



**CIRCULAR**  
**INAMU-PE-005-2024**  
**PRESIDENCIA EJECUTIVA**

**ASUNTO:** IMPLEMENTACIÓN DE LA NUEVA CENTRAL TELEFÓNICA IP EN LA NUBE

**DE:** Adilia Caravaca Zúñiga, Presidenta Ejecutiva

**PARA:** Todo el personal del INAMU

**FECHA:** 22 de abril del 2024

---

**INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES -INAMU- Implementación de la Nueva Central Telefónica IP en la Nube**

**CONSIDERACIONES GENERALES Y MARCO NORMATIVO**

- I. En atención y cumplimiento del Cuadro de Mando Integral del PETIC 2022-2027, Iniciativa No. 05, sobre el Fortalecimiento de herramientas tecnológicas basadas en web o en la nube, que permita una interfaz de comunicación directa entre la ciudadanía y los procesos institucionales.
- II. Considerando la obsolescencia tecnológica de la actual central telefónica, es necesario contar con una actualización de la plataforma, mediante un servicio innovador e integral que simplifique las comunicaciones telefónicas, por lo que la Unidad de Informática en conjunto con el Departamento de Servicios Generales, ha estado laborando en la implementación de una nueva Plataforma Tecnológica de la Central Telefónica IP hacia la Nube, como parte del mejoramiento del servicio de Telefonía IP del INAMU, con el apoyo de la Presidenta Ejecutiva y la Ministra de la Condición de la Mujer
- III. Que con base en el Contrato de Servicio Administrado con el ICE existente, se aprueba la **ADENDA N°6** al Contrato **2014000102 "CONTRATO DE VENTA DE SERVICIOS ADMINISTRADOS"**, de conformidad con el artículo 2, inciso c) de la Ley de Contratación Administrativa (N°7494 de 2 de mayo de 1995), artículo 130 de su Reglamento (Decreto Ejecutivo N°33411-H de 27 de setiembre de 2006), artículos 6 y 9 de la Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones (N°8660 del 8 de agosto de 2008) y el artículo 111 del Reglamento al Título II de la Ley N°8660 (Decreto Ejecutivo N°35148 del 24 de febrero de 2009), así como los antecedentes siguiente:



**CIRCULAR  
INAMU-PE-005-2024  
PRESIDENCIA EJECUTIVA**

- a. Que las partes en aras de contribuir a la consecución del objeto propuesto en el contrato original (Contrato 2014000102) que a la fecha se encuentra en ejecución, consideran estratégico, de mutuo interés y beneficio modificarlo, a través de la celebración de la presente adenda, de conformidad con las condiciones de la oferta técnica comercial No. SA-004-2023 v.5 de fecha 18 de octubre de 2023, y la aceptación mediante correo electrónico de fecha 19 de octubre de 2023.
- IV. Los beneficios que se tendrán con este nuevo servicio, los cuales se detallan a continuación:
- a. Plataforma Central Telefónica IP en la Nube, servicio disponible y seguro en un 99,999%.
  - b. Respaldo y continuidad del servicio en la Nube.
  - c. Servicio administrado, soporte especializado y mantenimiento incluido.
  - d. Disponibilidad de la central telefonía IP 24/7.
  - e. Disponibilidad del servicio para las Personas funcionarias en la modalidad presencial y Teletrabajo.
  - f. Integración de la central telefónica con el Microsoft TEAMS.
  - g. Administración, seguimiento y ajustes directamente en la Nube.
  - h. Todas las Personas funcionarias van a tener el servicio de telefonía IP en el equipo de cómputo asignado.
  - i. Servicio de Contac Center para la Línea 1125 (Línea 800) Centro De Atención Telefónica Institucional.
  - j. Grabación de llamadas en caso necesario, videollamadas, transferencias, videoconferencias con otros buzones, buzón de voz, entre otras funciones.
- V. Cumplimiento de la Estrategia para la Transformación Digital hacia la Costa Rica del Bicentenario, emitida por el MICITT busca responder a las exigencias del Plan Nacional de Ciencia y Tecnología y al Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Mediante esta estrategia se pretende lograr una Costa Rica digitalmente más inclusiva, tecnológicamente mejor conectada y productivamente más innovadora. Y la Aprobación del Código Nacional de Tecnologías Digitales v2020-1.0.

**POR TANTO,**

Se les informa que la nueva central telefónica compuesta por diversos elementos tecnológicos para su ejecución, con soporte en la nube y la telefonía IP, así como su implementación con el Microsoft TEAMS, será implementada en el ambiente en producción a partir del Lunes 06 de mayo del 2024, a partir de las 8:00 am.



**CIRCULAR  
INAMU-PE-005-2024  
PRESIDENCIA EJECUTIVA**

Toda persona que cuenta con un equipo de cómputo institucional tendrá acceso a una Diadema y al Softphone instalado, que permitirá ejecutar todas las funcionalidades de esta central. Las diademas les serán entregadas progresivamente a cada jefatura a partir del 23 de abril 2024 y ésta a su vez las distribuirá a cada una de las personas colaboradoras. Cada persona colaboradora, será responsable de cuidar y mantener en buen estado cada una de éstas. Y deberá reportar cualquier anomalía.

Todas las personas funcionarias deben participar en alguna de las siguientes sesiones de capacitación:

Sesión 1: Webex Calling- Nueva Central Telefonica IP: **26 de abril del 2024 Hora: 2:30 pm- 4:00 pm:** [Unirse a la reunión ahora](#)

Sesión 2: Webex Calling- Nueva Central Telefonica IP : **30 de abril del 2024, Hora: 2:30 pm- 4:00 pm:** [Unirse a la reunión ahora](#)

Cada jefatura debe asegurar que todo el personal a su cargo participe en algunas de las dos sesiones, dado que no se impartirán más sesiones sobre este tema. Por lo que, en caso de que alguna persona no pueda participar, cada jefatura deberá asegurar que accedió a los videos de capacitación e informar a la Unidad de Informática mediante oficio, que todo el personal está capacitado y que todas las diademas fueron entregadas con su respectivo nombre completo y firma de recibido.

La integración con el Microsoft TEAMS se estará realizando progresivamente bajo la coordinación de la Unidad de Informática por Dependencias-----UL-----

Adilia Caravaca Zúñiga  
Presidencia Ejecutiva