

DICTAMEN N° 001/ 2025

DICTAMEN TÉCNICO SOBRE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL LLAMADO A LICITACIÓN POR MENOR CUANTÍA DE “ALQUILER DE KIOSKO INTERACTIVO PARA SISTEMA DE GESTION DE FILAS PARA EL MTESS- PLURIANUAL - CONTRATO ABIERTO”. -

Lugar y fecha: 06 de enero de 2025

UOC Convocante: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Unidad o área requirente: Dirección Administrativa

Funcionario o técnico responsable: Econ. Víctor Barúa

Dependencia y cargo que desempeña: Director Administrativo

- **Justificación técnica que respalda la objetividad, imparcialidad, regularidad y la razonabilidad o proporcionalidad de los requerimientos técnicos solicitados.**

Los requerimientos técnicos solicitados han sido establecidos conforme a criterios funcionales y de desempeño que garantizan la eficacia en la gestión de filas para los usuarios del MTESS. Se han considerado estándares técnicos y de calidad que aseguren su objetividad en la selección del equipo. La regularidad en el suministro y mantenimiento del sistema se asegura mediante la definición clara de especificaciones mínimas, lo que garantiza que todos los oferentes compitan en igualdad de condiciones y que las necesidades del servicio se cubran proporcionalmente.

- **Identificar y justificar de forma expresa si algún requerimiento podría limitar la participación de potenciales oferentes**

Los requisitos establecidos no favorecen a ningún oferente en particular, garantizando así un proceso competitivo, equitativo y abierto.

- **Si en las bases licitatorias se indica una marca específica u otro derecho intelectual exclusivo, mencionar la justificación que respalda lo solicitado o que no existe otro modo de identificarlo. Se aclara que, en caso de incluirlos, los mismos tendrán carácter referencial.**

Las mismas tienen un carácter referencial y no implican la obligación de adquirir productos de una determinada marca o titular de derechos.

- **Las necesidades de los usuarios del bien o servicio:** Los usuarios del servicio, tanto los funcionarios del MTESS como los ciudadanos que acceden a los servicios de atención, requieren un sistema eficiente y automatizado de gestión de filas para optimizar tiempos de espera y mejorar la atención. Un kiosko interactivo permite al usuario gestionar su turno de forma autónoma, reducir la congestión en áreas de espera, y mejorar la organización interna de los servicios.

- **Las soluciones actuales existentes:** Actualmente, el MTESS utiliza métodos manuales para la gestión de filas, lo que genera ineficiencias, tiempos de espera prolongados, y una experiencia no óptima para los usuarios. La falta de un sistema automatizado de gestión de filas ha demostrado ser insuficiente para manejar grandes volúmenes de usuarios.

- **El resultado de contrataciones anteriores:** No se registran contrataciones anteriores en el MTESS.
- **Los requerimientos que se derivan de la necesidad que se pretende satisfacer:** La necesidad de mejorar la eficiencia en la atención al público y gestionar de manera efectiva el flujo de usuarios en las oficinas del MTESS requiere que el sistema tenga las siguientes características: fácil integración con sistemas existentes, capacidad de emitir tickets numéricos, opciones de visualización y actualización en tiempo real, soporte técnico continuo y, preferiblemente, capacidad para manejar múltiples puntos de servicio simultáneamente.
- **Las soluciones alternativas que permitan satisfacer las necesidades:** Como alternativa al alquiler de kioscos interactivos, se podría considerar la implementación de aplicaciones móviles para la gestión de filas, que permitirían a los usuarios reservar su turno de forma remota. Sin embargo, esta solución no cubre completamente las necesidades de los usuarios sin acceso a tecnología móvil y podría generar un sesgo en la atención. Otra opción es la contratación de personal adicional para gestionar filas manualmente, pero esta alternativa no sería eficiente en el largo plazo.

En atención a lo expuesto precedentemente se emite el presente Dictamen Técnico, como unidad requirente conforme a las disposiciones legales y reglamentarias establecidas y los criterios establecidos por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas - DNCP.



Abg. Andrés Durand
Unidad Operativa de
Contrataciones
MTESS



Econ. Víctor Barúa
Director Administrativo - DGAF
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Asunción, 06 de enero de 2025.