



Innovación y Tecnología



Premio ala
Excelencia
2019



10 años
aportando
valor

Agenda

5.1 Innovación.

5.2 Tecnología.

5.3 Manejo del conocimiento.

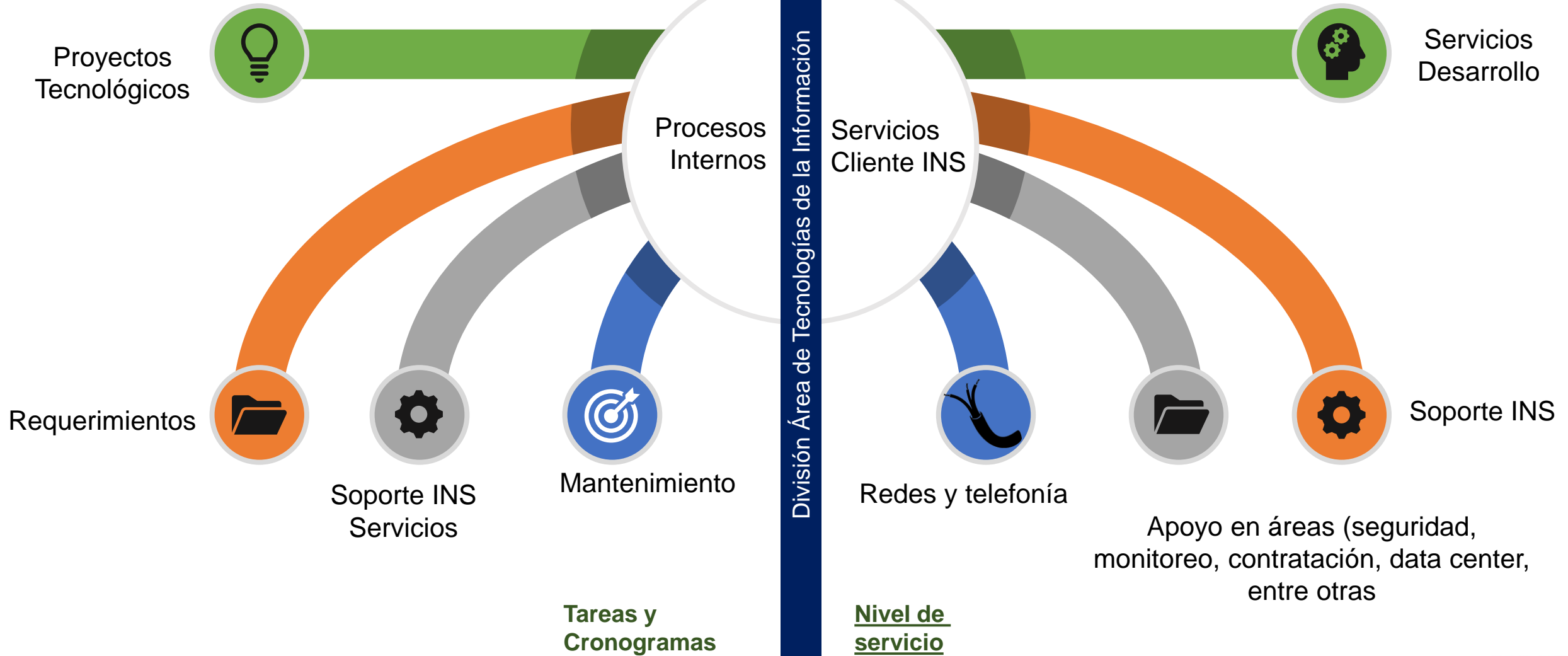
5.4 Innovación y tecnologías socialmente responsables.



Area de TI – INS Servicios

Servicios de Apoyo INS Servicios

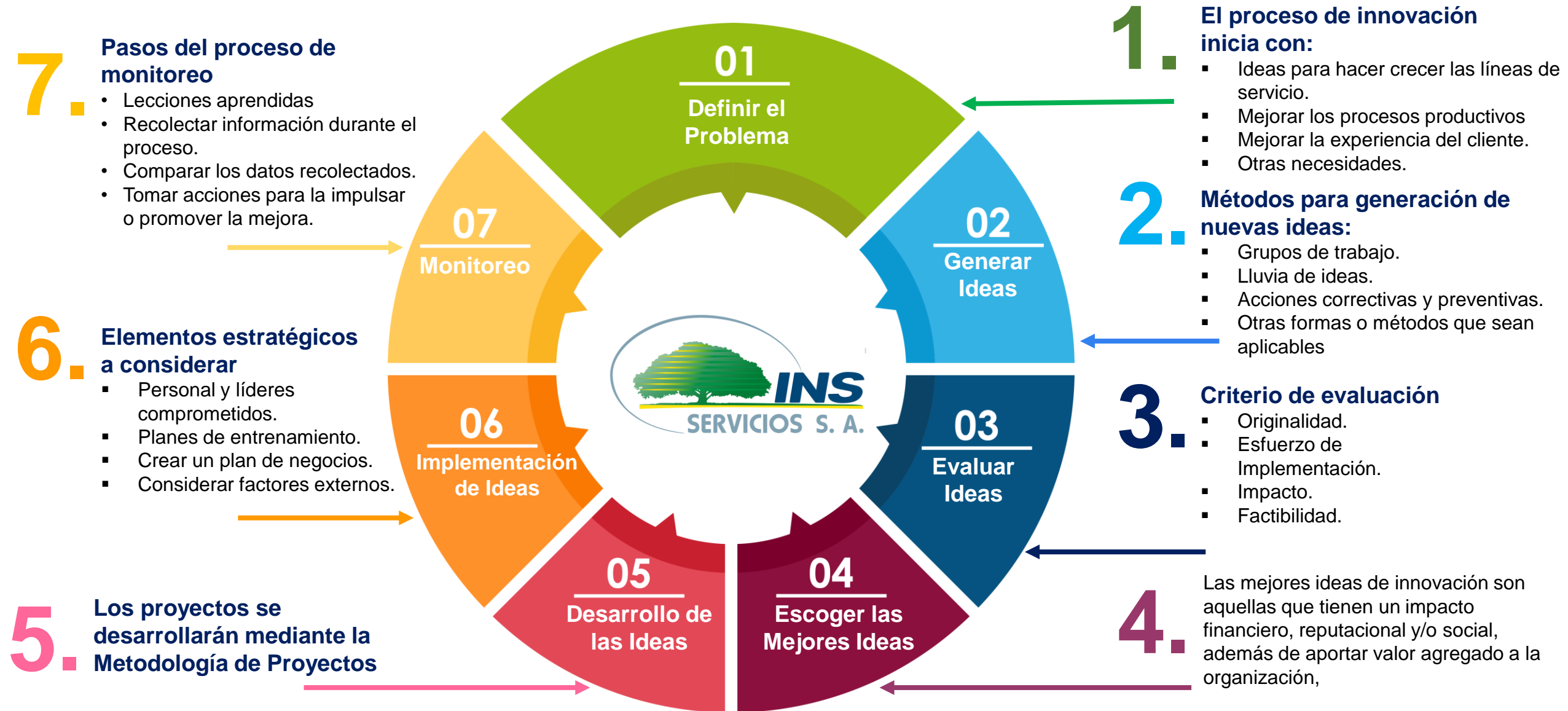
Servicios Brindados al INS



1

Innovación

5.1.a Organización para innovar



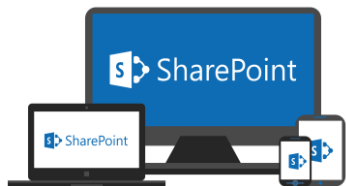
5.1.c Identificación y selección de ideas innovadoras



OBJETIVO MEJORAMIENTO DE PROCESOS:

Impulsar la excelencia, productividad y competitividad a través del desarrollo de una eficiente plataforma tecnológica, el mejoramiento continuo e innovación.

Sitio de Innovación



Cultura Orientada a Innovación

Ideas que aportan valor

¡Sabías que!
En INS Servicios contamos con un **sitio donde se recolectan todas las ideas de innovación** por parte de los colaboradores.

Te invitamos a visitarlo y a proponer tus ideas para:

- Mejorar la experiencia al cliente.
- Mejorar los procesos.
- Generar nuevos negocios.

Ingresá tu idea

Somos Gente INS Servicios,
Somos Gente que Aporta Valor.

5.1.a Organización para innovar

Captura de Ideas

Herramientas **INSNovación**

Innovación

5.1.a Organización para innovar

Priorización de Ideas

INSNovación



Herramientas

INSNovación



Innovación

Captura de Ideas

Office 365 | SharePoint

Co-laborare - INSNovación EDITAR VÍNCULOS

Nuevo conjunto de documentos: Propuesta de innovación

Inicio Ortografía...

Repositorio de ideas

Ejemplos

Proceso de innovación

Casos de éxito

Boletines

Documentos

Planes de acción

Recientes

Documentos Públicos

Documentos del comité de Innovación

Información

Registro de implementación

areaFunc

Páginas

Informe 2016

EDITAR VÍNCULOS

Nombre *

Nombre del colaborador *

Departamento: *

Supervisor inmediato

Sponsor de la idea *

Área *

Nombre del Sponsor (Si lo requiere)

Tema *

Categoría de la Idea *

Idea *

Status

Idea_Detallada

Detalle su Idea

Escribir nombres o direcciones de correo electrónico...

AUDITORIA INTERNA

Especifique un nombre o una dirección de correo electrónico...

Allan Vasquez Salazar

Especifique un nombre o una dirección de correo electrónico...

Ideas que mejoran la experiencia de servicio del Cliente

Ingresada



Priorización de Ideas INS Novación

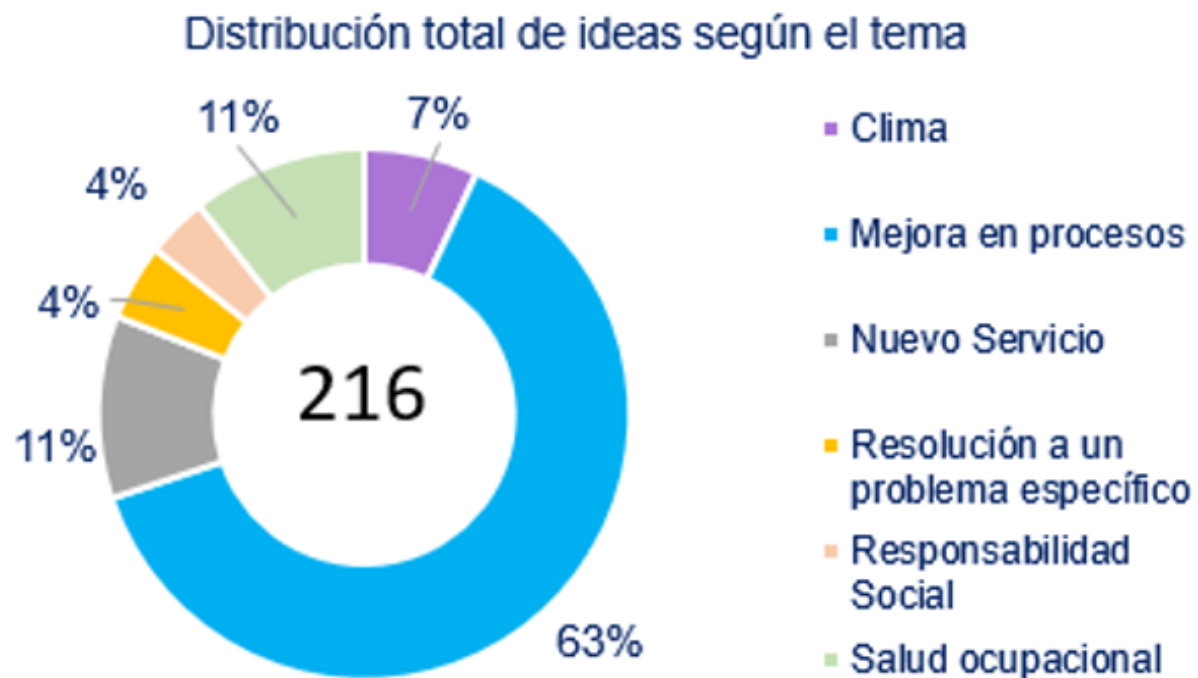


Iniciativa Presentada y Descripción		Persona que Inicia
Iniciativa	Detalle	Creación
Pruebas de elección con asistencia de robots	Aplicación o sistema que permita registrar automáticamente los cobros	Deilyn Zuñiga M
Cierre de casos de multiasistencia	Cierre de casos de multiasistencia	
Aplicación para la CCSS para la carga de facturas y cobro al INS.	Aplicación para la CCSS para la carga de facturas y cobro al INS.	Deilyn Zuñiga M
Fotografía del proveedor de Multiasistencia que va a atender el cliente.	Se le notificara al cliente la foto del proveedor que le brindara el servicio.	Deilyn Zuñiga M
Valoración del cliente.		
Sistema de preparación de talleres	Un taller móvil de arreglos rápidos para los clientes de seguros	Deilyn Zuñiga M
Sistema de consulta de sus casos.	Cosas simples como recordarle al cliente por su nombre, comprobar periódicamente y construir periódicamente una buena relación y ganar clientes repetitivos.	Deilyn Zuñiga M
Simplificar la compra	Aplicación que permita de manera fácil y rápida adquirir un producto	Deilyn Zuñiga M
Tablero de control interactivo para los intermediarios, servicios post venta	Tablero de control interactivo para los intermediarios, servicios post venta	Deilyn Zuñiga M
Plataforma de contacto para personas con discapacidad (por medio de app, página web).	Brindar a los clientes con discapacidad información de las principales pólizas y servicios del Grupo INS a través de medios auditivos, braille u otros.	Deilyn Zuñiga M
Sistema Face to Face	Brindar una mejor experiencia a los clientes y más personal, entre el usuario y el colaborador.	
Interacción con el cliente, VPA "Visual Personal Assistance"	A través del servicio de Skype u otro sistema, se puede brindar este servicio de visualizar al operador y el cliente, para que tengan conciencia de quién y cómo lo atienden vía remota con buenos modales y empatía al contacto con el cliente. video conferencia	Deilyn Zuñiga M

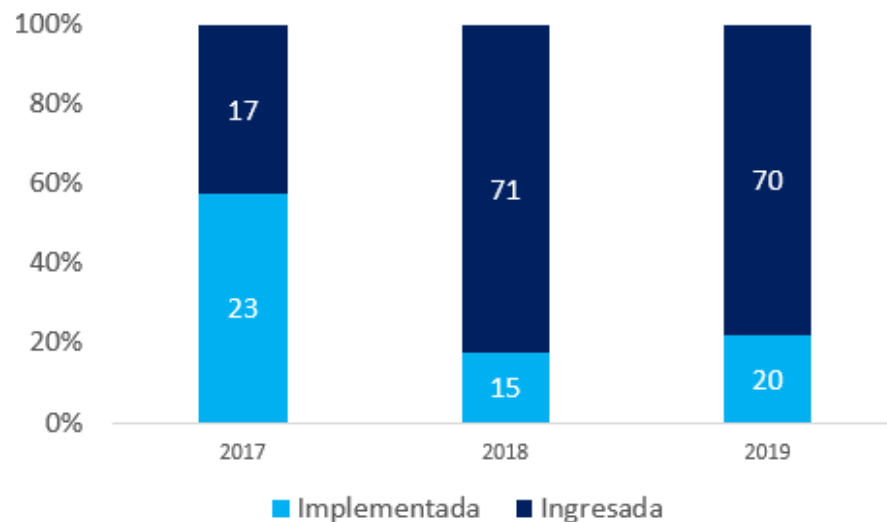


5.1.a Organización para innovar

Seguimiento de Ideas INSNovación



Total de ideas ingresadas e implementadas por año



5.1.a Formación en Innovación

Cultura Orientada a Innovación

- **Tema 1.** 6to Congreso de Innovación
- **Tema 2.** Fundamentos de Cobit 5
- **Tema 3.** Six Sigma Green & Yellow Belt
- **Tema 4.** Cybersecurity Regional Tour 2019
- **Tema 5.** Desarrollo Aplicaciones Moviles Xamarin
- **Tema 6.** Desarrollo de Aplicaciones Web ASP.NET MVC 5.0
- **Tema 7.** Technology Day Costa Rica 2019
- **Tema 8.** SQL Server Business Server Intelligence

2018



167

Cantidad de
Personal



361

Horas
Invertidas

Formación del personal operativo en temas de innovación.

2019



94

Cantidad de
Personal



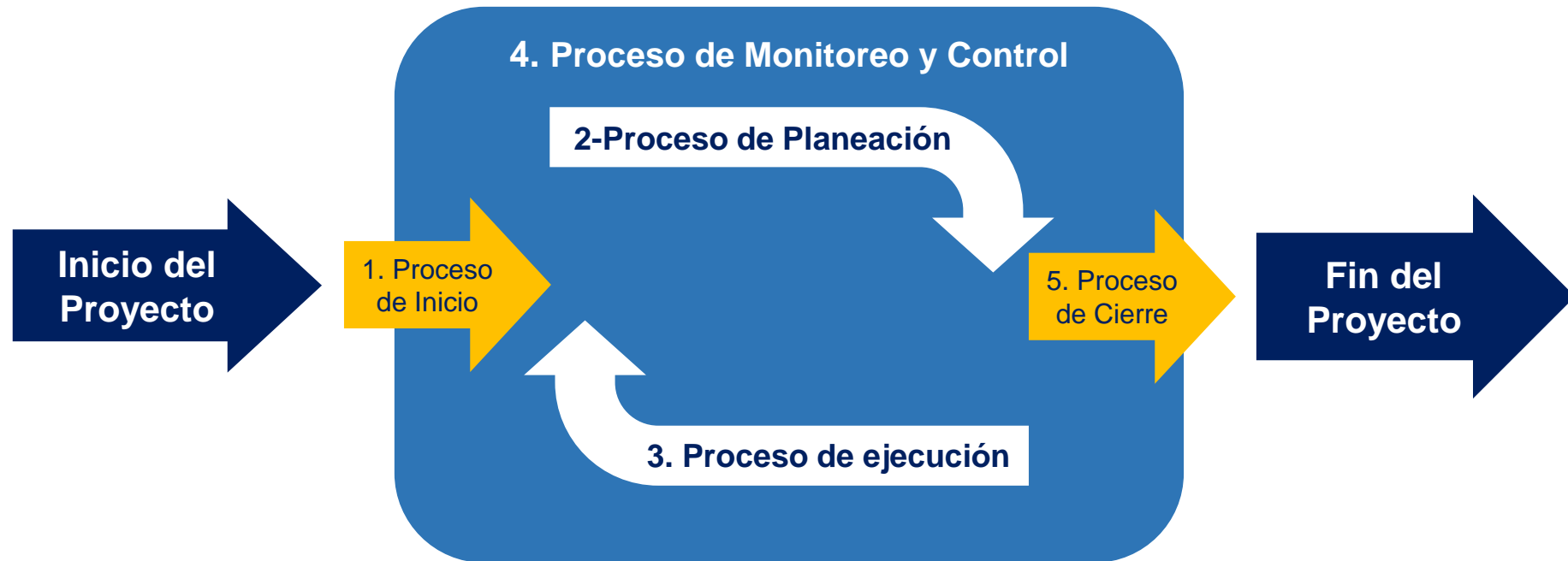
1147

Horas
Invertidas

Formación del personal operativo en temas de innovación.

5.1.d Manejo de proyectos de innovación

En INS Servicios disponemos de
Metodología de Administración Proyectos



5.1.d Manejo de proyectos de innovación

En INS Servicios disponemos de
Metodología de Administración Proyectos



Metodología de Proyectos

Etapa de Inicio

1. Factibilidad Técnica. (TI-F-002)
2. Factibilidad Financiera. (TI-F-003)
3. Matriz de Criterios de Sostenibilidad (TI-F-046)
4. Project Chárter del Proyecto. (TI-F-006)

Etapa de Planificación

1. Plan de Gestión del Proyecto. (TI-F-005)
2. Estructura Detallada de Trabajo. (TI-F-004)
3. Matriz de Asignación de Responsables. (TI-F-007)
4. Especificación de Requerimientos de Software. (TI-F-008)
5. Criterios de Calidad para Entregables. (TI-F-009)
6. Matriz de Comunicación. (TI-F-010)
7. Matriz de Riesgos. (TI-F-011)

Etapa de Ejecución

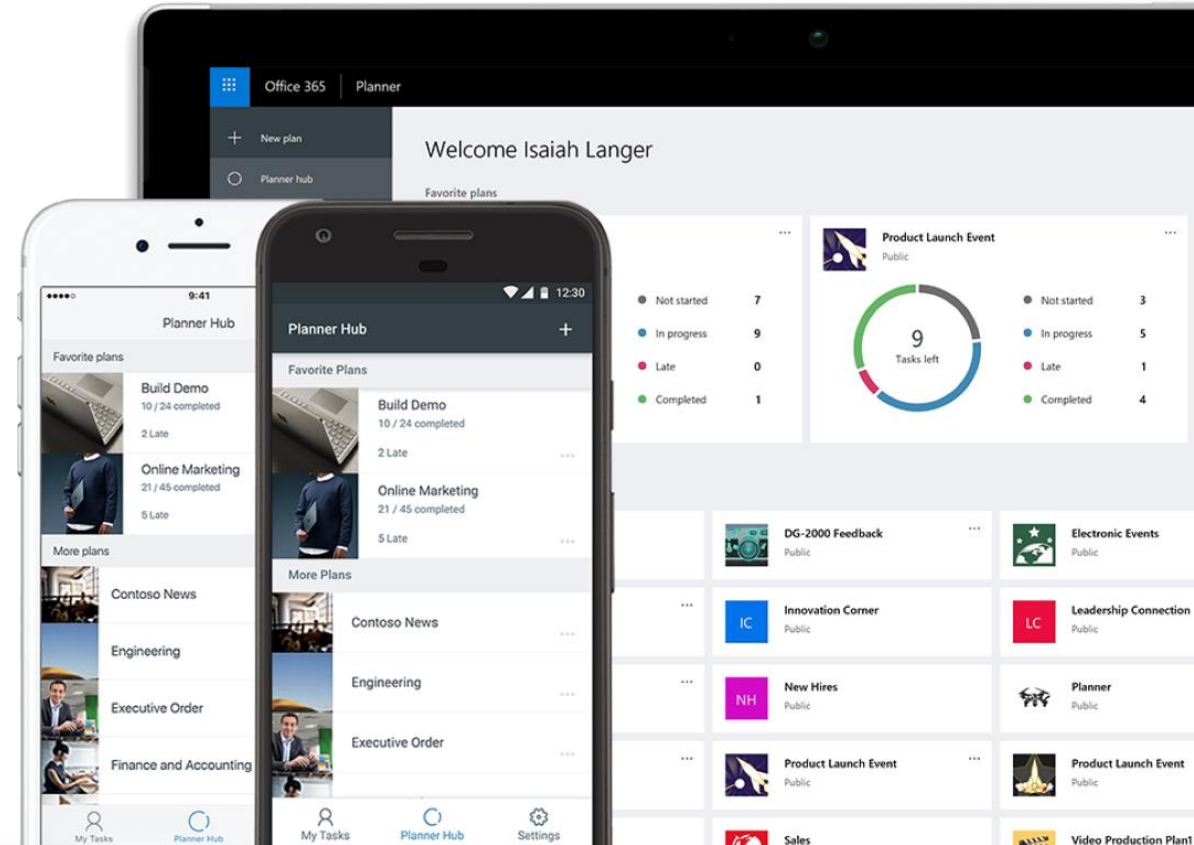
1. Petición de Cambios. (TI-F-012)
2. Avance de Proyecto. (TI-F-014)
3. Valor Ganado Proyectos. (TI-F-015)
4. Acta Entrega Productos. (TI-F-016)
5. Aceptación de Entregables. (TI-F-017)

Etapa de Cierre

1. Acta Cierre del Proyecto. (TI-F-018)
2. Lecciones Aprendidas. (TI-F-019)

5.1.d Manejo de proyectos de innovación

Herramientas para Gestión de Proyectos



5.1.d Manejo de proyectos de innovación

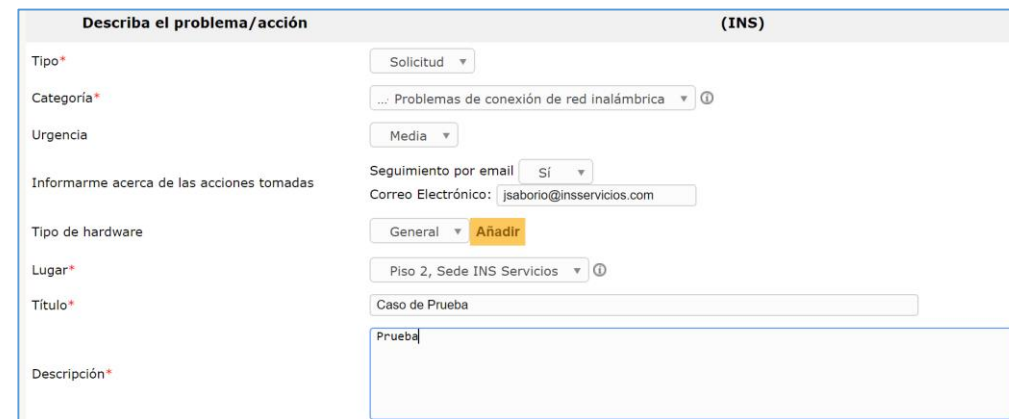
En INS Servicios disponemos para la gestión de soporte y requerimientos de la Herramienta **GLPI – Adm. Gratuito del Equipo de TI**



The screenshot shows the GLPI dashboard for INS Servicios S.A. The main header includes the company logo and navigation icons. Below the header, there is a navigation bar with 'Inicio' and a dropdown menu for 'INS (estructu...)' and '...f-Service'. The central area features a large button labeled 'Abrir un incidente +'. Below this is a table with incident statistics:

Incidentes	Número
Nuevos	0
En curso (asignada)	0
En curso (planificada)	1
En espera	2
Resuelto	0
Cerrado	56
Eliminado	6

At the bottom of the dashboard, there is a link for 'Encuesta de Satisfacción (5)'.



The screenshot shows the 'Describe the problem/action' form in GLPI. The form is titled '(INS)' and contains the following fields:

- Tipo*: Solicitud
- Categoría*: Problemas de conexión de red inalámbrica
- Urgencia: Media
- Informarme acerca de las acciones tomadas: Seguimiento por email: Sí, Correo Electrónico: jsaborio@insservicios.com
- Tipo de hardware: General, Añadir
- Lugar*: Piso 2, Sede INS Servicios
- Título*: Caso de Prueba
- Descripción*: Prueba

- Software Libre y de implementación Web.
- Compatible con ITIL.
- Realiza la Gestión de los Activos.
- Acceso integrado al Office 365.
- Reportes y dashboard.
- Manual de Lineamientos y Procedimientos de TI.

2

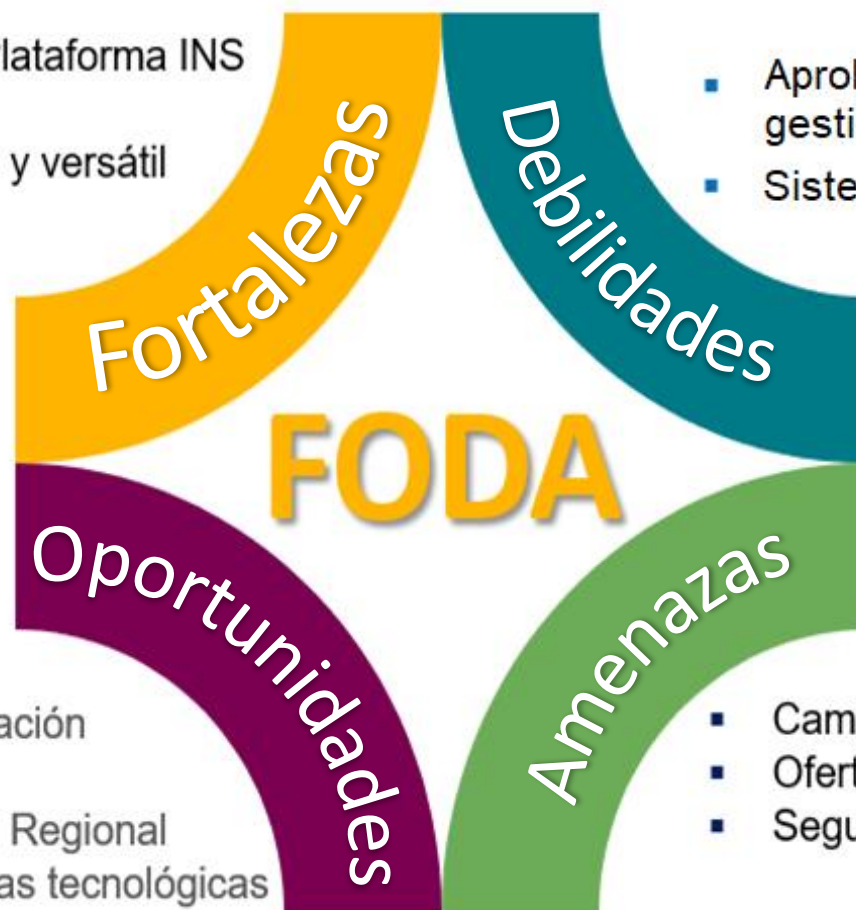
Tecnología

5.2 Tecnología

PETI INS

S

- Pertener al Grupo INS
- Nivel profesional del equipo
- Experiencia y conocimiento – Plataforma INS
- Estabilidad del personal
- Personal con visión innovadora y versátil
- Transferencia de conocimiento

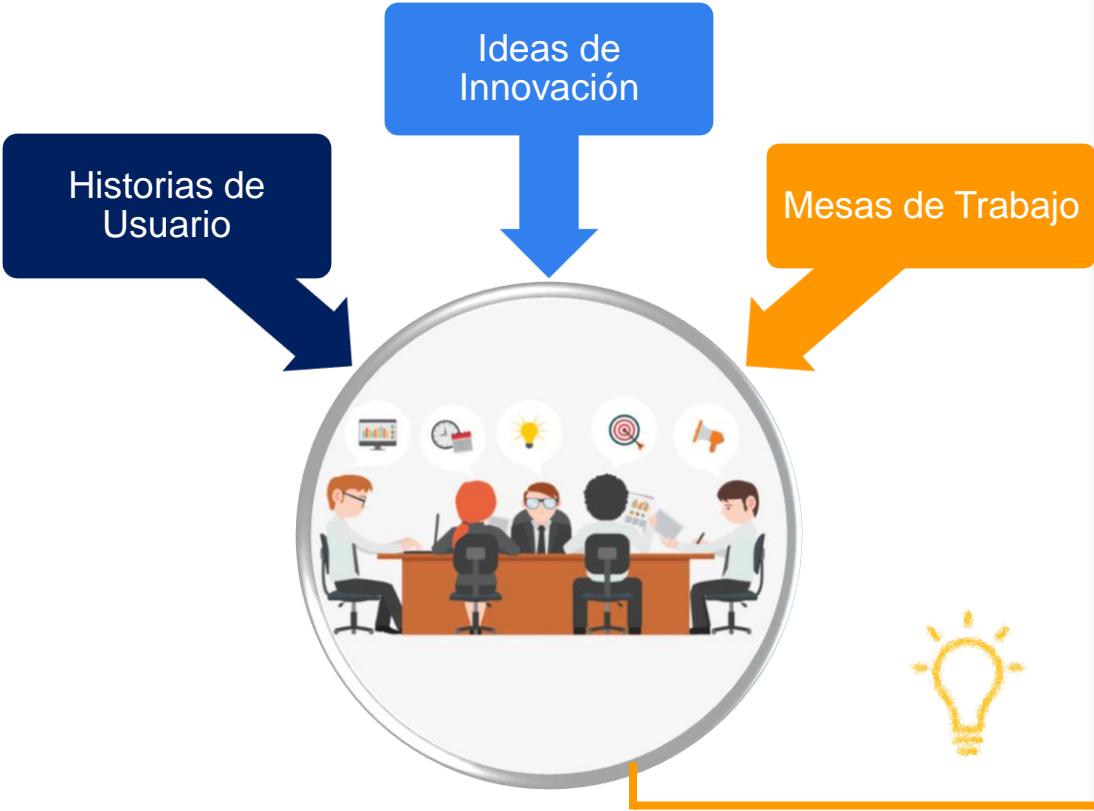


- Aprobaciones de cambios nuevos gestionados por el INS.
- Sistemas administrados por INS.

- Nuevas líneas de servicios.
- Promover programas de actualización
- Mejorar el servicio al cliente INS
- Expansión del Grupo INS a Nivel Regional
- Utilización de nuevas herramientas tecnológicas

- Cambios políticos
- Oferta de la competencia
- Seguridad de la información

5.2 Tecnología



The screenshot shows a SharePoint page for 'Proyectos en Tecnología'. The page includes a navigation pane on the left with options like 'Inicio', 'Bloc de notas', 'Documentos', and 'Recientes'. The main content area displays project details for 'EJEMPLO: Plataforma de Viaticos', including classification, start/end years, priority, department, and objectives. Below the details is a list of 'Iniciativas de Proyectos en Tecnología' with columns for name, creation date, department, classification, priority, and status. A 'nuevo elemento' button is visible at the top of the list.

Clasificación del proyecto	Nombre	Creado	Modificado	Departamento	Clasificación del proyecto	Prioridad	Visto Bueno
Aplicación Movil	(2)						
Apoyo Operativo	(6)						
Automatización de Procesos	(10)						
IA	(1)						
Inteligencia de Negocios	(1)						
Reducir o Eliminar Riesgo	(1)						

5.2 Tecnología

Comité de TI



Mejora en la experiencia al cliente **41,67%**



Innovación **22,38%**



Mejora de procesos o eficiencia **13,89%**



Inversión **11,03%**

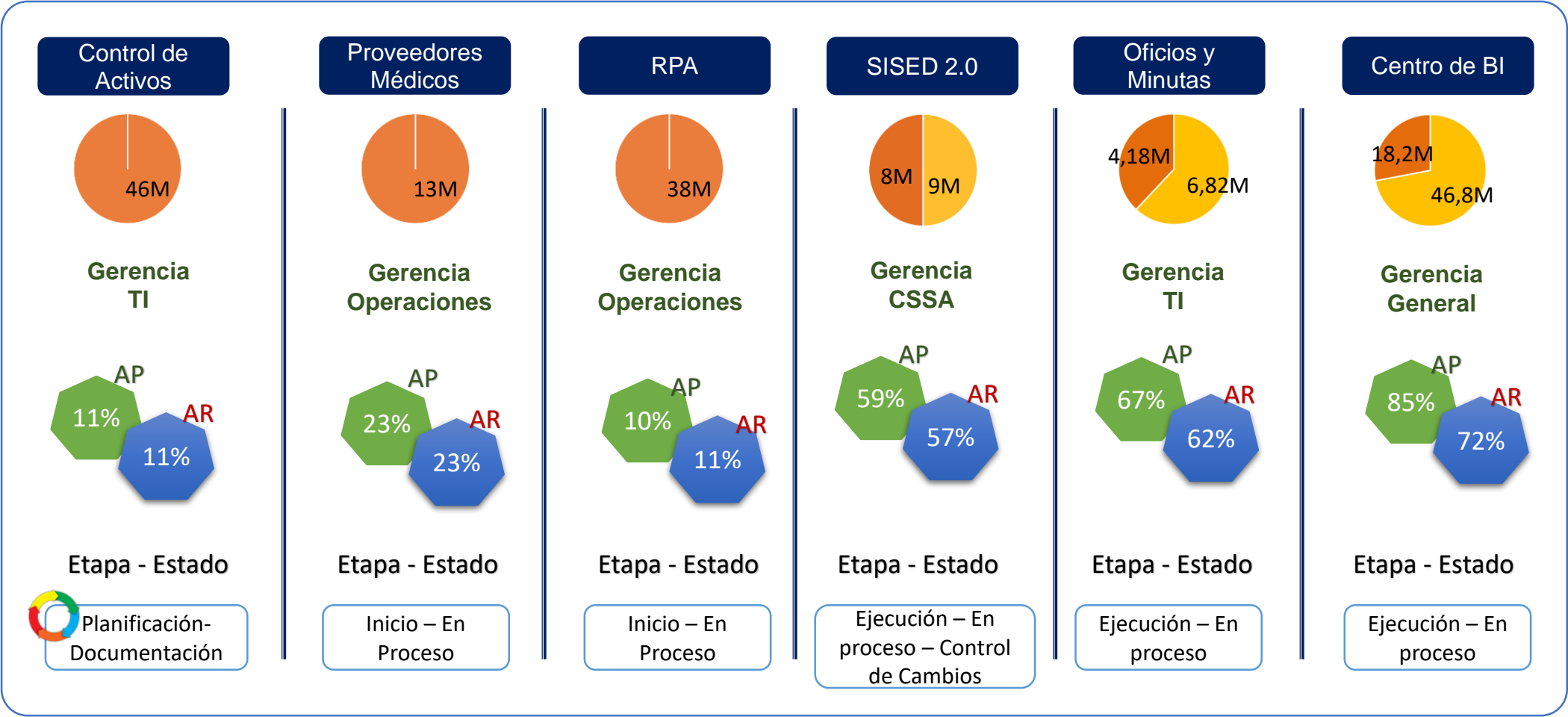


Mejoras en el control y gestión de riesgos **11,03%**



INICIATIVA	IMPACTO				
	Mejora en la experiencia al cliente	Mejora de procesos o eficiencia	Innovación	Costo	Riesgos
Iniciativa 1	Bajo	Moderado	Bajo	Extremo	Bajo
Iniciativa 2	Fuerte	Fuerte	Moderado	Fuerte	Bajo
Iniciativa 3	Bajo	Moderado	Bajo	Fuerte	Moderado
Iniciativa n	Bajo	Fuerte	Bajo	Moderado	Fuerte

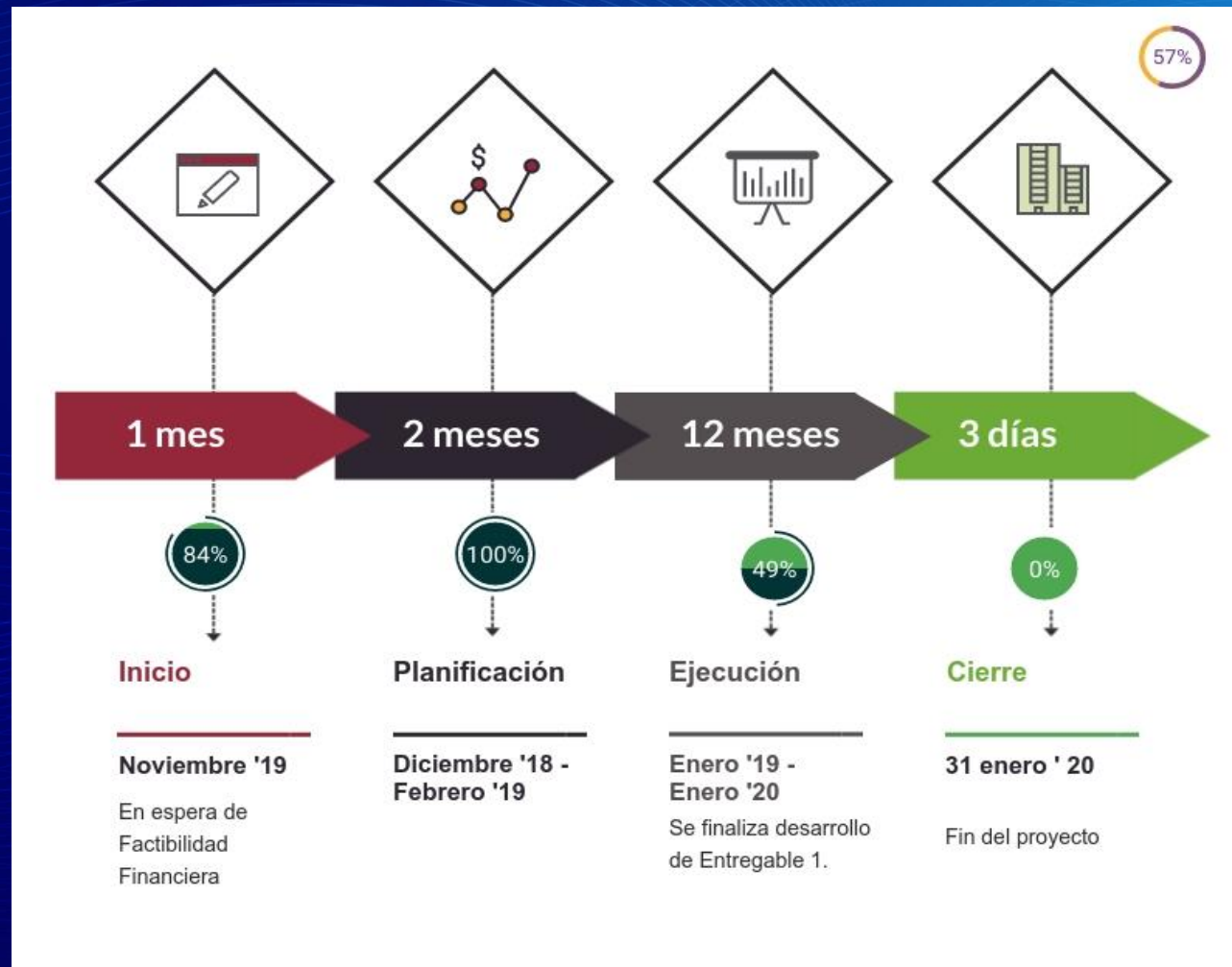
5.2.b Planificación Tecnológica



SISED 2.0



Agilizar el seguimiento de los servicios brindados al INS por el CSSA: mejor experiencia de usuario y eficiencia operativa.

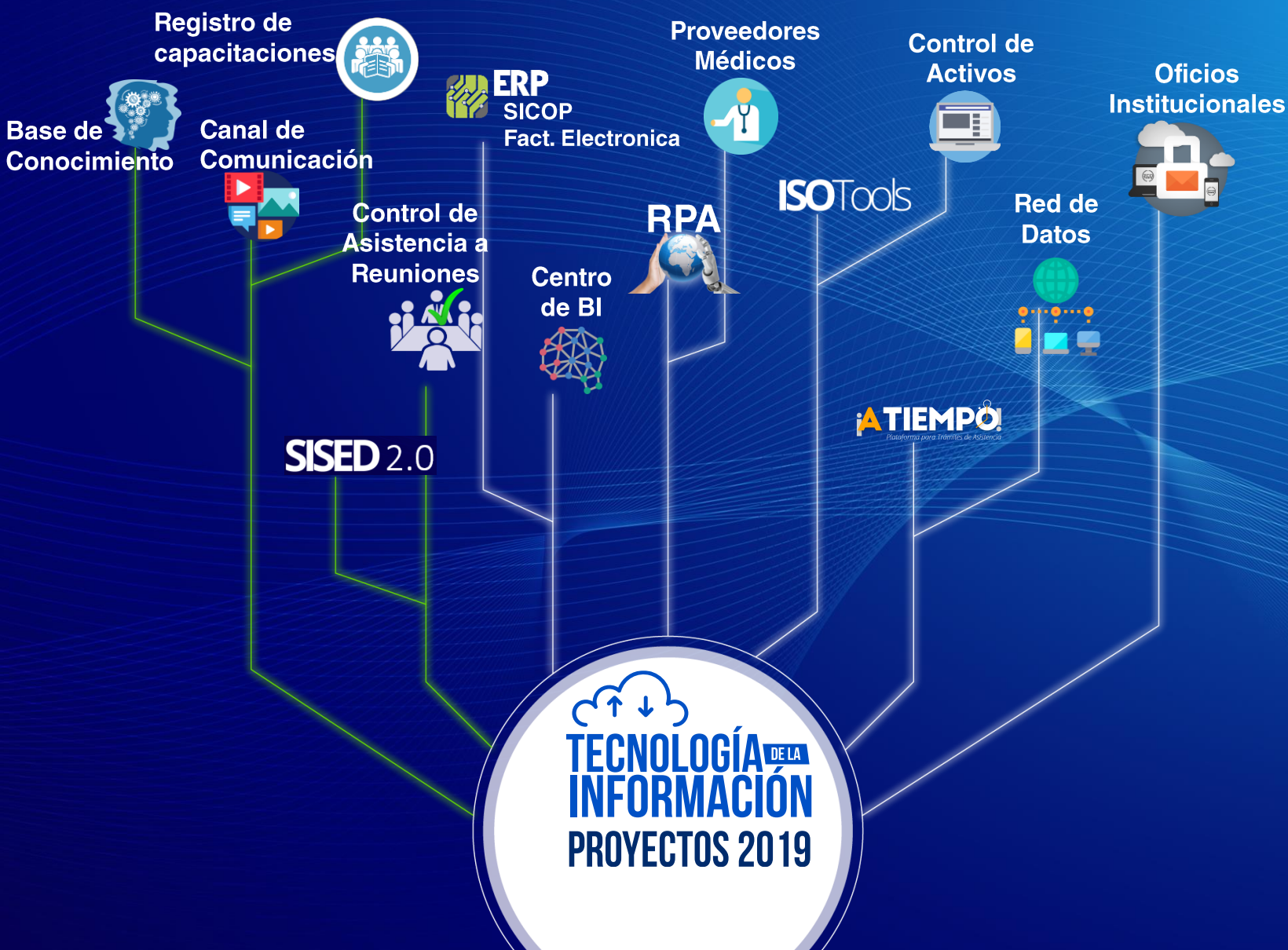




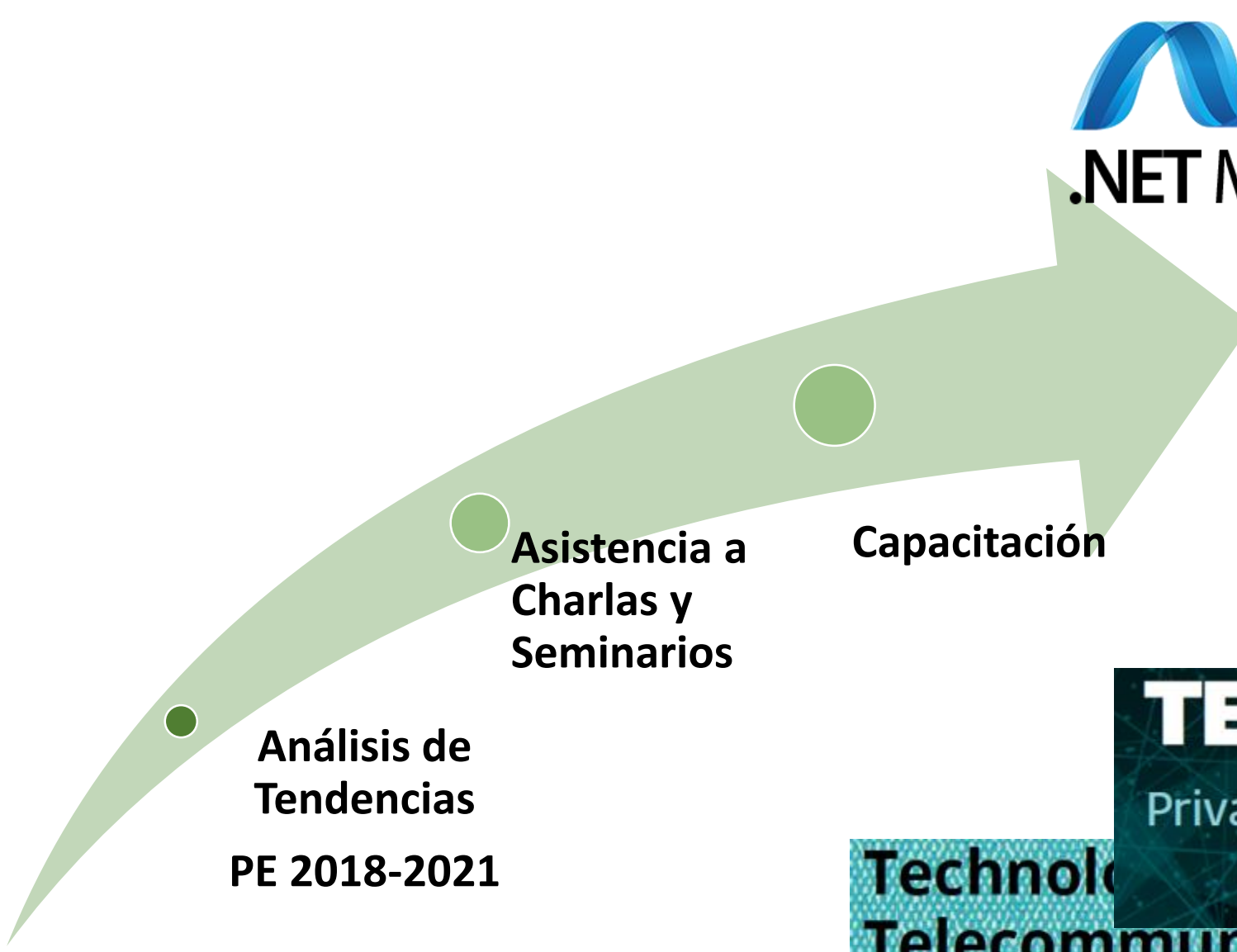
Agilizar el seguimiento de los servicios brindados al INS por el CSSA: mejor experiencia de usuario y eficiencia operativa.

Tareas	Duración	Inicio	Fin	% Avance Real	% Avance Planificado
Cronograma	273,61 days	Thu 15/11/18	Fri 31/1/20	57%	59%
Inicio	12 days	Thu 15/11/18	Fri 30/11/18	84%	84%
Planificación	47,13 days	Mon 3/12/18	Wed 6/2/19	100%	100%
Diseño, Programación y Implementación (Ejecución 1)	228,61 days	Mon 14/1/19	Tue 28/1/20	49%	52%
Entregable 1	81 days	Mon 14/1/19	Fri 28/6/19	99%	99%
Entregable 2	106,61 days	Fri 28/6/19	Thu 28/11/19	0%	9%
Entregable 3	25 days	Thu 28/11/19	Mon 6/1/20	0%	0%
Pruebas	15 days	Mon 6/1/20	Mon 27/1/20	0%	0%
Pase a producción	1 day	Mon 27/1/20	Tue 28/1/20	0%	0%
Cierre del proyecto	3 days	Tue 28/1/20	Fri 31/1/20	0%	0%
Fin del Proyecto	0 days	Fri 31/1/20	Fri 31/1/20	0%	0%

5.2.b Planificación Tecnológica



5.2.b Planificación Tecnológica



SECURITY DAYS
Xamarin



Kotlin



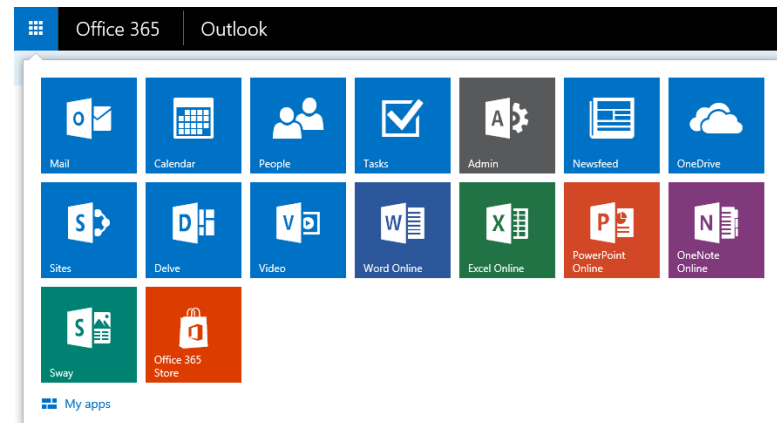
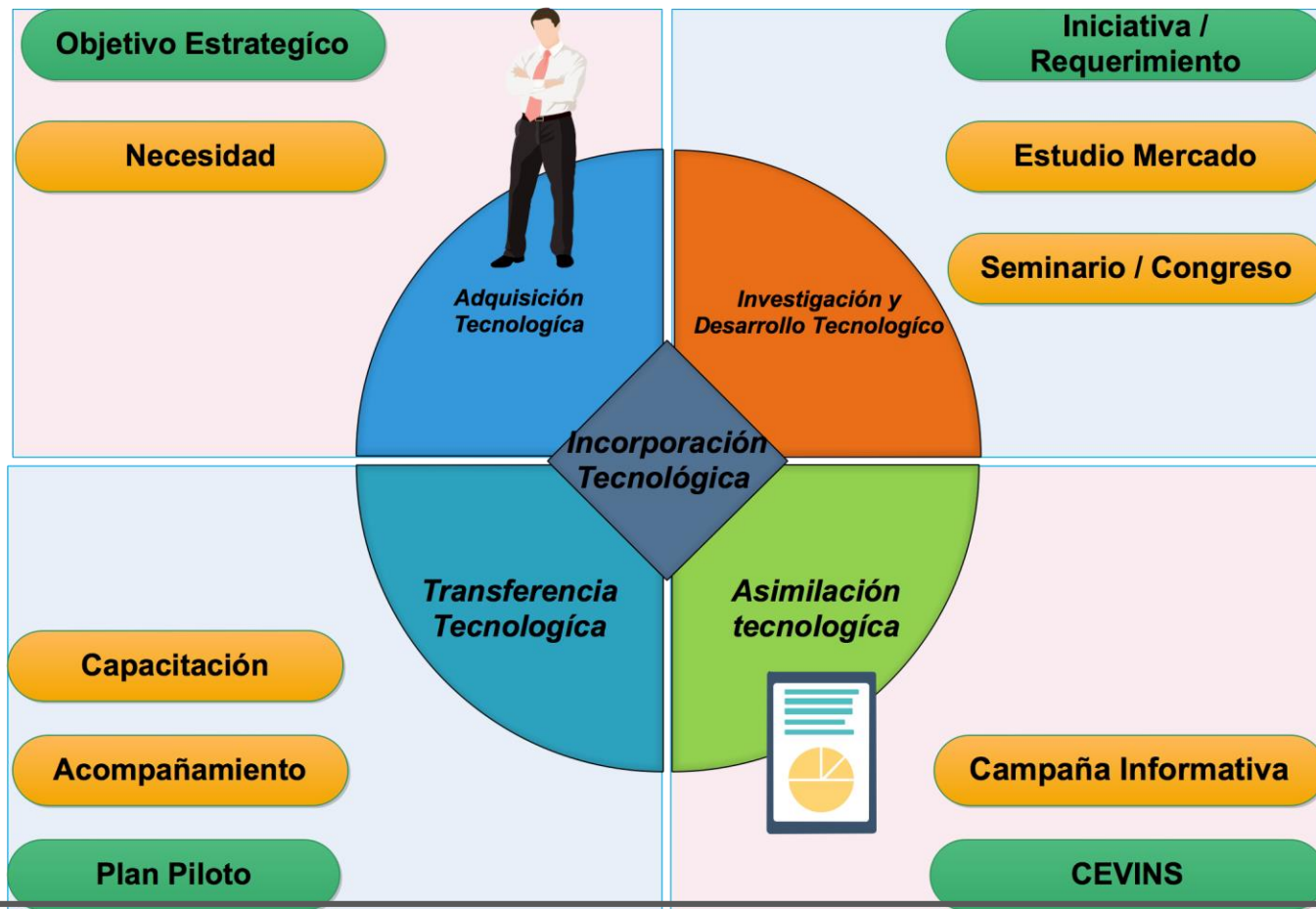
TECH
Privac



Technolo
Telecommuni

Deloitte
Insights

5.2.c Incorporación de la tecnología



CAMSCAT
SSLATAM 6ta

Jul 2018

Set 2018

Solicitudes de
Información
(Iniciativa)

Búsqueda de
Casos

Nov 2018

Ene 2019

Estudio de
Mercado

Prueba de Concepto

Mar-Jun 2019

Jul 2019

Inicio del Proyecto

RPA



5.3 Manejo del conocimiento

 SharePoint

 TortoiseSVN

 Visual Studio
Team Foundation Server

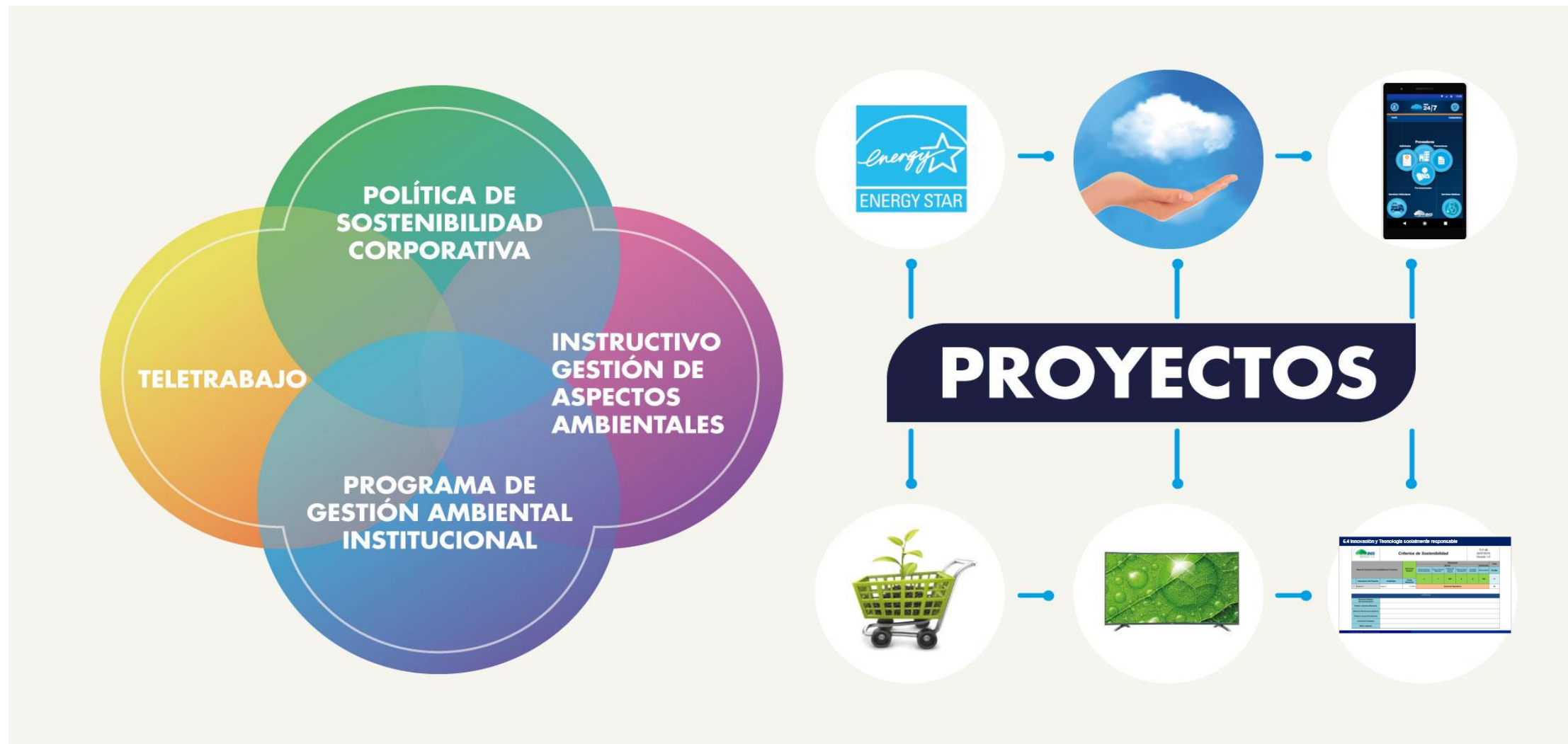
 Office Planner



 Microsoft Teams

- ~~Existente en el Dashboard de Reportes (OS)~~

5.4 Innovación y Tecnología socialmente responsable



5.4 Innovación y Tecnología socialmente responsable



Criterios de Sostenibilidad

TI-F-46
02/07/2019
Versión 1.0

Matriz de Criterios de Sostenibilidad para Proyectos			Valoración Impacto	Dimensión						Total
				Social					Ambiental	Puntaje
				Derechos Humanos (No discriminación)	Práctica Laborales (Bienestar)	Cliente de INS Servicios (Externo)	Prácticas Justas (Proveedores)	Comunidad (Sociedad)	Medio Ambiente	
			4	1	N/A	5	2	N/A	80	
1	Proyecto Y	Depto X	1/1/2015	Escala de Importancia						●

Justificación	
Derechos Humanos (No discriminación)	
Práctica Laborales (Bienestar)	
Cliente de INS Servicios (Externo)	
Prácticas Justas (Proveedores)	
Comunidad (Sociedad)	
Medio Ambiente	

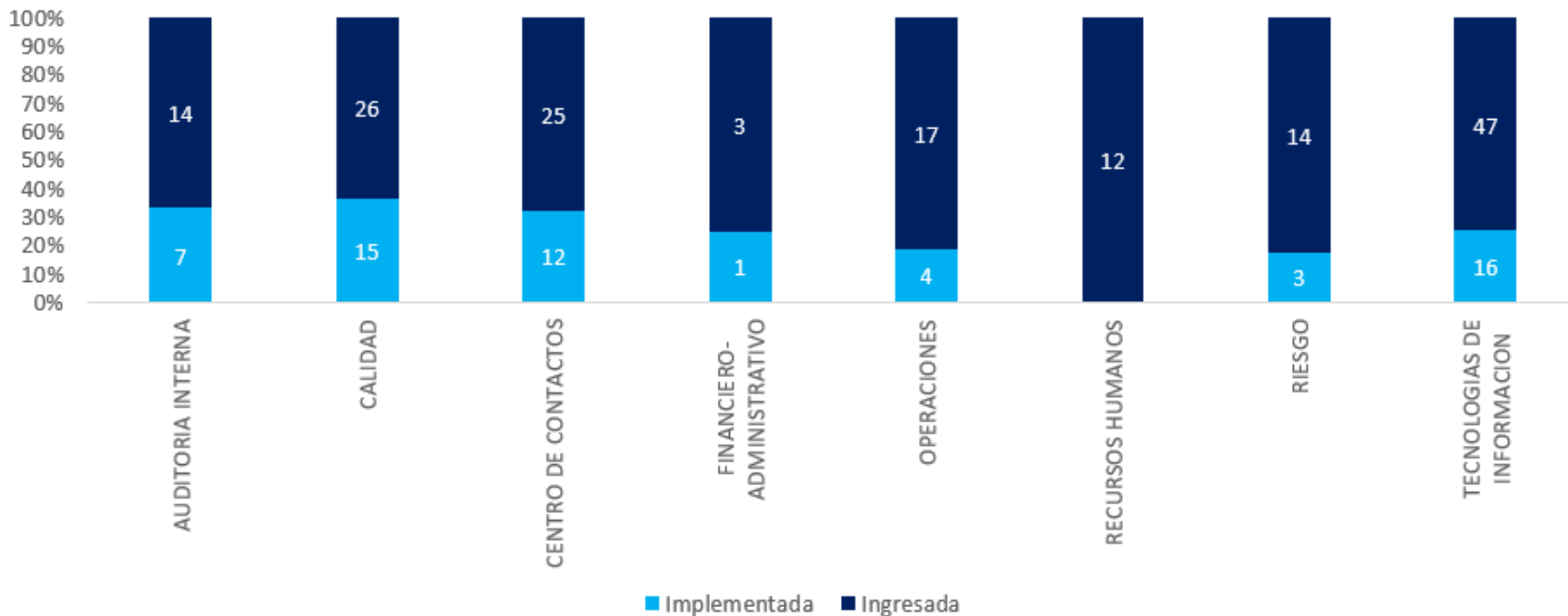
3

Resultados: Innovación

Proyectos de Innovación alineados a la Misión:

Proyectos	Prestación de Servicios	Sostenibilidad	Innovación	Talento Humano
▪ Control de Activos		X	X	
▪ Proveedores Médicos	X	X	X	
▪ RPA	X		X	X
▪ SISED 2.0	X	X	X	
▪ Oficios y Minutas institucionales	X	X	X	X
▪ Centro de Inteligencia de Negocios	X	X	X	X
▪ Base de Conocimiento	X	X		
▪ Registro de Capacitaciones		X	X	X
▪ Canal de Comunicación INS-TUBE		X	X	X
▪ Control de Asistencia a Reuniones	X	X	X	X
▪ Control de Asistencia ATiempo	X	X	X	X

Ideas de Innovación Periodo 2017-2019



Ideas ingresadas e implementadas por Departamento Periodo 2017 - 2019



Beneficios

Mejora en la gestión de los procesos.

Reducción de costos de papel e impresión.

Reducción de tiempos en la gestión y publicación de documentos.

Transparencia en la gestión documental.

Gestor de alertas para la atención de los involucrados.

En Números

- Ahorro anual superior a los 18 millones de colones.
- Optimización de los recursos, se disminuye el tiempo de atención de los procesos en más de 400 horas.





Beneficios

Automatización de procesos.

Cero Papel.

Control de vacaciones, incapacidades, permisos, llegadas tardías, etc.

Se minimizan errores por boletas generadas de manera incorrecta.

En Números

- Más de 750 solicitudes tramitadas en 5 meses
Costo aproximado por hoja \$ 0,75 (¢ 440), ¢ 330 000,00.
- 350 colaboradores usando la herramienta.
- Ahorro en traslados, viáticos, combustible, encomiendas.
1 Hora dejar la encomienda
¢ 2 150,00 valor de la encomienda.



• AUTOEVALUACIÓN



Beneficios

Automatización del Proceso.

Tiempos de respuesta optimizados

Reportería en tiempo real

Disminución de errores.

Uso de herramientas existente.

En Números

- 500 Hojas aproximadamente por Semestre. Costo aproximado por hoja \$ 0,75 (¢ 440), ¢ 440 000,00 anual.

- Tiempo de Tabulación inicial:
 - 1 a 2 meses proceso impreso
 - 3 semanas con Excel
 - 2 días con SharePoint.

Ahorro salarial:

- ¢ 4 800 000,00 anuales.





Beneficios

Consolidación de opciones de crecimiento a nivel interno.

Acceso desde cualquier ubicación

Control de los concursos internos / externos ya que indican fecha de publicación y cierre.

Visualización de los Curriculum en la plataforma.

Respaldo de la información para temas de Auditorias o reclamos de colaboradores.

En Números

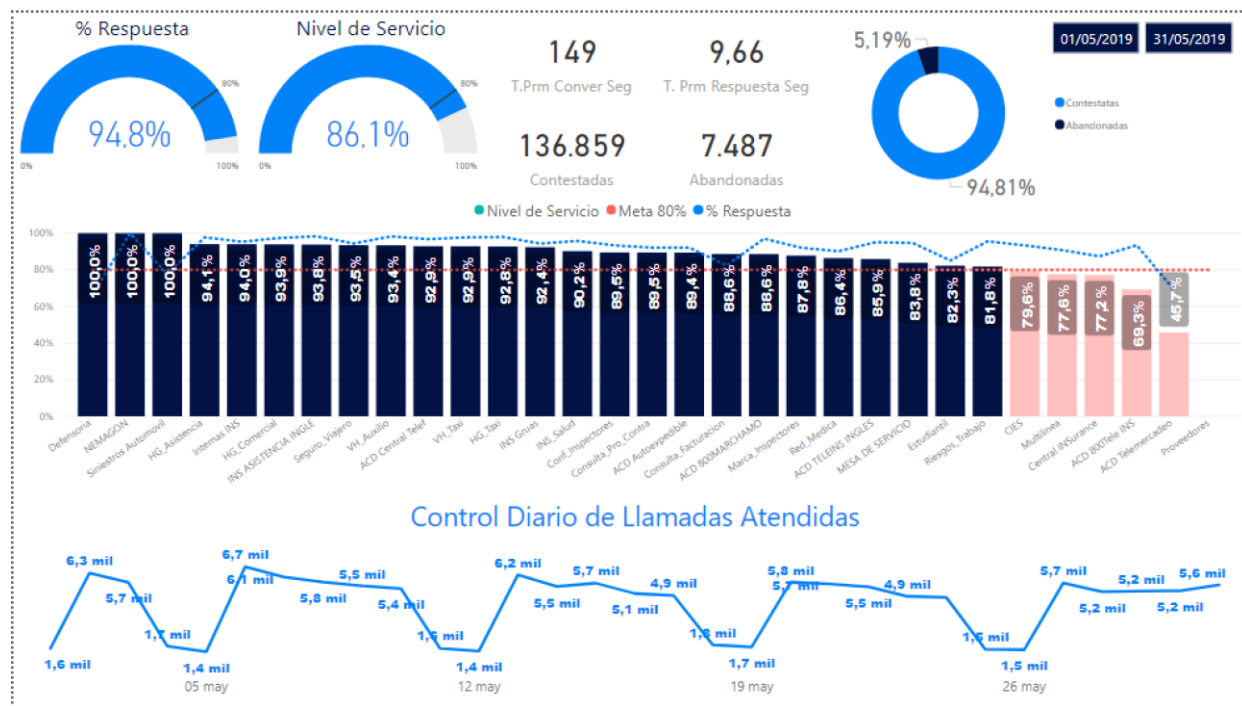
Más de 4500 personas registradas externamente.

Se han tramitado 61 ofertas de trabajo desde su implementación.

1531 Postulaciones Externas

1168 Postulaciones Internas.

Centro de Inteligencia de Negocios



EN PROCESO

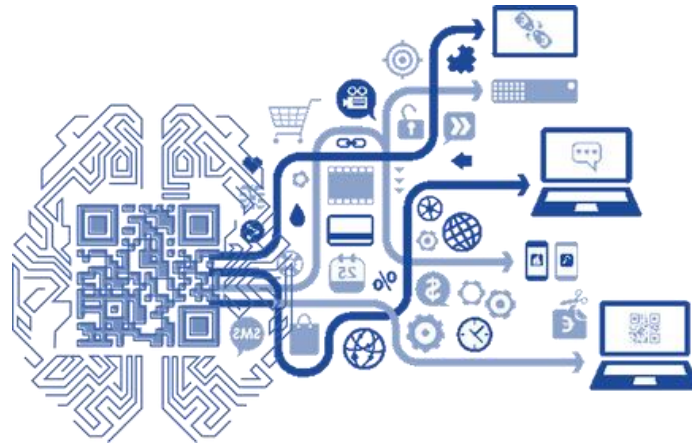
Beneficios

- Automatización de procesos
- Repositorio consolidado de información.
- Dashboards estadísticos para las Gerencias.
- Mas de 35 Procesos por automatizar



Automatización de Procesos mediante Robots

RPA



EN PROCESO

Beneficios

- Automatización de tareas repetitivas y sin análisis.
- Especialización de los recursos operativos.
- Optimización de los tiempos de trabajo.
- Servicio 24/7/365
- Ahorro económico proyectado de ₡ 250 millones anuales.





10 años
aportando
valor