



**Protocolo del Proveedor del Servicio de
Multiasistencia (Auxilio Domiciliar)**

Departamento Centro de Contacto

CC-AV-034

07/05/2021

Página 1 de 5

Versión 03

CL-2

1. PROTOCOLO PARA PRESTAR LOS SERVICIOS DE AUXILIO DOMICILIAR

1.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
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 o 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 cliente no esté presente, llamar al Centro de Contacto para pedir instrucciones de cómo proceder.
Cliente	Claro, con gusto. (cliente muestra identificación).
Proveedor	Don / doña (nombre del cliente), voy a realizar el servicio de (indicar su labor al prestarle el servicio, según las instrucciones brindadas por el Centro de Contacto).
Proveedor	Don / doña (nombre del cliente) por favor ¿podría decirme dónde está la falla?
Cliente	Claro, acompáñeme por favor.
Proveedor	Don / doña (nombre del cliente) voy a revisar con usted el área y tomar las fotografías que me solicitan. Nota: Revisar el área donde se hará la reparación, con la presencia del cliente y tomar fotografías del lugar donde se llevará a cabo el trabajo, previo a iniciar sus labores debe enviarlas de inmediato por medio de la aplicación Aliados INS Servicios y en caso de que no sea posible por esta vía, deberán remitirlas por correo electrónico con el fin de que se documenten.
Cliente	De acuerdo.



**Protocolo del Proveedor del Servicio de
Multiasistencia (Auxilio Domiciliar)**

Departamento Centro de Contacto

CC-AV-034

07/05/2021

Página 2 de 5

Versión 03

CL-2

1.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Proveedor	<p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Valorar el servicio requerido por el asegurado e informar al mismo del trabajo y materiales necesarios para hacer la reparación.• En el momento en el cual, se iniciará la labor, deben llamar al Centro de Contacto para que se documente el inicio del servicio para efectos del pago. <p>Don / doña (nombre del cliente), la reparación es (explicar la forma en la que va a proceder para realizar la reparación) y para hacerla necesito estos materiales: (según valoración previa).</p> <p>Nota: El proveedor no debe realizar ninguna gestión adicional a la descrita contractualmente (Ejemplo: Compra de materiales)</p>
Cliente	<p>Entendido, en seguida se los consigo.</p>
Proveedor	<p>Nota: Revisar los materiales aportados por el cliente, para verificar que sean los necesarios en relación a la cantidad y calidad solicitados.</p> <p>Don / doña (nombre del cliente), los materiales están bien, gracias.</p> <p>Caso 1: En caso de que los materiales no correspondan en cantidad, tipo o calidad coordinar con el cliente para que los materiales solicitados sean suplidos correctamente.</p> <p>Caso 2: En caso de que el cliente no esté anuente a cambiar los materiales reportar al Centro de Contacto para que coordine con el Cliente.</p>
Proveedor	<p>Don / doña (nombre del cliente), le muestro las herramientas que voy a utilizar y además voy a retirar cualquier cosa que se pueda dañar mientras hago la reparación.</p>
Cliente	<p>De acuerdo.</p>
Proveedor	<p>Nota: Iniciar y realizar su trabajo manteniendo dentro de lo posible, el mayor orden y aseo y entregar el trabajo al cliente en las mismas condiciones estructurales como estaba al inicio.</p>



**Protocolo del Proveedor del Servicio de
Multiasistencia (Auxilio Domiciliar)**

Departamento Centro de Contacto

CC-AV-034

07/05/2021

Página 3 de 5

Versión 03

CL-2

1.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Proveedor	<p>Don / doña (nombre del cliente), vamos hacer las pruebas necesarias para ver la calidad del servicio.</p> <p>Nota: Realizar junto con el cliente las pruebas necesarias, para verificar la calidad del servicio. En caso que requiera terminar su labor en una segunda visita al lugar debe notificar al Centro de Contacto cuando se retira y cuando ingresa de nuevo el día en que va a concluir el trabajo.</p>
Cliente	<p>Perfecto. La reparación es correcta.</p>
Proveedor	<p>Don / doña (nombre del cliente), voy a revisar con usted que las herramientas que me llevo sean de mi propiedad.</p> <p>Nota: Mostrar al Cliente que todo lo que lleva es de su propiedad.</p>
Cliente	<p>Sí, eso es correcto.</p>

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

Responsable	Actividad
Proveedor	<p>Contactar al Centro de Contacto para informar:</p> <p>Caso 1:</p> <p>Buenas días, tardes, noches mi nombre es (nombre del proveedor) Tengo un servicio de auxilio domiciliar, pero se me presentó una falla que no me permite llegar donde el Cliente.</p> <p><i>Si se puede solucionar en el mismo momento:</i></p> <p>Voy a repararlo aquí mismo y me voy a la ubicación que me indicaron.</p> <p>Nota: Si el tiempo de respuesta se va exceder, informarlo para notificar al cliente.</p> <p><i>Si no se puede solucionar en el mismo momento:</i></p> <p>Me disculpo pero es una falla que no puedo resolver en este momento.</p> <p>Caso 2:</p>



Protocolo del Proveedor del Servicio de Multiasistencia (Auxilio Domiciliar)

Departamento Centro de Contacto

CC-AV-034

07/05/2021

Página 4 de 5

Versión 03

CL-2

	<p>Buenas días, tardes, noches mi nombre es (nombre del proveedor) Tengo un servicio de auxilio domiciliario, pero tengo un atraso y no voy a llegar a tiempo donde el cliente.</p>
<p>Operador Centro de Contacto</p>	<p>Caso 1:</p> <p><i>Si es posible solucionar su situación:</i></p> <p>De acuerdo don / doña (nombre del proveedor) agradecemos la notificación del caso. Por favor cualquier otro inconveniente notificarnos.</p> <p>Nota: Si el tiempo de respuesta se va exceder, se debe notificar al cliente.</p> <p><i>Si no es posible solucionar su situación:</i></p> <p>De acuerdo don / doña (nombre del proveedor) vamos a coordinar con otro proveedor el servicio.</p> <p>Nota: Se debe re coordinar el servicio e informar al cliente sobre el cambio del proveedor.</p> <p>Caso 2:</p> <p>De acuerdo don / doña (nombre del proveedor) agradecemos la notificación del caso. Por favor cualquier otro inconveniente notificarnos.</p> <p>Nota: Se debe notificar al cliente del atraso del proveedor.</p>
<p>1.3. DESPEDIDA</p>	
<p>Responsable</p>	<p>Actividad</p>
<p>Proveedor</p>	<p>Muchas gracias don o doña (nombre del cliente); fue un placer servirle.</p> <p>Nota: Llamar al Centro de Contacto en el momento de la conclusión del servicio e informar la finalización de su labor y nombrar el número de expediente para efectos del pago del servicio</p>



**Protocolo del Proveedor del Servicio de
Multiasistencia (Auxilio Domiciliar)**

Departamento Centro de Contacto

CC-AV-034

07/05/2021

Página 5 de 5

Versión 03

CL-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.