

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

DECISIÓN INICIAL

"Adquisición de Suscripciones del Software Mural"

De conformidad con lo establecido en los artículos N°7, 8 y 9 de la Ley de Contratación Administrativa y los artículos N°8 y 9 de su Reglamento, esta Dirección de Tecnologías de Información, solicita el inicio del procedimiento para la contratación de "Adquisición de Suscripciones del Software Mural" dado el cumplimiento de los siguientes elementos:

1. Justificación de su procedencia o necesidad de acuerdo con el Plan Operativo Anual (artículo 7 de la Ley).

El Departamento de Servicio al Cliente adscrito a la Dirección de Mercadeo, es de reciente creación (noviembre del 2020), cuya principal función es desarrollar en toda la organización una cultura transversal del Servicio al Cliente a través de la elaboración de programas, planes, protocolos y acciones diseñados para maximizar la experiencia del cliente, para lo cual, la construcción colaborativa de mapas o viajes del cliente es un elemento vital dentro de las responsabilidades a cargo de nuestra dependencia, lo cual colaborará en la captación, retención y vinculación con los clientes e impulsa la lealtad de los consumidores.

Por tanto, se requiere adquirir una herramienta para la creación de mapeo de viajes de los clientes como un proceso colaborativo de recopilación de datos cualitativos y cuantitativos para comprender los deseos de estos e identificar brechas entre sus expectativas y sus percepciones de la experiencia con los productos y servicios que brinda el INS.

La Dirección de Informática requiere realizar trabajo colaborativo como parte de la implementación de los marcos ágiles. Cabe indicar que como parte de la implementación de los procesos cobit (BAI03 y BAI07) se desarrolló una metodología basada en marcos ágiles, donde se hace necesario contar con herramientas de facilitación como lo es el Mural. De igual manera esta herramienta será utilizada por el resto de los equipos ágiles que se están conformando en la Dirección de Tecnologías para la atención de los requerimientos.

2. Finalidad pública que se persigue satisfacer con el concurso (artículo 8 del Reglamento).

La herramienta ayudará con la creación del mapeo de viajes de los clientes como un proceso colaborativo de recopilación de datos cualitativos y cuantitativos para comprender los deseos de estos e identificar brechas entre sus expectativas y sus percepciones de la experiencia con los productos y servicios que brinda el INS, así mismo permita desarrollar de manera transversal en la organización una cultura de servicio al cliente, impactando positivamente en las experiencias, generando lealtad, así como una ventaja competitiva acorde con el relacionamiento responsable con el consumidor y enfocado en la gestión de temas materiales.

3. La descripción del objeto, las especificaciones técnicas y características de los bienes, obras o servicios que se requieren, en caso de que existan diferentes opciones técnicas para satisfacer la necesidad, acreditar las razones por las cuales se escoge una

determinada solución, así como la indicación de la posibilidad de adjudicar parcialmente de acuerdo a la naturaleza del objeto.

Suscripción anual de Software para realizar trabajo en forma colaborativa, la cual contiene plantillas de diferentes a modo de murales virtuales donde se puede colocar además de texto, contenido multimedia: imágenes, videos, íconos, entre otros.

- 4. Estimación actualizada del costo del objeto, de acuerdo con lo que establece el Reglamento de la Ley de Contratación Administrativa en cuanto a la estimación del negocio.**

Solicitud SIFA **#50025103** por un monto de ₡ 1.627.200

- 5. Se cuenta con los suficientes recursos económicos para atender el concurso (señala monto, programa, actividad y partida) (artículos 8 de la Ley y 9 del Reglamento).**

SI (X) NO ()

- 6. Para el presente periodo se cuenta con el contenido económico, según consta en solicitud N° #50025103**

En caso necesario aportar la certificación de presupuesto correspondiente:

Se aporta SI (X) NO ()

- 7. Previsión de verificación: Se confirma que se cuenta con el recurso humano y la infraestructura administrativa suficiente para verificar el fiel cumplimiento del objeto de la contratación (artículos 9 de la Ley y 9 del Reglamento)**

SI (X) NO ()

- 8. Encargado general del contrato:**

Jordan Laríos Hidalgo funcionario de la Dirección de Tecnologías de Información.

Por lo anterior, conforme los artículos 7 de la Ley y 8 del Reglamento se toma la decisión administrativa de promover el concurso respectivo.

Fecha solicitud: 24 de mayo de 2022

Dirección de Tecnologías de Información, Centro de Costo 5500

Firma Jefatura que autoriza:

Norma Isabel Ortega Sanchez
Cédula 3-0248-0791
Dirección de Tecnologías de Información