



**INFORME TECNICO PREVIO DE EVALUACION DE
SOFTWARE N° 007-2006 / 2A2000**

1. NOMBRE DEL AREA:

OFICINA DE INVESTIGACIÓN Y TECNOLOGIA

2. RESPONSABLES DE LA EVALUACION:

YURI CASTAÑEDA PEDROZA

3. CARGOS :

ANALISTA DE TECNOLOGIA

4. FECHA

23 DE OCTUBRE DE 2006

5. JUSTIFICACIÓN

La Intendencia de Servicios al Contribuyente tienen la necesidad de modernizar el Sistema de Administración de Colas en los diferentes Centros de Servicio al Contribuyente de la SUNAT, para ello necesita contar con un software mas flexible, que permita ofrecer toda la información requerida para el análisis del negocio, además de contar con características de funcionalidad que potencien la eficiencia en la atención a los contribuyentes. Para ello SUNAT ha definido un pliego con los requerimientos mínimos que deberá cumplir este nuevo software, y para lo cual esta requiriendo un esquema de licenciamiento corporativo, el cual le permita instalarlo en cualquier local de la institución.



6. ALTERNATIVAS

Dado que es un software con particularidades propias de la SUNAT, no se encuentra en el mercado un producto que actualmente satisfaga el 100% de lo requerido, sin embargo existen empresas en el medio que pueden realizar la construcción o adaptación del producto deseado. Las empresas Hiper y A&S han mostrado interés en el producto.

7. ANALISIS COMPARATIVO TECNICO

Debido a que actualmente no existen productos en el mercado que cumplan con todo lo requerido, es imposible realizar un comparativo técnico, por tanto en esta sección del informe se desarrollará la lista de atributos deseados del producto.

	Puntaje Mínimo	Puntaje Máximo
TOTAL	80	100
ATRIBUTOS INTERNOS	20	20
Generación de tickets a través de PCs, POS ("touchscreen") o por tarjetas de atención.		10
Identificación de las personas que realizan el trámite (contribuyentes o terceros). En el caso del DNI, identificación mediante lectura del código de barras.		10
ATRIBUTOS EXTERNOS	40	40
Debe poder ejecutarse en plataformas de sistema operativo Windows 2000/2003/XP		5
Debe montarse sobre una Base de Datos SQL Server 2000/2005		5
Base de datos local para el caso de la atención en cada CSC.		5
Base de datos centralizada a fin de contar en tiempo real con la información de todos los centros de servicios al contribuyente a nivel nacional, la cual se utilizará para la gestión a través del uso de consultas y reportes.		5
Capacidad de interconexión con dispositivos que lean códigos de barra.		5
Configuración de parámetros: Registro del Centro de Servicio al Contribuyente (CSC), Registro de Tipo de Ventanilla, Registro de Tipo de Ticket, Tipo de Ventanilla asociado al Tipo de Ticket, Registro de Contribuyente Exclusivo, Registro de Tipo de Transacción, Configuración del espacio de atención, Configuración de Ticketera		10
Módulo Emisor de Tickets: Entrega de tickets en POS, Configuración del Menú de tickets		5
ATRIBUTOS DE USO	40	40
Sistema en ambiente visual y amigable al usuario.		5
Registro de acceso al ingresar a las opciones del sistema.		5
Utilización de las opciones del sistema bajo el concepto de perfiles de usuarios.		5
Manejo de la Pantalla del Televisor: Baners, gráficos, videos, franjas de tickets (Matriz de hasta 6 x 6), Font de los tickets, colores, permanencia de tickets en segundos, ruta de los videos, programación de secuencia de videos.		10
Módulo de Ventanilla: Llamado de ticket, Rellano de ticket, Inicio de atención de ticket, Agregar transacciones, Finalizar atención, Derivar ticket, Generar ticket interno.		5
Módulo de Gestión: Reportes y Consultas: Análisis OLAP de la información, Generación de reportes estáticos con manejo de filtros, los cuales sean exportables a Excel, Reportes flexibles del tipo OLAP:		5
Reactivar tickets		5



(Handwritten signature)

8. ANALISIS COMPARATIVO DE COSTO - BENEFICIO

Los costos asociados al producto incluyen:

- **Licenciamiento:** La cotización del licenciamiento corporativo del producto por parte de las empresas del mercado peruano es de aproximadamente US\$ 35,000, lo cual incluye el mantenimiento de 3 años del producto.
- **Infraestructura:** Se cuenta con ambientes en algunos de los Centros de Servicio al Contribuyente de la SUNAT, si embargo es necesario implementar dicha infraestructura en 22 Centros de Servicio al Contribuyente. El costo de esta infraestructura se cotiza en aproximadamente US\$ 100,000.
- **Hardware:** Se cuenta con ambientes para alojar el Sistema de Administración de Colas, por lo que no es necesario realizar inversiones adicionales.
- **Capacitación e Implementación:** Ambas cotizaciones contemplan costos de capacitación e implementación, que se detallan en el cuadro adjunto.
- **Mantenimiento:** Este costo da derecho a la actualización permanente de versiones.

El beneficio planteado es el aumento en la productividad de las atenciones al público realizadas en los Centros de Servicio al Contribuyente. Considerando que actualmente se atienden aproximadamente 500,000 personas al año, un incremento en 1% de la productividad del servicio de atención, equivale a 5,000 atenciones adicionales, lo cual equivale a un Centro de Servicio al Contribuyente mediano, cuyo costo de operación se estima en US\$ 120,000 al año. Por tanto se demuestra que con el aumento de solo el 1% de la productividad, la inversión en el proyecto tiene un periodo de recuperación aproximado a un año.

9. CONCLUSIONES

Se puede determinar que el proyecto es viable y que en el mercado existen empresas que pueden desarrollar el software a la medida de los requerimientos de la SUNAT. Por lo que se recomienda adquirir un sistema de Administración de Colas que cumpla los requisitos antes descritos.

10. FIRMAS

