

## SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA



**INFORME TÉCNICO : N° 022-2009-GIN/SAT**

**"ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE DESARROLLO  
DE SOFTWARE PARA  
LA ATENCIÓN DE OPERACIONES Y CONSULTAS  
AL CONTRIBUYENTE MEDIANTE UN ROBOT  
VIRTUAL"**

	LEY 28612 – LEY QUE NORMA EL USO, ADQUISICION Y ADECUACION DEL SOFTWARE EN LA ADMINISTRACION PUBLICA	Versión: 1.0
	Título: INFORME TECNICO - ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE SOFTWARE PARA LA ATENCION DE OPERACIONES Y CONSULTAS AL CONTRIBUYENTE MEDIANTE UN ROBOT VIRTUAL	Fecha de elaboración: 08/09/2009
		Página 2 de 3

**1. NOMBRE DEL ÁREA**

Gerencia de Informática

**2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN**

Carlos Fernandez Davila.

**3. CARGO**

Gerente de Informática

**4. FECHA**

08 de Setiembre

**5. JUSTIFICACIÓN**

En concordancia con el Decreto Supremo Nº 024-2005-PCM Aprueban Reglamento de la Ley Nº 28612: Ley que Norma el Uso, Adquisición y Adecuación del Software en la Administración Pública.

La Gerencia de Informática a través de su División de Desarrollo de Sistemas, tiene entre sus funciones, el asegurar la calidad de los sistemas informáticos desarrollados o adquiridos por el SAT, brindar capacitación y servicio de Help Desk a los sistemas informáticos de sistemas de su responsabilidad, además de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades del personal a su cargo orientándolas a desarrollar nuevos sistemas informáticos, mejorar los existentes, y atender los requerimientos informáticos de las unidades orgánicas.

Como cumplimiento a tales responsabilidades, se formuló el Proyecto Oficina Virtual- Robot de Atención, cuyos objetivos se han definido para responder al uso de terminales de atención virtual que permitan agilizar y volver más accesible la atención al ciudadano, permitiendo específicamente:

- Brindar una solución de interconexión remota que logre operar remotamente componentes de un robot de atención virtual, para la disponibilidad de un servicio integral de operaciones y consultas dentro del domino de un espacio virtual en la que puedan desarrollarse actividades similares a la de una oficina física.
- Permitir la reducción de costos y tiempo, beneficiando al contribuyente realizando un trámite más rápido, económico, fácil y con plena accesibilidad en la atención al ciudadano generando mayores ingresos para la corporación municipal.
- Atender a la demanda de la ciudadanía y de la corporación por una atención oportuna mejorando el proceso de consulta y disponibilidad de la información.

Debido a no contar con el suficiente personal especializado en el tema de comunicación remota que soporten la operación remota de componentes externos para la atención al ciudadano y para la obtención de los resultados del proyecto en un corto plazo, además de contar con el respaldo de las altas gerencias y Jefaturas de la Institución, se ha visto conveniente la tercerización del desarrollo de este proyecto de Software.

	LEY 28612 – LEY QUE NORMA EL USO, ADQUISICION Y ADECUACION DEL SOFTWARE EN LA ADMINISTRACION PUBLICA	Versión: 1.0
	Título: INFORME TECNICO - ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE DESARROLLO DE SOFTWARE PARA LA ATENCION DE OPERACIONES Y CONSULTAS AL CONTRIBUYENTE MEDIANTE UN ROBOT VIRTUAL	Fecha de elaboración: 08/09/2009
		Página 3 de 3

Los alcances del Servicio se ha plasmado en el documento de Términos de Referencia – servicio de Consultoría. Como resultado de la aplicación de la Metodología de Desarrollo de Software vigente en la Gerencia de Informática, se espera el cumplimiento de las siguientes fases:

Inicio: Definir las tareas generales, análisis de requerimientos al detalle y el plan de trabajo

Elaboración: Especificar los Modelos y dar la base para las Arquitecturas del Producto.

Construcción: Construir el Producto

Transición: Asegurar que el Producto pase de manera satisfactoria al entorno de producción y este disponible para los usuarios.

## 6. CONCLUSIONES

El software a desarrollar deberá brindar las soluciones adecuadas a las necesidades registradas para interconexión remota, logrando operar remotamente componentes de un robot virtual que pondrá a disposición del ciudadano un servicio integral de operaciones y consultas dentro del domino de un espacio virtual en la que puedan desarrollarse actividades similares a la de una oficina física mediante comunicación remota.

## 7. FIRMA

Responsable de la Evaluación	Firma
Carlos Fernandez Davila	 Carlos Fernandez Dávila GERENTE DE INFORMÁTICA SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA