

PROGRAMA A LA  
**EXCELENCIA**

Patrocinador oficial

**Banco  
Popular**

## Sesiones Compartiendo la Excelencia 2020



# Premio ala. Excelencia 2019



10 años  
aportando  
valor



# Cliente



Premio ala  
Excelencia  
2019



10 años  
aportando  
valor



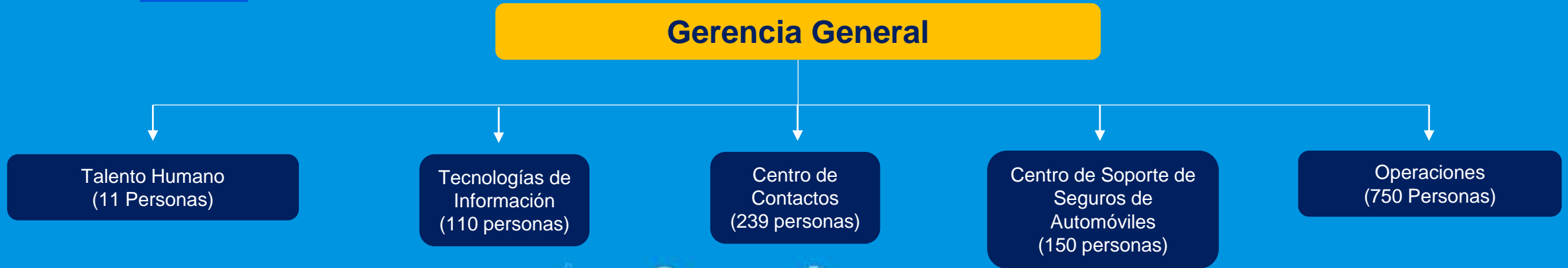
# Agenda

## Cliente y Mercado:

- 2.1** Conocimiento del Cliente y Mercado
- 2.2** Desarrollo de Relaciones con el Cliente
- 2.3** Voz del Cliente
- 2.4** Relaciones Comerciales Justas con Clientes y Mercados
- 7.2** Resultados

# Organigrama

## Áreas de Negocio



Miembros del Equipo de Negocio

**1.260 personas**

# 1

## Conocimiento de cliente y mercado



## Oferta Valor

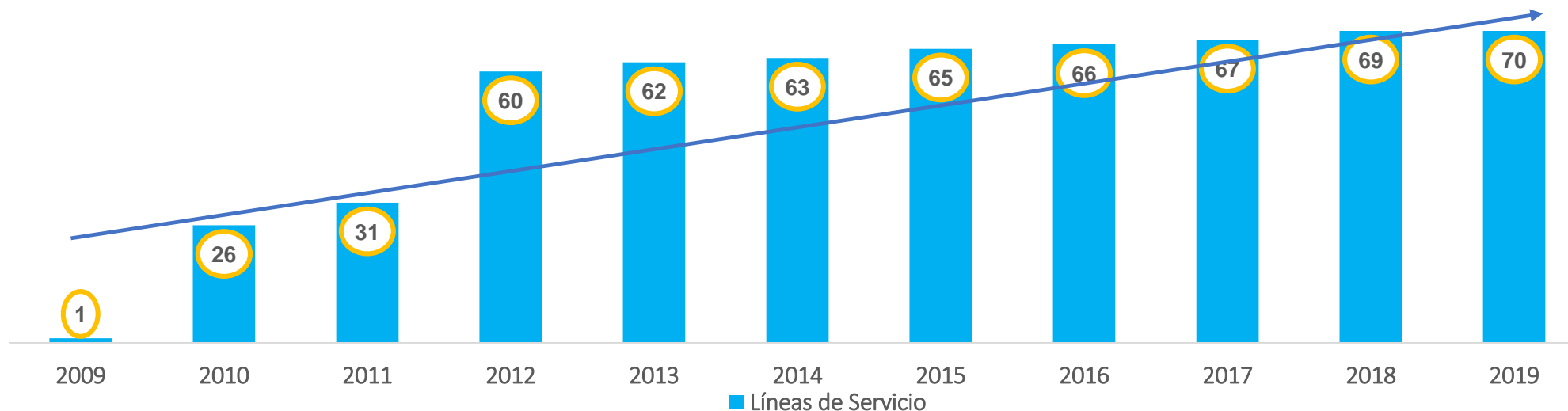
Ser el CSC estratégico para el INS por su **eficiencia, calidad y ahorro**, en la prestación de servicios auxiliares, donde se busca **Satisfacer y Deleitar al cliente.**







## Evolución líneas de servicio



## Clientes



**Oferta de valor**

- +Ahorro
- +Calidad
- +Eficiencia
- +Innovación

## Medios



- SLA( Indicadores de servicios) y Contratos.
- Análisis financiero del servicio previo a la contratación.
- Informes de resultados de gestión mensual.
- Reuniones de seguimiento del servicio.



- Encuestas.
- Atención en plataformas
- Atención telefónica
- Correo electrónico.
- Agentes y corredores.
- Proveedores.



- Reuniones de seguimiento con el proveedor.
- Asegurados.
- Encuesta de servicios.
- Fiscalización.
- Acompañamiento al proveedor

## Aporte de Valor

Recomendaciones

Mejoras

Realimentaciones

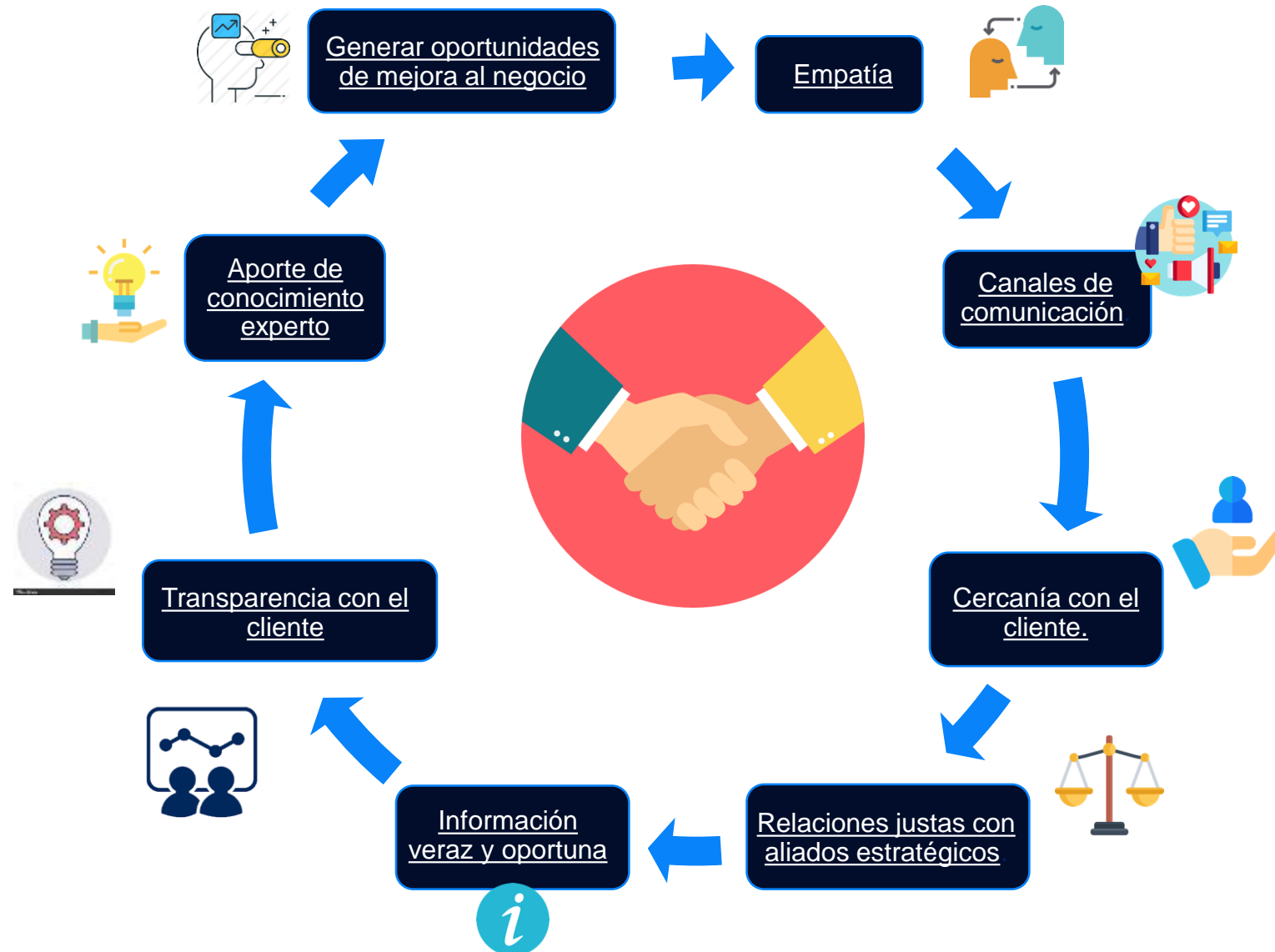
Alertas

Escucha al cliente y cliente indirecto

# 2

## Desarrollo de relaciones con el cliente

## 2.2 a Desarrollo de relaciones con el cliente





## Auxilios viales y domiciliars





## Encuesta de Satisfacción-Operaciones

Hola,

Esta breve encuesta busca conocer su satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos. Su opinión nos permite obtener información importante para ajustar nuestros procesos buscando sobrepasar sus expectativas.

1. Por favor proporcione una calificación a los siguientes enunciados en relación con su satisfacción.

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	N/C
El personal asignado por INS Servicios cumple con el perfil para suplir las necesidades de la Unidad Usuaria.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los supervisores y/o jefatura responsables cumplen con los compromisos en el tiempo y forma.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Registro y login
- Solicitud de servicios de Multiasistencia y siniestros
- Visualiza la ruta del proveedor en tiempo real
- Pago de marchamo
- Compra e información de seguros de automóviles, estudiantiles y de viajes
- Localización de sucursales con navegación en google maps y waze
- Sección de contáctenos con números de teléfono, correo electrónico y pagina web
- Perfil del cliente





# Redes de Proveedores a nivel nacional



# Aplicación Multiasistencia



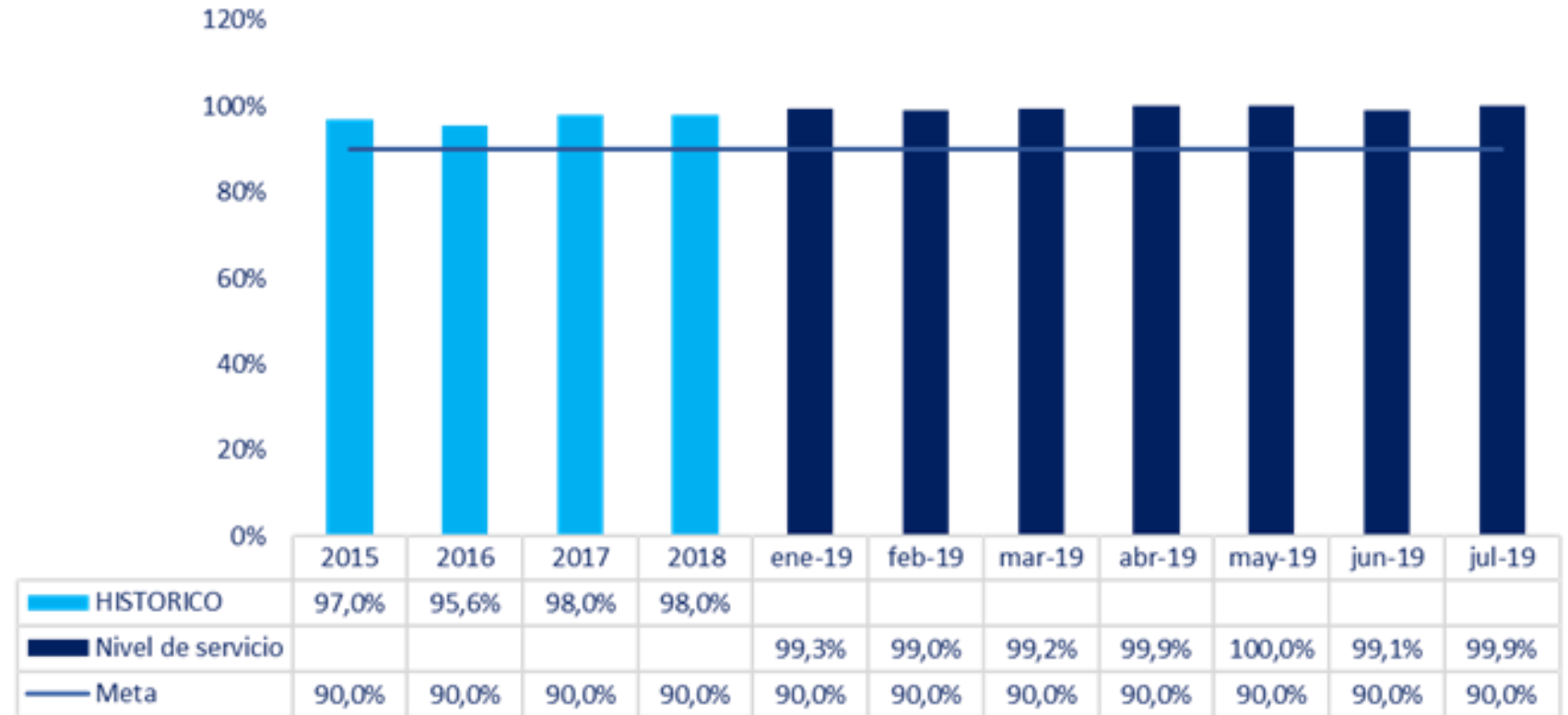
# Nivel de Satisfacción del Servicio brindado (TI)

## Principales Resultados Nivel de Servicio 2015 – Julio 2019

### Comparativo de Mercado- Industria Servicios CICR

2018

91,9%





¡Buenos días Luis Antonio Monge Cordero! Le damos la bienvenida a la Intranet de INS Servicios



Inicio

Departamentos

Repositorio documental

Servicios internos

Buscar

*Somos tan ticos como*

*el Mes*

*de la Patria*

# Capacitación a aliados estratégicos



## INFORME DE LABORES

Del 01 al 31 de julio 2019

Contrato para la prestación del servicio de:  
Fiscalización de Intermediarios entre el Instituto  
Nacional de Seguros e INS Servicios S.A.

### TRATAMIENTO CONFIDENCIAL

*Este documento contiene resultados, conclusiones y recomendaciones realizadas con el alcance definido en el mismo. Se emite con el propósito de comunicar a los destinatarios el desempeño y/o demás información correspondiente al servicio brindado.*

*Dado que en su contenido puede incluir información que según disposiciones internas ha sido determinada como confidencial o que constituya secreto comercial, este informe/reporte no debe ser usado, reproducido, circulado o citado por otras personas fuera de los destinatarios y para fines para el cual no fue creado.*

# Sesiones de Innovación







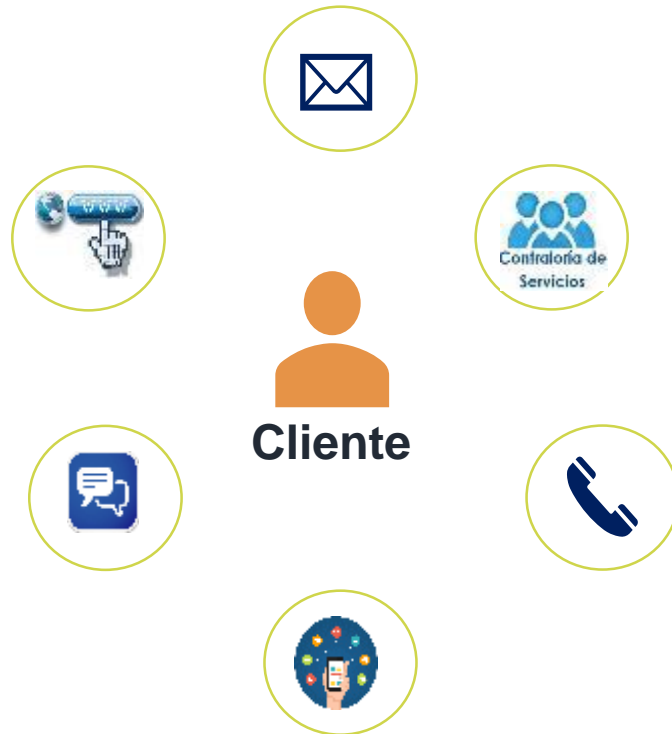
# 3

## Voz del Cliente

## 2.3 a Voz del Cliente

1

**Canales digitales de atención:  
Definidos en conjunto INS e INS  
Servicios**



2

**Realimentación:  
Contractualmente  
establecido INS e INS  
Servicios**

- Encuestas de satisfacción al servicio brindado.
- Escucha de inconformidades.
- Evaluaciones de calidad del servicio en tiempo real.
- Calibraciones y escuchas de llamadas de servicios en tiempo real.

## 2.3.b Determinación de la satisfacción del cliente



# 4

## Relaciones Justas con Cliente y Mercado

## 2.4 a Competencia justa



### Cumplimiento Gobierno Corporativo

- Regulación aplicable al cliente directo.
- Contrataciones para servicios por proveedores por medio de la ley de contratación administrativa.
- Establecimiento de acuerdos de servicio en el contrato INS & INS Servicios.
- Protocolos de atención validados y acordados con el cliente para cumplir las regulaciones de ley establecida.
- Cumplimiento de planes de acción y mejoras según control interno.



### Relaciones justas con clientes

- Validación del 100% de colocación de seguros
- Comunicación previa al asegurado sobre grabación de llamada
- Grabación del 100% de las conversaciones con el cliente final
- Cumplimiento de los planes estratégico, de riesgos, de continuidad de negocios y de seguridad de información.
- Aplicación de código de ética y reforzamiento continuo del mismo.
- Confidencialidad con cliente directo e indirecto.

## 2.4 b Mercadeo, información y prácticas contractuales justas



**Cobertura nacional:** Aliados ubicados estratégicamente a lo largo del territorio, con el fin de brindar una atención oportuna al cliente en diversos servicios.



**Diversos canales de comunicación:** Líneas telefónicas y correo para atención de aliados. Comunicación con cambios de modelos de negocios.

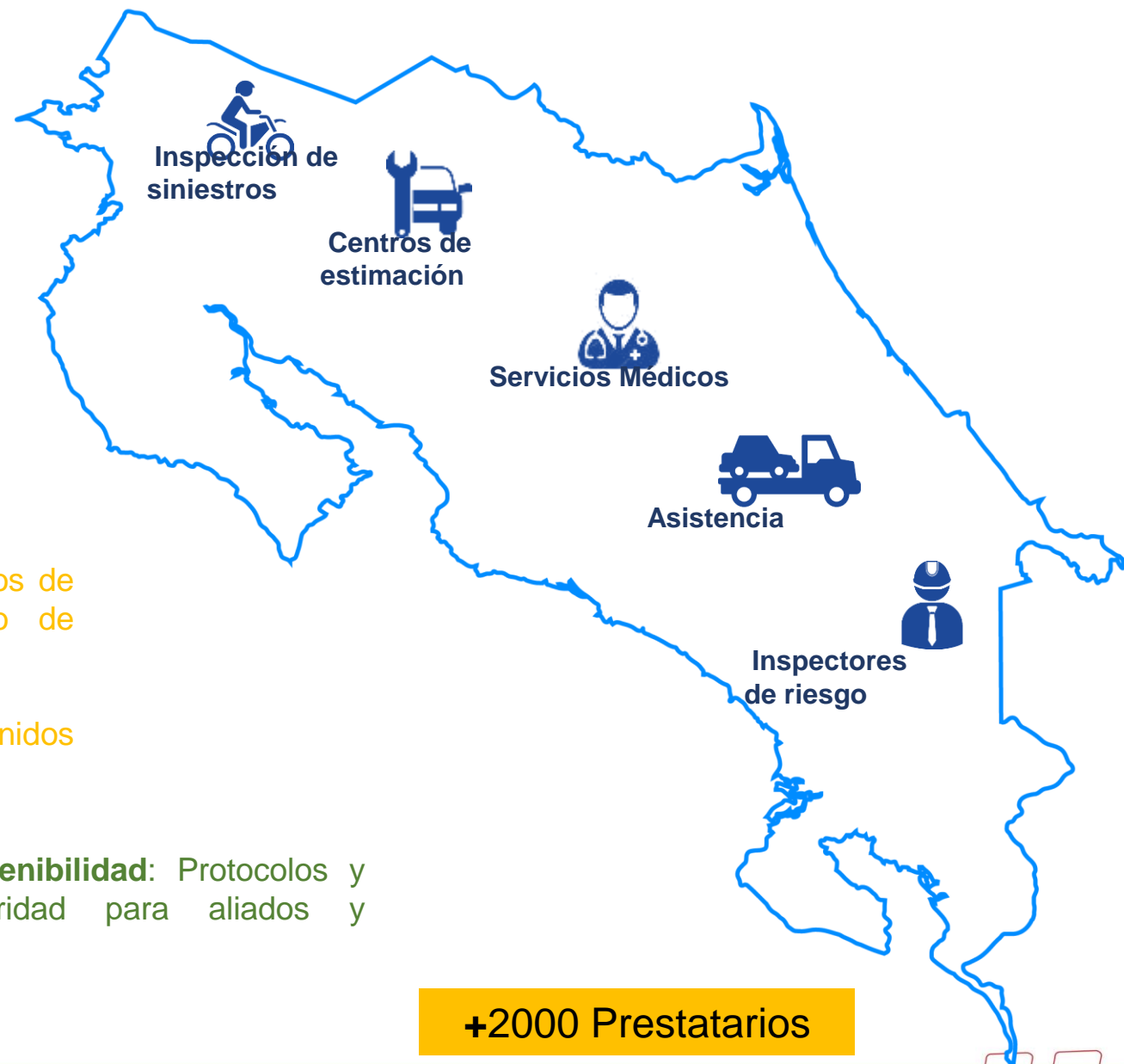


**Procesos de Contratación:** Procesos de afiliación de aliados bajo modelo de Contratación Administrativa.

Entes fiscalizadores del servicio definidos contractualmente.



**Principios de sostenibilidad:** Protocolos y equipos de seguridad para aliados y colaboradores.



**+2000 Prestatarios**

## 2.4 c Salud y seguridad de los clientes

### Seguridad

- Uso de Sistemas y control de seguridad por medio del Grupo INS
- Accesos controlados a áreas de servicios y soporte técnico
- Salida restringida del correo interno.
- Accesos limitados a páginas web.
- Acceso con gafete codificado y controlado por la seguridad empresarial.
- Publicación de los proveedores autorizados en la pagina Web.
- Cumplimento de requisitos que garantizan el resguardo de la información los asegurados.
- Acuerdos de confidencialidad.



# 5

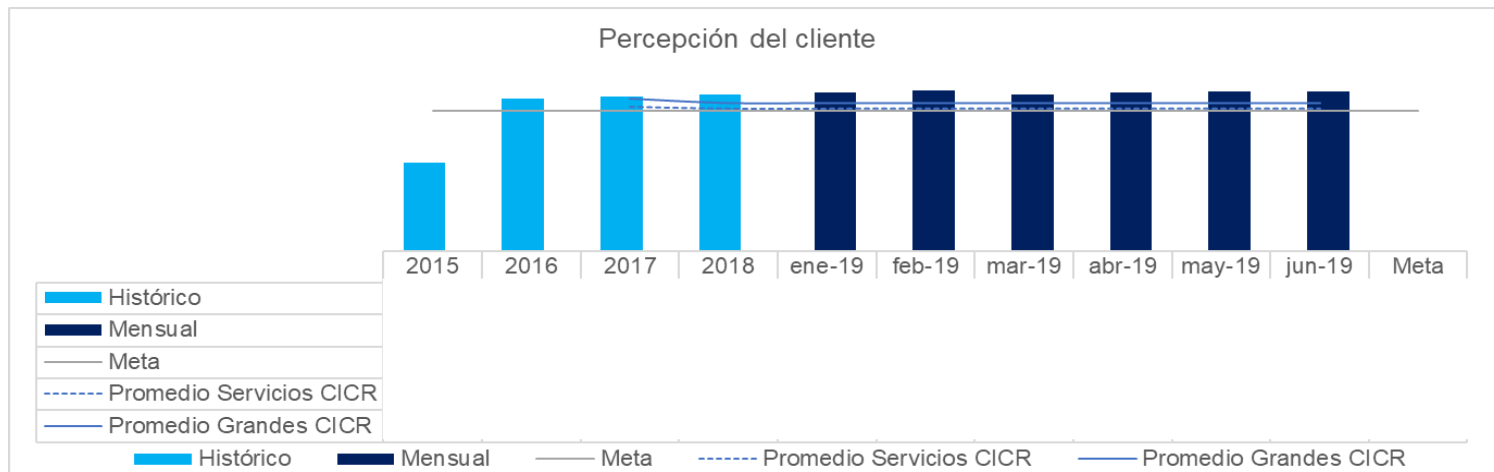
## Resultados



# 7.2 a Resultados: Percepción del Cliente y Nivel de Servicio

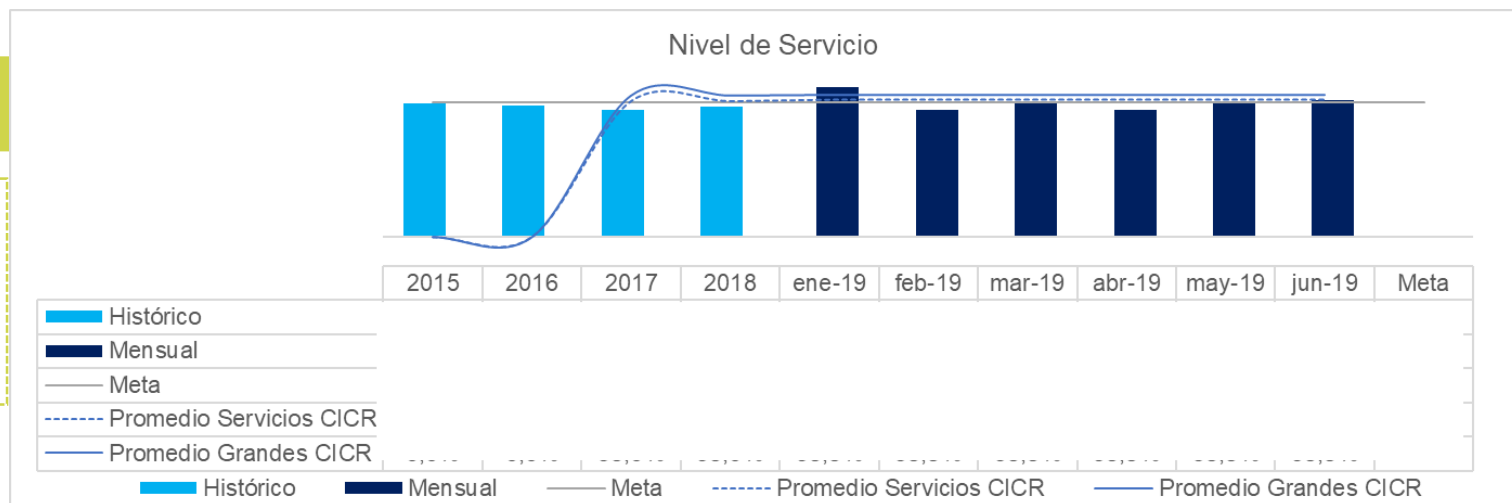
## Resultados

Medición de percepción del asegurado por medio de encuestas y ponderación de preguntas.



## Resultados

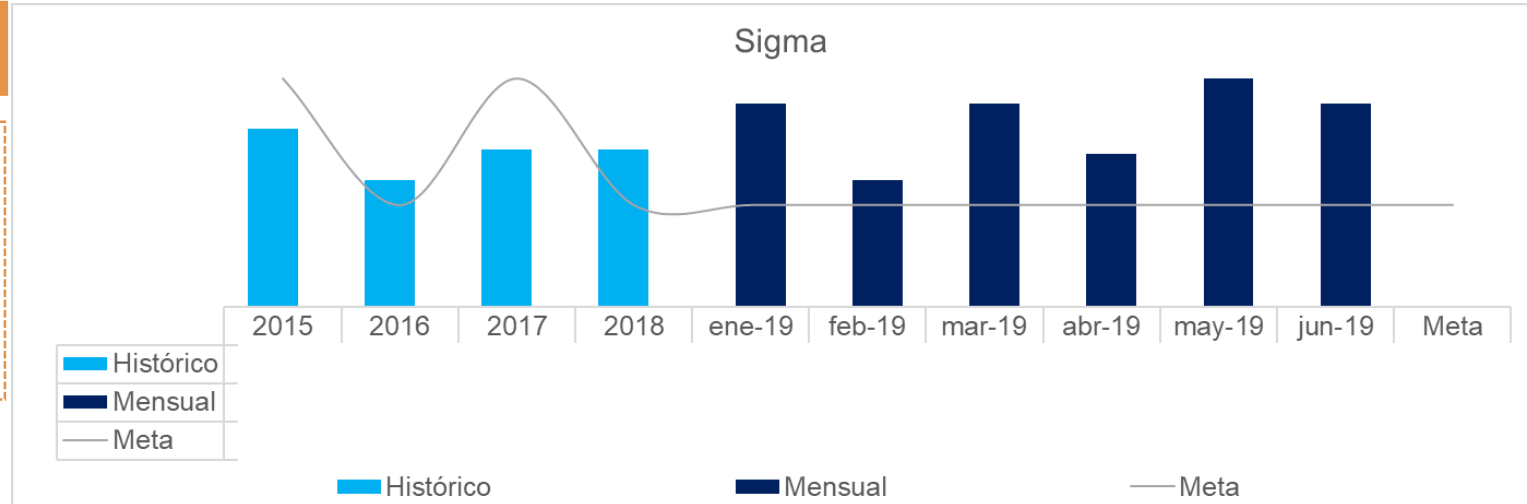
Cumplimiento en el tiempo de atención de los diferentes servicios brindados



# 7.2 a Resultados: Sigma y Colocación y Recuperación

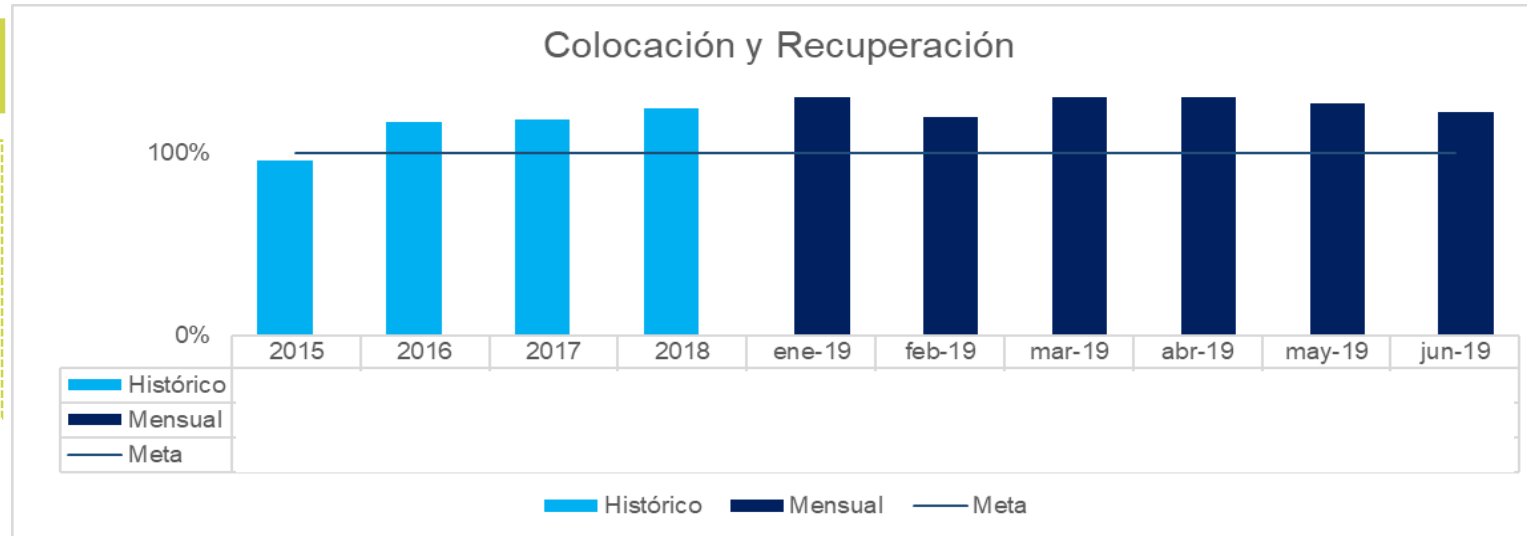
## Resultados

Medición del nivel Sigma en los procesos



## Resultados

Medición de la generación de ingreso en canales correspondientes





10 años  
aportando  
valor