



**Protocolo del Proveedor del Servicio de  
Multiasistencia (Traslado de personas u otros)**  
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-037

14/05/2020

Página 1 de 9

Versión 05  
CI-02

**1. CONTENIDO:**

**1.1.PROTOCOLO PARA PRESTAR LOS SERVICIOS DE TAXI PARA TRASLADOS  
AL AEROPUERTO**

<b>1.1.1. SERVICIO PARA LA IDA</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>Proveedor</b>	<p>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 o doña (nombre del Cliente)?</p> <p><b>Nota:</b> Proveedor debe presentarse al lugar del evento 15 minutos antes de la hora solicitada por el cliente, debe llamar al Centro de Contactos para informar su llegada.</p>
<b>Cliente</b>	<p>Bien gracias, ¿y usted?</p>
<b>Proveedor</b>	<p>Muy bien gracias, don o doña (nombre del Cliente). Permítame por favor su nombre completo y número de identificación para realizar el proceso de validación.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de que el Centro de Contactos requiera que el proveedor solicite el comprobante de vuelo y el asegurado no lo presente, debe informarlo de inmediato para pedir instrucciones de cómo proceder.</p>
<b>Cliente</b>	<p>Claro, con gusto. (Cliente muestra identificación)</p> <p><b>Nota:</b> En caso que se niegue a mostrar la identificación se comunica con el Centro de Contactos.</p>
<b>Proveedor</b>	<p>Don o doña (nombre del Cliente), voy a revisar con usted la cantidad de maletas y el estado del equipaje (proceder con la carga del equipaje).</p> <p><b>Nota:</b> En caso de que alguna maleta presente un daño debe reportarlo de inmediato. Cuando el espacio sea insuficiente solicitar autorización al Cliente para colocarlas en otro espacio.</p>
<b>1.1.2. DURANTE EL VIAJE</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>Proveedor</b>	<p>Don o doña (nombre del Cliente) puede colocarse el cinturón de seguridad por favor.</p> <p><b>Nota:</b> Validar que los acompañantes también se coloquen el cinturón de seguridad. En este momento, deberá encender el taxímetro (para el caso de taxis) o colocar el odómetro en cero (para el caso de busetas) e informar al Cliente.</p>
<b>Cliente</b>	<p>Claro.</p>



**Protocolo del Proveedor del Servicio de  
Multiasistencia (Traslado de personas u otros)**  
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-037

14/05/2020

Página 2 de 9

Versión 05  
CI-02

<b>Proveedor</b>	Don o doña (nombre del Cliente) ¿Gusta escuchar alguna emisora en especial? ¿O prefiere que apague el radio? ¿Está cómodo con la temperatura?.
<b>Cliente</b>	Creo que (Cliente responde según su preferencia).
<b>Proveedor</b>	Indicaciones generales para el proveedor <ul style="list-style-type: none"><li>- No podrá fumar ni ingerir alcohol, ni ningún tipo de droga durante el viaje.</li><li>- Podrá responder llamadas telefónicas, utilizando un sistema que le permita mantener ambas manos sobre el volante.</li><li>- Se abstendrá de hacer comentarios referentes a pólizas o servicios que brinde el INS.</li><li>- Mantendrá una conversación de trato agradable y respetuosa.</li></ul>
<b>1.1.3. AL LLEGAR AL AEROPUERTO</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>Proveedor</b>	Don o doña (nombre del Cliente), el día y la hora del servicio de retorno es (indicarle la fecha y la hora. En caso de tener el viaje de retorno). <b>Nota:</b> En caso de que no coincida la información se comunica con el Centro de Contacto.
<b>Cliente</b>	Sí es correcto.
<b>Proveedor</b>	Don o doña (nombre del Cliente), permítame ayudarle con su equipaje.  Nota: *Verificar que el equipaje se encuentre en el mismo estado en que se recibió. Revisar en conjunto con el Cliente que no quede ningún objeto que sea de su propiedad en la unidad. *Se debe cargar a la aplicación o remitir via correo electrónico el tiquete emitido por el taxímetro. Este documento será necesario para gestionar el pago. (Para el caso del servicio de taxi) Para el caso de las busetas, deberán cargar fotografías del odómetro con el fin de validar la distancia recorrida.
<b>1.1.4. SERVICIO PARA EL RETORNO</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>Proveedor</b>	El Proveedor avisará al Centro de Contacto de su presencia en el aeropuerto. El Proveedor ingresará al parqueo y en la zona de llegadas utilizará la pizarra suministrada por INS Servicios S.A. con el nombre de la persona que recibirá el servicio. Nota: *No está permitido esperar en un lugar diferente al indicado ni anotar más de un nombre en la pizarra. (Excepto los taxis de base de operación especial que ya tienen un lugar destinado para la espera)
	Buenos días, tardes, noches don o doña (nombre del Cliente), permítame ayudarle con su equipaje. (Traslado al vehículo)  Nota: El proveedor deberá informar al Centro de Contacto cuando finalice el tiempo de espera.



**Protocolo del Proveedor del Servicio de  
Multiasistencia (Traslado de personas u otros)**  
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-037  
14/05/2020  
Página 3 de 9  
Versión 05  
CI-02

**1.1.5. TRASLADO AL VEHÍCULO Y CARGA DE EQUIPAJE**

<b>Proveedor</b>	Don o doña (nombre del Cliente) son (cantidad de equipaje) maletas, voy a revisar si presentan algún daño.
	Comunicar al Centro de Contacto y al Cliente si el equipaje presenta algún daño. Tomar fotografías si el Cliente lo permite y cargarlas de inmediato a la aplicación Aliados INS Servicios
<b>Cliente</b>	Perfecto, gracias.

**1.1.6. AL LLEGAR A LA CASA DE HABITACIÓN Y DESCARGA DE EQUIPAJE**

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>Proveedor</b>	Don o doña (nombre del Cliente), permítame ayudarle con su equipaje; y así confirmar que se encuentre completo, en el mismo estado y que no quede ninguna pertenencia propiedad del Asegurado.  Nota: *Verificar que el equipaje se encuentre en el mismo estado en que se recibió. Revisar en conjunto con el Cliente que no quede ningún objeto que sea de su propiedad en la unidad.
<b>Cliente</b>	De acuerdo, gracias.

**1.1.7. DESPEDIDA**

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>Proveedor</b>	Muchas gracias don o doña (nombre del Cliente); fue un placer servirle.  Nota: Informar al Centro de Contacto en el momento de la conclusión del servicio.  Nota: *Se debe cargar a la aplicación o remitir via correo electrónico el ticket emitido por el taxímetro. Este documento será necesario para gestionar el pago. (Para el caso del servicio de taxi) Para el caso de las busetas, deberán cargar fotografías del odómetro con el fin de validar la distancia recorrida.

**1.2. PROTOCOLO PARA PRESTAR LOS SERVICIOS DE TRASLADO DE PERSONAS**

**1.2.1. PRIMER CONTACTO**

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>Proveedor</b>	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 o doña (nombre del Cliente)?
<b>Cliente</b>	Bien gracias, ¿y usted?



**Protocolo del Proveedor del Servicio de  
Multiasistencia (Traslado de personas u otros)**  
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-037  
14/05/2020  
Página 4 de 9  
Versión 05  
CI-02

<b>Proveedor</b>	Muy bien gracias, don o doña (nombre del Cliente). Permitame por favor su nombre completo y número de identificación para realizar el proceso de validación.
<b>Cliente</b>	Claro, con gusto
<b>Proveedor</b>	Don o doña (nombre del Cliente), le confirmo la dirección de destino.
<b>Cliente</b>	Caso 1: Sí, está correcta la dirección.  Caso 2: No, deseo ir a otro lugar.  <b>Nota:</b> *El Proveedor debe notificar el cambio de dirección al Centro de Contacto.  *En caso de que deba esperar por alguna razón en el origen, el Proveedor debe notificar al Centro de Contacto el inicio de tiempo de espera y posteriormente la finalización del mismo. El reporte será lo que se utilizará para respaldar el pago.

**1.2.2. DURANTE EL VIAJE**

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>Proveedor</b>	Don o doña (nombre del Cliente) puede colocarse el cinturón de seguridad por favor.  <b>Nota:</b> Validar que los acompañantes también se coloquen el cinturón de seguridad.
<b>Cliente</b>	Claro.
<b>Proveedor</b>	Don o doña (nombre del Cliente) ¿Gusta escuchar alguna emisora en especial? ¿O prefiere que apaque el radio? ¿Está cómodo con la temperatura?.
<b>Cliente</b>	Creo que (Cliente responde según su preferencia).
<b>Proveedor</b>	Indicaciones generales para el Proveedor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- No podrá fumar ni ingerir alcohol, ni ningún tipo de droga durante el viaje.</li> <li>- Podrá responder llamadas telefónicas, utilizando un sistema que le permita mantener ambas manos sobre el volante.</li> <li>- Se abstendrá de hacer comentarios referentes a pólizas o servicios que brinde el INS o cualquier otra aseguradora.</li> <li>- Mantendrá una conversación de trato agradable y respetuosa.</li> </ul>

**1.2.3. AL LLEGAR AL DESTINO**

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>Proveedor</b>	Muchas gracias don o doña (nombre del Cliente); fue un placer servirle.



**Protocolo del Proveedor del Servicio de  
Multiasistencia (Traslado de personas u otros)**  
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-037

14/05/2020

Página 5 de 9

Versión 05  
CI-02

**Nota:**

\*Informar al Centro de Contacto en el momento de la conclusión del servicio e indicar el número expediente.

\*Se debe cargar a la aplicación o remitir via correo electrónico el ticket emitido por el taxímetro. Este documento será necesario para gestionar el pago.

**Cliente**

Hasta luego, gracias por su servicio.

### 1.3. PROTOCOLO PARA PRESTAR LOS SERVICIOS DE TRASLADO DE OBJETOS

#### 1.3.1. PRIMER CONTACTO

Responsable	Actividad
<b>Proveedor</b>	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 o doña (nombre del Cliente)?
<b>Cliente</b>	Bien gracias, ¿y usted?
<b>Proveedor</b>	Muy bien gracias, don o doña (nombre del Cliente). Permitame por favor su nombre completo y número de identificación para realizar el proceso de validación.  <b>Nota:</b> *Debe acomodarse en presencia del cliente el objeto a trasladar.
<b>Cliente</b>	Claro, con gusto



**Protocolo del Proveedor del Servicio de  
Multiasistencia (Traslado de personas u otros)**  
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-037  
14/05/2020  
Página 6 de 9  
Versión 05  
CI-02

**1.3.2. DURANTE EL VIAJE**

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>Proveedor</b>	Don o doña (nombre del Cliente) puede colocarse el cinturón de seguridad por favor.  <b>Nota:</b> Validar que los acompañantes también se coloquen el cinturón de seguridad.
<b>Cliente</b>	Claro.
<b>Proveedor</b>	Don o doña (nombre del Cliente) ¿Gusta escuchar alguna emisora en especial? ¿O prefiere que apaque el radio? ¿Está cómodo con la temperatura?.
<b>Cliente</b>	Creo que (Cliente responde según su preferencia).
<b>Proveedor</b>	Indicaciones generales para el Proveedor: <ul style="list-style-type: none"> <li>- No podrá fumar ni ingerir alcohol, ni ningún tipo de droga durante el viaje.</li> <li>- Podrá responder llamadas telefónicas, utilizando un sistema que le permita mantener ambas manos sobre el volante.</li> <li>- Se abstendrá de hacer comentarios referentes a pólizas o servicios que brinde el INS o cualquier otra aseguradora.</li> <li>- Mantendrá una conversación de trato agradable y respetuosa.</li> </ul>

**1.3.3. AL LLEGAR AL DESTINO**

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>Proveedor</b>	Muchas gracias don o doña (nombre del Cliente); fue un placer servirle.  <b>Nota:</b> *Llamar al Centro de Contacto en el momento de la conclusión del servicio e informar la finalización del servicio e indicar el número de expediente. *Se debe cargar a la aplicación o remitir via correo electrónico el tiquete emitido por el taxímetro. Este documento será necesario para gestionar el pago.
<b>Cliente</b>	Hasta luego, gracias por su servicio.

**1.4. PROTOCOLO EN CASO DE SUFRIR UN INCONVENIENTE DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**1.4.1. EN CASO DE SUFRIR UN INCONVENIENTE DURANTE EL SERVICIO**

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>Proveedor</b>	Nota: Proceder a buscar un espacio seguro para detenerse, a un costado de la carretera, donde exista visibilidad de conductores en ambos sentidos.  Don o doña (nombre del Cliente) se presentó una avería mecánica, por favor permanezca dentro del vehículo (cuando aplique) mientras me cerciuro del daño.



**Protocolo del Proveedor del Servicio de  
Multiasistencia (Traslado de personas u otros)**  
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-037

14/05/2020

Página 7 de 9

Versión 05  
CI-02

**Cliente**

De acuerdo.

**1.4.1. PAUTAS EN CASO DE SUFRIR UN INCONVENIENTE DURANTE EL SERVICIO**

<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>
<b>Proveedor</b>	<p>Caso 1: Don o doña (nombre del Cliente) es posible reparar la falla, permítame un momento.</p> <p>Caso 2: Don o doña (nombre del Cliente) no es posible reparar la falla, permítame un momento mientras notifico y le brindan una solución.</p> <p><b>Nota:</b> Informar al Centro de Contacto la situación, si es posible reparar la falla o si es necesario el envío de otro Proveedor.</p> <p>En caso de que el asegurado desee salir del vehículo, debe asegurarse que las puertas del mismo quedan cerradas, con el fin de resguardar los bienes que se encuentran dentro del vehículo.</p>
<b>Cliente</b>	Perfecto, gracias.

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

**2.4.1. 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.
- Evitar vocabulario que muestre exceso de confianza o que sea inapropiado.

**2.4.2. 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 o al Proveedor 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 bebida alcohólica, droga ni fumar durante el servicio.



**Protocolo del Proveedor del Servicio de  
Multiasistencia (Traslado de personas u otros)**  
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-037  
14/05/2020  
Página 8 de 9  
Versión 05  
CI-02

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.

**3. APROBACIONES:**

<b>Función</b>	<b>Departamento</b>	<b>Nombre y Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Centro de Contacto	Kimberly Díaz Martínez
<b>Revisado por:</b>	Centro de Contacto	Ivannia Cordero Calderón
<b>Control Documental:</b>	Gestión de Riesgo	Yuliana Alvarado Campos
<b>Aprobado por:</b>	Centro de Contacto	Jorge Javier Montero Chaves

**4. CONTROL DE CAMBIOS:**





**Protocolo del Proveedor del Servicio de  
Multiasistencia (Traslado de personas u otros)**  
Departamento Centro de Contacto

CC-AV-037  
14/05/2020  
Página 9 de 9  
Versión 05  
CI-02

Fecha Versión	Ejecutado por	Aprobado mediante Oficio	Descripción de los cambios
02/07/2018 V. 01	Ismael Jiménez Solano	INSSERVICIOS- 02471-2018	1. Se elabora la primera versión del documento.
16/05/2019 V. 02	Kimberly Díaz Martínez Karina Morales Fallas	INSSERVICIOS- 01782-2019	1. Se actualiza el protocolo de acuerdo a las necesidades operativas del servicio.
13/05/2020 V. 03	Kimberly Díaz Martínez Karina Morales Fallas	-	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se agrega en el apartado 1.1.3. AL LLEGAR AL AEROPUERTO: Se debe cargar a la aplicación o remitir via correo electrónico el tiquete emitido por el taxímetro. Este documento será necesario para gestionar el pago. (Para el caso del servicio de taxi).</li> <li>Se agrega en el apartado 1.1.4. SERVICIO PARA EL RETORNO: No está permitido esperar en un lugar diferente al indicado ni anotar más de un nombre en la pizarra.</li> <li>Se agrega en el apartado 1.2.1. PRIMER CONTACTO: El reporte será lo que se utilizará para respaldar el pago.</li> <li>Se agrega en el apartado 1.2.3. AL LLEGAR AL DESTINO: *Se debe cargar a la aplicación o remitir via correo electrónico el tiquete emitido por el taxímetro. Este documento será necesario para gestionar el pago.</li> </ol>
20/05/2021 V.04	Kimberly Díaz Martínez		<ol style="list-style-type: none"> <li>Se modifica versión por inclusión de etiqueta de confidencialidad y apartado de vigencia de documentos.</li> <li>Envío de fotografías a la aplicación.</li> <li>Informar al cliente uso de taxímetro y odómetro.</li> </ol>
27/01/2022 V.05	Kimberly Díaz Martínez		<ol style="list-style-type: none"> <li>Se modifica versión por cambio de nombre al protocolo.</li> <li>Se unifican los servicios en un solo tipo de traslado.</li> </ol>