



DEPARTAMENTO DE PROVEEDURÍA

PROV-02797-2022
10 de junio del 2022

Contratación Exceptuada N°2022PP-022009-UCE (E22009M)
“Renovación del Servicio de Suscripción Plataforma MURAL”

RESOLUCIÓN MOTIVADA **COMPRA CON TARJETA INSTITUCIONAL**

CONSIDERANDO

- I. Que, mediante oficio DTINF-01626-2022 del 30 de mayo del 2022, con vista en el expediente administrativo, la Dirección de Tecnologías de Información comunicó la necesidad de proceder con la renovación del servicio de Suscripción Plataforma MURAL (10 suscripciones), para lo cual aportó la siguiente información:

Proveedor: MURAL

Sitio del proveedor: <https://www.mural.co/>

Finalidad Pública:

“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.”

Justificación.

“El Departamento de Servicio al Cliente adscrito a la Dirección de Mercadeo, 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 de Información para la atención de los requerimientos.”

- II. La Institución cuenta con una tarjeta de débito asignada a la Proveeduría, que permite la adquisición de este tipo de servicios.
- III. De acuerdo con lo expuesto por la Unidad Usuaria en DTINF-01626-2022 del 30 de mayo del 2022, el costo de la renovación del servicio de Suscripción Plataforma MURAL es de \$2.150,00 (más impuestos) para 10 suscripciones, por lo que al compararla con el costo público para todos los clientes es de \$2.400,00 no obstante, al renovar las licencias con el mismo proveedor existe una disminución de aproximadamente un -10,42% para lo cual se considera razonable el costo de la suscripción realizando el trámite directamente en la página del fabricante
- IV. Que, según lo manifestado por la Unidad Usuaria, debido a que el producto no tiene representantes locales que lo distribuyan, solicitan la autorización para que la compra se haga directamente en la página del fabricante mediante tarjeta de débito.
- V. Que la compra o transacción se realiza de conformidad a lo normado en el Manual Disposiciones Financieras, Título I “Pagos y/o Cobros por Bancos, Cajas y Medios Electrónicos del Instituto Nacional de Seguros”, Capítulo XIII “De las Dependencias Administradoras de Cuenta o Subcuenta Maestra”, artículo N°66, que dicta:

” Usos estrictamente autorizados para realizar los siguientes pagos y compras:
 - 1. *El proveedor del artículo o servicio está ubicado físicamente fuera de Costa Rica*
 - 2. *El proveedor únicamente permita comprar por medios electrónicos.*
 - 3. *Cuando exista una razón justificada de oportunidad o conveniencia, la cual deberá constar en el expediente respectivo.*
- VI. Que se cuenta con autorización de la Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa del Ministerio de Hacienda, mediante oficio DGABCA-NC-0659-2019 del 13 de noviembre del 2019





Resuelve motivadamente:

Realizar la renovación del servicio de Suscripción Plataforma MURAL para 10 suscripciones, con cargo a la tarjeta de débito Institucional asignada a la Proveduría de conformidad con el Manual Disposiciones Financieras, Título I “Pagos y/o cobros por Bancos, Cajas y Medios Electrónicos del Instituto Nacional de Seguros”, Capítulo XIII “De las Dependencias Administradoras de Cuentas Maestras”, artículos N°64 al N°73.

Atentamente,

Hecho por:
Cristel Reyes Rosales
Analista

Revisado por:
Carlos Gamboa Ramírez
Coordinador

Aprobado por:
Licda. Katherine Phillips Quesada
Subjefe
Departamento de Proveduría

