PROPUESTA

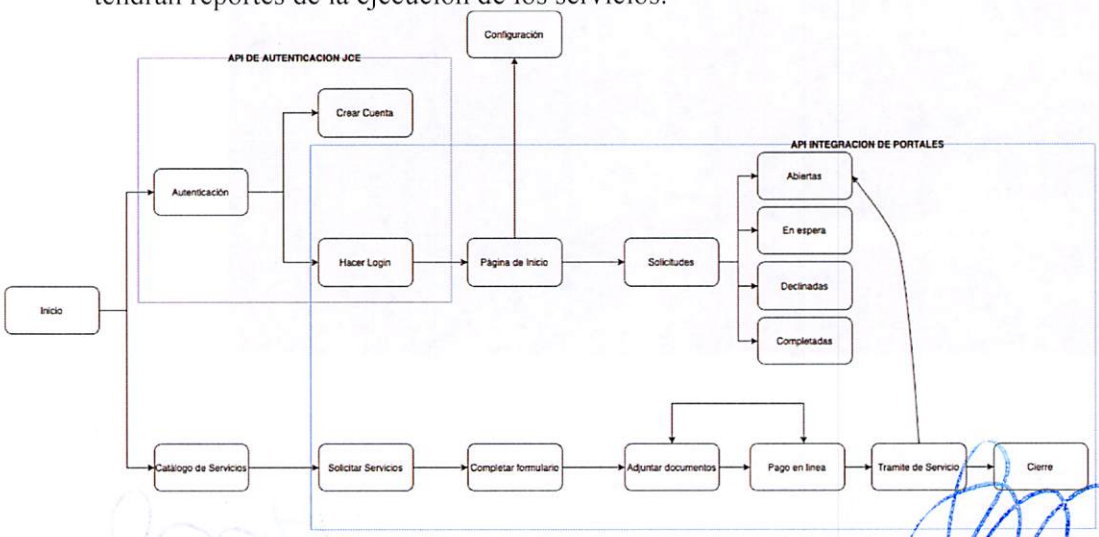
Solución Propuesta

Portal Web de Servicios

Se desarrollará un portal web que permita a los ciudadanos solicitar nuevos servicios y consultar el estado de los servicios en curso de la Junta Central Electoral. Las solicitudes se podrán realizar mediante el portal previamente registrados.
Dicho portal presentara el listado de servicios disponles de forma categorizada, donde presentara toda la información relacionada al servicio.

Portal Administrativo de Servicios

Esta sección del portal donde podrá acceder solo el personal autorizado se realizará la creación, edición o desactivación de los servicios que ofrecerá la JCE, así mismo, tendrán reportes de la ejecución de los servicios.

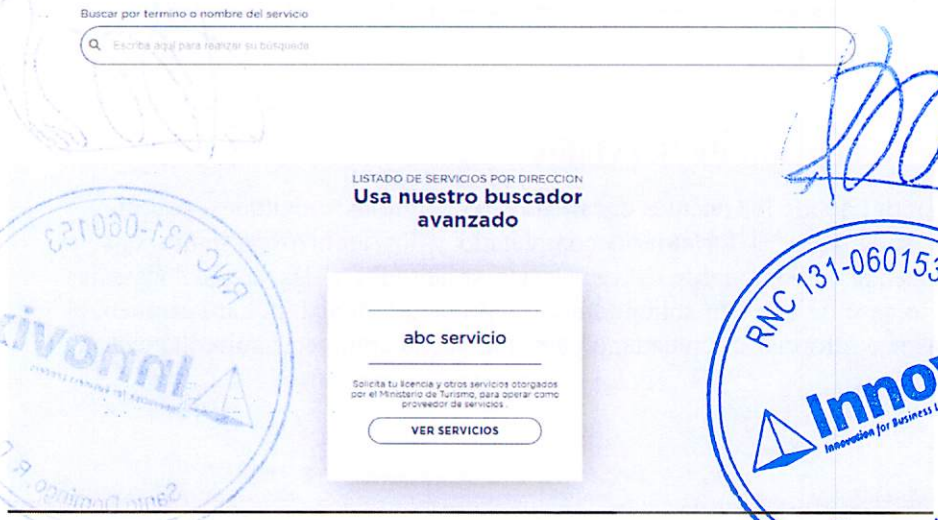


Portal Web de Recepción de Servicios

Se desarrollará un portal donde los agentes encargados recibirán las solicitudes, podrán ver la información del solicitante, el formulario completado y los archivos adjuntos con la finalidad de que puedan validar antes de enviar las solicitudes a las áreas / sistemas correspondientes. En caso de que una solicitud este incompleta o tenga un dato erróneo, el agente podrá devolver e informar al ciudadano para que pueda completar correctamente el formulario.

Diseños Portal de Servicios

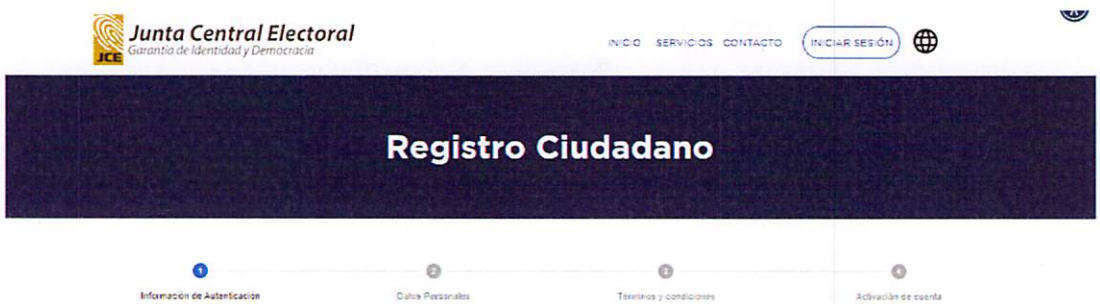
Pantalla de Inicio



DESARROLLO DEL PORTAL WEB PARA SERVICIOS EN LINEA DE LA JUNTA CENTRAL ELECTORAL

Login

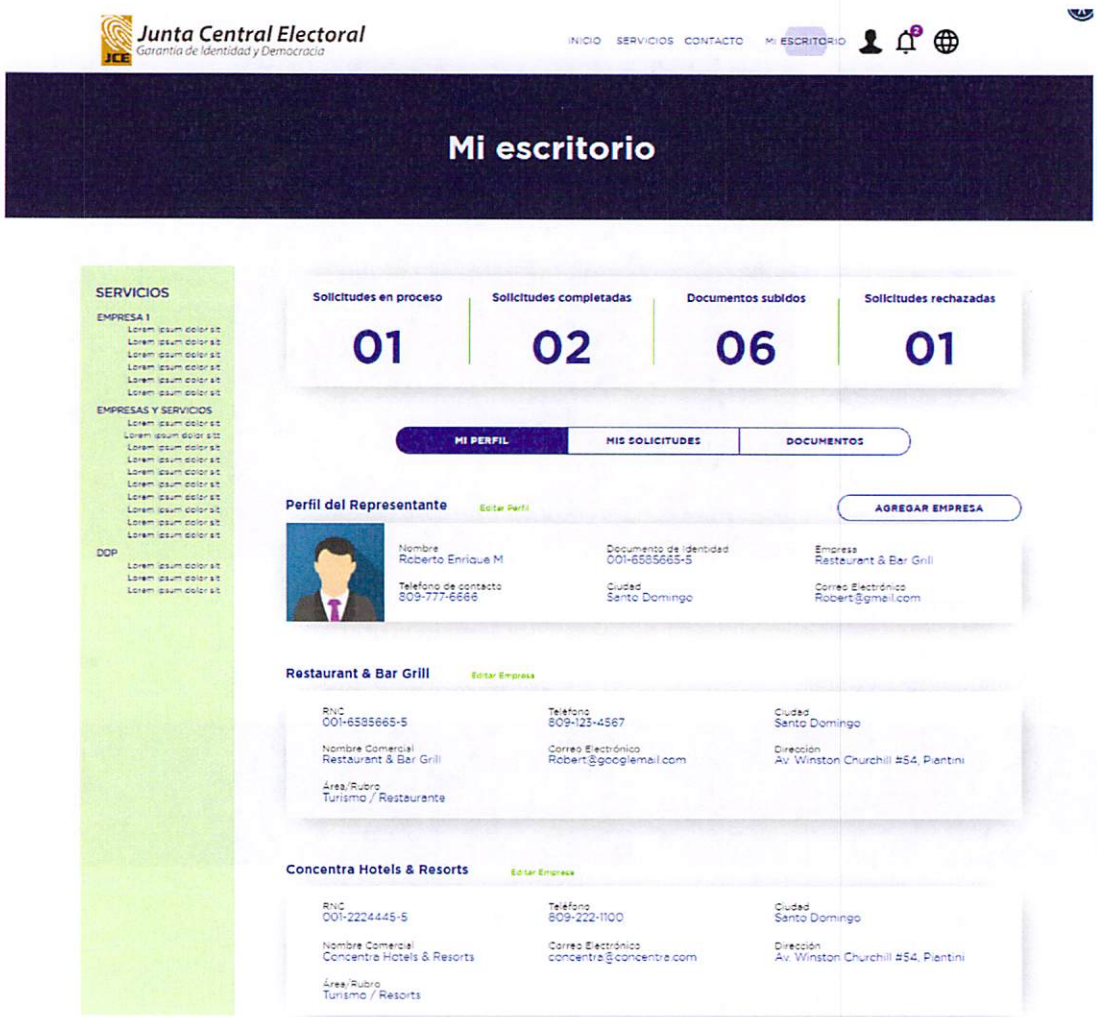
Registro de Usuario



RNC 131-060153
Innovix
Innovation for Business Leaders
Santo Domingo, R. D.

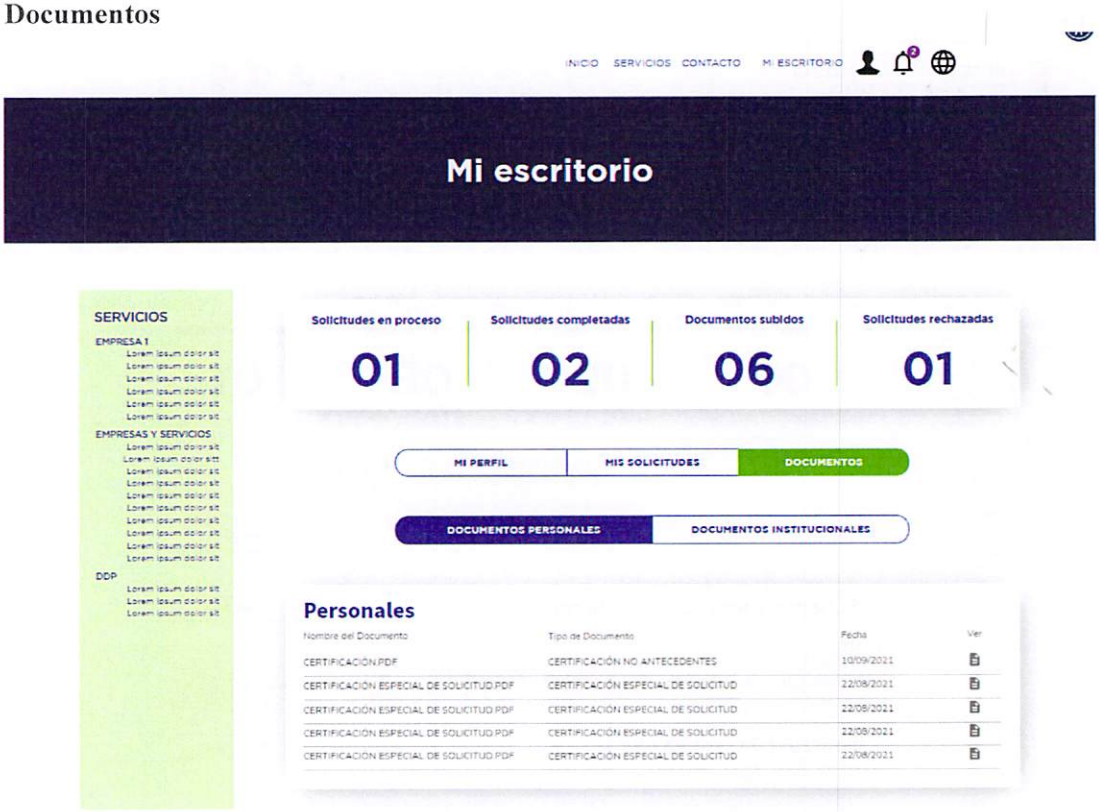
DESARROLLO DEL PORTAL WEB PARA SERVICIOS EN LINEA DE LA JUNTA CENTRAL ELECTORAL

Perfil de Cuidadano



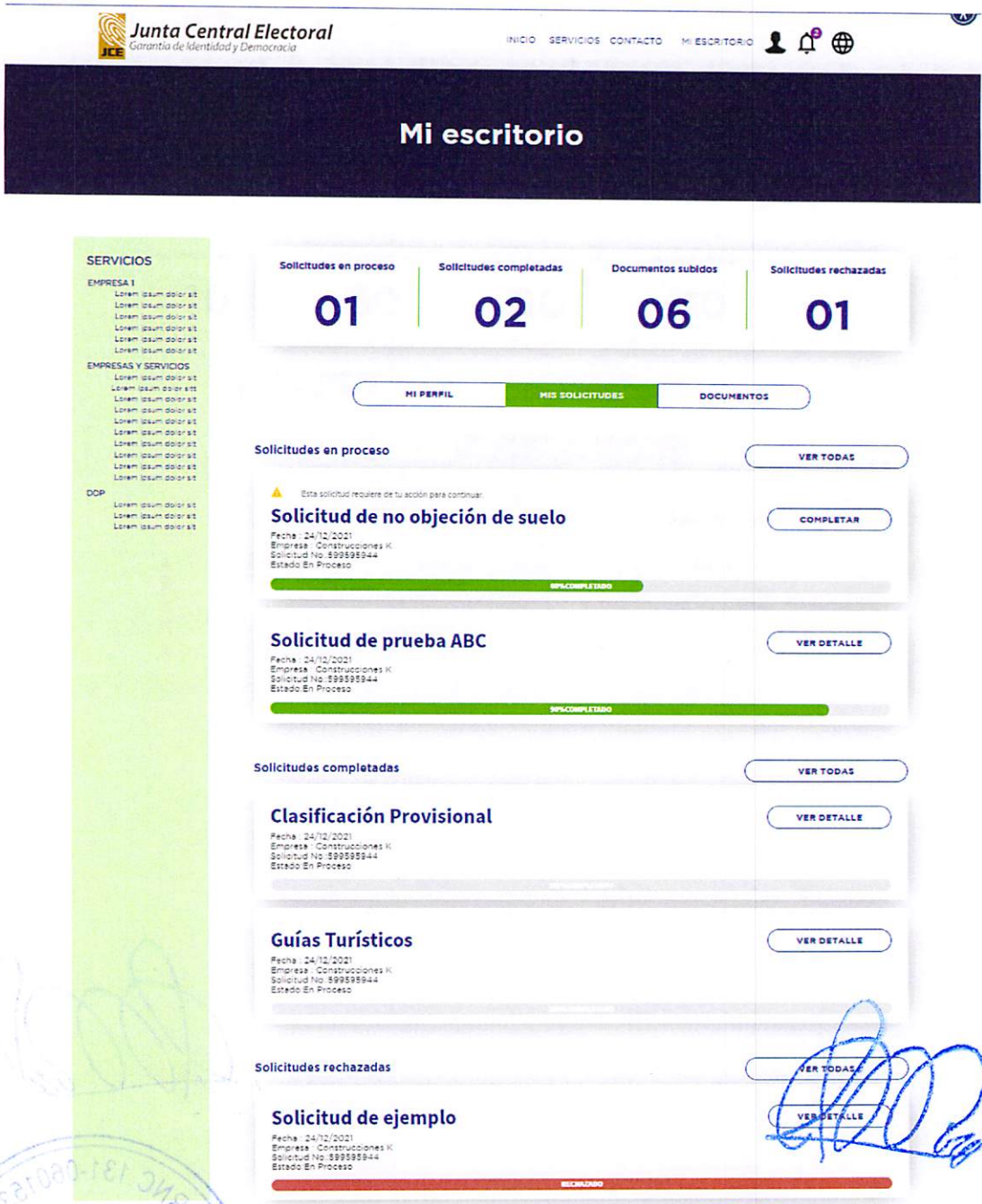
RNC 131-060153
Innovix
Innovation for Business Leaders
Santo Domingo, R. D.

Documentos



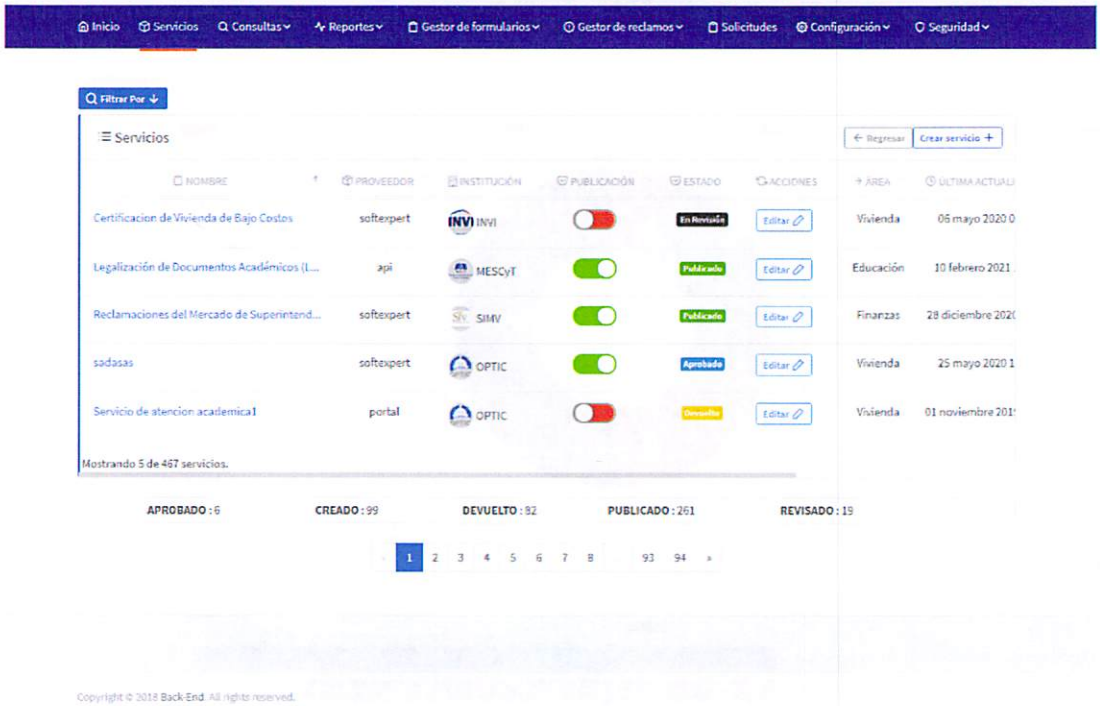
RNC 131-060153
Innovix
Innovation for Business Leaders
Santo Domingo, R.D.

Solicitudes

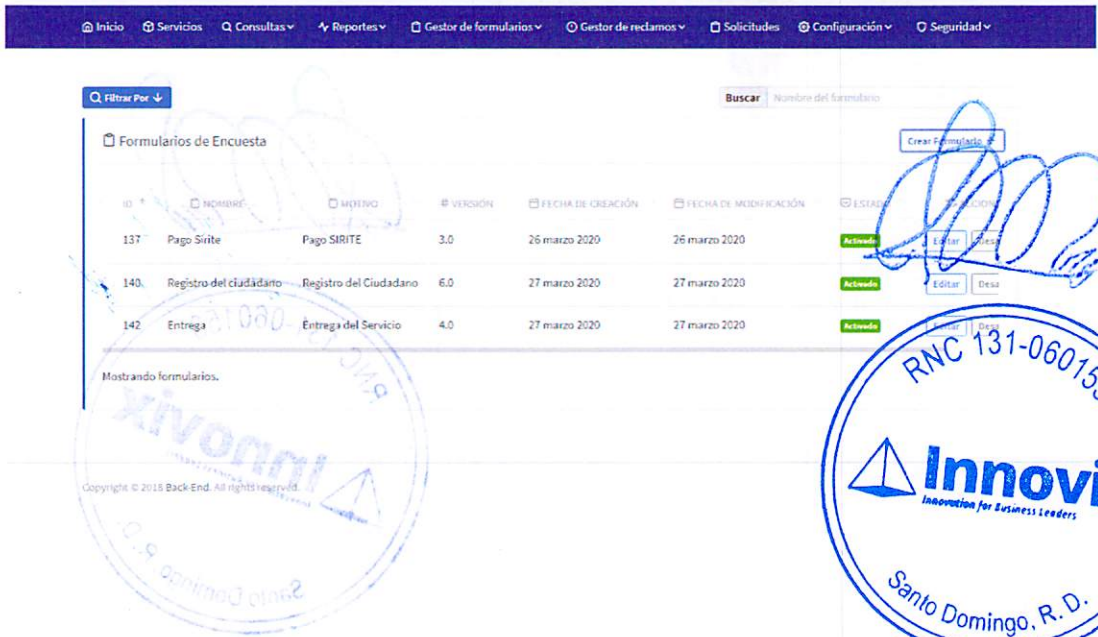


Diseños BackOffice

Administración de los Servicios

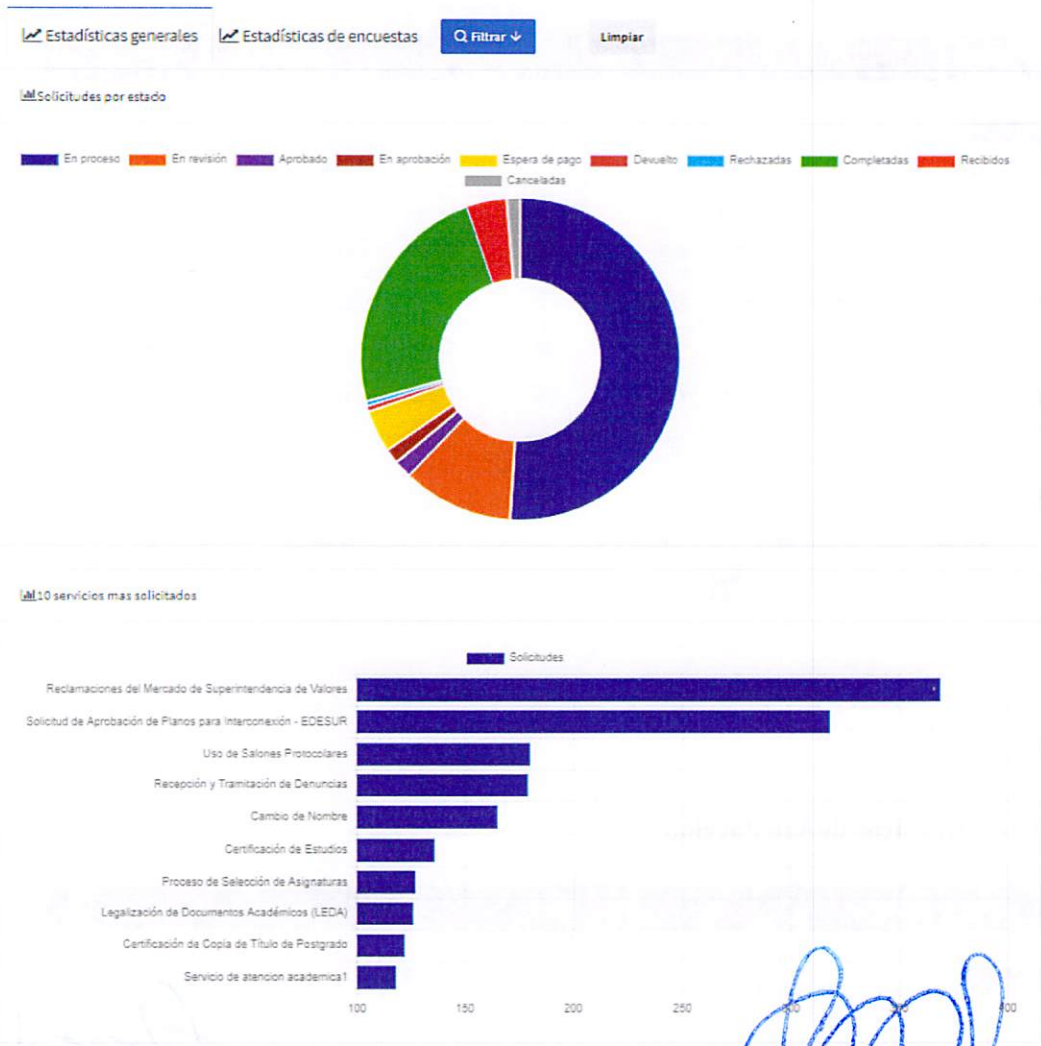


Gestion de encuestras de satisfacción



RNC 131-060153
Innovix
Innovation for Business Leaders
Santo Domingo, R. D.

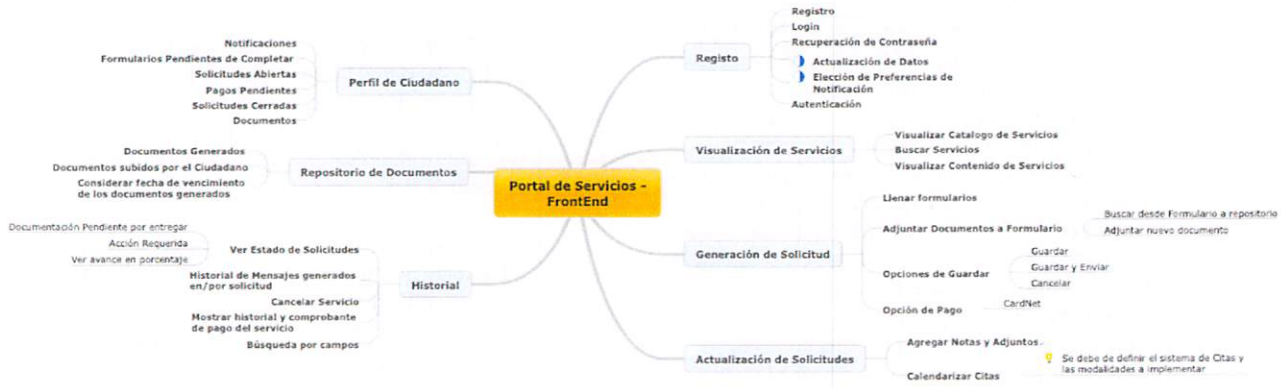
Dashboards



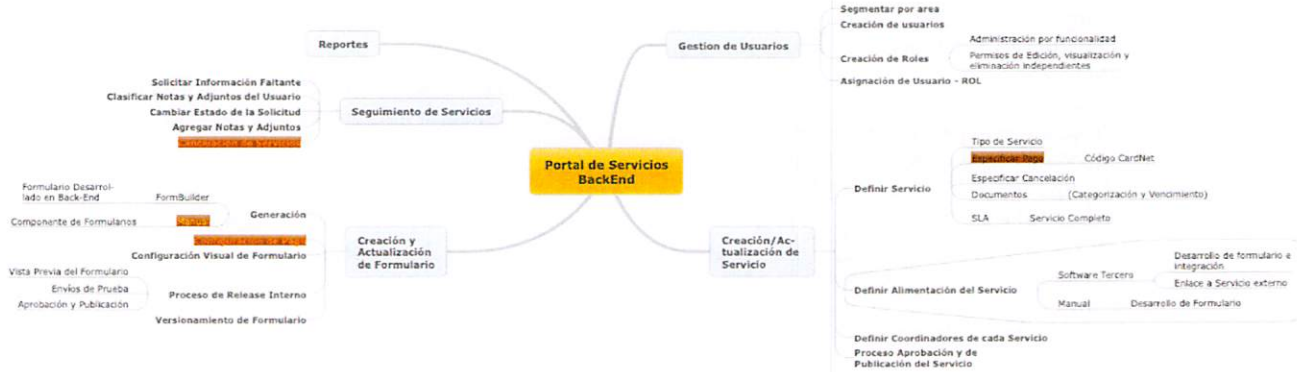
RNC 131-060153
Innovix
Innovation for Business Leaders
Santo Domingo, R. D.

Mapa de navegación del sitio web

Portal de Servicios (FrontEnd)



Portal de BackOffice (BackEnd)



RNC 131-060153
Innovix
Innovation for Business Leaders
Santo Domingo, R. D.

Confirmación de Cumplimiento de Requisitos

Requisitos	Cumple	Cumplimiento
Cumplimiento Técnico		
Modulo Portal de Servicios		
Desarrollar un portal de aplicación WEB que permita configurar y publicar los diferentes servicios que ofrece la institución. Esta debe de ser amigable, fácil de usar, y parametrizable mediante una administración que permita agregar nuevas casillas de aplicaciones. Estas casillas pueden corresponder a un servicio interno, configurado en el mismo portal donde se debe configurar las diferentes características del servicio o de una aplicación externa desarrollada en la institución.	Si	Diseñaremos el portal de servicios de manera que el ciudadano pueda encontrar, de la forma más intuitiva posible, el servicio que busca. Estaremos implementando herramientas como filtros, y los servicios estarán categorizados y accesibles por diferentes vías. Adicionalmente se creará el portal de administración para la gestión de los servicios que se publicaran.
Cada aplicación y/o servicio del portal debe contener las propiedades asociadas al mismo, las cuales deben ser parametrizables a través de mantenimientos.	Si	En el portal de administración se podrá parametrizar el servicio, crearlo y completar los datos requeridos para publicarlo, se podrá crear el formulario y poner la documentación requerida.
Debe proveer al ciudadano la información asociada al servicio: Nombre del servicio. Descripción n del servicio. Requisitos. Costo. Procedimiento para obtener el servicio. Modo de entrega (presencial/Web). Tiempo estimado entrega (SLA). Localidad entrega. URL App para acceder al servicio	Si	Cada servicio se presentará es un tab individual con toda la información del servicio.
Los requerimientos del servicio deben ser parametrizables: Nombre del servicio. Descripción. Costo. Requisitos. Formato de los documentos relacionados al servicio, tamaño permitido. Canales de prestación del servicio (presencial/web). Tipo prestación del servicio (VIP, regular). Modo de entrega (presencial/web, VIP, regular). Tiempo de entrega. Localidad entrega. Tipo de mensajería.	Si	Estos datos se pondrán como requeridos en el portal de administración, estos datos son los básicos requeridos para publicación.
Funcionalidad de mantenimiento para los servicios que permita: Añadir o borrar servicios. Adicionar, modificar o borrar requerimientos del servicio.	Si	En el portal administrativo se implementarán las funcionalidades de crear, desactivar y editar el servicio.

RNC 131-060153 Innovix Santo Domingo, R.D.

Servicios a implementar: 1) Certificaciones Certificaciones de actos de Registro del Estado Civil Acta de nacimiento. Acta de divorcio. Acta de matrimonio. Soltera. Verificación de hijos declarados. Certificaciones de c dulas Cedula vieja. Cedulas nuevas para fines de: Dirección General de Pasaportes, fines correspondientes o a quien pueda interesar, fines bancarios y/o AFP de un fallecido. 2) Registro del Estado Civil Expediciones extracto de nacimiento, matrimonio, defunciones y divorcios. Expediciones inextensas de nacimiento, matrimonio, defunciones y divorcios. Boleta Escolar. 3) Cedulación Nuevas inscripciones Menor de edad. Mayor de edad. Cambios Militar a civil. Civil a militar. Renovaciones Renovación cambio menor a mayor de edad. Renovación cambio de datos.	Si	Diseñaremos el portal de servicios de manera que el ciudadano pueda encontrar, de la forma más intuitiva posible, el servicio que busca. Estaremos implementando herramientas como filtros, y los servicios estarán categorizados y accesibles por diferentes vías. El personal responsable de la JCE tendrá permisos globales para crear las categorías / secciones donde se segmentarán los servicios.
Mostrar los servicios disponibles en el portal para que el ciudadano seleccione el que desea solicitar.	Si	Los servicios que se encuentren en estado "activo" en el portal administrativo se mostrarán en el portal del servicio para que el usuario lo seleccione.
Algunos servicios no requerirán autenticación.	Si	Para este cumplimiento se configurará un parámetro donde se solicite la autenticación del usuario. Este servicio se integrará con el API de autenticación que proveerá la JCE.
Aplicar Normas NORTIC (Nortic A2, Nortic A5, Nortic A7).	Si	Estaremos implementado las normativas de NORTIC.
Proveer facilidad para que el ciudadano solicite sus propios documentos y los de sus dependientes directos.	Si	Se implementará un servicio que permita verificar los dependientes del solicitante. En caso de que no se tenga este servicio se podrá poner como adjunto un documento que avale su dependencia.
Mostrar pantalla/formulario donde el ciudadano registre los datos requeridos para iniciar la solicitud del servicio y que le permita anexar los documentos necesarios relacionados al servicio considerando las características y requisitos de calidad. El formato de los documentos a anexar estará relacionados al servicio que se esté solicitando	Si	En el portal administrativo se podrá crear el formulario de asociado al servicio a través de un Form Builder, así mismo se podrá definir el formato de los archivos que se tienen que recibir.

RNC 131-060153 Innovix Innovation for Business Leaders Santo Domingo, R. D.

Si la solicitud es validada conforme a los requerimientos, se generará un ticket de solicitud y se notificará al ciudadano por los medios de comunicación disponibles.	Si	Se implementará un método de notificación vía email que notificará al usuario sobre la validación de la solicitud. También el usuario podrá revisar sus notificaciones en la sección de Perfil en el portal de servicio.
La nomenclatura de los tickets debe ser parametrizable y gestionada por la Institución.	Si	El portal de administración se podrá establecer la nomenclatura de los tickets.
Todos los formatos de mensajería a compartir con el ciudadano deben ser parametrizables.	Si	Pueden ser parametrizable vía email y SMS.
Todas las mensajerías a los ciudadanos deben considerar mensaje claro y estandarizados, Número de Solicitud o ticket, especificar servicio, paso del proceso.	Si	Las notificaciones podrán ser parametrizadas desde el portal administrativo, estas notificaciones se le podrán asignar los campos deseados para presentar la información al ciudadano.
Desde el portal cuando la solicitud sea completada, debe informarle y habilitarle al ciudadano la opción de agendar su cita para recoger documento. Si la información le llega al ciudadano por correo electrónico, debe facilitarle el link directo para que desde el correo pueda acceder al portal y agendar la cita.	Si	Se implementará un gestor de citas, el cual estará disponible si el tipo de solicitud realizada conlleva esta opción y el proceso se encuentra en estado Completado.
El estatus de completación de la solicitud del ciudadano llegará al portal desde el sistema de "Gestión de Servicio".	Si	Se realizará una integración vía web services donde el portal tomará la información de los estados desde el sistema de gestión de servicio.
Debe manejar la información del estatus de las solicitudes, de tal manera que cuando ciudadano consulte le despliegue el estatus de la misma.	Si	Se realizará una integración vía web services donde el portal tomará la información de los estados desde los sistemas internos de la JCE.
Mantener un histórico de las transacciones solicitadas, incluyendo estatus. De tal manera que tanto el ciudadano como el usuario funcional puedan visualizar todas las solicitudes que el ciudadano haya realizado.	Si	La plataforma de gestión de contenidos del portal de servicios en línea que estaremos implementando cuenta con un sistema de control de versiones que permite regresar a versiones anteriores de cualquier publicación. El mismo muestra un historial de publicaciones con su fecha y hora de creación, edición y publicación y qué usuario manipuló la entrada en cada caso.
Funcionalidad para que el ciudadano evalúe la calidad del servicio recibido al finalizar.	Si	Se enviará un correo con una encuesta de satisfacción. Esta encuesta se podrá configurar desde el portal administrativo y se podrán verificar sus respuestas.
La aplicación debe de ser inclusiva.	Si	Estaremos implementando los estándares NORTIC A2:2016 y de la W3C con respecto a la accesibilidad web.
Facilidad para realizar estadísticas y reportes.	Si	El portal administrativo constará con Dashboard y gráficas que permitirán tener información en tiempo real y exportar a PDF
Portal que maneje las etiquetas y mensajes en múltiples idiomas, conforme al estándar y herramienta utilizada por el suplidor.	Si	Se implementará una librería en el desarrollo que termina que el portal sea multilenguaje.
Cobro del Servicio		

RNC 131-060153
Innovix
Innovation for Business Leaders
Santo Domingo, R. D.

Para los servicios que tienen costo, el medio de cobro será tarjeta de crédito. Se realizará en un principio, una reserva por el costo hasta que se haya realizado la entrega del servicio. Al concluir con la entrega del servicio se debe aplicar el pago definitivo.	Si	Se utilizan las funciones que provee CardNet para el "hold" del cobro del servicio.
En ambos casos se debe enviar al ciudadano vía mensajería un comprobante de la transacción realizada con los datos/detalles correspondientes.	Si	Se enviarán 2 notificaciones, una en el momento del Hold y otra cuando se haga efectivo el cobro.
Funcionalidad para manejar los Números de Comprobantes Fiscales (NCF), luego de aplicar el pago definitivo, proveer la factura con comprobante fiscal, siempre y cuando el ciudadano haya seleccionado la opción de pago con Comprobante Fiscal.	Si	Al momento de hacer efectivo el pago se enviará la factura con el NCF asignado.
Debe manejar mínimos disponibles parametrizable de Números de Comprobantes Fiscales (NCF) y enviar notificación cuando los comprobantes disponibles lleguen a ese número mínimo.	Si	En el portal de administración habrá una sección para la gestión de los NCF, igualmente se pondrá un campo para definir cual será el mínimo que disponible y los correos para que envíe la notificación.
Facilidades o Informes para gestión del cobro (Reservado, Aplicado, montos clasificados por oficinas/cajas).	Si	Se creará un reporte de los cobros que pueda filtrase por el estado del cobro.
Módulo Validación de la Solicitud		
En este módulo, el personal de BackOffice estará validando las informaciones y documentos anexados por los ciudadanos en su solicitud, para asegurar que se puede dar continuidad a la solicitud. Usará la base de datos creada por el portal.	Si	Este BackOffice recibirá todas las solicitudes organizadas por numero de servicio, estilo bandeja de entrada con un grid donde muestre información general del ticket, tales como: ID, categoría del servicio o nombre, solicitante, fecha de solicitud, etc.
Este módulo debe ser web, asegurando sea accesado por personal BackOffice autorizado.	Si	Se implementará un modulo de seguridad donde se definirán los roles de cada uno de los usuarios de la plataforma.
En este módulo, el personal de BackOffice debe visualizar y gestionar la cola de las solicitudes pendientes, realizadas por los ciudadanos, para validar los documentos e información que le permitirán responder al ciudadano según los resultados.	Si	Este BackOffice recibirá todas las solicitudes organizadas por numero de servicio, estilo bandeja de entrada con un grid donde muestre información general del ticket, tales como: ID, categoría del servicio o nombre, solicitante, fecha de solicitud, etc. Adicionalmente al hacer click en la solicitud abrirá el detalle donde el agente podrá verificar si la solicitud tiene toda información requerida, en caso de no esta completa, tendrá la posibilidad de devolverla al solicitante notificando la información requerida.
El estatus de la solicitud debe ser parametrizable.	Si	El estado será parametrizable y también puede ser obtenido por medio de los Web Services con los sistemas internos.
Mantenimiento para que el supervisor de BackOffice pueda dar prioridad a algunas solicitudes de servicio.	Si	Se definirá un rol supervisor el cual podra manejar la prioridad de las solicitudes.

Las solicitudes de servicios que sean devueltas a los ciudadanos por datos o documentación errónea deben ser repriorizados para que puedan ser trabajados antes que las solicitudes más recientes.	Si	La organización de los tickets se hará basado en la numeración y fecha de la solicitud para enviar que las solicitudes devueltas queden por debajo de las nuevas.
En el caso de un estatus no aprobado, el personal de BackOffice debe documentar la razón, para que el ciudadano pueda revisar y corregir el documento o información acorde a los requisitos. Deberá activar mensajería para el ciudadano.	Si	Se definirá que si el agente coloca el estado " No Aprobado" tenga que completar un campo justificando la razón de manera obligatoria, posteriormente se le notificará al usuarios por las vías disponibles.
Cuando una solicitud es aprobada, debe ser enrutada hacia el sistema de "Gestión de Servicio" para que pueda ser trabajada por el sistema institucional correspondiente.	Si	Una vez verificara en el backoffice la solicitud se enviará vía web services al sistema de gestión de servicios.

Requisito	Cumple	Cumplimiento
REQUERIMIENTOS TÉCNICOS		
Requisitos de Interfaces		
Interfaces sistemas institucionales		
La aplicación debe proveer los mecanismos o medios para integrarse con las aplicaciones internas de la institución. Aplicación de autenticación / autorización. Gestión de servicio. Gestión de citas.	Si	Se desarrollarán las integraciones requeridas para el funcionamiento del sistema. Adicionalmente se dejará un API documentado para que pueda ser usado en futuras integraciones.
Entorno Operativo		
Nube de Azure como plataforma de operación de los módulos a desarrollar.	Si	Se desarrollará bajo la plataforma de Azure que proveerá la JCE.
Gestor de base de datos SQL Server.	Si	La estructura de la base de datos se hará bajo SQL Server.
Lenguaje de programación C#. FrontEnd Angular o Blazor FrontEnd PWA Asp.net Core 3.1 mínimo	Si	Se desarrollará bajo el lenguaje de programación requerido por la JCE.
Datos sensibles deben estar encriptados en la base de datos.	Si	Los datos quedarán encriptado por medio del SQL Server.
Utilizar microservicios.	Si	Se utilizará microservicios para todas las consultas de la base de datos, integraciones a otros sistemas y reportes.
Utilizar contenedores virtuales.	Si	Se utilizará Dockers como contendores virtuales para ser implementados en Azure.
Trabajar en todos los navegadores disponibles en el mercado.	Si	La aplicación será totalmente web y podrá ser utilizada con cualquier Navegador del mercado.
Certificado digital para garantizar la transmisión segura de información.	Si	Se sugiere que la JCE compre el certificado en un ente certificador para nosotros implementarlo.
Separar las capas de desarrollo en Backend y FrontEnd.	Si	Se realizará de forma separada.
Utilizar API Rest	Si	Se implementarán API rest para los microservicios implementados.

El diseño debe de ser adaptable a cualquier dispositivo (responsive).	Si	Estaremos desarrollando las plantillas del portal bajo los principios de Responsive Web Design para que esté optimizado para los distintos dispositivos que accedan al mismo.
Requisitos de Desempeño		
Se requiere un tiempo mínimo de respuesta de la aplicación, el cual será definido en conjunto con el suplidor.	Si	Se estima que utilizando una estructura relacionada en el desarrollo se puede garantizar un tiempo de repuesto mínimo aceptable. Este tiempo esta consensuado con la JCE.
Requisitos de Seguridad		
Proveer de Audit Trail de las informaciones de acceso y de transacciones realizadas en el portal.	Si	Se implementará una librería de log de actividades capturando y monitoreando todos los cambios y actividades del sitio web.
Validación de datos explícita, basada en filosofía de lista blanca.	Si	Se creará una lista blanca donde se especifiquen las palabras que no se aceptan, se validarán en cada campo de los formularios, en caso de que se genere una alerta, el formulario no podrá ser enviado.
Cifrado de datos sobre el canal cifrado de transmisión (doble encriptación).	Si	Se implementará un nivel de encriptación AES de 256 bit.
Cumpla con los Escenarios y casos de pruebas funcionales.	Si	El desarrollo y las pruebas serán realizadas basadas en los casos de usos aprobados por la JCE
Aprobación de documento de análisis y diseño previo al desarrollo.	Si	Esta contemplado la creación de un documento de análisis y diseño de requerimientos como uno de nuestros entregables.
Prácticas de desarrollo seguro para prevenir inyección de Código malicioso.	Si	Se implementarán estándares de desarrollo seguro durante el clico de vida del software, por ejemplo, OWASP CLASP.
Cumpla con las normas Nortic.	Si	Se implementarán las normas NORTIC requeridas por la JCE.
Sistema será sometido a identificación de vulnerabilidades que deben ser corregidas sin costo por parte del suplidor.	Si	Nosotros como suplidores realizaremos pruebas unitarias y luego la JCE procederá a hacer sus pruebas. Aceptamos de que cualquier error que presente la aplicación tendremos la responsabilidad de corregirlo.
Notificaciones de fallas en cualquier paso del portal		
Toda falla técnica en el portal debe notificarse vía correo a los interesados.	Si	Se manejarán vía excepciones en el desarrollo
Debe tener la facilidad para poder hacer interface con el sistema de Mesa de Ayuda creando un incidente de manera automática.	Si	Se crearía un web services para enviar los errores que se generen en el sistema.
GENERALES		
Entrega de los códigos fuentes de los módulos desarrollados, derecho de uso de los mismos y exclusividad en los aspectos visuales (look and feel).	Si	Se entregará toda la documentación y código fuente del desarrollo. Todo lo que se genere de este proyecto queda bajo la propiedad de la JCE

Proveer los requerimientos necesarios de la infraestructura y software (licencias de terceros) que sean requeridas para el funcionamiento de los módulos.	Si	1 Servidor para FrontEnd. 1 Servidor de Base de Datos. 1 Servidor para BackOffice. 1 Servidor de FileServer. Licencias Base de Datos SQL Server.
Entrenamiento y/o pase de conocimiento, al equipo técnico de desarrollo de Informática de la JCE durante la ejecución del proyecto.	Si	Se definirá un plan de capacitación divido en 3 partes o grupos: - Capacitación para el personal técnico que brindará apoyo para que el sistema funcione de correctamente. - Capacitación para administradores del sistema. - Capacitación para los agentes del BackOffice.
Entrega de la documentación técnica del sistema (Modelo de base de datos, diagramas del sistema, etc.).	Si	Se entregará una carpeta con toda la documentación del desarrollo del software.
Servicio de acompañamiento al equipo de desarrollo de informática, posterior a la implementación por 60 días.	Si	Se dispondrá de un agente de soporte técnico para asistir directamente durante los 60 días. Adicionalmente ofrecemos soporte hasta los 12 meses posterior a la puesta en producción (Ver sección de soporte técnico)
Indicar metodología de análisis y diseño a usar.	Si	Se usará la metodología de desarrollo ágil basa en SCRUM y para la gestión de proyecto la basada en el PMBOK Ver sección de metodologías en este documento.
Proveer Plan de trabajo de los entregables. La finalización del desarrollo de los módulos no debe exceder de 4 meses.	Si	Ver sección del plan de trabajo en este documento.

RNC 131-060153 Innovix Innovation for Business Leaders Santo Domingo, R.D.