



PERÚ

Ministerio
de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión Institucional

Dirección Regional de
Educación de Lima
Metropolitana

Unidad de Gestión
Educativa Local N° 03

Área de
Planificación y
Presupuesto

Equipo de
Tecnologías de la
Información

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas
batallas de Junín y Ayacucho"*

ESPECIFICACIONES TECNICAS

ADQUISICION DE LICENCIA DE SOFTWARE DE GESTIÓN DE COLAS PARA LA SEDE CENTRAL - UGEL03

Area o Equipo:	Equipo de Tecnologías de la Información
Meta Presupuestaria:	0024
Actividad del POI:	GESTION PRESUPUESTAL Y PLANIFICACIÓN DE LA SEDE INSTITUCIONAL DE LA UGEL03
Denominación de la Contratación:	ADQUISICIÓN DE LICENCIA DE SOFTWARE DE GESTIÓN DE COLAS PARA LA SEDE CENTRAL - UGEL03

I. ANTECEDENTES

La UGEL03 a través del Equipo de Trámite Documentario del Área de Administración realiza la atención al ciudadano a través de las ventanillas de mesa de partes, haciendo cumplir el orden y la prioridad de atención a los usuarios que realizan la consulta e ingreso de trámites administrativos a la entidad. Actualmente se requiere optimizar el proceso de atención mediante un sistema automatizado que permita una gestión eficiente de las colas de espera.

II. FINALIDAD PÚBLICA

La adquisición de la licencia de software de gestión de colas tiene como finalidad cumplir con la mejora en la calidad de atención al ciudadano, mediante la implementación de un sistema automatizado que permita gestionar los turnos de manera ordenada y eficiente, optimizando los tiempos de espera y proporcionando información en tiempo real sobre el estado de la atención.

III. OBJETIVO

Se requiere la adquisición de "1 licencia de software de gestión de colas" a fin de desarrollar un sistema integral de administración de turnos que ayudará a gestionar la atención al ciudadano y mejorar la calidad del servicio en las ventanillas de mesa de partes de la UGEL03.

IV. DESCRIPCION DEL BIEN

Características Técnicas del Software:

Cantidad: 1 licencia

Tipo: Licenciamiento para sistema de gestión de colas.

Funcionalidades Principales:

A. Características y Funcionalidades Generales:

- Debe controlar la disponibilidad del servicio para dar inicio y fin a la atención además de las conexiones de los componentes de la solución.



*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

- Debe tener en línea un registro de conexiones de cada componente para darles seguimiento.
 - Servidor que permite centralizar la información proveniente de los Clientes que así lo soliciten.
 - El servidor del sistema de gestión de colas deberá ser instalado físicamente en el Data Center de la entidad, ubicado en la sede central de la UGEL 03, garantizando su integración con la red institucional, acceso seguro y administración centralizada.
 - El sistema debe codificarse con una herramienta de programación visual y debe ser intuitivo para el usuario, con textos e imágenes.
 - El sistema debe brindar facilidades para que todas las consultas que aparecen en la pantalla se puedan imprimir según el requerimiento del usuario.
 - Los reportes deben contar con opciones de exportar a procesadores de texto y hojas de cálculo (MS Office) así como manejadores de bases de datos y archivos con extensión pdf.
 - Impresión de información según rangos.
 - misión de reportes gerenciales de consulta para seguimiento y control, gráficos y seguimiento a indicadores de rendimiento de los procesos.
- B. Funcionalidad de Administración del Sistema:
- Permitir la configuración de todos los componentes de la Solución.
 - Permitir configurar la información que se desea mostrar en los tickets de atención emitidos por el Sistema.
 - Permitir administrar y controlar la información que será mostrada en los televisores enlazados al Sistema.
 - Permitir el uso de diferentes tipos de tickets.
 - Permitir un número ilimitado de ticketeras.
 - Permitir un número ilimitado de Televisores.
 - Permitir la configuración y administración de un número ilimitado de ventanillas.
 - Poder realizar el llamado automático de los tickets.
 - Permitir configurar el tipo de letra, tamaño, colores tanto del área de banner, como el área de las secuencias de cola.
 - Permitir configurar la secuencia de videos.
 - Poder manejar el uso de motivos y sub motivos de atención.
 - Permitir la priorización y/o segmentación de usuarios, de acuerdo a las directivas establecidas por la entidad.
 - Poder sacar tickets preferenciales.
 - Permitir manejar la data en forma centralizada mediante motor de base de datos MS SQL, My SQL u otro gestor de base de datos transaccional.
- C. Funcionalidad para Ventanilla:
- Software instalado en cada una de las ventanillas.
 - Permitir el llamado de los ciudadanos y se activará en el Televisor el número secuencial de atención según el llamado.
 - Contener un sistema de ingreso de usuarios en ventanilla
 - Permitir mediante un clic la llamada al próximo de la fila
 - Permitir llamado consecutivo del cliente (rellamado)
 - Permitir derivación de tickets o clientes hacia otra ventanilla
 - Generación de ticket interno
 - Controlar el inicio y culminación de la atención
 - Consulta por número de tickets
 - Poder poner el uso de motivo de atención



*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

- Permitir integrarse con el Sistema de la entidad, mostrando información de identificación resumida del ciudadano

D. Funcionalidad para la Emisión de Tickets:

- Software instalado en cada Ticketera.
- Debe funcionar dentro de la red de la entidad.
- La presentación deberá ser exclusiva y personalizada para la entidad.
- Deberá contener una presentación con botones y letras configurables en tamaño, tipo y color además de tener posibilidad de asociarle un icono representativo.
- Deberá emitir los tickets para la atención de las colas.
- Deberá permitir la impresión de tickets ya sea con o sin tarjeta, contemplando como mínimo las siguientes alternativas: Sin tarjeta DNI, Con Tarjeta DNI.
- Mostrar las opciones disponibles o el tipo de atención a realizar previamente configuradas.

E. Funcionalidad de Video:

- La licencia de software que administrará los videos, mensajes de video y control de colas
- Deberá permitir interactuar con videos digitales con información para el cliente
- Deberá interactuar con los distintos programas anteriores
- Deberá permitir tener una zona de video, otra de mensajes y otra para el control o secuencia de tickets
- Los mensajes para control de cola o llamados debe ser para dos, cuatro o seis ventanillas en una o dos líneas (configurable).
- El sistema deberá contemplar como mínimo la conexión y operación con cuatro (04) televisores para la visualización del control de colas, mensajes informativos y llamados de atención. Dichos televisores deben ser gestionados desde la consola de administración del sistema.

F. Funcionalidad de Consola de Administración Centralizada:

- Permitir el acceso desde cualquier lugar dentro de la red de la entidad previa autenticación.
- Poder realizar cambios desde un punto central como si se estuviera localmente.

G. Funcionalidad para el Monitoreo:

- Permite ver en un instante dado la operativa de la asignación de turnos.
- Gráficamente mostrar si se están sobrepasando los tiempos y cantidades máximas permitidas en el proceso de atención:
 - Tiempo máximo de espera máximo de atención.
 - Tiempo de atención máximo en ventanillas.
 - Tiempo máximo de inactividad de ventanillas.
 - Máximo número de ticket en espera.
 - Máximo número de ticket en abandono.

H. Funcionalidad de Consulta y Reportes:

- Debe permitir sacar información en línea (situación al instante)
- Debe contemplar datos históricos.
- La visualización de reportes debe ser vía Web o a nivel cliente con sistema de seguridad respectivo.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión Institucional

Dirección Regional de
Educación de Lima
Metropolitana

Unidad de Gestión
Educativa Local N° 03

Área de
Planificación y
Presupuesto

Equipo de
Tecnologías de la
Información

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas
batallas de Junín y Ayacucho"*

- Contar con una opción para personalizar reportes
- Debe emitir un mínimo de 12 reportes que incluyen:
 - Reportes de afluencia de clientes por tipo de cliente
 - Reportes de afluencias por ventanillas
 - Reportes de Número de atenciones, por ventanilla, por usuario, por tipo de atención
 - Reportes de tiempo de atención por transacciones por cliente (máximo, mínimo y promedio)
 - Reportes de tiempo en espera por cliente (máximo, mínimo y promedio)
 - Reportes de evaluación de tiempo de atención por tipo de atención
 - Reporte de clientes en espera
 - Reporte general de tickets atendidos y no atendidos

Servicios Post Venta:

- Configuración de la licencia en el entorno actual de la entidad.
- Habilitación de las funcionalidades puesta en operación para la entidad.
- Servicio de soporte telefónico vía teléfono e email sobre el uso operativo o corrección de problemas.
- Atención de soporte en horario de 08:00am a 05:00 pm de lunes a viernes.
- Capacitación al personal técnico (operatividad, configuración y absolución de fallas)
- Capacitación al personal usuario.

Consideraciones Generales:

- Debe contemplar el manejo de "n" sectores de atención para configuraciones futuras
- Debe contemplar la escalabilidad como parte de mejora frente a necesidades de la entidad
- La Base de Datos debe ser centralizada
- Los entregables deben incluir: Manuales de Usuario, Manuales de configuración y Manuales Técnicos

V. LUGAR DE ENTREGA

En los almacenes de la UGEL 03, ubicado en Av. Iquitos 918 la Victoria.

VI. PLAZO DE ENTREGA

La entrega se efectuará a 10 días calendario contados a partir del día siguiente de notificada la orden de compra, en la sede de la UGEL 03.

VII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

El postor deberá de cumplir con lo siguiente:

CONDICIONES GENERALES:

1. No estar impedido para contratar con el Estado.
2. No estar inhabilitado para contratar con el Estado.
3. Tener Registro Único de Contribuyente activo y habido.
4. Tener Código de Cuenta Interbancario registrado y vinculado con el RUC.
5. Tener Registro Nacional de Proveedores (RNP) vigente. (no es necesario en caso de ser menor a 1 UIT)



CONDICIONES PARTICULARES:

Experiencia mínima de 2 años en implementación de sistemas de gestión de colas, presentar al menos 3 referencias de implementaciones similares en entidades públicas, contar con equipo técnico especializado para la configuración e implementación.

VIII. FORMA DE PAGO

La UGEL03 realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en un único pago. Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la UGEL03 debe contar con la siguiente documentación:

Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la Entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Conformidad SIGA del Bien.
- Comprobante de pago.
- Recepción del almacén.
- Guía de remisión.

El pago se efectuará mediante el respectivo abono en la cuenta bancaria del postor ganador en un plazo de diez (10) días hábiles, siguiente de presentada la factura, guía de remisión y la conformidad respectiva del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco (05) días hábiles

IX. CONFORMIDAD DE LA PRESTACIÓN

La conformidad de la prestación se regula por lo dispuesto en el artículo 144 del Reglamento de la Ley 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. La conformidad es otorgada por el Equipo de Tecnología de la Información – Área de Planificación y Presupuesto en el plazo máximo de SIETE (7) días computados desde el día siguiente de producida la recepción.

X. GARANTIA

El postor debe garantizar la funcionalidad del software, mismo que debe cubrir la garantía por un periodo de un año.

NO APLICA de acuerdo con el artículo 139 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, que indica: (...) *no se otorga garantía de fiel cumplimiento del contrato ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias en los siguientes casos: a. en los contratos de bienes y servicios cuyos montos sean menores o iguales a 50 UIT (...)*

XI. CLAUSULA DE CUMPLIMIENTO

Son causales de resolución de contrato de presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad".

XII. CLAÚSULA DE CONFIDENCIALIDAD



PERÚ

Ministerio
de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión Institucional

Dirección Regional de
Educación de Lima
Metropolitana

Unidad de Gestión
Educativa Local N° 03

Área de
Planificación y
Presupuesto

Equipo de
Tecnologías de la
Información

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas
batallas de Junín y Ayacucho"*

EL CONTRATISTA declara y garantiza, no divulgar, revelar, entregar o poner a disposición de terceros, dentro o fuera del centro de trabajo, la información proporcionada por LA ENTIDAD, para la prestación del servicio y, en general, toda información a la que tenga acceso o la que pudiera producir con ocasión del servicio que presta, durante y después de concluida la vigencia de la relación contractual.

XIII. CLÁUSULA: ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante. Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente. Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados. Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD CONTRATANTE. Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato. Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

XIV. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas. De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.



PERÚ

Ministerio
de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión Institucional

Dirección Regional de
Educación de Lima
Metropolitana

Unidad de Gestión
Educativa Local N° 03

Área de
Planificación y
Presupuesto

Equipo de
Tecnologías de la
Información

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas
batallas de Junín y Ayacucho"*

XV. GESTIÓN DE RIESGOS

LAS PARTES realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los documentos que lo conforman, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.

XVI. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, según el acuerdo de las partes. Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en la Ley General de Contrataciones Públicas y su Reglamento. Importante para la entidad contratante En caso de haberse pactado la conciliación como medio de solución de controversias, previo al inicio del arbitraje, debe incorporarse el siguiente texto: "Cualquiera de las partes tiene el derecho a solicitar una conciliación dentro del plazo de caducidad correspondiente, según lo señalado en el artículo 82 de la Ley General de Contrataciones Públicas, sin perjuicio de recurrir al arbitraje, en caso no se llegue a un acuerdo entre ambas partes o se llegue a un acuerdo parcial. Las controversias sobre nulidad del contrato solo pueden ser sometidas a arbitraje" Esta nota deberá ser eliminada una vez culminada la elaboración de las bases El Laudo arbitral emitido es inapelable, definitivo y obligatorio para las partes desde el momento de su notificación, según lo previsto en el numeral 84.9 del artículo 84 de la Ley General de Contrataciones Públicas.

XVII. PENALIDADES

Si EL CONTRATISTA incurre en retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, LA ENTIDAD CONTRATANTE le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = 0.10 \times \text{Monto vigente} \\ F \times \text{Plazo vigente en días}$$

Donde $F = 0.40$

El retraso se justifica a través de la solicitud de ampliación de plazo debidamente aprobado. Adicionalmente, se considera justificado el retraso y en consecuencia no se aplica penalidad, cuando EL CONTRATISTA acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable. En este último caso la calificación del retraso como justificado por parte de LA ENTIDAD CONTRATANTE no da lugar al pago de gastos generales ni costos directos de ningún tipo, conforme al numeral 120.4



PERÚ

Ministerio
de Educación

Despacho
Viceministerial de
Gestión Institucional

Dirección Regional de
Educación de Lima
Metropolitana

Unidad de Gestión
Educativa Local N° 03

Área de
Planificación y
Presupuesto

Equipo de
Tecnologías de la
Información

*"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas
batallas de Junín y Ayacucho"*

del artículo 120 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

XVIII. OTROS

El proveedor se compromete a cumplir con las actividades que exige el presente término de referencia, de acuerdo a los plazos establecidos.

El proveedor está obligado a la confidencialidad de la información obtenida en el presente servicio. Los informes y documentos producidos durante la ejecución del presente término de referencia no pueden ser divulgados por el contratado.