

FONDO MIXTO CONACYT - GOBIERNO DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ
CONVOCATORIA SLP-2018-04

“FORTALECIMIENTO E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL”

DEMANDA ESPECÍFICA

DEMANDA SLP-2018-04-01

DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y REINGENIERÍA DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN DEL REGISTRO CIVIL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ.

1. PRIORIDAD Y DEMANDA ESTRATÉGICA ATENDIDA

Prioridad 2

Innovación gubernamental. Innovar los servicios brindados por las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de San Luis Potosí mediante el desarrollo e implementación de tecnologías de la información y comunicación.

Demanda Estratégica 7

Nuevas tecnologías en el servicio de expedición de actas del estado civil de las personas.

2. ANTECEDENTES

El *Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018* plantea como objetivo transformar la acción gubernamental¹ mediante la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) propiciando la simplificación, sistematización y digitalización de los procesos administrativos en beneficio de la población mexicana.² La línea de acción en materia de derecho a la identidad es fortalecer el Registro Nacional de Población a través de la modernización de los Registros Civiles, a fin de poner en marcha la consulta e impresión en línea de las actas del registro del estado civil de las personas.³

El Gobierno del Estado de San Luis Potosí (GESLP), ha establecido como objetivo impulsar los procesos de innovación gubernamental a partir de la implementación del Gobierno Digital⁴, de tal manera que facilite la incorporación de las TIC en las actividades de la gestión pública, permitiendo a la sociedad potosina el acceso a servicios digitales interactivos para fortalecer la eficacia, eficiencia,

¹ Gobierno de la República. *Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018*.

² Gobierno de la República. *Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018*.

³ Gobierno de la República. *Programa Sectorial de Gobernación 2013-2018*.

⁴ Gobierno del Estado de San Luis Potosí. *Plan Estatal de Desarrollo 2015-2021*.

transparencia, y rendición de cuentas del gobierno⁵. En este proceso la ciencia, la tecnología y la innovación impactarán en el desarrollo económico y sobre el bienestar social de la población potosina.⁶

En este sentido, la Secretaría General del Gobierno del Estado de San Luis Potosí, mediante la Unidad Administrativa de Derechos Humanos y Asuntos Jurídicos, tiene a su cargo dirigir, organizar, supervisar y controlar todas y cada una de las áreas de trabajo que están bajo su responsabilidad, así como la inspección y observación del funcionamiento de las Oficialías del Registro Civil en el estado⁷ a través de la Dirección del Registro Civil (DRC).

Actualmente, los trámites y servicios de la DRC-GESLP son inscribir y dar publicidad a los actos constitutivos o modificativos del estado civil de las personas (nacimiento, reconocimiento de hijos, adopción, matrimonio, divorcio, emancipación y muerte de los mexicanos y de los extranjeros residentes en el territorio de la entidad), así como a los actos del estado civil de los mexicanos efectuados en el extranjero, las sentencias ejecutorias que ordenen la rectificación de los asientos (declaración de la ausencia, la presunción de muerte o pérdida de capacidad para administrar bienes), y los demás que así exijan las leyes.

Dichos servicios son ofrecidos, en su totalidad, mediante ventanillas en las Oficialías del Registro Civil, mientras que la consulta y expedición de actas de nacimiento, matrimonio y defunción son los únicos servicios que pueden ser consultados y obtenidos mediante cajeros automatizados, con exclusión de lo relacionado con actas foráneas.

En el primer semestre del 2016 se emitieron 89 mil 409 copias certificadas a través de cajeros automatizados y 46 mil 423 por medio de ventanillas, lo que equivale a un incremento del 92% de la demanda de los cajeros automatizados. Diariamente las ventanillas atienden a 300 personas y el tiempo de espera en sala es de 20 minutos a 2 horas, dependiendo de la cantidad de personas mientras que en el cajero automatizado es de uno a cinco minutos⁸.

Dichos cajeros operan mediante el arrendamiento de un sistema informático que no permite el acceso a los códigos fuente, lo cual imposibilita hacer modificaciones o reprogramación que mejore su funcionamiento. Asimismo, la estructura de tablas en la base de datos del sistema no es coincidente con el sistema de ventanillas, por lo que algunos cambios realizados en el sistema informático en que operan los cajeros automatizados de la DRC-GESLP, no se reflejan en automático en el sistema, lo que conlleva que las actas e información de los ciudadanos no sean coincidentes.

Por lo anterior, el Gobierno del Estado de San Luis Potosí ha identificado la necesidad de diseñar e implementar un sistema informático innovador que permita digitalizar, configurar, gestionar, consultar y emitir la totalidad de los trámites y servicios de la DRC-GESLP, con una arquitectura cliente-servidor que permita la revisión automática para evitar la duplicidad de registros, con el fin de proveer a la DRC-GESLP con infraestructura tecnológica que sea de utilidad para que los usuarios accedan a los servicios y trámites.

⁵ Gobierno del Estado de San Luis Potosí. *Programa Sectorial Gobierno Abierto, Honesto e Innovador 2015-2021*.

⁶ Gobierno del Estado de San Luis Potosí. *Programa Sectorial de Ciencia y Tecnología 2015-2021*.

⁷ Gobierno del Estado de San Luis Potosí. *Funciones de la Dirección General del Registro Civil*. Información disponible en <http://sgg.slp.gob.mx>

⁸ Gobierno del Estado de San Luis Potosí. Dirección General del Registro Civil.

3. FINALIDAD Y PROPÓSITO DE LA DEMANDA

Finalidad

Impulsar la innovación en los sistemas de gestión gubernamental en materia de identidad de las personas, mediante la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que simplifiquen, sistematicen y permitan digitalizar los trámites y servicios que proporciona la Dirección del Registro Civil del Gobierno del Estado de San Luis Potosí (DRC-GESLP), permitiendo a la sociedad potosina tener acceso a servicios digitales interactivos, ágiles, sencillos y oportunos.

Propósito

Contar con un sistema informático con *software* propio que permita la configuración y actualización de los trámites y servicios que proporciona la Dirección del Registro Civil del Gobierno del Estado de San Luis Potosí (DRC-GESLP) y que funcione mediante cajeros automatizados en beneficio de la sociedad potosina.

4. INDICADORES DE IMPACTO

- 1) Incremento en el número de servicios y trámites que ofrece el Gobierno del Estado de San Luis Potosí, digitalizados y disponibles en línea a través de nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).
- 2) Incremento en el número de trámites y servicios mensuales de la DRC-GESLP realizados electrónicamente a través de los cajeros automatizados.
- 3) Disminución del tiempo de respuesta en los procesos y servicios de la DRC-GESLP.
- 4) Incremento y especialización de la infraestructura tecnológica de la DRC-GESLP para realizar los trámites y servicios registrales.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

Diseñar, desarrollar e implementar un sistema informático con *software* propio para la innovación institucional y reingeniería de procesos aplicable a los trámites y servicios registrales de la Dirección del Registro Civil del Gobierno del Estado de San Luis Potosí, a través de cajeros automatizados, a fin de poner a disposición de la ciudadanía la información de los servicios que proporciona, así como la posibilidad de realizar trámites en línea.

5.2 Objetivos Específicos

- 1) Realizar un análisis del estado actual de la infraestructura con que cuenta la DRC-GESLP para la implementación de un sistema informático para realizar trámites y servicios registrales, que incluya un reporte comparativo entre la infraestructura que se tiene en la entidad y la que se requiere para poner en marcha el sistema informático, así como una propuesta de equipamiento necesario para implementarlo.

- 2) Desarrollar un *software* propio y adaptable donde converjan todos los procesos, bases de datos e información de la DRC-GESLP, con privilegios de acceso de acuerdo con el tipo de usuario.
- 3) Diseñar y desarrollar un sistema informático flexible y actualizado que permita la configuración, personalización y desarrollo de trámites mediante un *backoffice*, que pueda ser monitoreado vía *web* a través de un sistema de usuarios y con implementación de seguridad para evitar la inserción de códigos maliciosos usando certificados de seguridad.
- 4) Implementar el sistema informático en cuatro cajeros automatizados instalados y operando en la Dirección del Registro Civil del Gobierno del Estado de San Luis Potosí.
- 5) Realizar talleres de capacitación para el personal de la DRC-GESLP con el fin de institucionalizar los nuevos procesos para trámites y servicios registrales.
- 6) Desarrollar un plan de implementación y pruebas del sistema informático, que incluya las estrategias para la evaluación y seguimiento de la operación y resultados.

6. PRODUCTOS ESPERADOS

- 1) Documento que contenga el análisis del estado actual de la infraestructura con que cuenta la DRC-GESLP y que contemple su factibilidad de uso, considerando la correcta implementación del sistema informático, y que incluya:
 - a) Reporte comparativo entre la infraestructura que se tiene en la entidad y la que se requiere para poner en marcha y utilizar adecuadamente el sistema informático y las bases de datos previamente elaboradas por la DRC-GESLP.
 - b) Una propuesta de equipamiento necesario para implementar el sistema informático, y que, a su vez, incluya las mejoras en cuanto a los procesos, trámites y servicios de la DRC-GESLP.
- 2) Sistema informático diseñado, desarrollado e implementado que considere innovaciones tecnológicas pertinentes, basándose en el diagnóstico que se indica en el Producto Esperado 1 y la reingeniería de los procesos, trámites y servicios de la DRC-GESLP, el cual deberá contar al menos con lo siguiente:
 - a) Una plataforma informática en línea usada para la captura y la consulta de información, la cual permita realizar trámites y solicitar servicios, con un esquema de evaluación y seguimiento, y la implementación de seguridad para evitar la inserción de códigos maliciosos. Dicho sistema deberá permitir:
 - i. Emisión de actas de nacimiento, matrimonio y defunción, para casos locales y foráneos.
 - ii. Reconocimiento de hijos, adopción, divorcio, inscripción de nacimiento e inscripción de defunción.
 - b) Bases de datos con toda la información asociada a la DRC-GESLP.
 - c) Interfaz de usuario abierta y compatible que permita vincular la información con las dependencias gubernamentales que en su caso correspondan.
 - d) Validación de manera automática de los individuos a registrar con el fin de evitar elementos duplicados en la base de datos.

- e) Monitoreo vía *web* a través de un sistema de usuarios y con implementación de seguridad para evitar la inserción de códigos maliciosos usando certificados de seguridad.

El desarrollo del sistema informático deberá basarse de forma preferente en *software* libre para evitar el uso y compra de licencias comerciales.

3) En lo que respecta al sistema informático, se deberá entregar al menos:

- a) El plan de implementación y pruebas, así como estrategias de evaluación, seguimiento de la operación y resultados.
- b) El diagrama de comunicación entre los equipos de las dependencias del gobierno estatal y federal, así como con el equipo central.
- c) El manual de usuario y técnico.
- d) La documentación técnica, que contenga al menos los siguientes diagramas: de clases, de paquetes, de casos de uso y de transiciones.
- e) El repositorio de datos documentado, diagrama entidad-relación y diccionario de datos.
- f) El documento de arquitectura y código fuente.
- g) Los *scripts* de las bases de datos.
- h) La documentación de cada uno de los procesos contenidos en el sistema informático.
- i) El certificado de seguridad informático.

4) Cuatro cajeros automatizados instalados en la DRC-GESLP y operando con el sistema informático, con sistema de alimentación ininterrumpida (UPS) y con una capacidad de impresión de al menos 4,000 documentos mensuales.

Se deberán entregar los manuales de usuario y técnico de los cajeros, incluyendo la descripción y costos esperados de mantenimiento, así como la garantía extendida de operabilidad.

5) Talleres de capacitación para el personal de la DRC-GESLP con el fin de institucionalizar los nuevos procesos, que considere los siguientes temas:

- a) Sensibilización al Usuario para la reingeniería de procesos.
- b) Difundir y clarificar la configuración de los módulos y cajeros automatizados.
- c) Mostrar y especificar la arquitectura del sistema informático.
- d) Documentar, difundir y mostrar la operación, mantenimiento y reparación de los cajeros automatizados.

Se deberá hacer entrega del programa, material y evidencias generadas de los Talleres.

7. TIEMPO DE EJECUCIÓN

18 meses

8. MODALIDAD

B. Desarrollo e Innovación Tecnológica

9. USUARIO

Dirección del Registro Civil del Gobierno del Estado de San Luis Potosí

10. CONSIDERACIONES PARTICULARES

- a) El Fondo Mixto apoyará en esta convocatoria una sola propuesta.
- b) Es indispensable que en la primera etapa de desarrollo del proyecto se incluya como entregable lo considerado en el Producto Esperado 1 de la presente Demanda Específica.
- c) A partir de la segunda etapa del proyecto se recomienda entregar el resto de los Productos Esperados de la presente Demanda Específica.
- d) Los derechos de propiedad intelectual que se generen por el proyecto serán del Sujeto de Apoyo beneficiado por el Fondo Mixto, de acuerdo con lo establecido en el apartado VI “Confidencialidad, Propiedad, Reconocimientos y Difusión de los Resultados del Proyecto”, numeral 4, de los Términos de Referencia de la Convocatoria. El Usuario podrá tener acceso a una licencia sin pago de regalías por tiempo indeterminado.
- e) La institución proponente deberá tener la facultad legal suficiente y no tener impedimento normativo para hacer entrega a entera satisfacción a la DRC-GESLP del equipamiento y *software* generados en el proyecto, mismos que forman parte de los entregables descritos en la presente Demanda.

11. CONTACTO

Luis Alberto Rojas del Toro

Subdirector del Registro Civil

Dirección del Registro Civil

Secretaría General de Gobierno del Estado de San Luis Potosí

Jardín Hidalgo No 11 Planta Alta. C.P. 78200, San Luis Potosí; S.L.P.

Teléfono: (444) 144 26 08 y (444) 32 38 535

Correo electrónico: rc_lrojas@slp.gob.mx y albertorjasdel@gmail.com

Juan Miguel Alonso Juárez

Área de Informática

Dirección del Registro Civil

Secretaría General de Gobierno del Estado de San Luis Potosí

Jardín Hidalgo No 11 Planta Alta. C.P. 78200, San Luis Potosí; S.L.P.

Teléfono: (444) 144 26 08 y (444) 81 27 678

Correo electrónico: pgje_jalonso@slp.gob.mx