



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 005/2020

Fecha de aprobación: 21/05/2020

Página 1 de 7

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

21 de mayo 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.



**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 005/2020**

Fecha de aprobación: 21/05/2020

Página 2 de 7

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 CON002842020, 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/>)

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 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.



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 005/2020

Fecha de aprobación: 21/05/2020

Página 3 de 7

	Característica	Sub Característica	Puntaje Máximo	Appointlet	Reservio	TIMIFY
1.	Funcionalidad	Adecuación	3	3	3	3
		Exactitud	5	5	5	5
	Fiabilidad	Madurez	5	5	5	5
		Tolerancia a fallas	4	4	4	4
		Recuperabilidad	4	4	4	4
	Usabilidad	Entendimiento	3	3	3	2
		Operabilidad	5	4	4	3
		Atracción (amigable)	5	5	4	4
	Eficiencia	Utilización de recursos	3	3	3	3
		Conformidad de eficiencia	5	4	4	3
	Capacidad de Mantenimiento	Facilidad de mantenimiento	3	3	3	3
	Portabilidad	Adaptabilidad	4	4	4	4
		Facilidad de instalación	3	3	3	3
		Coexistencia	4	4	4	4
Reemplazabilidad (upgrade)		4	4	4	4	
2.	Eficacia	Alcanzar las metas con exactitud e integridad	5	5	5	4
	Seguridad	Riesgo de propiedad	5	5	5	5
	Satisfacción	Usuarios Satisfechos	5	5	5	5
	Productividad	Alcanzar los objetivos a menores costos	5	5	5	5
TOTAL			80	79	77	74

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 y Timify 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:



**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 005/2020**

Fecha de aprobación: 21/05/2020

Página 4 de 7

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 (https://www.appoinlet.com/)	329.66
Reservio (http://www.reservio.com/)	1 648.32
TIMIFY (http://www.timify.com/)	1 839.60

(*) Consulta de Tipo de Cambio:

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 y Timify, 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.





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 005/2020

Fecha de aprobación: 21/05/2020

Página 5 de 7

VIII. CONCLUSIONES

- Los productos de software Appointlet, Reservio y Timify 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 Appointlet 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 Appointlet, Reservio y Timify, 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.

IX. 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/>):

https://www.appointlet.com/pricing/

appointlet

Como funciona Funciones Equipos Precios Inicia sesión

Regístrate gratis

Ahora ofrecemos integraciones con herramientas de reuniones virtuales como parte de nuestro plan gratuito (Zoom, GoToMeeting, Join.me y reuniones de Cisco Webex), para ayudar a facilitar el trabajo remoto durante estos tiempos difíciles.

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

Plan	Costo	Descripción
Gratis	\$0	Para empresas de todos los tamaños que deseen probar Appointlet por una cantidad limitada de tiempo
Premium	\$8 un mes por miembro	Facturado anualmente o \$10 al mes por miembro facturado mensualmente
...

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

https://www.reservio.com/es/precios/

rvio

ENTRAR

Precios

Un paquete gratuito con 40 reservas mensuales y con herramientas de planificación más básicas. ¡Pásate a premium y consigue mucho más!

Plan	Costo	Descripción
Pro	\$40 al mes	Pleno funcionamiento
Standard	\$20 al mes	Alta calidad
Starter	\$10 al mes	Asequible

Consigue un mes gratis con 1 año de suscripción

Compra ahora

+1 mes gratis





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 005/2020

Fecha de aprobación: 21/05/2020

Página 7 de 7

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

The screenshot shows the Timify website with three pricing plans:

- TIMIFY Clásico**: PARA USUARIOS Y STARTUPS INDIVIDUALES. Price: 0,00 euros /mo. Includes features like incorporation, calendar, reservations, services, widget, Facebook reservation, mini website, client management, resource management, email notifications, online payments, reservation of vacancies, and reprogrammer.
- TIMIFY Premium**: PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS. Price: 25,00 euros /mo. Includes features like classic characteristics, reminders, applications for Windows/Mac, mobile applications, planner, group events, recurring reservations, Google Calendar sync, Office365/Google Sync, preparation times, client history, data field management, and full access to the Timify market.
- TIMIFY Empresa**: PARA EMPRESAS CON NECESIDADES ÚNICAS. Price: 42,00 euros /mo. Includes features like premium characteristics, multiple locations, dependencies management, multiple time zones, divisions, tags, multi-day reservations, permissions, branch management, CRM integration, Microsoft Exchange Sync, location selector, and email personalization service.

