

19 Detalles Propuesta Técnica y Funcional

19.1 Antecedentes

La Junta Central Electoral, como parte del proceso licitatorio JCE-CCC-LPN-2022-0002, busca contratar a una empresa que se encargue de diseñar, desarrollar e implementar su portal transaccional web que integre todos los servicios e informaciones ofrecidas por Junta Central Electoral a los ciudadanos y residentes.

19.2 Cualidades generales de la solución propuesta

Cualidades generales de la solución propuesta:

- Sistema web y accesible de manera pública a través de internet y un navegador y su versión responsive desde dispositivos móviles. Desarrollado acorde a las normas Nortic A2, Nortic A5, Nortic A7.
- Parametrizable, mediante la incorporación de nuevos elementos a los servicios y/o aplicaciones (casillas).
- Flexible y escalable para poder representar el flujo general la mayoría de los servicios públicos o de entes gubernamentales, simplificado en, carga de formularios, carga de documentos, proceso de revisión y emisión de planillas.
- Permite gestionar a los diferentes actores, desde los ciudadanos, gestores y administradores que participan en la gestión del servicio.
- Se hará entrega de los códigos fuentes de los módulos desarrollados, derecho de uso de los mismos y exclusividad en los aspectos visuales (look and feel).

A continuación, se describen de manera general las cualidades funcionales que comprenden el alcance de la propuesta. Estos requerimientos en el proceso análisis se transformarán en casos de uso específicos.

19.2.1 Portal de servicios

Se proveerá Portal de Servicios con las siguientes propiedades parametrizables por medio a mantenimientos, con las siguientes cualidades:

Proveerá las siguientes informaciones asociadas al servicio:

- Nombre del servicio.
- Descripción del servicio.
- Requisitos.
- Costo.
- Procedimiento para obtener el servicio.
- Modo de entrega (presencial/Web).
- Tiempo estimado entrega (SLA).



- Localidad entrega.
- URLApp para acceder al servicio

Cualidades parametrizables del servicio:

- 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

Función de mantenimiento que permitirá:

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

Servicios que quedaran configurados y sus cualidades:

- **Certificaciones**
 - **Certificaciones de actos de Registro del Estado Civil**
 - Acta de nacimiento.
 - Acta de divorcio.
 - Acta de matrimonio.
 - Soltería.
 - Verificación de hijos declarados.
 - **Certificaciones de cédulas**
 - Cédula vieja.
 - Cédulas nuevas para fines de: Dirección General de Pasaportes, fines correspondientes o a quien pueda interesar, fines bancarios y/o AFP de un fallecido.
- **Registro del Estado Civil**
 - Expediciones 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.

Otros:

- Mostrará los servicios disponibles en el portal para que el ciudadano seleccione el que desea solicitar.
- Se decidirá junto a la JCE cuales servicios podrán solicitarse sin que se requiera autenticación.
- Compatible con las normas Nortic especificadas en el pliego.
- El ciudadano podrá solicitar sus propios documentos o los de sus dependientes directos.
- El ciudadano podrá registrar las informaciones y cargar las documentaciones requeridas para el servicio solicitado, en apego al formato y a la calidad mínima requerida.
- A toda solicitud que cumpla con los requisitos mínimos para ser liberado se le generará un numero o ticket único (parametrizable), el cual será comunicado al ciudadano por los medios acordados con la JCE e incluirá:
 - Numero de ticket o solicitud de servicio
 - Servicio solicitado y
 - Etapa o paso en que se haya su solicitud
- Con toda solicitud completada se informará al ciudadano y se le habilitará a la opción de agendar cita para recoger el documento solicitado. Si se genera un correo informativo de compleción del servicio se incluirá en este un link que le permita acceder al portal y agendar la cita para recoger el documento.
- Cuando un usuario solicitante de un servicio ingrese debe de informar el estatus de su(s) solicitud(es).
- Mantendrá un histórico de transacciones por cada solicitante, accesible a cada solicitante (sus solicitudes) a colaboradores funcionales de la JCE.
- Encuesta de evaluación de cada servicio solicitado al completarse.



19.2.2 Cobro del servicio

Los servicios realizados desde la plataforma tienen un costo de gestión, este módulo permitirá enlazar la pasarela de pagos con el sistema, así como validar y visualizar los pagos realizados.

Los tramites realizados desde la plataforma tiene un costo de gestión, este módulo permitirá enlazar la pasarela de pagos con el sistema, así como validar y visualizar los pagos realizados.

Quedará habilitado el cobro por tarjeta de crédito, permitiendo la modalidad de retención del monto para su cobro definitivo al completarse la entrega de este. En ambos casos se notificará al ciudadano de la naturaleza del cargo y sus detalles.

Además, permitirá:

- La generación de una factura con NCF, cuando así sea solicitada por el ciudadano
- Generación de informes para gestión de cobros

19.2.3 Módulo de validación de solicitud

Este módulo será el encargado de controlar todo el flujo de un servicio de un ciudadano en función a su tipo y a la configuración definida para el mismo.

Desde este método el colaborador backoffice previamente autorizado podrá:

- Listar, buscar y visualizar los tipos de servicios disponibles.
- Crear servicios desde la sesión de un usuario ciudadano o solicitante.
- Hacer render, validar y almacenar los formularios asociados al tipo de servicio.
- Mostrar, validar y cargar los documentos relacionados al servicio.
- Visualizar toda la información y formularios cargadas por el solicitante.
- Asignar manual o automáticamente un servicio a un gestor.
- Cambiar el gestor asignado a un servicio.
- Permita enviar notificaciones relacionadas al servicio al solicitante y gestor.
- Controlar los diferentes estados y flujo del servicio.
- Cancelar o anular un servicio.
- Enviar notificaciones automáticas en cada paso del servicio.
- Generar planillas del servicio.
- Visualizar el historial de servicios realizados.
- Validar la cola de solicitudes y, de cada solicitud, los documentos e informaciones ingresadas por el solicitante y, de estar correctos, dar continuidad a la solicitud validada.
- Responder con un estatus a la solicitud validada (parametrizable) cuyo resultado será enviado al ciudadano. De no ser correcto deberá documentar



la razón, la cual llegará en el referido correo a fines de que el ciudadano corrija el error.

- Poder priorizar entre las solicitudes que están en cola.
- Trabajar el estatus de las solicitudes reingresadas por incorrecciones a fines de poderlas priorizar respecto a las solicitudes más recientes según el criterio que sea definido por la JCE.
- Enrutar la solicitud que haya sido "aprobada" por el funcionario al Sistema de Gestion de Servicios de la JCE.

19.2.4 Módulo de usuarios y seguridad

Desde este módulo se gestiona y controla a los sus usuarios del sistema, así como su acceso a las diferentes funciones y entidades. Las principales funciones del módulo serán:

- Creación, edición y eliminación de roles.
- Asignación de permisos a roles.
- Creación, edición y eliminación de usuarios.
- Asignación de roles a usuarios.
- Autenticación y autorización de usuarios.
- Recuperación de contraseña de accesos.
- Registro de usuarios y verificación de email.
- Historial de todas las operaciones realizadas por el usuario.
- Audit Trail para los accesos y las transacciones
- Doble encriptación para el cifrado de datos en la transmisión

19.2.5 Módulo de Notificaciones

Este módulo abarcara la funcionalidad relacionada al envío y configuración de notificaciones vía correo electrónico en el sistema:

- Gestión de plantillas de notificaciones para servicios.
- Gestión de contenido de correos electrónicos.
- Envío de notificaciones a usuarios desde el sistema.
- Envío de notificaciones durante las etapas del servicio

19.2.6 Módulo de Configuración

El sistema contara con un módulo de configuración de los parámetros generales del sistema, que permite:

- ✓ • Gestión de parámetros de configuración en el sistema.
- ✓ • Visualización de parámetros de configuración.
- Gestión de tablas catálogo.



19.2.7 Módulo de gestión de formularios entrada/salida

Durante el proceso de realización de servicios es necesario recolectar cierta información para poder gestionarlos, esta información la ingresan los ciudadanos al iniciar el servicio y los gestores al momento de finalizarlo.

Desde este módulo se podrán crear dichos formularios para luego ser asignados a servicios en sus diferentes etapas.

Estos formularios podrán ser reutilizables en el caso de que varios servicios los necesiten, por el ejemplo para varios servicios en el mismo ente gubernamental.

Este módulo permitirá la gestión de dichos formularios, desde este se podrá:

- Crear formularios incluyendo un nombre, descripción y los diferentes campos necesarios especificando una etiqueta, tipo de campo y si es requerido o no.
- Se podrán definir ciertas validaciones para los tipos de campos definidos.
- Existirán campos de tipo:
 - Texto.
 - Texto largo.
 - Selección simple
 - Selección múltiple
 - Numérico
 - Fecha
 - Rango de Fechas
- Editar formularios.
- Eliminar o desactivar formularios.

19.2.8 Módulo de gestión requisitos documental entrada/salida

Los servicios tienen una serie de requisitos documentales, desde este módulo se podrán definir los tipos de documentos disponibles en el sistema, estos módulos podrán ser utilizados como entradas o como salidas dentro del sistema. Estos documentos podrán ser reutilizados dentro de los diferentes servicios.

Este módulo permitirá:

- Crear tipos de documentos, incluyendo nombre, descripción, tipo de archivo y tamaño máximo. Adicionalmente se tendrá un campo de reglas en caso se requiera dar instrucciones específicas al ciudadano referente a la carga del documento • Editar el tipo de documento.
- Eliminar o desactivar documentos.



19.2.9 Módulo de gestión de Servicios

El sistema debe gestionar la creación de cualquier tipo de servicio que se pueda generalizar bajo el flujo descrito en el punto 2.4 de este documento. Para ello este módulo permitirá crear, configurar y definir los parámetros necesarios para la realización del servicio.

Este módulo tendrá las siguientes funcionalidades:

- Creación de tipo servicios con la siguiente información:
- Nombre
- Descripción
- Sistema Institucional relacionado
- Tiempo estimado de respuesta.
- Costo del servicio
- Se podrán asociar y gestionar los formularios iniciales que debe llenar el ciudadano o solicitante.
- Adicionalmente se podrá dividir el servicio en pasos en función a los formularios asociados, teniendo siempre los siguientes pasos básicos:
 - Inicio de Solicitud
 - Carga de Datos
 - Carga de documentos
 - Validación de Solitud
 - Estado Gestión servicio
 - Culminación de Servicio.
- Se podrán asociar y gestionar los documentos requeridos para la realización del servicio.
- Se podrán editar, habilitar o deshabilitar los servicios.

19.2.10 Módulo de Reportes

Este módulo permitirá visualizar algunas estadísticas y reportes sobre las operaciones realizadas en el sistema.

- Reportes de servicios.
- Reporte de servicios por ente Institución
- Reporte de pagos.



19.3 Descripción del flujo general de tramites

A continuación, se describe el proceso general para realización de un servicio. La idea es definir y proveer un proceso global donde las especificidades de cada tramite las maneja el gestor o la entidad encarga de procesarlos.

- El usuario solicitante se registra en el portal de servicios.
- El solicitante inicia sesión.
- La solicitante lista los servicios disponibles o puede buscar el servicio filtrado por su categoría o Institución
- El solicitante selecciona el servicio que desea realiza y visualiza la información general del servicio, documentos requeridos e información relacionada al mismo.
- Una vez el solicitante verifica que posee la información necesaria inicia el proceso de servicio.
- El solicitante llena los formularios con la información solicitada.
- El solicitante carga los documentos solicitados.
- El solicitante realiza el pago de servicio con su tarjeta de crédito
- El servicio queda en un estado "Pendiente se Asignación".
- El sistema asigna automáticamente el servicio a un gestor.
- El operador carga la información necesaria en función a su evaluación.
- Si existen algún problema u observación se notifica al solicitante.
- El gestor asigna la solicitud al servicio institucional correspondiente a través de su api o manualmente.
- Si el servicio se puede completar el operador procede a cargar los datos del formulario de salida.
- El estado del servicio se actualiza a medida se realicen los pasos.
- El operador marca el servicio como completado.

