



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Secretaría  
de Planificación Estratégica

Oficina de Informática

MINISTERIO DE EDUCACION  
Secretaría de Planificación Estratégica  
Oficina de Informática  
Folio N° 8

"Año de la Inversión para el Desarrollo Rural y la Seguridad Alimentaria"  
"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 - 2016"

## INFORME TECNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE DE GESTIÓN DE COLAS

INFORME N°125-2013-MED-SPE-OFIN

### 1. NOMBRE DE LA OFICINA

Oficina de Informática

### 2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN

Jaime Ccanto Crispín

### 3. CARGOS

Analista Técnico - GTI - OFIN

### 4. FECHA

Setiembre de 2013

### 5. JUSTIFICACIÓN

La Oficina de Trámite Documentario - OTD, tiene la necesidad de gestionar las colas de espera y los turnos de atención en las ventanillas de la Mesa de Partes del Ministerio de Educación - MINEDU, para lo cual se requiere un sistema informático que brinde soporte a la gestión en la atención al público, así como también, otorgue información estadística, reportes, entre otros.

Por lo expuesto y en el marco de la Ley 28612 "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública" se procede a evaluar el software avanzado de diseño asistido por computadora.

### 6. ALTERNATIVAS

Considerando los requerimientos de la OTD, se ha buscado alternativas de productos en el mercado local que cumplan con dichos requerimientos, tomando en consideración la disponibilidad en el servicio de atención y de soporte local.

El criterio aplicado es de obtener un Software de Gestión de Colas que permita mejorar el servicio en la mesa de partes del MINEDU con menores tiempos de atención.

En ese sentido, la búsqueda ha dado como resultado los productos que se listan a continuación:

- SIPSE
- TV MEDIA PLUS
- Q-CERO

En este sentido, el presente informe técnico incluye la evaluación de los productos SIPSE, TV MEDIA PLUS y Q-CERO, los cuales cumplen con los criterios previamente establecidos. Ver Anexo A.

Cabe mencionar que los productos SIPSE, TV MEDIA PLUS y Q-CERO, son productos de tipo propietario.



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Secretaría de  
Planificación Estratégica

No se encontró productos de libre uso para comparar.

## 7. ANALISIS 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 se exige en el reglamento de la Ley N° 28612.

### a. Propósito de evaluación

Validar que las alternativas seleccionadas sean las convenientes para el uso en el Ministerio de Educación.

### b. Identificar el tipo de producto

Software de Gestión de Colas

### 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 del Ministerio de Educación.

Ver Anexo A.

## 8. ANALISIS COMPARATIVO DE COSTO – BENEFICIO

El presente análisis tiene por objetivo seleccionar la mejor alternativa. Para lo cual se ha optado por dar un peso a la evaluación técnica de 0.7 y a la evaluación económica de 0.3, con el fin de garantizar que el software a adquirir cumpla con las necesidades solicitadas.

La implementación de estas alternativas incluye el costo de la Licencia, Mantenimiento y/o actualización por un (01) año. El producto ofrecido debe corresponder a la última versión liberada en el mercado.

Ver Anexo B

## 9. CONCLUSIONES

- En el Anexo A, aplicación de la Guía de Evaluación de Software para la Administración Pública, se presenta los atributos mínimos que debe cumplir el Software de Gestión de Colas, y que cubre las necesidades de la dependencia usuaria. Además, técnicamente los productos evaluados son similares.
- En base al análisis Costo/Beneficio realizado, uno de los productos evaluados obtuvo mayor puntaje.



PERÚ

Ministerio de Educación

Secretaría de Planificación Estratégica

Oficina de Informática

MINISTERIO DE EDUCACION  
Secretaría de Planificación Estratégica  
Oficina de Informática  
7

10. FIRMAS

**Jaime Ccanto Crispín**  
Analista Técnico GTI - OFIN  
Ministerio de Educación

  
**Herrán Pachas Magallanes**  
Coordinador GTI - OFIN  
Ministerio de Educación

**Sr. Sandro Luis Marcone Flores**  
Jefe (e) de la Oficina de Informática  
Ministerio de Educación



ANEXO A

ID	Atributo	Descripción	Puntaje Máximo	Puntaje Mínimo	Criterio de Evaluación		Puntaje	IPSE	MEDIA PUNTAJES	PUNTAJES
					Total	Parcial				
		Plataforma: Sistema Operativo Windows XP / Vista / 7.	5	1	Total	5	5	5	5	
		Parcial	3							
		Emisión y registro de tickets.	6	0	SI	6	6	6	6	
					No	0				
		Derivación de clientes entre ventanillas.	6	1	Total	6	6	6	6	
					Parcial	3				
		Monitoreo en tiempo real de clientes y ventanillas de múltiples oficinas.	6	1	Total	6	6	6	6	
					Parcial	3				
		Reportes históricos de tiempos y clientes.	6	1	Total	6	6	6	6	
					Parcial	3				
1	Funcionalidad	Emisión de alarmas configurable (sonido y/o voz).	6	0	SI	6	6	6	6	
					No	0				
		Priorización automática de tickets con demora.	5	1	Total	5	5	5	5	
					Parcial	3				
		Permite la creación de tickets y botones (personalizados).	6	1	Total	6	6	6	6	
					Parcial	3				
		Manejo de distintos perfiles de usuario.	6	0	SI	6	6	6	6	
					No	0				
		Identificación del cliente por escaneo de código de barras.	6	0	SI	6	6	6	6	
					No	0				
Administración de Audio y Video.	6	1	Total	6	6	6	6			
			Parcial	3						
Monitoreo y supervisión centralizada de múltiples oficinas.	6	1	Total	6	6	6	6			
			Parcial	3						
Permite visualización de reportes de diferentes sedes de atención.	6	0	SI	6	6	6	6			
			No	0						
2	Fiabilidad	Debe contar con soporte local.	3	0	SI	3	3	3	3	
No	0									
3	Usabilidad	El software debe estar en idioma español.	3	0	SI	3	3	3	3	
No	0									
4	Capacidad de mantenimiento	Tiene la capacidad para adaptarse a los cambios o mejoras de nuevas versiones.	3	1	Alto	3	3	3	3	
					Medio	1				
			86	9			85	85	85	
<b>METRICAS (ATRIBUTOS) DE USO</b>										
1	Eficacia	Permite trabajar por tipo de ticket o por tipo de ventanillas, permitiendo una acelerada atención al cliente.	5	0	Alto	5	5	5	5	
					Medio	3				
					No permite	0				
2	Seguridad	Permite realizar copias de seguridad de información en un servidor central.	5	0	Alto	5	5	5	5	
					Medio	3				
					No permite	0				
3	Satisfacción	Confianza del usuario hacia el software.	5	0	Alto	5	5	5	3	
					Medio	3				
					No permite	0				
<b>Sub Total</b>										

*funcionalidad*



PERÚ

Ministerio de Educación

Secretaría de Planificación Estratégica

Oficina de Informática

MINISTERIO DE EDUCACION  
Secretaría de Planificación Estratégica  
Oficina de Informática

6

### ANEXO B

Costos referenciales de Licencias, mas suscripción, soporte y mantenimiento por 1 año.

#### COSTOS REFERENCIALES DE LICENCIA

Software	Costo de Licencia	Costo de instalación, Mantenimiento y Actualizaciones	Capacitación	Total
SIPSE	S/. 8,850.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 8,850.00
TV MEDIA Plus	S/. 9,086.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 9,086.00
Q-Cero	S/. 8,440.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 8,440.00

Precio Total Incluye el 18% de IGV.

#### ANALISIS COSTO BENEFICIO

Software	Costos	Beneficio	Costos / beneficio
SIPSE	S/. 8,850.00	100	0.99
TV MEDIA Plus	S/. 9,086.00	100	0.98
Q-Cero	S/. 8,440.00	98	0.99

Se adjuntan cotizaciones referenciales.

# COTIZACION DE SOFTWARE

**MINISTERIO DE EDUCACION**  
**Av. De la Poesia 155 San Borja**  
**Lima 41 -Peru**

**Sr. Jaime Ccanto Crispin**  
**Oficina de Informatica**

Fecha	Tiempo de entrega	Validez	Vendedor	
13-Sep-2013	30 días	30 días		
Garantía	Forma de Pago	Deposito en cuenta	Moneda	
Software: 24 meses	30 días	BBVA MN 0011-0123-01-00027789 INTERBANK MN 166-3000842824	PEN	
Cant.	Número	Descripción	Precio unitario	Total
1	550000	KIT Software Modelo SIPSE		
1	550010	Software User ( módulos de Atención)		
1	550020	Software Dispensador de Tickets		
1	550020	Software Q-VIDEO		
1	550040	Software Monitoreo Web		
<b>SOFTWARE</b>				<b>S/. 7,500.00</b>
<b>IGV</b>				<b>S/. 1,350.00</b>
<b>Total</b>				<b>S/. 8,850.00</b>



COTIZACION 20130909-01

CLIENTE: MINISTERIO DE EDUCACION

REFERENCIA : SISTEMA DE GESTION DE COLAS TVMEDIA

RESUMEN : Licencia de uso a perpetuidad para una oficina y "n" ventanillas del Software TVMEDIA

ITEM	DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO S/.
1	Software de Administración de Colas, licencia a perpetuidad para un ambiente de atención	1	7700,00
	- Módulos de atención para N-Ventanillas		
	- Módulo Dispensador de Tickets		
	- Módulo Administrador de vídeo e imágenes		
	- Módulo de Administración General		
	- Módulo de Monitoreo en Línea		
	- Módulo de Reportes de Gestión		
	<b>SUBTOTAL S/.</b>		<b>7700,00</b>
	<b>IGV S/.</b>		<b>1386,00</b>
	<b>TOTAL S/.</b>		<b>9086,00</b>

SON : Veinte cinco mil setecientos ochenta y tres nuevos nuevos soles con noventa céntimos

**CONDICIONES COMERCIALES**

- Incluye capacitación sobre uso y manuales
- No incluye servicios de instalación o soporte
- Incluye dos años de garantía contra defectos de software
- Incluye soporte técnico remoto durante dos años
- Tiempo de entrega : 15 días después de colocada la orden de compra

