

VENTAS Y SERVICIOS - NUEVO TEXTO - ART. 2, N°2, ART. 8 - LEY DE LA RENTA, ART. 20, N°3. (Ord. N° 1748, de 23-08-2018)

IMPUESTO AL VALOR AGREGADO QUE AFECTA AL DENOMINADO SERVICIO DE TELEASISTENCIA INTEGRAL PARA ADULTOS MAYORES.

Se ha recibido en esta Dirección Nacional, su presentación del antecedente, mediante la cual consulta sobre el Impuesto al Valor Agregado que afecta al denominado “Servicio de Teleasistencia Integral para Adultos Mayores Residentes de la Comuna de TTTT”.

I.- ANTECEDENTES:

En junio de 2018, la Ilustre Municipalidad de TTTT publicó una licitación para la prestación por cuatro años de un servicio denominado “Servicio de Teleasistencia Integral para Adultos Mayores Residentes en la comuna de TTTT”.

El Objeto de la licitación, según lo señalado en el N° 2, de las Bases Administrativas Especiales (en adelante BAE), es “contratar una persona natural o jurídica para el Servicio Integral de Teleasistencia para adultos mayores residentes de la comuna de TTTT, en estado de soledad permanente o continuo, de acuerdo a las condiciones establecidas en el Decreto Alcaldicio Secc. 1a N° xxxxxxxx, que Aprueba el Reglamento de Beneficios y Subsidios del Plan Asistencial, del Depto. de Asistencia y Acción Social de la Municipalidad de TTTT, con la finalidad de acompañarlos, asistirlos y apoyarlos, brindándoles así mayor seguridad y bienestar a nivel general”.

En el inciso siguiente del mismo numeral, se precisa el plazo de prestación del servicio y la forma en que se prestará, señalando que “El servicio contempla por un periodo de 4 años, a través del suministro de un dispositivo que garantice una comunicación interpersonal continua y entregue asistencia sociosanitaria remota personalizada las 24 horas del día y los 365 días del año; conforme en lo indicado en las presentes BAE, BT y demás requerimientos, para dar cumplimiento a las necesidades planteadas”.

Respecto a la adjudicación del contrato, el N° 5, de las BAE indica que ésta “se realizará a precio unitario mensual, a un solo Oferente, en forma total, de acuerdo a las siguientes tres líneas de ofertas:

- Valor unitario del dispositivo móvil con el servicio de teleasistencia integral incluido.
- Valor unitario del dispositivo domiciliario con conexión a red fija, con el servicio de teleasistencia integral incluido.
- Valor unitario del dispositivo domiciliario inalámbrico sin conexión a red fija con el servicio de teleasistencia integral incluido.

Por otra parte, las Bases Técnicas (en adelante BT) del servicio en análisis precisan en su N° 1, que el Servicio de Teleasistencia integral para adultos mayores residentes de la comuna de TTTT, “consiste en entregar asistencia telefónica, con tecnología comunicacional de primera calidad, administrada por un equipo de técnicos y

profesionales, los que en base a las reglas y herramientas específicas; activarán un protocolo, frente a distintas situaciones sociosanitarias”.

Las prestaciones requeridas como quehacer necesario del servicio en comento, se detallan a continuación y se encuentran contenidas en el N° 4 de las BT:

- a) Entregar el servicio las 24 horas del día, los 365 días del año por todo el período del contrato.
- b) Utilizar la escucha activa, así como un lenguaje cercano, familiar y respetuoso en todo momento.
- c) Programar Agenda del usuario personalizada según requiera cada caso.
- d) Avisar al beneficiario en el seguimiento de tratamientos.
- e) Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia a través de personal especializado.
- f) Recordatorio de controles de salud, consultas médicas, recordatorios de medicación, etc.
- g) Agendar iniciativas del Municipio como llamadas de cortesía, felicitaciones de cumpleaños, llamadas de aplicación de protocolos de duelo, convalecencia y otros.
- h) Llamadas de carácter estacional invierno, verano, campañas de gobierno, etc.
- i) Asesorar y orientar acerca de los recursos sociales disponibles.
- j) Proporcionar orientación sobre temas de salud, fomentando hábitos de vida saludable.
- k) Proporcionar apoyo y acompañamiento en estados leves de depresión, ansiedad y estrés e informar a su red de apoyo de esta situación.
- l) Realizar llamadas programadas de carácter preventivo e informativo.
- m) Fomentar la tranquilidad del beneficiario y su familia dando respuesta inmediata ante una posible emergencia.
- n) Se deberá capacitar a los usuarios en sus hogares, lo cual deberá ser acreditado mediante firma de un documento que avale lo señalado.
- o) Un terminal de usuario fijo o móvil, con posibilidad de accionamiento remoto.
- p) Los equipos serán asignados a usuarios beneficiarios del servicio, quienes lo utilizarán por todo el periodo de duración del contrato, excepcionalmente, y por causas de fuerza mayor, los equipos podrían reasignarse a otros usuarios. En caso de que el Municipio requiera equipos adicionales, estos podrán solicitarse hasta 30 días previo al término del contrato.
- q) El servicio se prestará exclusivamente desde el centro de atención, tratando las distintas situaciones que se presentan, ya sea con la sola intervención de su personal

técnico o profesional, o bien movilizando los recursos de acceso público disponibles en la comuna y la red de apoyo de los propios usuarios.

r) La empresa que preste el servicio, deberá disponer de un fichero electrónico de cada usuario. La ficha deberá estar disponible y asociada a la pantalla cuando se genere una alarma desde el dispositivo del usuario. La información mínima que debe contener la ficha es: datos personales del usuario, apoderados, redes de contacto del usuario, una ficha médica, redes e información que el municipio disponga y deberá actualizarse 1 vez al año.

s) Con el fin de reforzar la información que se le otorga al usuario al momento de la instalación de los dispositivos, se les hará entrega por escrito de un manual de Bienvenida del usuario y folleto informativo diseñado para este servicio, los cuales detallarán de forma clara y sencilla toda la información anteriormente proporcionada al usuario. Vale decir, en que consiste el servicio, sus beneficios y manejo técnico. Este folleto deberá ser diseñado e impreso por la empresa adjudicada con el V°B° de la ITS y deberá tener el logo de la Municipalidad como actor principal. Este será costo del adjudicatario.

t) Grabar todas las llamadas que entren o salgan de la central a través de los diferentes dispositivos, para tenerlas en caso de verificar los protocolos, malos entendidos, etc. Para ello, se deberá contar con el consentimiento expreso firmado del beneficiario para la grabación de las conversaciones mantenidas por el usuario con la central de atención.

u) En las instalaciones y sustituciones de equipos se deberán realizar pruebas para verificar el funcionamiento del sistema, realizando como mínimo lo siguiente: llamada en recepción, llamada en emisión y llamada desde cada dispositivo de accionamiento remoto, auto testeados para verificar la transmisión de alarmas técnicas (cortes de energía, baja batería del terminal, baja batería del dispositivo remoto), etc.

v) Se deberán realizar desde la central, llamadas de seguimiento a los usuarios, con carácter periódico y un plazo no superior a 10 días.

w) La empresa adjudicada deberá contar con protocolos de operación para todo tipo de emergencias, estos deberán revisarlos y acordarlos con el Municipio (ITS) en beneficio del servicio.

x) En la implementación del servicio deberá establecer las coordinaciones y capacitaciones necesarias al usuario respecto de derivaciones, informes y todo lo que implique un adecuado funcionamiento del servicio.

y) La empresa adjudicada remitirá al Municipio, en los períodos que la ITS defina, los datos y estadísticas del servicio; además de la entrega de un informe de Gestión mensual.

z) Para la prestación del servicio, la empresa adjudicada deberá contar con el personal suficiente y capacitado para atender los requerimientos del usuario, lo que considera a lo menos:

- Un Coordinador de Proyecto, cuya función principal consistirá en una relación y coordinación continua con el responsable del proyecto municipal o el ITS, con el fin de lograr una adecuada implementación y desarrollo del servicio. Debe tener experiencia en servicios de teleasistencia con Adultos Mayores.

- Un Coordinador del Centro de Atención, quien velará por el correcto funcionamiento del equipo técnico y profesional, así como por la atención de alarmas y llamadas, que éstas se realicen en forma inmediata y adecuada, poniendo especial atención en que el usuario reciba siempre un trato cordial y oportuno.

- Teleoperadores quienes serán los encargados de recibir en primera instancia las alarmas y las llamadas, interviniendo según instrucciones y protocolos, los que por la complejidad del servicio requieren capacidad de comunicación, percepción, personalidad equilibrada, rapidez de razonamiento y serenidad. Debiendo contar a lo menos con profesionales o técnicos paramédicos, psicólogos, trabajador social, los cuales brinden atención continua las 24 horas del día los 365 del año.

- Instaladores capacitados que apliquen ficha de levantamiento de datos iniciales del usuario y enseñen del funcionamiento del dispositivo en forma adecuada, clara y eficaz. Deben instalar, retirar y efectuar mantención de los dispositivos de los usuarios y cambios de éstos si fuesen necesario.

Al respecto, el contribuyente manifiesta que, a su juicio, el servicio antes descrito, se encuentra gravado con Impuesto al Valor Agregado por tratarse de un servicio de telecomunicaciones, razón por la cual solicita confirmar dicho criterio o bien rectificarlo pronunciándose sobre la afectación con el tributo en comento que correspondería aplicar al Servicio de Teleasistencia Integral para Adultos Mayores Residentes de la Comuna de TTTT.

II.- ANÁLISIS:

El Art. 8°, del D.L. N° 825, grava con Impuesto al Valor Agregado, las ventas y los servicios.

A su vez, el Art. 2°, N° 2, del citado decreto ley, define servicio como “la acción o prestación que una persona realiza para otra y por la cual percibe un interés, prima, comisión o cualquiera otra forma de remuneración, siempre que provenga del ejercicio de las actividades comprendidas en los N° s 3 y 4, del artículo 20°, de la Ley sobre Impuesto a la Renta”.

Dentro de las actividades comprendidas en el Art. 20, N° 3, de la Ley sobre Impuesto a la Renta, se encuentran los servicios de telecomunicaciones.

De los antecedentes acompañados, contenidos principalmente en las Bases Administrativas y Bases Técnicas de la propuesta pública, se observa que el Servicio de Teleasistencia, respecto del cual se consulta su afectación con Impuesto al Valor Agregado, es un servicio integral cuyo objetivo es proporcionar compañía, seguridad y asistencia al usuario, adulto mayor residente en la comuna de TTTT, a fin de brindarle a éste y a sus familiares una red de apoyo, que les otorgue un mayor bienestar a nivel general.

Para ello, el prestador del servicio requiere de personal profesional o técnico, debidamente preparado para atender los requerimientos de los adultos mayores residentes en la comuna de TTTT, requerimientos que van desde: efectuar una escucha activa, proporcionando apoyo y acompañamiento en estados leves de depresión, ansiedad y estrés; responder a requerimientos de emergencia, ya sea en el ámbito de salud,

seguridad u otro, movilizando si es necesario los recursos públicos disponibles en la comuna; efectuar llamadas de cortesía; orientar acerca de los recursos sociales disponibles; recordar al beneficiario controles de salud, consultas médicas; efectuar recordatorios de medicación, entre otros.

Como dichos servicios serán prestados exclusivamente desde el centro de atención, se requiere para prestarlos tecnología comunicacional de primera calidad, que incluye, dispositivos domiciliarios con conexión a red fija o sin ella y dispositivos móviles, los cuales son siempre de propiedad del adjudicatario quien tiene la obligación de retirarlos al final del periodo de adjudicación.

Basado en dicho apoyo tecnológico es que el consultante estima que el servicio se encontraría gravado con IVA. Sin embargo y aun cuando el sistema comunicacional utilizado por los oferentes reúna los requisitos establecidos en el Art. 3°, letra c), de la Ley N° 18.168, para calificarse como un servicio limitado de telecomunicaciones, resulta claro en el caso bajo análisis que éste es sólo uno de los costos en que debe incurrir el oferente, para efectuar la prestación solicitada, pero no constituye por sí mismo el servicio licitado, respecto del cual se busca determinar su tributación con Impuesto al Valor Agregado.

III.- CONCLUSIÓN:

Del análisis precedente se concluye que el Servicio de Teleasistencia Integral para Adultos Mayores Residentes de la Comuna de TTTT, consistente básicamente en un servicio de apoyo a personas de la tercera edad, en sus necesidades diarias, no se encuentra gravado con IVA, conforme al Artículo 8°, en concordancia con el Art. 2°, N° 2, del D.L. N° 825, ya que no encuentra dicho servicio como tal, una calificación en el Art. 20 N°s 3 o 4, de la Ley sobre Impuesto a la Renta.

FERNANDO BARRAZA LUENGO

DIRECTOR

Oficio N° 1748, de 23.08.2018

Subdirección Normativa

Dpto. de Impuestos Indirectos