

Descripción del Servicio

Objetivo y Alcance del Servicio Requerido

El objetivo del servicio es diseñar e implementar un portal transaccional web, en el cual se encuentren integrados todos los servicios e informaciones ofrecidas por la Junta Central Electoral a los/las ciudadanos/as, según los requisitos indicados a continuación:

Funcionalidades requeridas:

Módulo Portal de Servicios

Desarrollar un portal de aplicación WEB que permita configurar y publicar diferentes servicios que ofrece la institución. Esta debe ser amigable, fácil de usar, y parametrizable mediante una administración que permita agregar nuevas casillas de aplicaciones. Estas casillas pueden corresponder a un servicio intern, configurad en el mismo portal donde se debe configurar las diferentes características del servicio o de una aplicación externa desarrollada en la institución.

Cada aplicación y/o servicio del portal debe contener las propiedades asociadas al mismo, las cuales deben ser parametrizables a través de mantenimientos.

Debe proveer al ciudadano la información asociada al servicio:

- Nombre del servicio.
- Descripción del servicio.
- Requisitos.
- Costo.
- Procedimiento para obtener el servicio.
- Modo de entrega (presencial/web).
- Tiempo estimado de entrega (SLA).
- Localidad de entrega.
- URL App para acceder al servicio.



Los requerimientos del servicio deben ser parametrizables:

- Nombre del servicio.
- Descripción del servicio.
- Costo.
- Requisitos.
- Formato de los documentos relacionados al servicio, tamaño permitido
- Canales de prestación del servicio (presencial/web).
- Tipo prestación del servicio (VIP, regular)

 **consultec**
CORPORACIÓN CONSULTTEC PANAMÁ S.A.
RUC. 2617500-1-836195 DV. 20

- Modo de entrega (presencial/web, VIP, regular)
- Tiempo de entrega.
- Localidad de entrega.
- Tipo de mensajería.

Funcionalidad de mantenimiento para los servicios que permita:

- Añadir o borrar servicios.
- Adicionar, modificar o borrar requerimientos del servicio.

Servicios a implementar

Certificaciones

Certificaciones de actos de Registro del Estado Civil

- Acta de Nacimiento.
- Acta de Divorcio.
- Acta de Matrimonio.
- Soltería.
- Verificación de hijos declarados.

Certificación de cédulas

- Cédula vieja.
- Cédulas nuevas para fines de: Dirección General de Pasaportes, fines correspondientes o a quien puede interesar, fines bancarios y/o AFP de un fallecido.

Registro del Estado Civil

- Expediciones de extracto de nacimiento, matrimonio, defunciones y divorcios.
- Expediciones inextensas de nacimiento, matrimonio, defunciones y divorcios.
- Boleta Escolar.

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



 **consultec**
CORPORACIÓN CONSULTTEC PANAMÁ S.A.
RUC. 2617500-1-836195 DV. 20

Mostrar los servicios disponibles en el portal para que el ciudadano seleccione el que desea solicitar.

Algunos servicios no requerirán autenticación.

Aplicar Normas NORTIC (Nortic A2, Nortic A5, Nortic A7)

Proveer facilidad para que el ciudadano solicite sus propios documentos y los de sus dependientes directos.

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 relacionado al servicio que se esté solicitando.

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.

La nomenclatura de los tickets debe ser parametrizable y gestionada por la institución.

Todos los formatos de mensajería a compartir con el ciudadano deben ser parametrizables.

Todas las mensajerías a los ciudadanos deben considerar mensaje claro y estandarizado, Número de Solicitud ticket, especificar servicio, paso del proceso.

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.

El estatus de completación de la solicitud del ciudadano llegará al portal 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.

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.

Funcionalidad para que el ciudadano evalúe la calidad del servicio recibido al finalizar.

La aplicación debe de ser inclusiva.

Facilidad para realizar estadísticas y reportes.

Portal que maneje las etiquetas y mensajes en múltiples idiomas, conforme al estándar y herramienta utilizada por el suplidor.



Cobro del Servicio

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.

En ambos casos se debe enviar al ciudadano vía mensajería un comprobante de la transacción realizada con los datos/detalles correspondientes.

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.

Debe manejar mínimos disponibles parametrizable de Números de Comprobantes Fiscales (NCF) y enviar notificación cuando los comprobantes disponibles lleguen a ese número mínimo.

Facilidades o Informes para gestión del cobro (Reservado, Aplicado, montos clasificados por oficinas/cajas).

Módulo de 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.

Este módulo debe ser web, asegurando sea accedido por personal BackOffice autorizado.

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.

El estatus de la solicitud debe ser parametrizable.

Mantenimiento para que el supervisor de BackOffice pueda dar prioridad a algunas solicitudes de servicio.

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.

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.

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.



Requerimientos Técnicos:

Requisitos de Interfases

Interfases 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.

Entorno Operativo

Nube de Azure como plataforma de operación de los módulos a desarrollar.

Gestor de base de datos SQL Server.

- Lenguaje de programación C#.
- FrontEnd Angular o Blazor
- FrontEnd PWA
- Asp.net Core 3.1 mínimo

Datos sensibles deben estar encriptados en la base de datos.

Utilizar microservicios.

Utilizar contenedores virtuales.

Trabajar en todos los navegadores disponibles en el mercado.

Certificado digital para garantizar la transmisión segura de información.

Separar las capas de desarrollo en Backend y FrontEnd.

Utilizar API Rest

El diseño debe de ser adaptable a cualquier dispositivo (responsive).



CONSORCIO SERVI-TEC



CORPORACIÓN CONSULTTEC PANAMÁ S.A.
RUC. 2617500-1-836195 DV. 20

CONFIDENCIAL

35

Requisitos de Desempeño

Se requiere un tiempo mínimo de respuesta de la aplicación, el cual será definido en conjunto con el proveedor.

Requisitos de Seguridad

Proveer de Audit Trail de las informaciones de acceso y de transacciones realizadas en el portal.

Validación de datos explícita, basada en filosofía de lista blanca.

Cifrado de datos sobre el canal cifrado de transmisión (doble encriptación).

Cumplir requerimientos aceptación de software

Cumpla con los Escenarios y casos de pruebas funcionales.

Aprobación de documento de análisis y diseño previo al desarrollo.

Prácticas de desarrollo seguro para prevenir inyección de Código malicioso.

Validación de datos explícita, basada en filosofía de lista blanca.

Cumpla con las normas Nortic.

Sistema será sometido a identificación de vulnerabilidades que deben ser corregidas sin costo por parte del proveedor.

Notificación de fallas en cualquier paso del portal

Toda falla técnica en el portal debe notificarse vía correo a los interesados.

Debe tener la facilidad para poder hacer interfase con el sistema de Mesa de Ayuda creando un incidente de manera automática.



Generales

- a) Entrega de los códigos fuentes de los módulos desarrollados, derecho de uso de los mismos y exclusividad en los aspectos visuales (look and feel).
- b) Proveer los requerimientos necesarios de la infraestructura y software (licencias de terceros) que sean requeridas para el funcionamiento de los módulos.
- c) Entrenamiento y/o pase de conocimiento, al equipo técnico de desarrollo de Informática de la JCE durante la ejecución del proyecto.
- d) Entrega de la documentación técnica del sistema (Modelo de base de datos, diagramas del sistema, etc.).
- e) Servicio de acompañamiento al equipo de desarrollo de informática, posterior a la implementación por 60 días.
- f) Indicar metodología de análisis y diseño a usar.
- g) Proveer Plan de trabajo de los entregables. La finalización del desarrollo de los módulos o debe exceder de 4 meses.

