



**INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS**  
**Departamento de Proveeduría**

**PROV-05075-2022**  
**27 de octubre del 2022**

**Señores**  
**INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE ASSOCIATION - ICSA, S.R.L.**  
**Presente**

**Referencia: Pliego de Condiciones - Contrato Directo N°2022CD-022009-UC (A22009M),  
Servicio de capacitación abierta, denominada: "Certificación: Diseño de  
Experiencia del Cliente."**

Estimados Señores:

Con fundamento en lo establecido en el artículo 139, inciso e), del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa la Subdirección de Cultura y Talento del INS en oficio SDCT-03391-2022 del 27 de octubre del 2022, señalan que tienen la siguiente necesidad que solventar:

**1. DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO:**

Se requiere el servicio de capacitación abierta denominado "Certificación: Diseño de Experiencia del Cliente", abierto al público en general, con el fin de capacitar en esta materia, a uno (01) colaborador (as) del INS.

Para dicho curso, se tienen los siguientes aspectos relevantes

- La capacitación se impartirá bajo la modalidad Virtual Sincrónico y asincrónico.
- **Fechas de curso:** 3 de noviembre de 2022 al 19 de enero 2023
- **Horario:** 5:00 pm a 8:00 pm (hora Costa Rica).
- **Duración:** 12 Semanas
- Nombre del curso: Certificación: Diseño de Experiencia del Cliente.

**A. El costo de la capacitación:**

Cantidad de participantes	Monto por persona	Monto Total
01	\$1.329,33	\$1.329,33



## II. CONFIRMACIÓN DE OFERTA:

**Se le solicita a INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE ASSOCIATION - ICSA, S.R.L. que por medio del Anexo N°2 “Formulario de presentación de oferta”, presenten su oferta y confirmen, su anuencia para mantener los términos económicos y demás condiciones establecidas en la información que le remitieron en su oportunidad a la Subdirección de Cultura y Talento del INS (Unidad Usuaría).**

Se otorga plazo para confirmar la oferta, a las direcciones electrónicas [avalverder@grupoins.com](mailto:avalverder@grupoins.com) (analista), [cgamboar@grupoins.com](mailto:cgamboar@grupoins.com) (coordinador), [kphillipsq@grupoins.com](mailto:kphillipsq@grupoins.com) (jefe), desde el momento en que se recibe este pliego de condiciones y sus anexos - por la misma vía electrónica - a más tardar, **hasta el viernes 28 de octubre del 2022 a las 16:00 p.m. (hora local Costa Rica).**

No obstante, los documentos originales firmados – por quien tenga poder para ello deberán remitirlos por courier (dirigidos al Departamento de Proveeduría, cita en San José Costa Rica, Avenida 7, Calle 9, octavo piso, INS Oficinas Centrales) a más tardar cinco días hábiles posteriores a la fecha prevista para la apertura de ofertas (viernes 28 de octubre del 2022).

## III. REQUISITOS FORMALES QUE DEBEN APORTAR:

- 1) **Anexo N°2 “Formulario de presentación de oferta”** debidamente cumplimentado
- 2) Copia de la cédula de identidad o residencia del representante legal
- 3) Certificado de la personera jurídica o documento similar con el que acrediten que el firmante tiene capacidad para presentar la oferta

## IV. CONDICIONES FORMALES QUE DEBEN CUMPLIR EL ADJUDICATARIO:

El adjudicatario acepta y autoriza a que el INS deduzca de cada factura que presente a cobro por los servicios brindados el monto correspondiente al pago de las especies fiscales, durante toda la ejecución del contrato

## V. FORMA DE PAGO:

La factura deberá emitirse a nombre del Instituto Nacional de Seguros, y se pagará cuando el servicio sea recibido a satisfacción por la Subdirección de Cultura y Talento del INS (Unidad Usuaría), en el plazo máximo de 30 días naturales, posteriores a la recepción a satisfacción de la misma.

**Los aspectos no contemplados anteriormente, se regirán por lo dispuesto en la Ley de Contratación Administrativa, su Reglamento y normas conexas que sean aplicables.**



**Atentamente,  
Departamento de Proveeduría**

**Licda. Katherine Phillips Quesada  
Jefe.**



**Anexo N°1**

**Contrato Directo N°2022CD-022009-UC (A22009M), Servicio de capacitación abierta, denominada "Certificación: Diseño de Experiencia del Cliente."**

**DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Partida	Solicitud SIFA	Código SIFA	Posición	Descripción	Cantidad	Monto
1	60054191	6000832	1	Certificación: Diseño de Experiencia del Cliente	01	¢929.201,67

**Hecho por: AVR**  
**Revisado por: CGR**

**Cc: Unidad Usuaria / Expediente CD / Consecutivo**