

INFORME TÉCNICO N.º 000017-2026-SUNAT/1U4100

A : **OLIVEROS OCROSPOMA MIGUEL ANGEL**
DIVISIÓN DE ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN Y DE APLICACIONES

DE : **GUTIERREZ MENDOZA JORGE SILVANO**
DIVISIÓN DE ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN Y DE APLICACIONES

ASUNTO : Informe Técnico Previo de Evaluación de Software de Servicio de suscripción de una herramienta de soporte inteligente basado en Inteligencia Artificial (IA) para identificar patrones repetitivos, errores comunes y generación de respuestas aumentada de buenas prácticas en tiempo real.

LUGAR : Lima, 18 de marzo de 2026



MIGUEL ANGEL
OLIVEROS
OCROSPOMA
JEFE DE DIVISIÓN
17/03/2026 17:58:45

1. NOMBRE DEL ÁREA

1U4100 - DIVISIÓN DE ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN Y DE APLICACIONES

2. RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN

- Miguel Angel Oliveros Ocrospoma
- Jorge Silvano Gutierrez Mendoza

3. CARGOS

- Jefe de la División de Arquitectura de Información y de Aplicaciones
- Arquitecto TI

4. JUSTIFICACIÓN

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) mediante Resolución de Superintendencia N° 000395-2025/SUNAT, aprobó el Plan Estratégico Institucional (PEI) para el período 2026-2030, Objetivo Estratégico Institucional - OEI N° 03: "Fortalecer la gestión institucional", indicando que la SUNAT para su cumplimiento continuará con el desarrollo de una cultura de gestión orientada a la optimización de los procesos y la mejora de la productividad institucional, con el fin de fortalecer la gestión de personas y el uso eficiente de los recursos destinados a la atención de bienes y servicios que requieren los Órganos y Unidades de Organización

de la SUNAT, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

Es en atención a lo antes señalado que la SUNAT, en el marco de su proceso de transformación digital, ha identificado la oportunidad de integrar la Inteligencia Artificial (IA) como un habilitador estratégico tecnológico para potenciar sus capacidades operativas, analíticas y de atención ciudadana.

Por lo expuesto y en cumplimiento de la Ley N° 28612 – “Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública” – se ha procedido a elaborar el presente informe de evaluación de software para el logro de los objetivos institucionales y la modernización de la SUNAT.

5. ALTERNATIVAS DE EVALUACIÓN

Considerando la necesidad del área usuaria en mención, se han buscado alternativas de soluciones en el mercado que lo cumplen, tomando en consideración la disponibilidad en el servicio de atención y soporte local.

En ese sentido, la búsqueda ha dado como resultado los productos que se listan a continuación:

- Microsoft Copilot Studio
- Google Gemini Studio

6. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO

El análisis técnico ha sido realizado en conformidad con la metodología establecida en la “Guía Técnica sobre Evaluación de Software en la Administración Pública” aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM tal como se exige en el reglamento de la Ley N° 28612, donde se aplicó el modelo de calidad de software establecido en el mismo.

a. Propósito de evaluación

Validar que las alternativas seleccionadas en el numeral 5 sean las más convenientes técnicamente para SUNAT en función a sus necesidades.

b. Identificar el tipo de producto

Software para la automatización en el despliegue de pases a producción.

c. Identificación del modelo de calidad

Se aplicará el Modelo de Calidad de Software descrito en la parte I de la Guía Técnica sobre Evaluación de Software para la Administración Pública aprobado por Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM.

d. Selección de métricas

Las métricas fueron seleccionadas en base al análisis de las características técnicas del software seleccionado en el ítem 6 (alternativas de software), así como información de internet y plantillas de evaluación.

Las métricas consideradas en el “Cuadro Comparativo de Métricas Internas y Externas”, donde se han evaluado atributos internos, externos y de uso, se muestran a continuación:



MIGUEL ANGEL
OLIVEROS
OCROSPOMA
JEFE DE DIVISIÓN
17/03/2026 17:58:45

CUADRO COMPARATIVO DE MÉTRICAS INTERNAS Y EXTERNAS:

	Puntaje Max. 100 puntos	Microsoft Copilot Studio	Google Gemini Studio
ATRIBUTOS INTERNOS	40	40	40
Funcionalidad: Permite crear agentes de IA sin necesidad de programar, usando una interfaz gráfica intuitiva tipo drag-and-drop	10	10	10
Funcionalidad: Se conecta directamente con herramientas como Teams, SharePoint, Outlook y facilitando la automatización de flujos de trabajo empresariales	10	10	5
Funcionalidad: Capacidades de análisis de comportamiento impulsadas por IA para mejorar la detección.	10	10	10
Funcionalidad: Utiliza modelos avanzados como GPT-4o para comprender el lenguaje natural, generar respuestas y crear temas conversacionales automáticamente	10	10	10
ATRIBUTOS EXTERNOS	30	30	30
Funcionalidad: Incorpora herramientas de seguridad para auditar, proteger datos sensibles y garantizar el cumplimiento de normativas empresariales	10	10	10
Funcionalidad: Permite entrenar agentes con datos internos, glosarios corporativos y prompts personalizados para adaptar el comportamiento del agente a cada empresa	10	10	10
Funcionalidad: Soporte de API	10	10	10
ATRIBUTOS DE USO	30	30	30
Funcionalidad: Ofrece herramientas para monitorear el rendimiento de los agentes, identificar áreas de mejora y optimizar su funcionamiento	10	10	10
Funcionalidad: Los flujos pueden ejecutarse de forma independiente o integrarse dentro de agentes, lo que permite modularidad y reutilización en distintos escenarios.	10	10	10
Funcionalidad: Los agentes pueden recuperar datos dinámicos desde APIs externas, lo que permite respuestas actualizadas y contextuales en cada interacción	10	10	10
PUNTAJE TOTAL	100	100	95



MIGUEL ANGEL OLIVEROS OCROSPOMA
JEFE DE DIVISION
17/03/2026 17:58:45



7. ANALISIS COMPARATIVO DE COSTO-BENEFICIO:

A continuación, se ha realizado un análisis de costos referencial de los productos y complementos necesarios para cumplir con la evaluación técnica realizada.

Microsoft Copilot Studio	Google Gemini Studio
S/. 42,000.00	S/. 40,000.00

8. CONCLUSIONES:

Del análisis realizado a nivel de atributos requeridos en la solución, la solución Microsoft Copilot Studio y Google Gemini Studio cumplen con la totalidad de requerimientos solicitados para la institución, por lo que se recomienda proceder con un proceso de adquisición para la disponer de la herramienta.



MIGUEL ANGEL
OLIVEROS
OCROSPOMA
JEFE DE DIVISION
17/03/2026 17:58:45