



**Protocolo del Proveedor del Servicio de
Multiasistencia (Su Chofer INS)**
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-036

25/04/2022

Página 1 de 4

Versión 03

CI-2

1. PROTOCOLO PARA PRESTAR LOS SERVICIOS DE SU CHOFER INS DE MULTIASISTENCIA

1.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL LLEGAR AL LUGAR DEL EVENTO

Responsable	Actividad
Proveedor	Notificar al Centro de Contacto su llegada al lugar del destino. - Si el Cliente no se presenta posterior a 15 minutos de la hora acordada, confirmar el retiro del lugar comunicándose con el Centro de Contacto.

1.2. PRIMER CONTACTO

Responsable	Actividad
Proveedor	Buenos días, tardes, noches mi nombre es (nombre del proveedor) proveedor del Instituto Nacional de Seguros, (mostrar el carné que le identifica como tal), ¿cómo está don / doña (nombre del cliente)?
Cliente	Bien gracias, ¿y usted?
Proveedor	Muy bien gracias, don / doña (nombre del cliente). Permítame por favor su nombre completo e identificación para realizar el proceso de validación. Nota: En caso de que el dueño del vehículo a brindarle el servicio no esté presente, llamar al Centro de Contacto para pedir instrucciones de cómo proceder.
Cliente	Claro, con gusto (cliente muestra identificación). Nota: En caso que se niegue a mostrar la identificación se comunica con el Centro de Contacto.
Proveedor	Don / doña (nombre del cliente), le aviso que durante el servicio no se realizara ningún tipo de parada o desvío de la dirección indicada.

1.3. DURANTE EL VIAJE

Responsable	Actividad
Proveedor	Don / doña (nombre del cliente) puede colocarse el cinturón de seguridad. Nota: Validar que los acompañantes también se coloquen el cinturón de seguridad.
Cliente	Claro.
Proveedor	Indicaciones Generales: a. No podrá fumar ni ingerir alcohol, ni ningún tipo de droga durante el viaje. b. Podrá responder llamadas telefónicas, utilizando un sistema que le permita mantener ambas manos sobre el volante. c. Se abstendrá de hacer comentarios referentes a pólizas o servicios que brinde el INS o cualquier otra aseguradora. d. Mantendrá una conversación de trato agradable y respetuosa.



**Protocolo del Proveedor del Servicio de
Multiasistencia (Su Chofer INS)**
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-036

25/04/2022

Página 2 de 4

Versión 03

CI-2

- e. En caso que el asegurado no muestre un comportamiento óptimo, informar de manera inmediata al Centro de Contacto, para solicitar indicaciones.
- f. En caso de sufrir un accidente de tránsito y está dentro de sus posibilidades, llamar al Centro de Contacto a notificar la situación y seguir el procedimiento que la Ley establece para estos eventos.
- g. En caso de sufrir una avería mecánica durante el servicio, notificar al Centro de Contacto de la situación y valorar si es recomendable que el Cliente solicite una grúa u otro tipo de servicio que brinde la póliza, según sea la avería.

1.4. AL LLEGAR AL DESTINO

Responsable	Actividad
Proveedor	Don / doña (nombre del cliente), ¿puede decirme dónde debo dejar el vehículo? Por favor. Nota: En caso que el vehículo deba ser ingresado a una cochera o garaje, valorar el espacio físico, en caso de que sea un lugar de difícil acceso, solicitar autorización al Centro de Contacto.
Cliente	Respuesta del Cliente.

1.5. EN CASO DE INCONVENIENTE DURANTE TRASLADO AL LUGAR DEL EVENTO

Responsable	Actividad
Proveedor	Contactar al Centro de Contacto para informar: Caso 1: Buenos días, tardes, noches mi nombre es (nombre del proveedor). Tengo un servicio de Su Chofer INS de Multiasistencia, pero se me presentó una avería que no me permite trasladarme a la ubicación del cliente. <i>Si se puede solucionar en el mismo momento:</i> Voy a repararlo aquí mismo y me dirijo a la ubicación del cliente. Nota: Si el tiempo de respuesta se va exceder, informarlo para notificar al cliente. <i>Si no se puede solucionar en el mismo momento:</i> Me disculpo pero es una avería que no puedo resolver en este momento. Caso 2: Buenas días, tardes, noches mi nombre es (nombre del proveedor) Tengo pendiente un servicio de Su Chofer INS de Multiasistencia, tengo un atraso y no voy a llegar al lugar del evento a tiempo.
Operador Centro de Contacto	Caso 1:



**Protocolo del Proveedor del Servicio de
Multiasistencia (Su Chofer INS)**
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-036

25/04/2022

Página 3 de 4

Versión 03

CI-2

Si es posible solucionar su situación:

De acuerdo don o doña (nombre proveedor) agradecemos la notificación del caso. Por favor cualquier otro inconveniente notificarnos.

Nota: Si el tiempo de respuesta se va exceder, se debe notificar al cliente.

Si no es posible solucionar su situación:

De acuerdo don / doña (nombre proveedor) vamos a coordinar con otro proveedor el servicio.

Nota: Se debe re coordinar el servicio e informar al cliente sobre el cambio del proveedor.

Caso 2:

De acuerdo don / doña (nombre proveedor) agradecemos la notificación del caso e informaremos al cliente. Por favor cualquier otro inconveniente notificarnos.

Nota: Se debe notificar al cliente del atraso del proveedor

1.6 DESPEDIDA

Responsable

Actividad

Proveedor

Muchas gracias don o doña (nombre del cliente); fue un placer servirle.

Nota: Llamar al Centro de Contacto en el momento de la conclusión del servicio e informar la finalización del servicio y nombrar el número de expediente.



**Protocolo del Proveedor del Servicio de
Multiasistencia (Su Chofer INS)**
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-036

25/04/2022

Página 4 de 4

Versión 03

CI-2

2. NOTAS POR CONSIDERAR POR PARTE DEL PROVEEDOR HACIA EL CLIENTE

2.1. El proveedor deberá mantener contacto con el cliente de forma cortés, podrá decir las siguientes frases:

- Don / doña (indicar el nombre del cliente)
- Permítame un momento (si requiere tiempo para alguna gestión)
- ¿Cómo se encuentra?
- Muchas gracias.
- Con mucho gusto.
- Estamos para servirle.

2.2. El proveedor debe asegurar que:

- El cliente se mantenga satisfecho con el servicio brindado.
- Colaborarle en la situación en que se encuentra.
- Brindar el servicio con calidez, empatía y precisión en lo solicitado.
- Escuchar atentamente al cliente cuando externa alguna situación.
- Comunicarse con el cliente por su nombre.
- El cliente perciba acompañamiento en su situación (empatía).
- El cliente obtenga comprensión y apoyo en el servicio.
- Escalar al Centro de Contacto las situaciones de afectación al cliente de inmediato, si se presentan.
- Notificar al Centro de Contacto cualquier inconveniente durante el traslado al lugar del evento.
- Durante el servicio mantener una comunicación cordial y atenta con el cliente.
- No ingerir ningún tipo de alcohol, droga ni fumar durante el servicio.

Vigencia de conservación de documentos:

Los plazos de conservación y eliminación de documentos de archivo en soporte físico (papel) o electrónico (digital) serán determinados según la tabla definida para los mismos por el Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos (CISED) de INS Servicios.