



Servicio de Impuestos Internos

**SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS**  
(Resol. 1262 E.G.R.)

SANTIAGO,

RESOLUCION N° 55

745  
JUS  
TOMADO DE RAZON  
EVE. 2001  
19 DE DICIEMBRE DE 2000  
COMPTROL GENERAL DE LA REPUBLICA  
OFICINA DE LICITACIONES

MINISTERIO DE HACIENDA  
OFICINA DE PARTES  
**RECIBIDO**

CONTRALORIA GENERAL  
TOMA DE RAZON

21 DIC. 2000  
RECEPCION

DEPART. JURIDICO	RAZON
D.P. I. E. Y REGISTRO	A94
DEPART. CONTABIL.	
SUB. DEPTO. C. CENTRAL	
SUB. DEPTO. E. CUENTAS	
SUB. DEPTO. C. P. Y Bienes Nac.	
DEPART. AUDITORIA	
DEPART. V. O. J. U. y Y.	
SUB. DEPTO. MUNICIP.	
REFRENDACION	
REF. TOR \$	
IMPUTAC.	
ANOT. POR \$	
IMPUTAC.	
DEDUC. DTG.	

**VISTOS:** Lo dispuesto en el Artículo 7°, letra f) de la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos, contenida en el Artículo Primero del DFL N°7, de 1980, del Ministerio de Hacienda; la Ley N°19.651, publicada en el Diario Oficial de 29.11.99, sobre Presupuesto para 2000; las Resoluciones 607 de 1996 y 423 de 1998, ambas sobre procedimiento para las adquisiciones, mantenimiento y reparación de bienes muebles e inmuebles y contratación de servicios de la Dirección Nacional del Servicio de Impuestos Internos; la Resolución N°520 de 1996 de la Contraloría General de la República; las necesidades del Servicio; y

**CONSIDERANDO:**

1°) Que, el Servicio de Impuestos Internos, por Resolución N° 410 de 14.8.2000, llamó a licitación pública para la contratación de una empresa proveedora de Servicios de Gestión y Administración de Help Desk para usuarios internos, externos y telemarketing, con el objeto de satisfacer las necesidades de soporte informático a través de una plataforma integrada de computación y telefonía.

2°) Que, la citada Resolución fue tomada de razón por la Contraloría General de la República con fecha 11.9.2000.

3°) Que a la licitación en referencia se presentaron cuatro empresas cuyas ofertas fueron coroidas por el comité competente N° 3 de adjudicación, cuyos integrantes estudiaron los antecedentes y las ofertas, decidiendo adjudicar a la empresa POLICOMP S.A. los trabajos señalados, según consta en acta de fecha 31 de octubre de 2000 de dicho comité.

4°) Que, el gasto que involucra la contratación de los servicios señalados se estima en la cantidad aproximada de \$ 253.000.000.- (Doscientos cincuenta y tres millones de pesos) anuales.

5°) Que, producto de la adjudicación señalada al Servicio de

RETIRADO  
DIAS  
CONTADO N°

## **RESUELVO:**

**I.- APRUEBASE** el contrato N° 745 de fecha 01-12-2000, suscrito entre el Servicio de Impuestos Internos y la empresa Policom S.A. el que a la letra expresa:

### **CONTRATO N°745**

En Santiago de Chile, a 1° de Diciembre de 2000, entre el **SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**, RUT. N°60.803.000-K, en adelante **EL SERVICIO**, representado por el Jefe del Departamento de Servicios don Edison Díaz Araya, ambos domiciliados en Teatinos N° 120 Of. 200, Santiago, por una parte, y por la otra, la empresa **POLICOMP S.A.**, en adelante indistintamente **POLICOMP** o la **EMPRESA**, del giro de Consultoría Computacional y de Telecomunicaciones, y Compra y Venta de Equipos Computacionales, RUT N° 96.692.300-8, representada, según se acreditará, por don Jaime Eduardo Pollock Veloso, Factor de Comercio, Cédula Nacional de Identidad N° 6.448.208-4, ambos con domicilio en Los Leones N° 134, Comuna de Providencia, se ha acordado lo siguiente:

#### **PRIMERO Objeto del Contrato:**

En este acto y por el presente instrumento **EL SERVICIO** y la **EMPRESA** celebran un contrato en virtud del cual esta última se obliga a prestar Servicios de Gestión y Administración de Help Desk para usuarios internos, externos y telemarketing del Servicio de Impuestos Internos, por el precio y en las condiciones establecidas en este contrato.

#### **SEGUNDO Contenido del servicio contratado:**

Los servicios contratados que realizará la **EMPRESA**, considera las siguientes características y actividades:

##### **1. ANTECEDENTES GENERALES**

Actualmente, el Servicio de Impuestos Internos cuenta con los recursos tecnológicos para el establecimiento de una mesa de ayuda que atienda a contribuyentes, usuarios internos y tiene la capacidad de llamados de salida.

La mesa de Ayuda debe entregar información y ayuda oportuna y continua a los contribuyentes para que se auto atiendan en el sitio **WEB** del **SII** y a que los funcionarios del **SII** aprovechen al máximo la tecnología que se ha puesto a su disposición, permitiéndoles recuperar su productividad en el plazo más corto posible, ayudándoles a utilizar mejor sus equipos y programas.

Un principio fundamental es la atención personalizada y amable tratando a la vez de resolver el máximo posible de los casos en el primer llamado o contacto.

Entre los recursos tecnológicos de la Mesa de Ayuda, se cuenta con un sistema integrado compuesto por los siguientes elementos funcionales: Central Telefónica, Distribuidor Automático de Llamadas, Operadora Automática, Integración Computación y Telefonía, Sistema Interactivo de Respuestas de Voz, Fax Automático, Correo de Voz, Sistema de Discado Automático, Grabadora de voz, Sistema de Administración Centralizada, Sistema de Mesa de Ayuda (Help Desk), Sistema de Administración de la fuerza de trabajo e Integración a Aplicaciones de Agentes, y Sistema de llamados de salida, líneas telefónicas entrantes y salientes, computadores personales para cada operador, programas de productividad general, programas de declaración de impuestos, espacio físico, mobiliario y otros.

## **2. SERVICIOS REQUERIDOS**

### **a.- Servicio de Gestión y administración de Help Desk para usuarios internos del servicio**

#### *Objetivo del servicio*

Proveer los recursos humanos y organizativos para el adecuado suministro del servicio de soporte técnico telefónico y en terreno a usuarios computacionales del Servicio de Impuestos Internos en todo el país.

### **b.- Servicio de gestión y administración de Help Desk para contribuyentes**

Análogamente al caso de Help Desk para usuarios internos, el Servicio de Impuestos Internos requiere la administración de un Help Desk orientado a resolver dudas y problemas de contribuyentes en su proceso de declaración de impuestos (IVA, impuesto a la renta y otros procedimientos computacionales que el servicio implemente vía Internet).

Las especificaciones del Help Desk para contribuyentes son análogas a las anteriores y se detallan a continuación:

#### *Objetivo del servicio*

Proveer los recursos humanos y organizativos para el adecuado suministro del servicio de soporte técnico telefónico a contribuyentes del Servicio de Impuestos Internos en todo el país.

### **c.- Servicio de gestión y administración de llamados de salida.**

El tercer servicio a suministrar es el servicio de llamado de salida. Este servicio se describe a continuación:

#### *Objetivos*

El servicio de llamados de salida tiene por objetivo contactar a todos los contribuyentes del Servicio de Impuestos Internos de Chile. El oferente deberá presentar una propuesta para proveer todos los recursos humanos y organizativos para el adecuado suministro de dicho servicio.

El horario en que se prestarán los servicios, es el siguiente:

Lunes a Viernes (excluyendo festivos): de 8:00 horas AM a 20:00 horas PM.  
El SII puede solicitar a horarios especiales de acuerdo a sus requerimientos, la extensión de horarios puede ser hasta 7x24 horas (7 días a la semana, 24 horas diarias).

### **TERCERO Informes:**

La EMPRESA deberá llevar registro de las actividades realizadas, en particular de las estadísticas de atención del Help Desk, y deberá entregar cada mes un informe de la gestión realizada, detallando como mínimo fechas, tiempos de respuesta, materias de consulta, y otros antecedentes relevantes para la gestión y explotación de este servicio.

### **CUARTO Precio y Pago del Contrato:**

El precio del contrato es de carácter variable y comprende la cantidad de horas de servicio de Help Desk efectivamente prestadas por la EMPRESA, considerándose los valores unitarios contenidos en la oferta y que se detallan en el Anexo N°1 de este contrato, que debidamente firmado por las partes, lo integra para todos los efectos legales y contractuales,

La periodicidad del pago será mensual, para lo cual la EMPRESA deberá emitir al final de cada mes la factura correspondiente a las horas trabajadas durante ese mes, según las tarifas acordadas, incluyendo junto con la factura el informe de

**Cuadro de Tarifas por servicio de Overflow:**

<b>HORARIO</b>	<b>VALOR POR LLAMADA (\$, SIN IVA)</b>
Lunes a Sábado Desde 08:00 a 18:30 Hrs.	\$1.170
Lunes a Sábado Desde 18:21 a 07:59 Hrs. del día siguiente	\$1.444
Domingos y Festivos Tode Horario	\$1.444

**POR ORDEN DEL DIRECTOR - EDISON DIAZ ARAYA JEFE DEPARTAMNETO DE SERVICIOS - SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS - FERNANDO BARRAZA LUENGO SUBDIRECTOR DE INFORMATICA SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS - JAIME EDUARDO VELOSO pp. POLICOMP S.A.**

**II.- AUTORIZASE** al Departamento de Finanzas del Servicio de Impuestos Internos, para pagar a la empresa POLICOMP S.A. el gasto que representa el contrato ya citado.

**III.- CÁRGUESE**, el gasto total que asciende a la suma aproximada de \$ 253.000.000.- (Dieciséis millones y trescientos mil pesos), al Subtítulo 22, Item 17. "OTROS SERVICIOS GENERALES" del presupuesto corriente, en moneda nacional, del Servicio de Impuestos Internos.



**TÓMESE RAZÓN, ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**



CONTRALORIA GENERAL  
TOMA DE RAZON

NUEVA RECEPCION

09 ENE. 2001

Con Oficio N°

DEPART. JURIDICO	AB6	
DEPT. T. R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		
SUB DEPTO. C. CENTRAL		
SUB DEPTO. S. CUENTAS		
SUB DEPTO. C. R. Y Bienes Nec.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V.C.P., U. y T.		
SUB DEPTO. MUNICI.		
<b>REFRENDACION</b>		
DEF. POR \$	.....	.....
INPUTAC.	.....	.....
ANOT. POR \$	.....	.....
INPUTAC.	.....	.....
DEDUC. BIC.	.....	.....

