

**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS**

**Dirección Seguro de Automóviles**

**Cuestionario para el Proceso de Contratación para la prestación del Servicio de suministro y administración de plataforma de servicios de gestión de procesamiento de reclamos del seguro de automóviles.**

## Presentación

El Instituto Nacional de Seguros es una empresa estatal costarricense, con 100 años de existencia, con una conformación corporativa dedicada a la actividad aseguradora, reaseguradora, financiera y servicios de salud.

Como parte de este compromiso, ha identificado la necesidad de contratar el suministro y administración de una plataforma tecnológica integral para la administración de los servicios de gestión de procesamiento de reclamos del Seguro de Automóviles.

El objetivo del presente cuestionario es recopilar información sobre la disponibilidad de empresas con experiencia en el sector asegurador para prestar dichos servicios.

Las respuestas serán utilizadas para estructurar un pliego de condiciones acorde con la

oferta existente en el mercado, sin comprometer al INS a llevar a cabo la contratación.

Además, la información recopilada será considerada como parte de un estudio de mercado que formará parte del Sistema Integrado de Compras Públicas (SICOP).

**El Grupo INS no compartirá o divulgará con otros proveedores o terceros ningún aspecto aportado por su empresa en el presente cuestionario.**

El plazo máximo para la recepción de respuestas a más tardar el próximo **06 de agosto 2025,** tanto las respuestas como las consultas relacionadas con este cuestionario, al buzón de correo [dumanaz@grupoins.com](mailto:dumanaz@grupoins.com).

**Nota 1:** Esta solicitud de información es para el estudio preliminar y de mercado. El Grupo INS no está comprometido a realizar la contratación, sino que puede desistir de su intención de contratar el servicio.

**Nota 2:** La respuesta a esta solicitud de información por parte de un posible proveedor de ninguna manera garantiza la contratación de los servicios indicados, ni pago alguno por bienes o servicios. De igual manera, la no respuesta tampoco limita en ninguna medida la futura participación de un proveedor en un eventual proceso de contratación administrativa.

Para una mejor comprensión de los participantes, se incluyen a continuación los antecedentes que motivan la necesidad de la contratación.

## Necesidad del Grupo INS:

Se requiere una plataforma tecnológica integral que permita la administración eficiente, trazable y centralizada del proceso de gestión de reclamos del seguro de automóviles. Esta solución debe abarcar las siguientes áreas funcionales:

* + 1. **Validación y Registro de Información:**
* Verificación automatizada y manual de datos del evento, denuncias, imágenes, archivos multimedia, pólizas y siniestros.
* Registro y trazabilidad en sistemas institucionales como CRM.
* Gestión de notificaciones (NAA, órdenes de avalúo) y atención de solicitudes de inclusión de siniestros.
* Estudios de mercado para valoración de vehículos y atención de apelaciones o quejas.
  + 1. Gestión de Reportes de Eventos
* Atención multicanal (línea telefónica, WhatsApp, app móvil) para el reporte de eventos siniestrales.
* Registro y reconstrucción del evento en sistemas institucionales.
* Asignación y despacho de inspectores, con seguimiento de evidencias.
  + 1. Inspección de Eventos Siniestrales
* Administración de la red nacional de inspectores (afiliación, control y desempeño).
* Inspección en sitio con documentación digital y cumplimiento de KPIs de tiempo de respuesta.
* Inclusión de información en sistemas del Instituto.
  + 1. Atención al Cliente
* Gestión empática y eficiente de casos a través de múltiples canales.
* Seguimiento proactivo, coordinación interna y generación de estadísticas.
* Promoción de servicios y campañas institucionales.
  + 1. Red de Reparación de Daños Vehiculares
* Administración de talleres afiliados, validación de facturas, auditorías y control de calidad.
* Monitoreo en tiempo real del avance de reparaciones y cumplimiento de estándares.
* Gestión de tarifas, encuestas de satisfacción y reportes periódicos.
  + 1. Valoración de Daño Menor
* Clasificación automática de siniestros menores.
* Inspección digital o móvil, estimación con herramientas tecnológicas y aprobación automatizada.
* Coordinación con talleres y notificación al cliente.

Como referencia, en cuadro adjunto se muestra el promedio mensual de atención por proceso, considerando los datos del año 2024:

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso** | **Promedio Mensual** |
| Validación | 9647 |
| Cabina | 8448 |
| Servicio al Cliente | 27833 |
| Inspecciones GAM | 3172 |
| Inspecciones zona rural | 1565 |

## Recopilación de información

A continuación, encontrará una serie de consultas relacionadas con las capacidades de su empresa para brindar los servicios de gestión del procesamiento de reclamos del seguro de Automóviles, para atender la necesidad del INS Casa Matriz.

# Información de la Empresa

# Nombre de Empresa:

# Dirección exacta (país, estado/provincia, ciudad):

# Sitio web:

# Año de Fundación:

# Número de empleados:

# Cantidad de clientes activos:

# Persona responsable de completar la encuesta (En caso de que el cuestionario sea completado por más de una persona, por favor sírvase adjuntar una lista de las personas involucrada en la compleción, con sus respectivos cargos y direcciones electrónicas).

# Nombre completo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Cargo \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Dirección de correo electrónico \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Describa detalladamente los servicios y operaciones ofrecidas por la empresa, así como las industrias en las cuales se especializa.

# Indique su experiencia en la provisión de servicios de gestión de procesamiento de reclamos del seguro de automóviles.

# Comente sobre el proceso interno de su empresa para el análisis y formulación de ofertas, en específico para el objeto contractual que el Grupo INS requiere contratar, por ejemplo, la revisión de Comités (Riesgos, Financieros, etc.) y el plazo requerido en días hábiles para presentar la oferta a partir de la posible publicación del cartel:

# Presencia Nacional o Internacional

# Indique la región en que su empresa tiene presencia:

|  |  |
| --- | --- |
| **Presencia** | **Productos / Servicios (de ser requerido, amplíe su respuesta fuera de esta tabla o con archivos anexos)** |
| Centroamérica y Panamá |  |
| Suramérica |  |
| Norteamérica |  |
| Europa |  |
| Asia |  |
| Oceanía |  |
| África |  |

# Indique si su empresa tiene oficina en Costa Rica.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Sí |
|  | No |

# En caso de tener una presencia global o regional para un proyecto en Costa Rica, indique cuál oficina lo atendería.

# Capacidades, Interés y referencias de precio:

# Por favor considere el costo total del servicio, incluyendo costos administrativos, costos por supervisión del personal, seguros, etc.

Agradecemos indicar tres esquemas de costos del servicio según el siguiente detalle:

1. Por interacción: costo mensual por la atención de la interacción o total de interacciones, por proceso.
2. Servicio completo: costo total por servicio completo, independientemente de la cantidad de interacciones y recursos.
3. Costo total incluyendo el servicio de valoración de daño menor y costo total sin incluir el servicio de valoración de daño menor.

# Favor indicar el tipo de métrica utilizada y si cuentan con mecanismos de medición y supervisión.

# Este documento contiene información útil para el Grupo INS, Costa Rica, en función de obtener información del mercado, la cual será utilizada como referencia documental de lo que la industria pone a disposición para la atención de las necesidades del Grupo. Agradecemos su participación y valiosa información en este estudio de mercado.