



PERÚ

Ministerio  
de Relaciones ExterioresOficina  
General de Apoyo  
a la Gestión InstitucionalOficina  
de Tecnologías  
de la Información

Ley N° 28612 – Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la  
administración pública

INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE – OTI 009/2020

Fecha de aprobación: 27/08/2020

Página 1 de 8

## SUSTENTO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SUSCRIPCIÓN DE SOFTWARE DE GESTIÓN DE CITAS PARA ATENCIÓN DE TRÁMITES CONSULARES

### I. NOMBRE DEL ÁREA

Oficina de Tecnologías de la Información

### II. RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN

Ing. Erick Manuel Bocanegra Villanueva

**Jefe Encargado de la Oficina de Tecnologías de la Información**

Sr. Héctor Hugo Cangahuala Antonietti

**Jefe de la Unidad de Desarrollo de Sistemas**

### III. FECHA

27 de agosto de 2020

### IV. JUSTIFICACIÓN

La Dirección de Política Consular, de acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, aprobado mediante Decreto Supremo N° 135-2010, tiene entre otras funciones, brindar servicios de legalización y apostillado de documentos, el cual está a cargo de la Subdirección de Trámites Consulares.

Dichos servicios son brindados al usuario de forma presencial, por lo que es necesario que estos acudan a las instalaciones de atención al público de la subdirección de Trámites Consulares para ser atendidos. Respecto a ello, aproximadamente se recibía entre 1,200 a 1,500 usuarios al día, previo al estado de Emergencia Sanitaria nacional.

En el marco de la restitución progresiva de los servicios del estado dentro del Estado de Emergencia Sanitaria, la Presidencia de Consejos de Ministros emitió la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM que aprueba lineamientos generales de atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, cuyo punto 3.1 de su anexo adjunto, establece que cada entidad deberá: *“Establecer, promover y difundir la mejora o implementación de diversos canales de atención y entrega de bienes y servicios a la ciudadanía, priorizando la adopción de canales telefónicos y digitales, a fin de evitar aglomeración de ciudadanos en las instalaciones de las entidades...”*

En ese sentido, en cumplimiento de la citada norma y considerando los lineamientos específicos dados por la Dirección de Política Consular, se requiere implementar una herramienta que coadyuve a disminuir la afluencia física de los usuarios, por lo que se requiere contar con un software de administración de citas, para poder brindar los servicios en turnos de atención, y de esa manera programar la afluencia de usuarios, como medida para evitar la propagación del COVID-19.





PERÚ

Ministerio  
de Relaciones ExterioresOficina  
General de Apoyo  
a la Gestión InstitucionalOficina  
de Tecnologías  
de la Información

Ley N° 28612 – Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la  
administración pública

INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE – OTI 009/2020

Fecha de aprobación: 27/08/2020

Página 2 de 8

## V. ALTERNATIVAS

Considerando los requerimientos expresados en el documento de términos de referencia para la contratación del servicio de suscripción de software de gestión de citas para atención de trámites consulares, alcanzado por la Dirección de Política Consular con memorándum CON004722020, se ha tomado los productos alternativos disponibles en el mercado actual para sistemas de gestión de colas.

En ese sentido, se ha dado como resultado los productos que se detalla a continuación:

- Appoinlet (<https://www.appoinlet.com/>)
- Reservio (<http://www.reservio.com/>)
- TIMIFY (<http://www.timify.com/>)
- SuperSaas (<https://www.supersaas.com/>)
- Acuity Scheduling (<https://acuityscheduling.com/>)

## VI. 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” (R.M. N° 139-2004-PCM) tal como en el Reglamento de la Ley N° 28612.

### a. Propósito de evaluación

Determinar los atributos o características mínimas de software disponibles en el mercado, seleccionando aquellos que satisfagan las necesidades expresadas por la Sub Dirección de Trámites Consulares de la Dirección de Política Consular del MRE.

### b. Identificar el tipo de producto

Software de gestión de citas en línea.

### c. Identificación del Modelo de Calidad

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

### d. Selección de métricas

Las métricas fueron identificadas de acuerdo a los criterios de las especificaciones técnicas de la Sub Dirección de Trámites Consulares de la Dirección de Política Consular del MRE. Cada característica es calificada considerando un puntaje máximo para cada una. La sumatoria del puntaje máximo de la totalidad de características es de 80 puntos.

Para cada alternativa evaluada, su puntaje total es la suma de las puntuaciones obtenidas al valorar sus características. El puntaje mínimo de aceptación de una alternativa será de 70 puntos.

### e. Evaluación técnica

Del análisis realizado, se ha determinado características técnicas mínimas y sus respectivas métricas, luego se procedió al análisis comparativo técnico, para lo cual se



**Ley N° 28612 – Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública****INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE – OTI 009/2020**

Fecha de aprobación: 27/08/2020

Página 3 de 8

aplicó el Modelo de Calidad de Software descrito en la Parte I de la Guía de Evaluación de Software por Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM.

	Característica	Sub Característica	Puntaje Máximo	Appoinlet	Reservio	Super SaaS	TIMIFY	Acuity
1.	Funcionalidad	Adecuación	3	3	3	3	3	3
		Exactitud	5	5	5	5	5	5
	Fiabilidad	Madurez	5	5	5	5	5	5
		Tolerancia a fallas	4	4	4	3	4	4
		Recuperabilidad	4	4	4	4	4	4
	Usabilidad	Entendimiento	3	3	3	4	3	3
		Operabilidad	5	4	4	4	3	3
		Atracción (amigable)	5	5	4	5	4	3
	Eficiencia	Utilización de recursos	3	3	3	3	3	3
		Conformidad de eficiencia	5	4	4	4	3	4
	Capacidad de Mantenimiento	Facilidad de mantenimiento	3	3	3	3	3	3
	Portabilidad	Adaptabilidad	4	4	4	4	4	4
		Facilidad de instalación	3	3	3	3	3	3
		Coexistencia	4	4	4	4	4	4
Reemplazabilidad (upgrade)		4	4	4	4	4	4	
2.	Eficacia	Alcanzar las metas con exactitud e integridad	5	5	5	4	4	4
	Seguridad	Riesgo de propiedad	5	5	5	5	5	5
	Satisfacción	Usuarios Satisfechos	5	5	5	5	5	5
	Productividad	Alcanzar los objetivos a menores costos	5	5	5	5	5	5
<b>TOTAL</b>			<b>80</b>	<b>78</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	<b>74</b>	<b>74</b>

Nota:

1. Sección de criterios de calidad externa e interna.
2. Sección de criterios de calidad en uso

**f. Alternativas técnicas aceptables**

De este análisis comparativo técnico se deduce que los productos de software Appoinlet, Reservio Super Saas, Timify y Acuity cumplen al haber igualado o superado el puntaje de aceptación en la evaluación técnica.

**VII. ANÁLISIS COMPARATIVO COSTO – BENEFICIO****a. Licenciamiento, instalación y soporte**

Se ha realizado un análisis de costos referencial (en soles) de los productos y complementos necesarios para cumplir con la evaluación técnica realizada. El análisis se ha realizado para licencias de suscripción del servicio que ofrecen las marcas de los productos evaluados.

Los costos indicados en la siguiente tabla corresponden a la información que se publica en las páginas web de los productos evaluados:





PERÚ

Ministerio  
de Relaciones ExterioresOficina  
General de Apoyo  
a la Gestión InstitucionalOficina  
de Tecnologías  
de la InformaciónLey N° 28612 – Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la  
administración pública

INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE – OTI 009/2020

Fecha de aprobación: 27/08/2020

Página 4 de 8

Software	Costo (*) (Se considera el costo en Soles por una licencia de usuario durante un año de suscripción con la versión premium o empresarial) (**)
Appoinlet ( <a href="https://www.appoinlet.com/">https://www.appoinlet.com/</a> )	329.66
Reservio ( <a href="http://www.reservio.com/">http://www.reservio.com/</a> )	1 648.32
TIMIFY ( <a href="http://www.timify.com/">http://www.timify.com/</a> )	1 839.60
SuperSaas ( <a href="https://www.supersaas.com/">https://www.supersaas.com/</a> )	1 979.47
Acuity Scheduling ( <a href="https://acuityscheduling.com/">https://acuityscheduling.com/</a> )	989.70

(\*) Consulta de Tipo de Cambio al 26.08.2020:

[https://www.sbs.gob.pe/app/pp/SISTIP\\_PORTAL/Paginas/Publicacion/TipoCambioPromedio.aspx](https://www.sbs.gob.pe/app/pp/SISTIP_PORTAL/Paginas/Publicacion/TipoCambioPromedio.aspx)

Se adjunta muestras de la información relacionada a los precios ofrecidos por los fabricantes.

(\*\*) Los precios indicados en el análisis de costo/beneficio son referenciales; la Oficina de Logística obtendrá en el estudio de mercado los costos reales.

#### b. Hardware necesario para su funcionamiento

El software de gestión de gestión de citas en línea, Appoinlet, Reservio Super Saas, Timify y Acuity, no requieren de hardware para su funcionamiento, para las consultas que se realicen a los sistemas se deberá utilizar la misma infraestructura (del lado del usuario) con la que cuenta actualmente el MRE.

#### c. Soporte y Personal Externo

Se debe contar con el soporte y actualizaciones durante 01 año como mínimo; posteriormente se podrá renovar el servicio y actualizaciones cada año.

#### d. Personal y Mantenimiento Interno

El personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y personal de la Dirección de Política Consular del MRE, deberán ser capacitados en el uso del software contratado, para el apoyo en el sostenimiento del uso del sistema.

#### e. Capacitaciones

Las empresas que proveedoras de los sistemas de gestión de citas en línea brindan soporte en uso a los usuarios en el marco a la suscripción del servicio.

#### f. Otros aspectos a evaluar

Debido a que los productos evaluados se distribuyen en forma de servicios en nube, es decir, instalados y configurados en la infraestructura del proveedor, el uso de los productos evaluados no afecta a la plataforma tecnológica actual del MRE, no es necesaria la evaluación del impacto en el cambio de plataforma ni el tiempo de recuperación.





PERÚ

Ministerio  
de Relaciones Exteriores

Oficina  
General de Apoyo  
a la Gestión Institucional

Oficina  
de Tecnologías  
de la Información

*Ley N° 28612 – Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública*

**INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE – OTI 009/2020**

Fecha de aprobación: 27/08/2020

Página 5 de 8

## CONCLUSIONES

- Los productos de software Appoinlet, Reservio Super Saas, Timify y Acuity cumplen con el análisis comparativo técnico, los factores han sido definidos para la evaluación de software de gestión de citas en línea.
- En el análisis comparativo de Costo Beneficio, el costo del software de gestión de citas en línea Appoinlet es el más bajo, correspondiendo en todos los casos evaluados, al costo de una licencia de uso (suscripción) de un usuario en la versión premium o empresarial (según el caso) durante un año de suscripción, sin perjuicio de otras alternativas que se puedan encontrar en el estudio de mercado.
- Se concluye que los productos de software de las marcas Appoinlet, Reservio Super Saas, Timify y Acuity, cumplen con las necesidades solicitadas por la Sub Dirección de Trámites Consulares de la Dirección de Política Consular del MRE, sin perjuicio de otras alternativas que se puedan encontrar en el estudio de mercado a cargo de la Oficina de Logística del MRE.

## VIII. FIRMAS

Responsable de la evaluación:

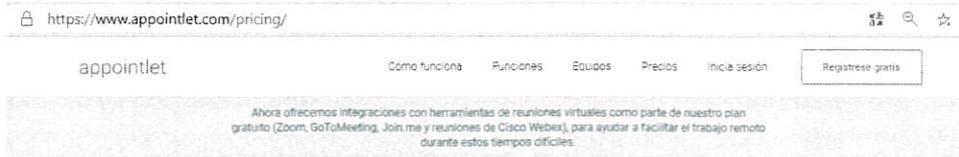
Erick Manuel Bocanegra Villanueva  
Jefe Encargado de la Oficina de Tecnologías de  
la Información.

Héctor Hugo Cangahuala Antonietti  
Jefa de la Unidad de Desarrollo de Sistema

## Anexo 1

### Información relacionada a los costos de los productos de software de gestión de citas en línea

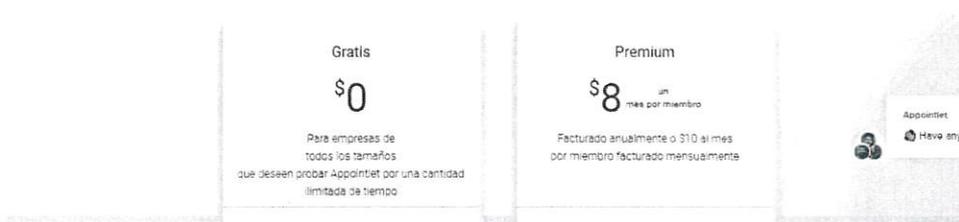
Appointlet (<https://www.appointlet.com/pricing/>):



Pruebe todas las funciones de forma gratuita durante 15 días. No se requiere tarjeta de crédito.

Continúa con el plan gratuito o actualiza a Premium y desbloquea todas las funciones

Empezar



Reservio (<https://www.reservio.com/es/precios/>):

	Pro Pleno funcionamiento	Standard Alta calidad	Starter Asequible
Consigue un mes gratis con 1 año de suscripción			
Reservas Mensuales	Ilimitado	500	200
Sincronización del calendario	✓	✓	✓
Estadísticas	✓	✓	✓





PERÚ

Ministerio de Relaciones Exteriores

Oficina General de Apoyo a la Gestión Institucional

Oficina de Tecnologías de la Información

# Ley N° 28612 – Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública

## INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE – OTI 009/2020

Fecha de aprobación: 27/08/2020

Página 7 de 8

Timify (<https://www.timify.com/es-es/plans/>):

Sistema de reservas online y de gestión de citas **sin costos ocultos.**

**¡Regístrese y comience a usar TIMIFY ahora!**

**TIMIFY Classic**  
 OPCIÓN BÁSICA  
**\$ 0 USD /mes**  
 GRATIS-HOY Y SIEMPRE

- ✓ Proceso de inducción paso a paso
- ✓ Calendario Online
- ✓ Reservas ilimitadas
- ✓ Usuarios ilimitados
- ✓ Servicios ilimitados
- ✓ Formulario de reserva (widget)
- ✓ Reservas vía Facebook
- ✓ Mini sitio web
- ✓ Gestión de clientes
- ✓ Gestión de recursos
- ✓ Notificaciones por email
- ✓ Bloqueo provisional de reserva
- ✓ Reprogramación de reserva

**TIMIFY Premium**  
 OPCIÓN AVANZADA  
**\$ 22 USD /mes**  
 por una suscripción de 12 meses

- ✓ Todas las Funciones TIMIFY Classic
- ✓ Apps Windows & Mac
- ✓ Apps Móvil y tablet
- ✓ Reserva de grupos & eventos
- ✓ Recordatorio de citas
- ✓ Tiempo de buffer
- ✓ Gestión de turnos de trabajo
- ✓ Citas recurrentes
- ✓ Sincronización Calendario Google
- ✓ Sincronización Office 365
- ✓ Gestión campos de datos
- ✓ Historial de citas de clientes
- ✓ Acceso total Marketplace

**TIMIFY Enterprise**  
 OPCIÓN COMPLETA Y PERSONALIZABLE  
**\$ 31 USD /mes**  
 por licencia en una suscripción de 12 meses

- ✓ Todo el plan TIMIFY Premium
- ✓ Acceso a múltiples cuentas
- ✓ Gestión de salas y equipos
- ✓ Gestión de diferentes zonas horarias
- ✓ División citas en intervalos
- ✓ Gestión de etiquetas
- ✓ Reservas de más de 24 horas
- ✓ Permisos de acceso personalizados
- ✓ Gestión de sucursales
- ✓ Integración en Hubspot CRM
- ✓ Microsoft Exchange Sync
- ✓ Selección de sucursal (widget)
- ✓ Personalizaciones correo electrónico

SuperSaas (<https://www.supersaas.com/>)

Precios: prueba el servicio gratuito o elige un plan pago

Le recomendamos que primero pruebe el sistema utilizando nuestro servicio gratuito. No tiene límite de tiempo y no se requieren los datos de su tarjeta de crédito. Le invitamos a seguir utilizando el servicio gratuito para uso privado y no comercial. La versión gratuita muestra publicidad junto a la pantalla y tiene algunos límites de uso.

	VERSIÓN GRATUITA	PAQUETE A	PAQUETE B	PAQUETE C	PAQUETE D	PAQUETE E
Precio por mes *	GRATIS	8,00 \$ / 8,00 €	15,00 \$ / 12,00 €	25,00 \$ / 18,00 €	38,00 \$ / 24,00 €	45,00 \$ / 30,00 €
Número máximo de clientes/usuarios *	50	100	300	500	900	1500
Número máximo de usuarios registrados	50	ilimitado	ilimitado	ilimitado	ilimitado	ilimitado
Libre de anuncios	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Integración de Calendar, Outlook, Google Calendar	✗	✓	✓	✓	✓	✓
Tiene un plan que se puede mantener	500	1.000	3000	6.000	9.000	15.000

Regístrate ahora

Paquetes más grandes





PERÚ

Ministerio de Relaciones Exteriores

Oficina General de Apoyo a la Gestión Institucional

Oficina de Tecnologías de la Información

Ley N° 28612 – Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública

INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE – OTI 009/2020

Fecha de aprobación: 27/08/2020

Página 8 de 8

Acuity Scheduling (<https://acuityscheduling.com/>)



Haga crecer su negocio, incluso mientras duerme

Planes poderosos. Precios sencillos. Servicio al cliente galardonado incluido en cada plan. Pruebelo durante 7 días maravillosos absolutamente gratis

	Freebie	Emergente	Creciente	Central eléctrica
<input checked="" type="radio"/> Pagar anualmente				
<input type="radio"/> Pago mensual				
	PS 0 por mes	PS 14 por mes / Abre un 6% anual	PS 23 por mes / Abre un 8% anual	PS 45 por mes / Abre un 10% anual
	REGÍSTRATE GRATIS	COMIENCE LA PRUEBA GRATUITA DE 7 DÍAS	COMIENCE LA PRUEBA GRATUITA DE 7 DÍAS	COMIENCE LA PRUEBA GRATUITA DE 7 DÍAS
<b>NUCLEO</b>				
Número de personal / Ubicaciones	1	1	6	36
Autoprogramación del cliente	✓	✓	✓	✓
Ofrezca servicios y citas limitados	✓	✓	✓	✓

