



Facultad de Ingeniería

Escuela de Ingeniería en tecnologías de la información y la Comunicación

Proyecto de Grado para optar por el título de:

Ingeniero en Tecnologías de la Información y la Comunicación

PROYECTO DE GRADO

Gestión de Datos para Usuarios de la Junta Central Electoral: Apoyo a través de las TIC

Sustentantes

Juan Javier Pérez Soriano 17-0772

Esequias Linares Ovalles 18-0766

Docente

Darwin Muñoz Núñez

Universidad Iberoamericana

Santo Domingo

9 de agosto del 2021

Dedicatoria

Dedico este proyecto a Vicente Camilo Pérez y Arcadia Confesora Soriano, mis padres quienes con amor y sacrificio me permitieron estar aquí hoy, los cuales a través de lecciones continuas me forjaron por el camino del respeto, la responsabilidad y honradez, lo cual le agradezco mucho.

Juan Javier Pérez Soriano

Dedicatoria

Quiero darle las gracias a Jehová por permitirme la vida y poder llegar hasta este punto de, luego a Gregorio Linares y Ramona Ovalles, mis padres que con mucho sacrificio hicieron todo lo posible para que siguiera en mis estudios desde pequeño, a mi familia que de una manera indirecta me apoyaron, a mis amigos que siempre estuvieron. Muchas gracias por confiar en mí, una meta más.

Esequias Linares Ovalles

Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer profundamente a Dios, por brindarme salud, bienestar; y por permitirme culminar de una de mi tan anhela meta, a mis padres por siempre estar a mi lado y confiar en mí, por brindarme una educación basadas en valores y principios éticos, y por el apoyo que siempre me brindan en el cumplimiento de cada uno de mis objetivos personales y profesionales.

También quiero agradecer a mi compañero de proyecto, Esequias Linares, por su gran dedicación y por servirme de motivación para dar lo mejor de mí en esta última etapa de nuestra carrera universitaria.

A todos los profesores que ayudaron en mi desarrollo académico, en especial a Rina Familia, Luis Eduardo Bayonet, Linardo de Jesús y Néstor Matos, que gracias a su dedicación y forma de enseñar ha influido en mí, no solo de manera profesional, sino que también personal.

También quiero agradecer a nuestro asesor Dr. Darwin Muñoz, quien, con su método de enseñanza, nos llevó dar el máximo esfuerzo para entregar un proyecto que cumpla con todos los criterios de calidad y originalidad.

Juan Javier Pérez Soriano

Agradecimientos

Quiero darle las gracias a Jehová, a mis padres, familia, esposa y mis amigos por estar apoyándome en todas las metas que me propongo, tanto personal como profesional. A Dios por regalarme la salud y permitirme seguir adelante en todas mis metas.

A mis compañeros de estudios por brindarme su apoyo y mostrar disposición para que siga adelante, especialmente a Eva Piña.

A mi compañero de proyecto Juan Javier, por darme la motivación cuando no había ánimo de seguir, tener paciencia y poner su entrega en este largo proceso.

Agradezco también a la facultad de ingeniería por siempre estar pendiente de mi crecimiento académico. También mención especial a Néstor Matos, Rina Familia, Linardo de Jesús, Luis Bayonet Robles y por último a nuestro asesor Darwin Muñoz, que con sus métodos y estrategias de enseñanza lograron motivarme a seguir adelante y atravesar los retos y sacar lo mejor de mí a lo largo de mi ciclo estudiantil. A UNIBE por darme la oportunidad de ofrecerme su plan de estudio y permitir que me siga desarrollando como profesional. ¡Muchas gracias!

Esequias Linares Ovalles

Resumen

El presente proyecto tiene como finalidad contribuir a mejorar la calidad de servicio de la Junta Central Electoral a través de la creación de una plataforma tecnológica de uso para toda la ciudadanía, en la cual mediante la misma se podrá ver una gestión histórica de todos los servicios ofrecidos y/o solicitados por los usuarios de dicha institución, de tal manera, veremos todos los documentos de los ciudadanos y compartir de forma segura los archivos en formato PDF y además de tratar los documentos a través de la tecnología OCR.

Esto permitirá ver un historial de las veces que el ciudadano ha hecho cualquier proceso en la institución, desde imprimir una cédula hasta una investigación de un documento de inspección. La implementación de esta plataforma digital mejorará considerablemente la calidad de los servicios ofrecidos por la Junta Central Electoral.

Palabras claves: Plataforma, Aplicación Web, Ciudadanía, Servicios, Junta Central Electoral, Estatus.

Abstract

The purpose of this project is to contribute to improving the quality of service of the central electoral board through the creation of a technological platform for use by all citizens, in which a historical management of all services can be seen. Offered and / or requested by the users of the Central Electoral Board, in such a way, we will see all the citizens' documents and safely share the files in PDF format and in addition to treating the documents through OCR technology.

This will allow seeing a history of the times that the citizen has done any process in the institution, from printing a card to an investigation of an inspection document.

Keywords: Platform, Web Application, Citizenship, Services, Central Electoral Board, Status.

Tabla de Contenido

Dedicatoria.....	I
Agradecimientos	III
Resumen.....	V
Abstract.....	VI
Tabla de Contenido	VI
Capítulo 1: Introducción e información general.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Situación Actual.....	2
1.3 Justificación	3
1.4 Importancia e interés del tema.	3
1.5 Alcances y limitaciones	4
1.5.1 Limitaciones.....	4
1.6 Hipótesis preliminar.....	5
1.7 Objetivos Generales y Específicos	5
1.7.1 Objetivo General.....	5
1.7.2 Objetivos Específicos.....	5
Capítulo II: Marco teórico y estado del arte	6
2.1 Antecedentes y referencias	7
2.1.1 Aplicaciones Similares.....	7

2.2 Base Teórica.....	7
2.3 Base Legal.....	11
Capítulo III: Marco metodológico	14
3.0 Tipo de investigación	15
3.1 Método	15
3.2 Investigación Preliminar	16
3.3 Delimitación del Problema.	17
3.3.1 Área geografía.....	17
3.3.2 Tiempo.....	17
3.3.3 Población y muestra.....	18
3.3.4 Técnicas e Instrumentos.....	20
3.3.5 Técnicas de procesamiento de análisis de datos	21
3.3.6 Fuentes	22
Capítulo IV: Plan de mercadeo y Análisis del entorno.....	23
4.1 Encuestas.....	24
4.4 Verificación y evaluación de Objetivos	24
4.4.1 Verificación Objetivo General	24
4.4.2 Verificación Objetivos Específicos.....	25
4.4.3 Resultados de la Hipótesis planteada	26
4.5 Conclusiones	26

4.6 Líneas Futuras de Investigación.....	27
Capítulo V: Plan de mercadeo y Análisis del entorno	28
5.1 Benchmarking.....	29
5.2 Mecanismo para poblar información al sistema	29
5.4 Presupuesto	31
5.5 Retorno de Inversión.....	31
CAPÍTULO VI: Análisis y Diseño del Prototipo.....	34
6.1 Narrativa General.....	34
6.1.1 Objetivos de la Institución, Empresa o Sector al que está dirigido el Proyecto	34
6.1.2 Breve descripción del sistema propuesto.....	35
6.1.3 Objetivos del sistema	35
6.1.4 Innovaciones del sistema propuesto.....	35
6.1.5 Ventajas/Beneficios	36
6.2 Análisis FODA del sistema propuesto.....	38
6.3 Análisis funcional del sistema.....	39
6.4 Diagramas de flujo de los procesos.....	40
6.6.2 Diagrama Entidad Relación (E-R).....	41
6.7 Formato de pantallas para las E/S de datos del sistema.....	43
6.9 Seguridad y Control	49
6.10 Especificaciones generales de programas.....	49

6.11.1 Tecnología de desarrollo a utilizar.....	50
6.12 Cronograma de actividades para el desarrollo del sistema (en MS Project).....	51
Referencias.....	55
Apéndice.....	57
Anexos.....	57
Vita.....	75

Lista de Tablas

Tabla 1. Análisis de Benchmarking de las plataformas similares existentes en el mercado local. 29	
Tabla 2. Plantilla Modelo de Negocio CANVAS.....	31
Tabla 3. Presupuesto de desarrollo e implementación de la plataforma Gestión de Datos para Usuarios de la Junta Central Electoral.	32
Tabla 4. Retorno de inversión (Primer año).....	33
Tabla 5. Retorno de inversión (Segundo año).	34
Tabla 6. Análisis FODA.	39
Tabla 7. Diagrama de Gantt, Planificación del Proyecto.....	51
Tabla A-1. ¿Conoce usted los servicios que ofrece la Junta Central Electoral?.....	57
Tabla A-2. ¿Qué tan importante son los servicios ofrecidos por la Junta Central Electoral?.....	58
Tabla A-3. Alguna vez ha realizado la solicitud de algún servicio de la Junta Central Electoral.	59
Tabla A-4. ¿Qué tipo de servicios ha llevado a cabo?.....	60

Tabla A-5. ¿Ha tenido usted algún tipo de dificultad en uno de los servicios solicitados en la Junta Central Electoral?	61
Tabla A-6. ¿Con cuáles dificultades te ha enfrentado?.....	62
Tabla A-7. ¿Ha tenido la necesidad de ir personalmente a la Junta Central Electoral a conocer del estatus de un servicio solicitado?	63
Tabla A-8. ¿Considera adecuado o satisfactorio el mecanismo para conocer el estatus actual de su solicitud de servicio?	65
Tabla A-9. ¿Qué tan satisfecho está usted con los servicios recibidos por la Junta Central Electoral hasta este momento?	66
Tabla A-10. ¿Qué Sugerencia para mejorar los servicios en la Junta Central Electoral?.....	67
Tabla A-11. ¿Considera que es importante que la Junta Central Electoral tenga un sistema de consulta de datos para uso de la ciudadanía sobre el estatus de los servicios que brinda?.....	68
Tabla A-12. Si existiera una App que se pudiera visualizar los estatus de los servicios de la Junta Central Electoral, ¿Le parece buena idea?, ¿Estaría dispuesto a utilizarla?	69

Capítulo 1: Introducción e información general

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, el organismo Junta Central Electoral no cuenta con un sistema de gestión de datos de cara a la ciudadanía en el cual se pueda llevar a cabo diferentes tipos de consultas civiles, tales como; consulta de datos de usuarios, solicitudes de cedulaación, proceso cuantitativo de solicitudes de actas de nacimientos, modificación de datos civiles y jurídicos, etc. Por lo tanto, evaluando la panorámica actual de esta institución, hemos decidido llevar a cabo la creación de un software de gestión de documentos que permita a laJCE y a la ciudadanía de la República Dominicana visualizar mediante un mismo sistema todos los procesos que un ciudadano hace en su ciclo de vida, impresión de cédula, actas de nacimientos, defunciones, actas de matrimonio, divorcios, investigación de documentos, etc.

Este sistema permitirá que sea más fácil investigar todos los procesos que los ciudadanos hacen; buscar las suplantaciones de cédula, falsedad de datos, entre otros procedimientos que hacen los ciudadanos en la Junta Central Electoral. Además de organizarel contenido para gestionar de manera efectiva los documentos.

1.2 Situación Actual

Actualmente los usuarios de la Junta Central Electoral no cuentan con una plataforma de consulta online donde se pueda ver estatus y/o informes detallados de todos los procesos que un ciudadano lleva a cabo dentro de la institución; mucho menos, nosotros como usuariostenemos la opción de visualizar estos tipos de procedimientos. En la actualidad, el único servicio que el organismo ofrece a través de su plataforma web es el de agendar citas para los servicios de cedulaación y registro civil.

Al momento de que un usuario desea conocer el estatus de uno de los servicios solicitados en el organismo, este tiene que visitar una de las dependencias de la institución, y dirigirse hacia un personal de servicio para que el mismo le informe en qué etapa se encuentra dicha solicitud, haciendo que el usuario gaste dinero y tiempo innecesario. También, esto genera que haya un largo tiempo de espera, y que a raíz de esto se produzcan disconformidades, y deficiencia en la gestión de los servicios brindados por Junta Central Electoral.

1.3 Justificación de la investigación

Los motivos que nos llevan a realizar la siguiente investigación es que muchas veces se da el caso de que se necesita un servicio o sistema que permita visualizar el historial de los procesos que los ciudadanos hacen en la institución, esto permitirá que los gerentes puedan investigar las suplantaciones, irregularidades y demás procedimientos indebidos que hacen los ciudadanos para poder conseguir una cédula o un acta de nacimiento.

1.4 Importancia e interés del tema

Consideramos que este proyecto es de suma importancia debido a que gracias al mismo la ciudadanía de la República Dominicana contará con un software de gestión de datos, donde mediante al mismo se tendrá disponible una base de datos con el histórico de los servicios que los ciudadanos han hecho en su vida (Ya sea proceso de cedulación, solicitudes de acta de nacimiento, registro civil y electoral, etc.) Además, cabe mencionar que gracias a la implementación de esta plataforma web se optimizarán considerablemente los servicios de atención brindados por el organismo de la Junta Central Electoral, ya que se reducirá considerablemente el tiempo o línea de esperas.

“La teoría de colas o línea de espera, es una colección de modelos matemáticos que describen sistemas en donde los clientes esperan en una cola para recibir un servicio, estos clientes son elegidos de acuerdo a ciertos criterios del sistema de elección” (Martínez Ferreira Matías, 2005).

La puesta en marcha de este proyecto permitirá dar una respuesta institucional más rápida y eficiente, dando la facilidad de que los ciudadanos con conexión a internet puedan visualizar en tiempo real el estatus actual del servicio solicitado.

1.5 Limitaciones

Dentro de los límites que pueden surgir en nuestro proyecto de investigación se pueden mencionar los siguientes:

- La conectividad al internet de algunos usuarios.
- Nuestro proyecto va dirigido específicamente para ciudadanos Dominicanos.
- Software orientado a la Web.
- Poco conocimiento de los procesos internos de la Junta Central Electoral.
- La investigación en la primera fase irá dirigida en el Distrito Nacional, Santiago, Puerto Plata, La Vega, El Gran Santo Domingo, La Romana.
- Carencia de tiempo para cumplir con la escalabilidad del proyecto.

1.6 Hipótesis Preliminar

Una plataforma de gestión de Datos en la Junta Central Electoral mejora la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos. A partir del uso de este software se gestionan los procesos externos e internos de una manera más óptima, tanto para los usuarios como para los gerentes y demás administrativos de la institución. Esto ayudará de manera significativa a la toma de decisiones por parte de los usuarios al momento de saber el estatus actual de los servicios que solicitó en dicha institución.

1.7 Objetivos Generales y Específicos

1.7.1 Objetivo General

Gestionar los documentos de los ciudadanos y compartir de forma segura los archivos en formato PDF y además de tratar los documentos a través de la tecnología OCR. Esto permitirá ver un historial de las veces que el ciudadano ha hecho cualquier solicitud de servicio en la institución, desde imprimir una cédula hasta una investigación de un documento de inspección.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Proveer una plataforma tecnológica segura y rápida para las consultas de datos.
- Desarrollar una base de datos en la cual se pueda almacenar todas las informaciones civiles de los Dominicanos.
- Registrar, organizar y visualizar todos los procesos civiles de la República Dominicana.
- Registrar informaciones de Cedulación, Datos de Acta, Defunciones, etc.

Capítulo II: Marco Teórico y Estado del Arte

2.1 Antecedentes y referencias

En diferentes instituciones de nuestro país se han llevados a cabo las implementaciones de sistemas de gestión de datos para conocer el estatus de solicitudes que realizan los usuarios; tal es el caso del Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología (MESCYT), el cual a través de su sitio web ofrece una plataforma donde se puede consultar el estado de legalización de los Documentos Académicos, por igual, la Dirección general de Aduanas (DGA) ofrece una página de consulta en donde mediante al número de solicitud, y el RNC o número de Cédula, se puede realizar la consulta. También, el Ministerio de Hacienda nos brinda una plataforma para la consulta del estatus de servicios.

El gobierno mexicano, mediante su sitio web www.gob.mx, ofrece una plataforma en donde el ciudadano puede llevar A cabo el registro para solicitar apoyo para gastos funerarios en caso de ser familiar de una persona fallecida por COVID-19, llamado deudocovid, Y, además a través de la misma, podemos hacer consulta del estado en el cual se encuentra nuestra solicitud de servicio, dicha implementación se llevó a cabo A partir del pasado año (2020).

2.2 Base Teórica

El Registro del Estado Civil es la entidad encargada de administrar los actos relacionados a las personas, que implican, la creación, modificación o extinción de sus derechos fundamentales. Entre estos actos se señalan básicamente: los nacimientos, los matrimonios, los divorcios, las defunciones y los reconocimientos (JCE, 2016).

Según UM.ES, s.f.: Un Sistema de Gestión de Bases de Datos consiste en una colección de datos interrelacionados y un conjunto de programas para acceder a los mismos. Esta definición es prácticamente idéntica a la que se dio anteriormente del Sistema de Información, de hecho, normalmente en el núcleo de un SI se sitúa un SGBD.

Existen fundamentalmente 4 tipos de sistemas de gestión, que se diferencian por la estructura de datos que ofrecen: SGBD jerárquicos, en red, relacionales y orientados a objetos (EOI Escuela de Negocio, 2008).

El OCR (Optical Character Recognition) es una tecnología que trata de emular la capacidad del ojo humano para reconocer objetos. Concretamente es un software que permite el reconocimiento óptico de los caracteres contenidos en una imagen (documento escaneado o fotografía), de forma que estos se convierten en o reconocibles para una computadora, obteniendo de resultado final un archivo con un formato de texto que se puede editar. El formato del archivo de salida (txt, pdf, etc.) dependerá de las posibilidades que ofrezca el software (BC Digital, s.f.).

C # Es un lenguaje de programación moderno, orientado a objetos y con seguridad de tipos. C # permite a los desarrolladores crear muchos tipos de aplicaciones seguras y sólidas que se ejecutan en el ecosistema .NET. C # Tiene sus raíces en la familia de lenguajes C y será inmediatamente familiar para los programadores de C, C ++, Java y JavaScript. Este recorrido proporciona una descripción general de los componentes principales del lenguaje en C # 8 y versiones anteriores. Si desea explorar el lenguaje a través de ejemplos interactivos, pruebe la introducción a los tutoriales de C # (Microsoft, 2021).

C # es un lenguaje de programación orientado a objetos y a componentes C # proporciona construcciones de lenguaje para admitir directamente estos conceptos, lo que convierte a C # en un lenguaje natural en el que crear y utilizar componentes de software. Desde su origen, C # ha agregado funciones para admitir nuevas cargas de trabajo y prácticas emergentes de diseño de software (Microsoft, 2021).

Varias características de C # ayudan a crear aplicaciones sólidas y duraderas. La recolección de basura recupera automáticamente la memoria ocupada por objetos inaccesibles no utilizados.

ASP.NET .NET es una plataforma de desarrollo compuesta por herramientas, lenguajes de programación y bibliotecas para crear muchos tipos diferentes de aplicaciones. La plataforma base proporciona componentes que se aplican a todos los diferentes tipos de aplicaciones. Los marcos adicionales, como ASP.NET, amplían .NET con componentes para crear tipos específicos de aplicaciones (Microsoft, 2020).

A continuación, se incluyen algunas cosas incluidas en la plataforma .NET:

- Los lenguajes de programación C #, F # y Visual Basic.
- Bibliotecas base para trabajar con cadenas, fechas, archivos / E / S y más.
- Editores y herramientas para Windows, Linux, macOS y Docker.

Principales características de ASP.NET

Desde el principio, uno de los objetivos más importantes del diseño de .NET ha sido su gran rendimiento y nivelación. Para que .NET tenga éxito, las empresas deben estar capacitadas para

migrar sus aplicaciones y no sufrir de un rendimiento deficiente debido a la forma en que CLR ejecuta el código (Grupo Danysoft, s.f.).

Soporte de Lenguajes

Esta es una de las novedades más importantes que vienen de la mano de ASP.NET. La posibilidad de escribir código en diferentes lenguajes es un alivio para los desarrolladores que, en numerosas ocasiones, veían acotadas sus aplicaciones web, al estar obligados a trabajar con VBScript o JScript (Grupo Danysoft, s.f.).

Contenido y Código, por separado

Muchos desarrolladores de sitios web han tenido que lidiar con el inconveniente de tener que crear la interfaz de usuario y el código ASP todo junto. Esta mezcla de imágenes, botones y tablas en código HTML con pedazos de código en VBScript o Jscript llegaba a ser algo muy molesto para el desarrollador (Grupo Danysoft, s.f.).

Compatibilidad con Navegadores

ASP.NET permite crear una página web que funcionará correctamente en todos los navegadores. Esta mejora está dada especialmente por los controles de servidor incluidos en ASP.NET. Cuando un control es procesado, este automáticamente chequea el tipo de navegador que lo está ejecutando, generando una página adecuada para ese navegador (Grupo Danysoft, s.f.).

Código Compilado

ASP.NET ya no interpreta el código como la versión anterior de ASP. Dentro del entorno NGWS (New Generation Windows Services) el código es compilado just-in-time, logrando un enorme aumento en el rendimiento, a través de soporte nativo y servicios de caché (Grupo Danysoft, s.f.).

Controles de Servidor

Uno de los aspectos más importantes dentro del .NET Framework es su librería de clases.

Esta librería es común en toda la plataforma .NET, lo que le brinda al programador una herramienta ideal para crear aplicaciones multiplataforma, con un considerable ahorro de líneas de código.

2.3 Base Legal

Registro del Estado Civil. Según la (JCE, s.f.): Su marco legal lo encontramos en la Ley No.659 sobre Actos del Estado Civil, de fecha 17 de julio de 1944, suplida por disposiciones del Código Civil, Ley 136-03 de fecha 7 de agosto del 2003 (Código de Protección para los Derechos de Los Fundamentales de los Niños, Niñas y Adolescentes, Ley 8-92 de fecha 13 de abril de 1992, Ley Electoral No.275-97 de fecha 21 de diciembre de 1997 y sus Modificaciones, Código Penal Dominicano, por los Tratados Internacionales y las Jurisprudencias de nuestra Suprema Corte de Justicia.

“Art. 1.- En el Distrito de Santo Domingo, en cada Común y en los Distritos Municipales, habrá una o más oficinas del Estado Civil, las cuales estarán a cargo de Oficiales del Estado Civil” (Constitución Dominicana, 2010).

“Art. 2.- El número y las jurisdicciones de los Oficiales del Estado Civil en las divisiones territoriales antes indicadas, serán determinados por leyes especiales” (Constitución Dominicana, 2010).

Cuando el Oficial del Estado Civil tenga necesidad de ausentarse por mayor tiempo, la licencia que no podrá exceder de 30 días, será concedida por el Procurador General de la República, quien dispondrá el alcalde que deba sustituirlo cuando haya más de uno en la Común. En caso de falta definitiva el Procurador Fiscal del Distrito Judicial correspondiente lo comunicará al Procurador General de la República para que éste solicite del Poder Ejecutivo la provisión del cargo.

Art. 5.- Habrá una Oficina Central del Estado Civil que funcionará en Ciudad Trujillo, adscrita a la Procuraduría General de la República, con un director nombrado por el Poder Ejecutivo y los empleados auxiliares que le sean asignados (Constitución Dominicana, 2010).

Según la Constitución Dominicana, (2010): el Art. 6.- Son atribuciones del Oficial del Estado Civil:

- a) Recibir e instrumentar todo acto concerniente al Estado Civil;
- b) Custodiar y conservar los registros y cualquier documento en relación con los mismos;
- c) Expedir copias de las actas del Estado Civil y de cualquier documento que se encuentre en su archivo;

d) Expedir los extractos y certificados de los actos relativos al Estado Civil.

Art. 7.- El director de la Oficina Central del Estado Civil, que tendrá a su cargo uno de los originales de los registros que llevarán los Oficiales del Estado Civil de acuerdo con el artículo 10 de esta ley, podrá expedir los extractos, certificados y copias de los actos contenidos en los registros (Constitución Dominicana, 2010).

Art. 8.- En país extranjero las funciones del Oficial del Estado Civil, serán ejercidas por los agentes diplomáticos y los cónsules; en los buques de guerra, por los comisarios o quienes hagan sus veces; y en los mercantes, por sus capitanes o patronos (Constitución Dominicana, 2010).

Art. 9.- Los Oficiales del Estado Civil, deberán conformarse con las instrucciones que reciban de la Procuraduría General de la República y de la Oficina Central del Estado Civil y estarán bajo la inmediata y directa vigilancia de los Procuradores Fiscales (Constitución Dominicana, 2010).

Capítulo III: Marco Metodológico

3.0 Tipo de investigación (metodología)

Para la obtención de informaciones cuantitativas y cualitativas se llevarán a cabo diferentes tipos de instrumentos de recolección de datos, como lo son: las entrevistas, encuestas, observación, revisión de documentos e investigaciones digitales. Por la variedad de instrumentos a utilizar, nuestra investigación es mixta.

Según (Cedeño Viteri 2019), Magister en Gerencia en educación Superior de la universidad de Guayaquil: Se está verificando actualmente, que a través de los estudios mixtos se logra: una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno: la investigación se sustenta en las fortalezas de cada método (cuantitativo y cualitativo) y no en sus debilidades; formular el planteamiento del problema con mayor claridad, así como las maneras más apropiadas para estudiar y teorizar los problemas de investigación; producir datos más ricos y variados mediante la multiplicidad de observaciones, ya que se consideran diversas fuentes y tipos de datos, contextos o ambientes y análisis; potenciar la creatividad teórica por medio de suficientes procedimientos críticos de valoración; efectuar indagaciones más dinámicas, apoyar con mayor solidez las inferencias científicas; permitir una mejor exploración de los datos; oportunidad para desarrollar nuevas destrezas o competencias en materia de investigación, o bien reforzarlas.

3.1 Método

“El Método se define como el camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano de manera voluntaria y reflexiva, para alcanzar un determinado fin el cual puede ser material o conceptual” (Ander, 1995).

Tomando en consideración que nuestro proyecto se basa en una investigación mixtas (cuantitativa y cualitativa), para la elaboración del proyecto decidimos establecer las siguientes etapas; en primer lugar, llevaremos a cabo el estudio de casos, en la misma se va a evaluar cuál es la situación actual y cuáles son las ventajas y desventajas que presenta el sistema o la metodología actual. Luego de, en una segunda etapa vamos a presentar las mejoras evaluadas y mediante análisis de encuestas y conversatorios determinaremos qué tan productivo resultará nuestro proyecto a la población escogida.

En una tercera etapa, iniciaremos con el proceso de investigación experimental, donde ya con los datos recolectados se dará inicio al diseño de la plataforma de gestión de datos de usuarios, en este procedimiento se desarrollará y periódicamente mediante proceso de calidad se irá mejorando la funcionalidad del software.

Por último, está la etapa de presentación y puesta en producción de nuestro proyecto de gestión de datos a toda la ciudadanía de la República Dominicana.

3.2 Investigación Preliminar

En esta investigación, la cual es de enfoque mixtos trabajaremos en la identificación de problemas y en oportunidades de mejoras que ayuden a la eficacia y eficiencia de los procedimientos, así como lo son: aceleración del proceso de cedulación, actas y demás procesos; combinación mediante una misma plataforma de todos los procesos que maneja la Junta Central Electoral; actualización e integración del sistemas de gestión de datos con subsistemas; mayor facilidad en la interactividad entre el usuario y los procesos que se manejan dentro de la junta; y por último, lograr una mayor satisfacción de servicios entre los usuarios de la institución.

3.3 Delimitación del problema

De manera externa, nuestro proyecto busca cumplir con el reto de resolver la problemática de acceso a la información de los servicios que el ciudadano solicita, que este pueda ver el estado del servicio solicitado sin la necesidad de tener que dirigirse a la institución. De manera interna nuestro proyecto busca brindar la solución de que se pueda ver en tiempo real el flujo de los servicios solicitados; al momento no existe una manera de darse cuenta.

3.3.1 Área geográfica

En la República Dominicana hay 188 oficinas de la Junta Central Electoral hasta la fecha del 06 de agosto del 2021 (JCE, 2021). La Zona geográfica al cual está orientado nuestro proyecto es a la República Dominicana a nivel general. Debido a que nuestra plataforma de consulta de estado busca brindar una solución a la problemática de una institución que se encuentra vigente en todas partes del país, y que les brinda servicios a todos los Dominicanos que hagan solicitud de un servicio brindado.

3.3.2 Tiempo

Se tiene planificado llevar a cabo la investigación y desarrollo de la plataforma en un periodo de 8 meses. Durante el primer mes se llevará a cabo el proceso de recolección de datos, los tres meses posteriores serán utilizados para el diseño y desarrollo técnico de la plataforma, el quinto mes será para la evaluación del funcionamiento de la misma, sexto mes para la implementación de mejoras y correcciones de errores, si así es necesario, y en el transcurso de los dos últimos meses será para la evaluación general y presentar las conclusiones de nuestro proyecto.

3.3.3 Población y muestra

Nuestra población está compuesta por todos los Dominicanos que poseen un registro civil, en total, según informes gubernamentales, se estima que la población de la República Dominicana está conformada por más de 10,000,000 de personas.

Entre 1950 y el año 2010 la población Dominicana se cuadruplicó, pasó de 2,364,651 habitantes en 1950 a una de 9,478,612 en el año 2010, y de acuerdo con las proyecciones de población de la Oficina Nacional de Estadística (ONE) para el 2020 la población del país ronda los 10,500,000 habitantes (ONE, 2020).

La ONE en su más reciente Boletín Demográfico y Social 2020, plantea que la dinámica poblacional del país ha provocado un cambio en la estructura de la población, la reducción substancial en el ritmo de crecimiento conlleva un envejecimiento creciente de esa población (ONE, 2020).

Debido a que nuestra población es mayor a 100,000; para poder sacar nuestra muestra poblacional, se deberá de hacer uso de la fórmula de población infinita, la cual se muestra a continuación:

$$N = \frac{Z^2 (p) (q)}{e^2}$$

Donde:

- **N** = Tamaño de la muestra.

- z = Desviación estándar del nivel de confianza.
- p = Probabilidad de ocurrencia.
- q = Probabilidad de no ocurrencia.
- e = Nivel de error permitido.

Sustituyendo valores tenemos:

- $z = 95\% = 1.96$.
- $p = 60\% = 0.6$.
- $q = 40\% = 0.4$.
- $e = 10\% = 0.1$.

Sustituyendo:

$$N = \frac{1.96^2(0.60)(0.40)}{0.10^2}$$

$$N = \frac{3.84(0.24)}{0.01}$$

$$N = \frac{0.9216}{0.01}$$

$$N = 92.16$$

Según podemos observar, el tamaño mínimo de muestra que debe de tener nuestro proyecto es de 92 personas encuestadas.

3.3.4 Técnicas e Instrumentos

Vera (2014); entre las técnicas de investigación más utilizadas y conocidas se encuentran las siguientes:

La investigación documental.

La investigación de campo.

De acuerdo a, Alfonso (1995), la investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema.

Según el autor Arias (2012), define: La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables algunas, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. Dentro de la investigación de campo se encuentran herramientas de apoyo, tales como: la observación, la entrevista, la encuesta, el cuestionario, la experimentación.

Para lograr una investigación que cumpla con todos los requerimientos de rigor, hemos decidido llevar a cabo los dos tipos de técnica de investigación ya mencionados. Referente a la investigación documental utilizaremos materiales de consultas bibliográficas e iconográficas. En cuanto a la investigación de campo se hará uso de encuesta y observación.

3.3.5 Técnica de procesamiento de análisis de datos

Según Hernández, Fernández, Baptista, Pilar (2006) El procesamiento de los datos se refiere a todo el proceso que sigue un investigador desde la recolección de datos, hasta la presentación de los mismos en forma resumida. Tiene básicamente tres etapas: recolección y entrada, procesamiento y presentación.

En la etapa de recolección y entrada de datos se utilizará como instrumento principal la encuesta, con la cual evaluaremos el nivel de satisfacción de los usuarios relacionados a los servicios brindados por la Junta Central Electoral.

Según Tamayo y Tamayo (2008), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

Para la etapa de procesamiento, se llevará a cabo un Análisis Estadístico, el cual consiste en la obtención de datos cualitativos y cuantitativos mediante estudio de una muestra poblacional, para descubrir cuáles son esos nuevos patrones y tendencias.

3.3.4 Fuentes de datos

Según Sabino (1992) los datos, según sus procedencias pueden de dividirse en dos grandes grupos: datos primarios y datos secundarios.

Según Sabino (1992): Los datos primarios se definen como aquellos que el investigador obtiene directamente de la realidad, recolectando con sus propios instrumentos. En otras palabras, son los que el investigador o sus auxiliares recogen por sí mismos, en contacto con los hechos que se investigan.

Los datos secundarios, por otra parte, son registros escritos que proceden también de un contacto con la práctica, pero que ya han sido recogidos y muchas veces ya depurado por otros investigadores.

Como principales fuentes de datos, contamos con las informaciones primarias que nos provee el organismo de la Junta Central Electoral (JCE) mediante su plataforma digital y de manera presencial, de igual forma, con datos presentados por la Oficina Nacional de Estadística (ONE) a través de su plataforma web.

Capítulo IV: Análisis, presentación de resultados y conclusiones

Capítulo 4: Análisis, presentación de resultados y Conclusiones

4.1 Encuestas

Se realizó una encuesta a nivel general con la finalidad de determinar la importancia que tienen los servicios ofrecidos por la JCE, y además para contemplar qué tan viable resultaría ser la implementación de nuestra plataforma en el organismo. Como información principal se buscaba conocer las experiencias que han tenido los usuarios para conocer los estados de los servicios solicitados, al igual también cuales son las principales dificultades que un cliente de la Junta Central Electoral atraviesa a la hora de hacer solicitud de un servicio. De igual manera, evaluamos el nivel de satisfacción, y recopilamos sugerencia de cómo se podría eficientizar las asistencias brindadas.

La población objetivo de nuestra encuesta son todos los dominicanos que están en facultad de hacer uso de los servicios civiles y electorales dentro del organismo. El medio de difusión que se ha utilizado es el internet, haciendo uso de plataformas digitales tales como: Facebook, Email y WhatsApp. Y como medio de recogida y tratamiento de información se ha utilizado el software de administración de encuesta Google Forms.

4.4 Verificación y evaluación de objetivos

4.4.1 Verificación Objetivo General

Este proyecto tiene como objetivo general, desarrollar un prototipo de un sistema de plataforma de gestión de datos para usuarios de la Junta Central Electoral. Dando la facilidad de proveer a la población la información que requiere mucho más rápida, sin tener que moverse a una de la dependencia de la institución.

Al encuestar a los ciudadanos y hacerles las preguntas de lugar, si consideran factible si pudiera visualizar el estatus actual de los servicios ofrecidos en la Junta Central Electoral, el 92.6% respondió que estaría de acuerdo, el 5.3% respondió tal vez y el 2.1% respondió no estar de acuerdo. Esto nos demuestra que mediante una plataforma que mostrará los estatus de los servicios brindados por la Junta Central Electoral, podría ser una solución factible para reducir tanto el flujo de los ciudadanos a las dependencias de la institución como la pérdida de tiempo de los usuarios que solicitan dicho proceso.

4.4.2 Verificación Objetivos Específicos

Revisando los objetivos específicos que mencionamos en el inicio:

- Brindar una plataforma tecnológica, rápida y confiable que muestre el estatus actual del servicio solicitado por el ciudadano, antes de trasladarse a cualquier dependencia de la Junta Central Electoral.
- Ayudar a reducir el flujo de ciudadanos o usuarios en las instalaciones de la Junta Central Electoral.
- Buscar soluciones a las principales problemáticas que suceden en la Junta Central Electoral al momento de que un usuario solicita un servicio.

Las personas que participaron en la encuesta estuvieron de acuerdo de que la propuesta de que tener una aplicación o sistema de consulta de solicitud de datos para uso de la ciudadanía sobre el estatus de los servicios, podría ser una de las soluciones que serían más factibles para ayudar a los usuarios a prevenir los problemas que se presentan al momento de solicitar los servicios brindados por la Junta Central Electoral, el 94.7% está totalmente de acuerdo, el 3.2% respondió tal vez y el 2.1% no estar de acuerdo. Esto nos demuestra que la solución propuesta en este proyecto

podría ser factible para favorecer a los usuarios que pasan los problemas mencionados en esta investigación.

4.4.3 Resultados de la Hipótesis planteada

En base a los resultados de la encuesta podemos determinar que la plataforma de gestión de Datos dentro de la Junta Central Electoral optimizará y mejorará la calidad de los servicios brindados, esto lo hemos determinado en base a la pregunta "¿Qué Sugerencia daría para mejorar los servicios en la Junta Central Electoral?", en donde varios de los encuestados estuvieron de acuerdo en que una forma de optimizar sus servicios sería a través de la implementación de una plataforma de manejo de datos, además, cabe mencionar que el 92.3% de la población encuestada, estuvo de acuerdo que sería una buena idea y estaría dispuesto a utilizarla, contrario a un 2.6% que no estuvo de acuerdo, y un 5.1% que considero que respondió "tal vez".

4.5 Conclusiones

Como resultados de la investigación estadística mostrada, podemos apreciar el gran nivel de importancia que tienen los servicios ofrecidos por la JCE, ya que el 72.7% de los entes encuestados establecen que estos son muy importantes, mientras que el 25% estableció que lo considera importante, el 2.3% lo considera poco importante. Según podemos observar, en su mayoría, representando por un 70.5% de nuestros encuestados han presentado algún tipo de dificultad a la hora de llevar a cabo un servicio, y dentro de los problemas más habituales que se presentan están los de Lentitud en el sistema y Mal servicio al cliente. También podemos ver que el 52.1% de la población se encuentra satisfecho mientras que el 30.9% está poco satisfecho, el 12.8% muy satisfecho y el 4.3% nada satisfecho.

Además, podemos ver que el 94.7% de los usuarios encuestados considera que es

importante que la JCE cuente con un sistema de consulta de datos para el uso de la ciudadanía en donde este pueda visualizar el estado en tiempo real de un servicio solicitado, y el 92.6% de la población encuestada le parece una buena idea la creación de la plataforma, así por igual estarían dispuesto a utilizarla.

4.6 Líneas Futuras de Investigación

Luego de llevar a cabo nuestra encuesta, y saber más acerca de los inconvenientes que se presentan en los servicios ofrecidos dentro de la institución, se ha logrado identificar otras funcionalidades y/o características que se pueden implementar, y que resultan ser muy beneficiosas para los usuarios. En un futuro se tendrá planeado realizar evaluaciones y diseño para la centralización de todos los procesos de los servicios solicitados, dígame que: por medio de la misma plataforma se haga la solicitud, el chequeo del estatus y la obtención del documento solicitado, de esta manera se logrará la digitalización total de todos los servicios.

En adición, se realizarán futuras investigaciones en donde se va a evaluar qué tan impactante socialmente resultaría el desarrollo de esta plataforma, como una aplicación para dispositivos con sistema operativos Android e IOS, ya que inicialmente estamos centrados en la plataforma web.

Además, pensamos implementar la opción de que los ciudadanos puedan ver la imagen de las solicitudes que han ido a solicitar, permitiendo que, si han extraviado el acuse de recibo que es entregado en la dependencia que solicitad el servicio, este quede como constancia. Esto le permitirá al ciudadano no dejar como inconcluso el proceso que ha empezado en la Junta Central Electoral.

Capítulo V: Plan de mercadeo y Análisis del entorno

5.1 Benchmarking

Tabla 1. Análisis de Benchmarking de las plataformas similares existentes en el mercado local.

Tabla Comparativa			
Características	Gestión de Datos para Usuarios de la Junta Central Electoral	Plataforma de Gestión de Datos MESCyT	Plataformas de Gestión de Datos ADUANA
1- Acceso al Usuario externo	✓	-	-
2- Consultas de Datos	✓	✓	✓
3- Exportar en formato PDF	✓	-	-
5- Histórico de Consultas	✓	-	-
6- Segmentación por Usuarios	✓	-	✓

Fuentes: elaborado por los sustentantes.

5.2 Mecanismo para poblar información al sistema

Para la inicialización del proyecto hablaremos con el personal correspondiente (Tecnología y los demás departamentos directivos) de la Junta Central Electoral, para que estos, nos brinden una base de datos de muestreo con informaciones de registros civiles y legales de la ciudadanía Dominicana y en base a la ponderación de los mismos dar inicio al prototipo de la plataforma de gestión de datos de la Junta Central Electoral. Luego de hacer todas las pruebas correspondientes, se hará una campaña promocional por las diferentes plataformas sociales, Facebook, Instagram, etc. El plan de los medios digitales nos permitirá que la plataforma llegue a más usuarios y se logre informar a más ciudadanos de que existe el medio por el cual pueden saber si los servicios solicitados están disponibles.

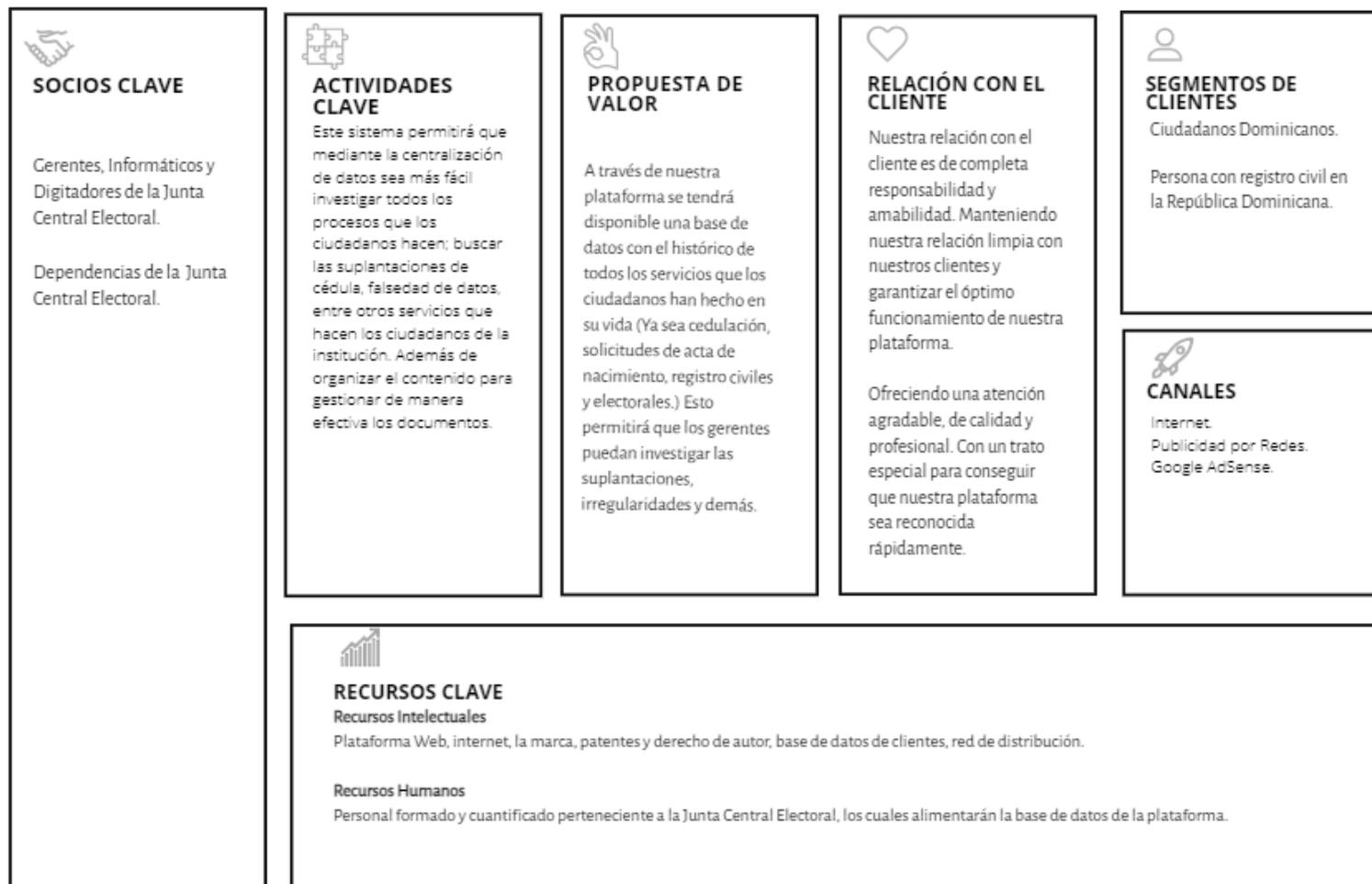
5.3 Modelo de negocio (Método Canvas)

Nuestro proyecto gira en base a la Junta Central Electoral. Tiene como objetivo principal organizar y dirigir la celebración de las elecciones y administrar y normar los actos del estado civil de los dominicanos y las dominicanas.

Buscamos la finalidad de brindar al ciudadano y los gerentes de la institución poder visualizar la información deseada a la mayor brevedad posible, saber la si los servicios brindados a un ciudadano están disponibles sin tener que dirigirse a una de sus dependencias. La Junta Central Electoral cuenta con sus propios fondos anuales a través del proyecto de presupuesto institucional en el año 2020, le fue otorgado un presupuesto para las operaciones electorales correspondientes de RD\$16,540,633,709.83.

Tabla 2. Plantilla Modelo de Negocio CANVAS.

Gestión de Datos para Usuarios de la Junta Central Electoral: Apoyo a través de las TIC



Fuente: elaborado por los sustentantes

5.4 Presupuesto

Tabla 3. Presupuesto de desarrollo e implementación de la plataforma Gestión de Datos para Usuarios de la Junta Central Electoral.

Tareas	Horas Trabajadas	Costos de Trabajo RD\$	Otro RD\$	Total RD\$
Visita a la Junta Central Electoral	15	\$1000	\$500	\$1500
Investigación y Capacitación	20	\$2500	\$300	\$2800
Encuestas	15	\$1500	0	\$1500
Subtotal				5,800
Diseño de UI	15	\$60000	0	\$60000
Diseño de base de Datos	10	\$20000	0	\$20000
Desarrollo de prototipo Web	150	\$12000	0	\$12000
Subtotal				92,000
Almacenamiento de Datos	100	\$100000	0	\$100,000
Desarrollo de aplicación Web	120	\$80000	0	\$80000
Servicio de Respaldo y Backup de Datos	80	\$40000	0	\$40000
Hosting de la plataforma Web	----	\$5,185	0	\$5,185
Promoción de la Plataforma	----	\$120000	0	\$120000
Subtotal				345,185
Total				442,985

Fuente: elaborado por los sustentantes.

5.5 Retorno de la Inversión

Nuestro proyecto es sin fines de lucro, se hará uso de nuestro proyecto para brindar soluciones en los servicios que la institución brinda a los ciudadanos, buscando facilitar que el cliente se sienta mucho más cómodo al momento de querer solicitar unos de los servicios de dicha institución.

$$ROI = \frac{\text{Ingresos} - \text{Egresos}}{\text{Egresos}} * 100$$

Donde el ROI es igual a la diferencia entre los ingresos y egresos divididos entre los egresos.

Tabla 4. Retorno de inversión (Primer año)

Primer año.

<u>Resumen del retorno de inversión (Primer Año)</u>	<u>Monto</u>
Ingresos netos de inversión	\$4.000.000.00
Gastos netos (Egresos)	\$2.000.000.00
Impuestos (Itbis)	\$1.000.000.00
<u>Utilidad neta</u>	<u>\$695.300.00</u>
<u>ROI</u>	<u>25.52%</u>

Nota. Elaboración propia a través de la estimación del retorno de inversión del primer año.

Tabla 5. Retorno de inversión (Segundo año)

Segundo año.

<u>Resumen del retorno de inversión (Segundo Año)</u>	<u>Monto</u>
Ingresos netos de inversión	\$11.000.000.00
Gastos netos (Egresos)	\$3.000.000.00
Impuestos (Itbis)	\$2.300.000.00
<u>Utilidad neta</u>	<u>\$1.250.300.00</u>
<u>ROI</u>	<u>74.48%</u>

Nota. Elaboración propia a través de la estimación del retorno de inversión del segundo año.

Capítulo VI: Análisis Y Diseño de Prototipo

6.1 Narrativa General

6.1.1 Objetivos de la Institución, Empresa o Sector al que está dirigido el Proyecto

Como estuvimos mencionando en el capítulo 1, la Junta Central Electoral, es el organismo que se encarga de Organizar los procesos electorales con transparencia para que los resultados expresen la voluntad ciudadana, basados en la legitimidad y credibilidad; garantizando los derechos políticos de los ciudadanos; consolidando los procesos democráticos en el país y en los partidos políticos. Además de Garantizar la integridad y seguridad de la identidad de los ciudadanos, disponiendo de datos de los registros civiles seguros, confiables y permanentes, ofreciendo un servicio eficiente y de calidad cumpliendo con las normativas legales existentes.

6.1.2 Breve descripción del sistema propuesto.

El Proyecto tiene como finalidad contribuir a mejorar la calidad del servicio de la Junta Central Electoral a través de la creación de una plataforma tecnológica, en la cual mediante la misma se podrá ver un historial de los servicios ofrecidos y/ o solicitados por los usuarios de la institución.

El proyecto permitirá ver un historial de las veces que un ciudadano ha hecho cualquier proceso en la institución, desde imprimir una cédula hasta un proceso de cambios administrativos en el departamento de registro civil. La aplicación tendrá la ventaja de poder ser accedida por la página web de la institución, habilitaremos un modelo de consulta. El ciudadano se registrará y llenará un formulario, evitando que personas no gratas puedan saber la información de otro ciudadano.

6.1.3 Objetivos del sistema

- Proveer una plataforma tecnológica segura y rápida para las consultas de los servicios brindados en la institución a los ciudadanos.
- Reducir el tiempo que tienen que dedicar los usuarios para saber el flujo de los servicios brindados, desde cualquier parte del mundo.
- Servir de medio para que los usuarios que han solicitado un servicio no tengan que dirigirse a una de la dependencia de la institución para saber si les hace falta un documento para que su proceso siga adelante.

6.1.4 Innovaciones del sistema propuesto

Mediante esta plataforma se va a poder chequear todos los procesos que hemos realizados como ciudadano dentro del organismo de la junta central electoral, además, no es una aplicación que será de exclusividad para los administrativos de la institución, sino que también estará disponible para la ciudadanía en general.

6.1.5 Ventajas/Beneficios

- **Mejora la gestión de los procesos:** Mediante la utilización de la plataforma se tendrá una mayor centralización de todos los datos civiles de interés ciudadano, y será más fácil para los usuarios de la Junta Central Electoral llevar a cabo el ingreso y/o consulta de datos.
- **Aumenta los niveles de eficiencia:** El sistema permitirá saber el flujo de los servicios de los ciudadanos, evitando aglomeraciones en las dependencias de la institución y facilitando que el servicio al cliente sea mucho más rápido y eficiente.

- **Ofrece una mayor satisfacción a los usuarios de la Junta Central Electoral:** Debido a que esta plataforma tendrá vistas de acceso externo, le brindará a la ciudadanía una mayor comodidad y experiencia de consulta de datos desde cualquier parte del mundo.

- **Centralización de los datos:** Todos los datos de registro civil estarán disponible en una misma plataforma de gestión, esto permitirá una mayor integridad de datos, se podrá llevar a cabo mejores práctica de ingreso de datos, será más fácil para llevar a cabo los soportes y será agradable para el aprendizaje del usuario.

6.2 Análisis FODA del sistema propuesto

Tabla 6. Análisis FODA.



Figura 1. Análisis FODA. Fuente: elaborado por los sustentantes

6.3 Análisis funcional del sistema

El sistema Plataforma de Gestión de Datos para Usuarios de la Junta Central Electoral contará con las siguientes funciones:

- Clasificar los servicios por su tipo.
- Consultar los servicios solicitados a través de su cédula de identidad.
- Conocer el estado del servicio seleccionado.
- Exportar en formato Pdf, las informaciones del servicio.

6.4 Diagrama de Flujo de los Procesos

A continuación, se muestra una abstracción de la estructura funcional de la plataforma de Gestión de Datos para Usuarios de la Junta Central Electoral: Apoyo a través de las TIC, destacando los procesos más relevantes de su funcionamiento.

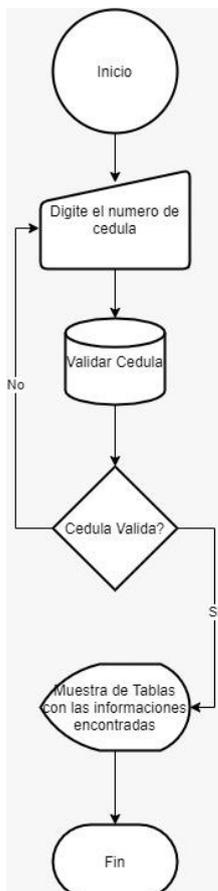


Figura 2. Diagrama de flujo. Fuente: elaborado por los sustentantes

6.6.2 Diagrama Entidad Relación (E-R)

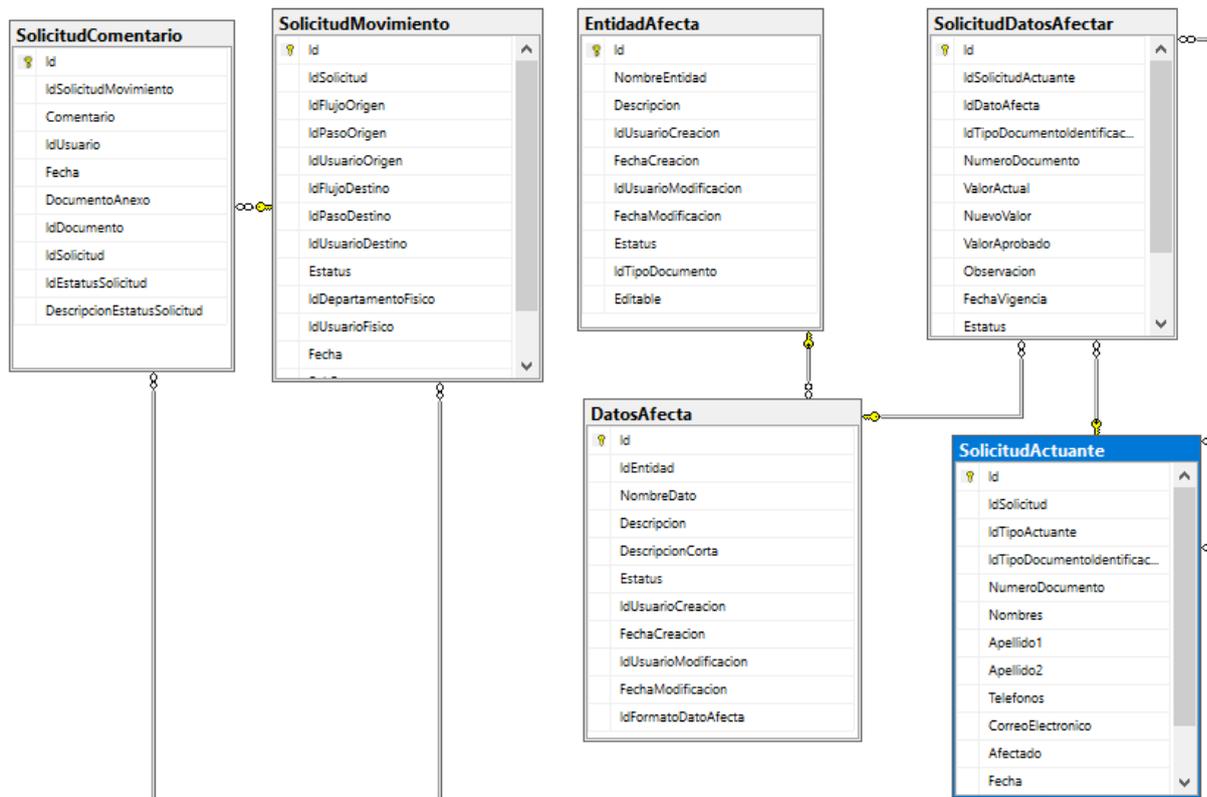


Figura 3. Diagrama de entidad relación. Fuente: elaborado por los sustentantes.

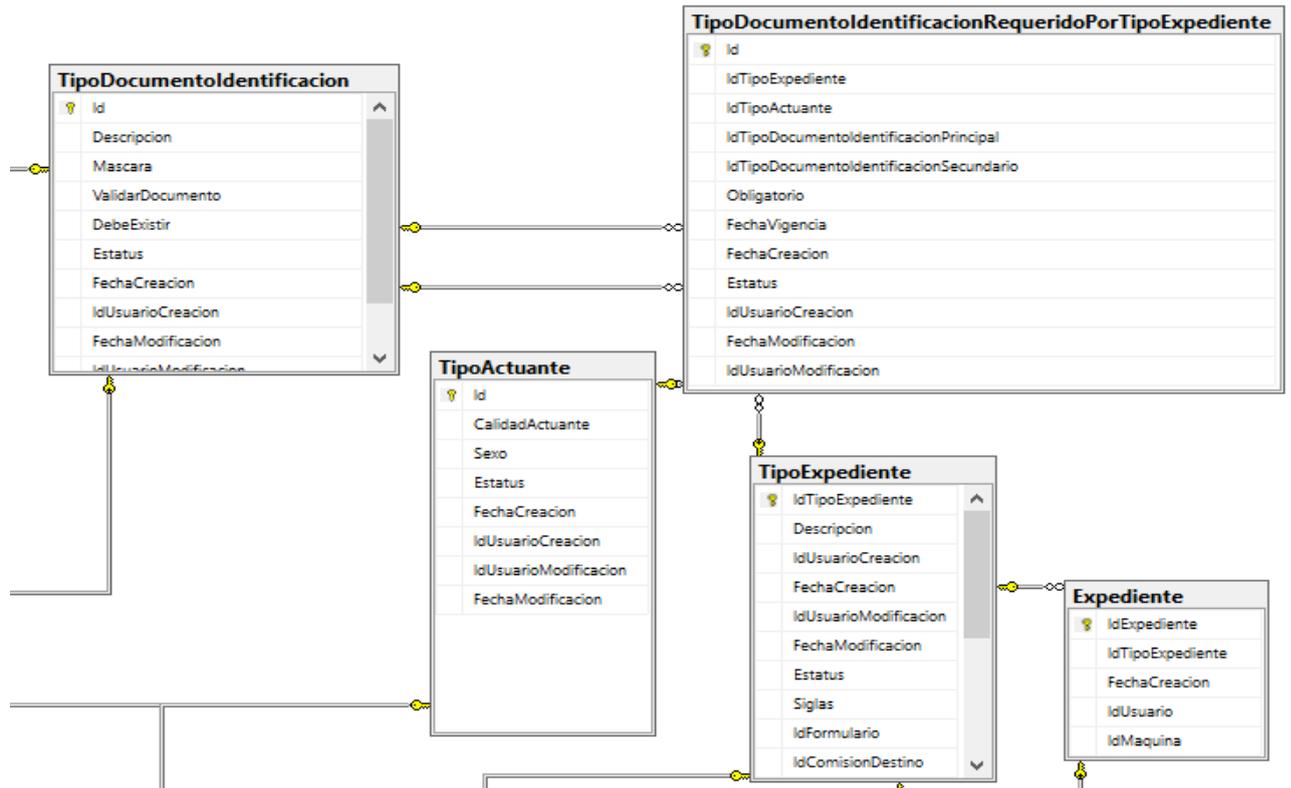


Figura 4. Diagrama de entidad relación. Fuente: elaborado por los sustentantes.

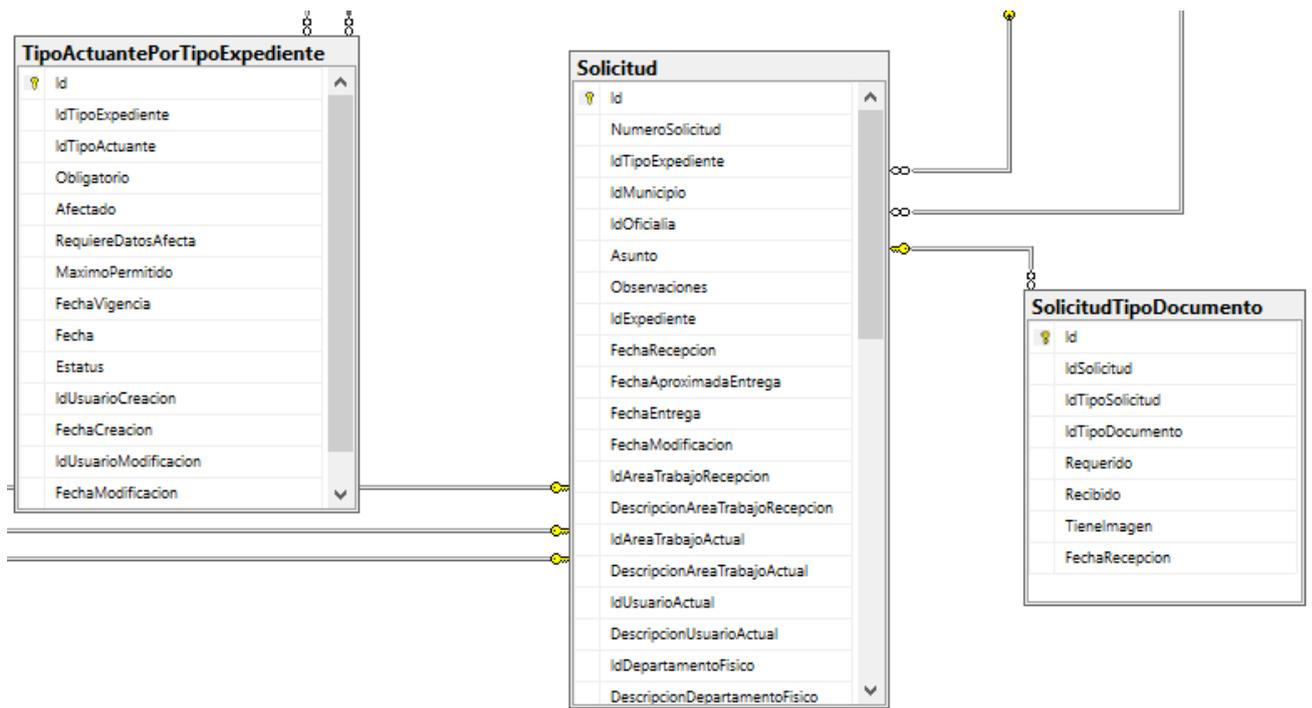


Figura 5. Diagrama de entidad relación. Fuente: elaborado por los sustentantes.

6.7 Formato de pantallas para las E/S de datos del sistema

Las pantallas de entrada y salida del sistema son las siguientes, tanto para el administrador como para el usuario de la Junta Central electoral.

Pantallas desde móvil



Bienvenido al portal de
consultas solicitudes



© 2021 - Plataforma de Gestión de Datos JCE - Junta Central Electoral

Figura 6. Pantalla de inicio. Fuente: elaborado por los sustentantes.

JCE Plataforma de Gestión de Datos JCE

Introduzca su número de documento correspondiente para consultar todos los servicios que ha tramitado.

Tipo Documento Identificación

Número Documento

Número Asistencia (opcional)

Consultar

Limpiar

Certificaciones

Buscar:

# Certificación	Fecha Solicitud	Cédula	Solicitante	Estatus
209742	14/06/2018	22500749522	ESEQUIAS LINARES OVALLES	Entregada
211747	09/08/2018	22500749522	ESEQUIAS LINARES OVALLES	Entregada

Mostrando 1 a 2 de 2 registros

Anterior Siguiente

Figura 7. Pantalla de búsqueda. Fuente: elaborado por los sustentantes.

Pantallas del sitio Web



© 2021 - Plataforma de Gestión de Datos JCE - Junta Central Electoral

Figura 8. Pantalla de inicio. Fuente: elaborado por los sustentantes.



Introduzca su número de documento correspondiente para consultar todos los servicios que ha tramitado.

Tipo Documento Identificación:
Número Documento:
Número Asistencia (opcional):

Solicitudes de Cambios Administrativos

Número Solicitud	Nombre Completo	Número Documento	Fecha Recepción	Estatus
006-2018-0628-00000259	MARCOS AURELIO PEGUERO GRACIANO	402-2106437-7	03/05/2018	Escaneo
006-2018-0629-00000015	MARCOS AURELIO PEGUERO GRACIANO	402-2106437-7	04/07/2018	Elaboracion de Oficio
006-2018-0629-00246	MARCOS AURELIO PEGUERO GRACIANO	402-2106437-7	19/07/2018	Elaboracion de Oficio
006-2018-0629-00253	MARCOS AURELIO PEGUERO GRACIANO	402-2106437-7	19/07/2018	Analizando Expediente
006-2018-0629-00261	MARCOS AURELIO PEGUERO GRACIANO	402-2106437-7	19/07/2018	Elaboracion de Oficio
006-2018-0629-00345	MARCOS AURELIO PEGUERO GRACIANO	402-2106437-7	27/12/2018	Recibido
UCD-006-2018-0628-00001329	MARCOS AURELIO PEGUERO GRACIANO	402-2106437-7	30/05/2018	Asignar
UCD-006-2018-0628-00001347	MARCOS AURELIO PEGUERO GRACIANO	402-2106437-7	07/06/2018	Recibido
UCD-006-2018-0628-00001436	MARCOS AURELIO PEGUERO GRACIANO	402-2106437-7	29/06/2018	Escanear Folio
UCD-006-2018-0628-00001463	MARCOS AURELIO PEGUERO GRACIANO	402-2106437-7	29/06/2018	Recibido

Mostrando 1 a 10 de 12 registros

Anterior Siguiente

Figura 9. Pantalla de búsqueda de servicios solicitados. Fuente: elaborado por los sustentantes.

Introduzca su número de documento correspondiente para consultar todos los servicios que ha tramitado.

Tipo Documento Identificación:
 Número Documento:
 Número Asistencia (opcional):

Certificaciones

Buscar:

# Certificación	Fecha Solicitud	Cédula	Solicitante	Estatus	Fecha Entregada
209742	14/06/2018	22500749522	ESEQUIAS LINARES OVALLES	Entregada	14/06/2018 3:46:46 p.m.
211747	09/08/2018	22500749522	ESEQUIAS LINARES OVALLES	Entregada	17/08/2018 3:33:28 p.m.

Mostrando 1 a 2 de 2 registros Anterior Siguiente

Actas Validadas

Buscar:

Numero Asistencia	Cédula	Fecha Creación	Fecha Conclusión	Dependencia	Municipio	Estatus
202111470105423	22500749522	22/06/2021	22/06/2021	Decima Circunscripción - DISTRITO NACIONAL	DISTRITO NACIONAL	VALIDADA
202111630192905	22500749522	27/07/2021	28/07/2021	Quinceava Circunscripción - SANTO DOMINGO OESTE	SANTO DOMINGO OESTE	VALIDADA

Mostrando 1 a 2 de 2 registros Anterior Siguiente

Figura 10. Pantalla de búsqueda diferentes estatus. Fuente: elaborado por los sustentantes.

6.9 Seguridad y Control

En este punto se detallan las políticas de seguridad y control que tiene nuestra plataforma de Gestión de Datos para Usuarios de la Junta Central Electoral: Apoyo a través de las TIC.

- **Ingreso/registro de los usuarios a la plataforma**

La plataforma de Gestión de Datos para Usuarios de la Junta Central Electoral: Apoyo a través de las TIC, permitirá a los usuarios ingresar a la función de consulta de los servicios solicitados a través de la página principal de la Junta Central Electoral, como todas las demás aplicaciones que tiene este organismo. Cumpliendo con todos los protocolos que debe de tener una plataforma digital.

- **Protocolos de seguridad**

Implementamos la metodología OWASP para normalizar el rango de cobertura y nivel de riesgo de la aplicación Web, además tener protocolos de contingencia en caso de que la plataforma sufra diferentes vulnerabilidades de ataques. Se integrará a través de los servicios de Azure los certificados de SSL Y HTTPS.

6.10 Especificaciones generales de programas

Requisitos Generales del sistema. El sistema no cuenta con características especiales, solo se debe tener un explorador web por el cual acceder a la plataforma, ya sea Google Chrome, Internet Explorer 11, Edge, etc.), un computador con su sistema operativo y un celular inteligente ya sea iOS o Android.

La plataforma de consulta de estatus permita que los usuarios puedan visualizar las solicitudes deseadas y ver el estatus actual, teniendo una respuesta más rápida y directa de parte de la Junta Central Electoral. Por otra parte, los usuarios podrán ver un historial de las solicitudes que han hecho en todo el siglo de su vida.

6.11 Descripción de programas

El sistema está compuesto por un aplicativo web para la consulta de los servicios que la institución brinda a los ciudadanos. Los principales componentes del aplicativo son los siguientes:

Aplicación Web

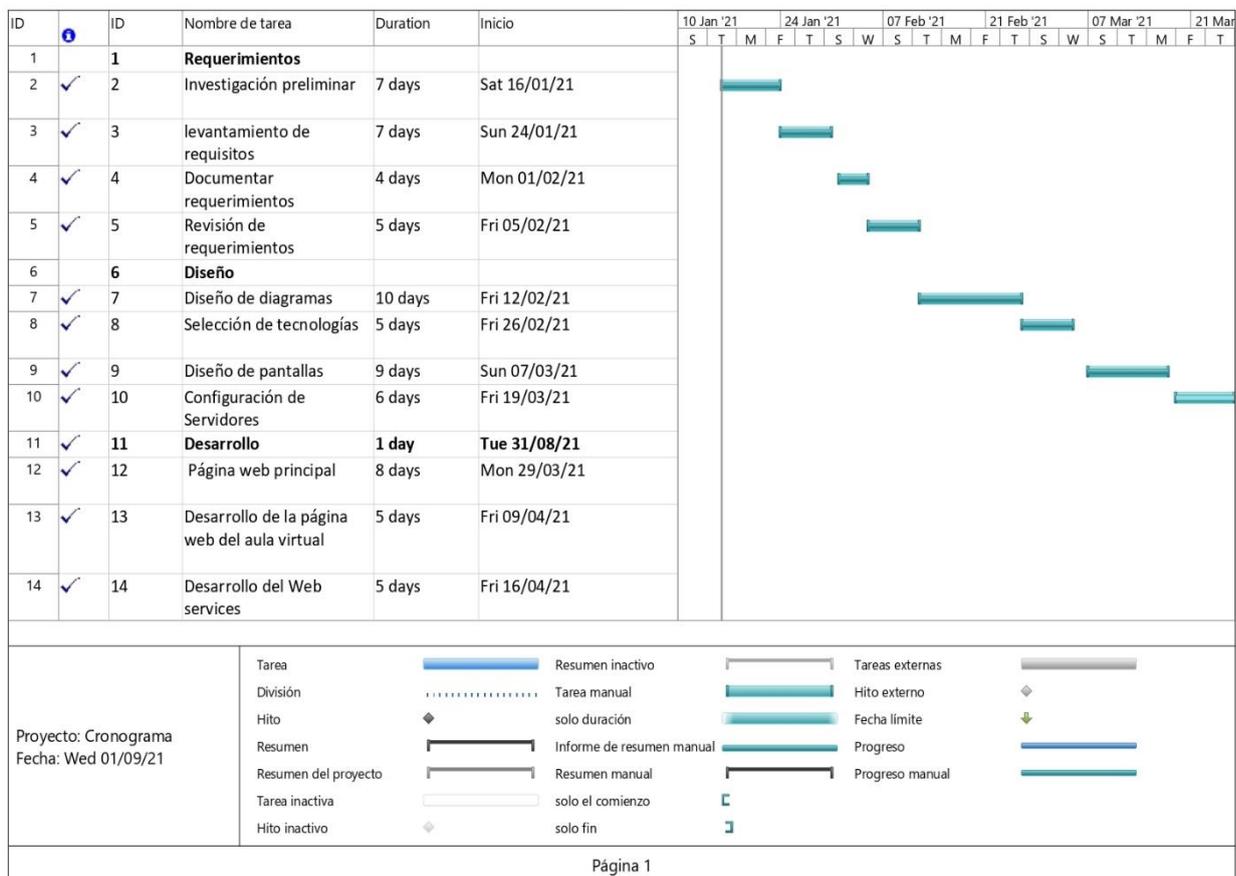
- Estatus actual de la solicitud: el usuario tendrá la opción de visualizar el estatus actual de la solicitud desea, además de ver si la solicitud le falta algún documento de soporte para que está termine su ciclo.
- Historial de solicitudes realizadas: el usuario tendrá la opción de verificar las solicitudes que han realizado según su historial.
- Imprimir la solicitud: el usuario tendrá la opción de imprimir la solicitud desea, para tener un acuse al momento de dirigirse a unas de las dependencias de la Junta Central Electoral.

6.11.1 Tecnología de desarrollo a utilizar

En el desarrollo de la plataforma de Gestión de Datos para Usuarios de la Junta Central Electoral: Apoyo a través de las TIC, en la parte Web y el Back-End se utilizó la tecnología .NET Core 3.1 en conjunto a JavaScript y HTML 5, además de utilizar CSS 3 para el diseño y maquetación. Se empleó SQL como base de datos relacional.

6.12 Cronograma de actividades para el desarrollo del sistema (en MS Project)

Tabla 7. Diagrama de Gantt, Planificación del Proyecto.

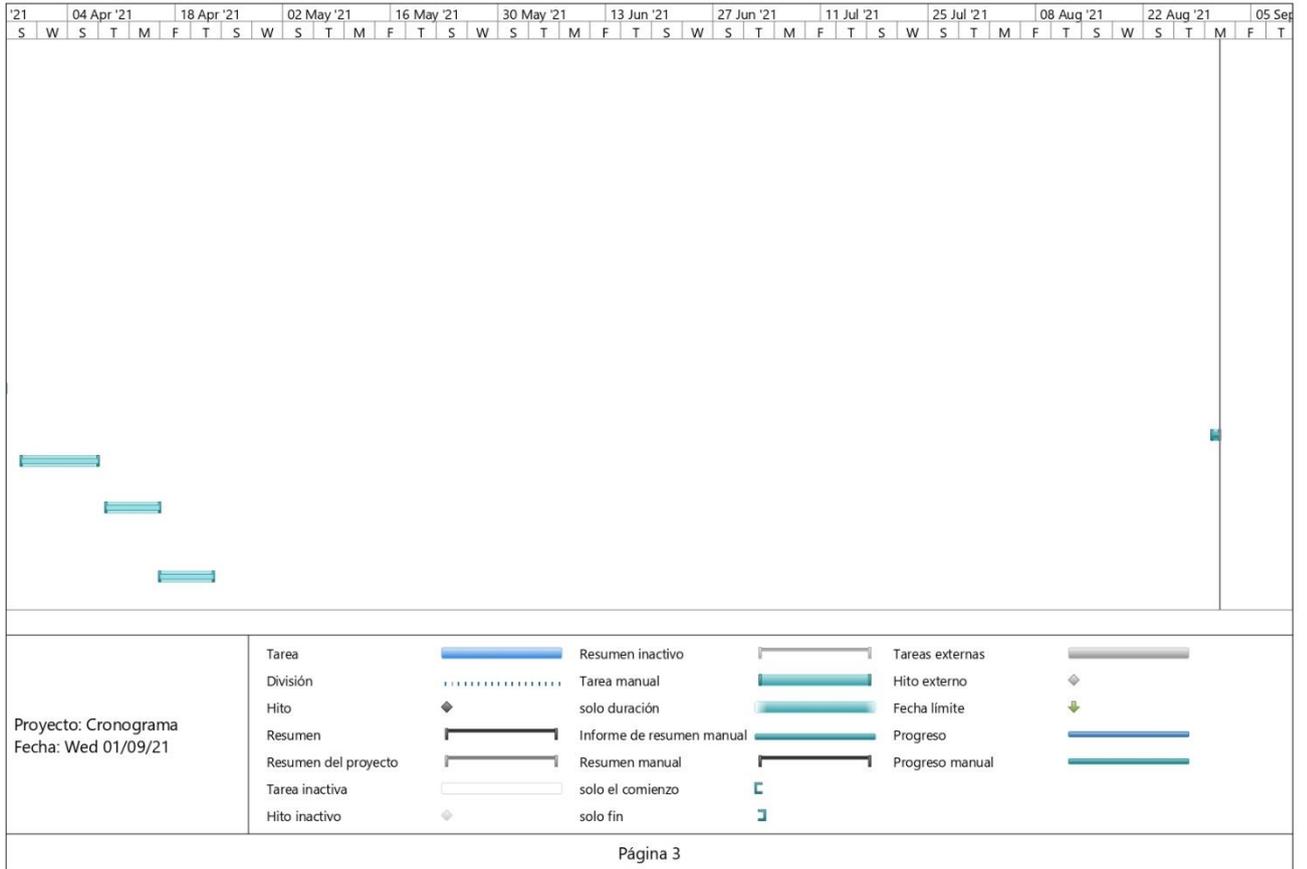


ID	ID	Nombre de tarea	Duration	Inicio	10 Jan '21		24 Jan '21		07 Feb '21		21 Feb '21		07 Mar '21		21 Mar					
					S	T	M	F	T	S	W	S	T	M	F	T	S	W	S	T
15	✓	15	Pruebas de gestión de calidad	1 day	Tue 31/08/21															
16	✓	16	Pruebas lógicas de las aplicaciones	17 days	Sun 25/04/21															
17	✓	17	Pruebas unitarias	6 days	Mon 17/05/21															
18	✓	18	Pruebas de Integración	8 days	Wed 26/05/21															
19	✓	19	Pruebas funcionales	8 days	Mon 07/06/21															
20	✓	20	Entregas	1 day	Tue 31/08/21															
21	✓	21	Documentación	8 days	Thu 17/06/21															



Proyecto: Cronograma
 Fecha: Wed 01/09/21

Tarea		Resumen inactivo		Tareas externas	
División		Tarea manual		Hito externo	
Hito		solo duración		Fecha límite	
Resumen		Informe de resumen manual		Progreso	
Resumen del proyecto		Resumen manual		Progreso manual	
Tarea inactiva		solo el comienzo			
Hito inactivo		solo fin			



Referencias

Junta Central Electoral de la República Dominicana | JCE | Elecciones, primarias, cédulas, actas de nacimiento, resultados electorales, partidos políticos, padrón, actas, resoluciones, pleno. (s. f.). JCE.GOB.DO. Recuperado 20 de marzo de 2021, de <https://jce.gob.do/>

Arias, F. (s. f.). Los 10 Mejores Softwares de Gestión Documental Gratuitos para Mac y Wi. iSkysoft. Recuperado 2 de junio de 2021, de <https://pdf.iskysoft.com/es/pdf-tips/free-document-management-software.html>

Portal de Datos Abiertos de la RD. (s. f.). Datos.gob. Recuperado 20 de marzo de 2021, de <http://datos.gob.do/> Los respaldos de información van a ser auténticos de la información que se almacena en la base de datos. En función en que la base de datos está alojada en la nube de Microsoft Azure, utilizaremos la funcionalidad de Azure y así asegurar la redundancia, protección y respaldos en caso de ocurriera algún desastre. [ob.do/about](http://datos.gob.do/about)

Cedeño, N. (Agosto de 2012). La investigación mixta, estrategia andragógica fundamental para fortalecer las capacidades intelectuales superiores. *Res Non Verba*, 17-36. Recuperado el 20 de Junio de 2020, de <http://biblio.ecotec.edu.ec/revista/edicion2/LA%20INVESTIGACION%20MIXTA%20ESTRATEGIA%20ANDRAGOGICA%20FUNDAMENTAL.Pdf>

Ley No. 659 del 17 de julio de 1944 sobre Actos del Estado Civil que dicta disposiciones sobre los registros y las actas de defunción. (1944). *Constitución Dominicana*(pp. 1–46). <https://www.oas.org/dil/esp/Ley%20No.%20659,%20del%2017%20de%20julio%20d>

e%201944,%20sobre%20Actos%20del%20Estado%20Civil%20Republica%20Domi
nicana.pdf

Portal, T. (2021, 3 junio). OCR: convertir documentos físicos en archivos editables. TIC

Portal. [https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-
documental/funcionalidades/ocr-archivos-editables](https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/funcionalidades/ocr-archivos-editables)

B. (s. f.-a). *C# docs - get started, tutorials, reference*. Microsoft Docs. Recuperado 20 de
marzo de 2021, de <https://docs.microsoft.com/en-us/dotnet/csharp/>

Apéndice

Tabla A-1. ¿Conoce usted los servicios que ofrece la Junta Central Electoral?

¿Conoce usted los servicios que ofrece la Junta Central Electoral?

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	79	82.3%
No	9	9.4%
Tal vez	8	8.3%
Total	96	100.0%

Fuente: Elaborado resultado de la aplicación de la encuesta. Fuente. Elaborado por los sustentantes.

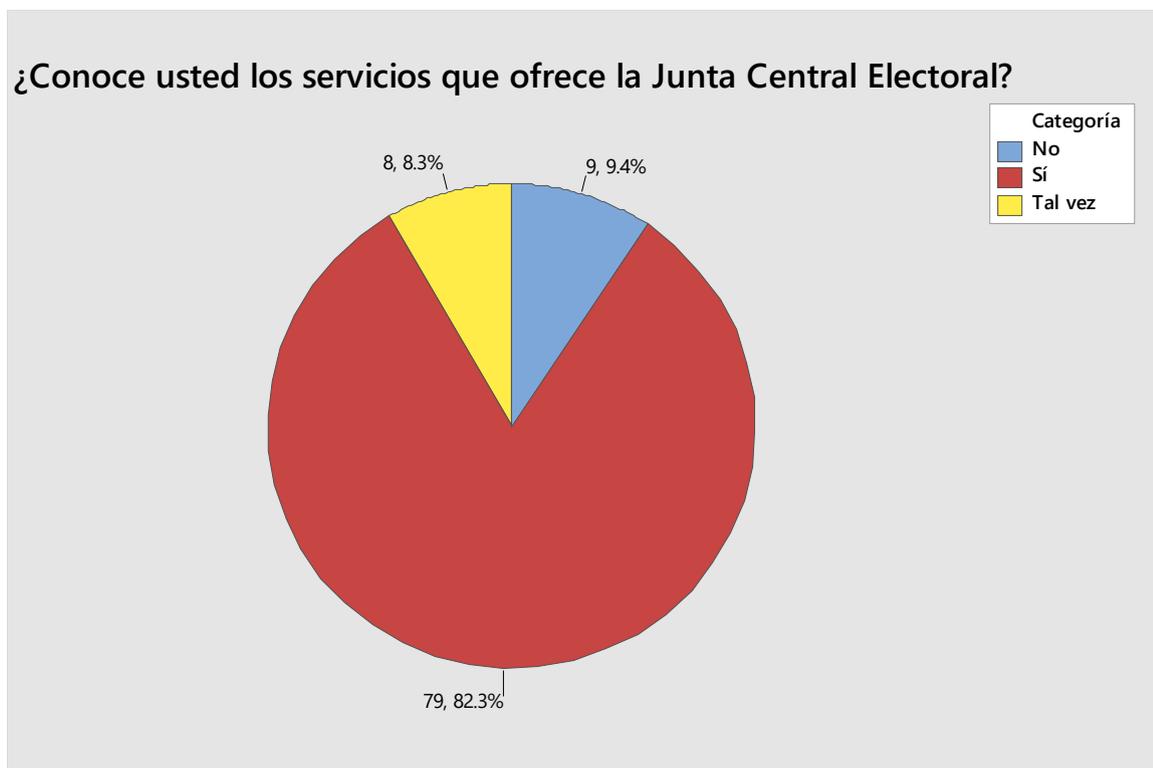


Figura A- 1 Gráfico de: ¿Conoce usted los servicios que ofrece la Junta Central Electoral? Fuente: elaborado resultado de la aplicación de la encuesta.

Interpretación

De un total de 96 Dominicanos encuestados, hay un total de 79 personas, equivalente al 82.3% que conocen cuáles son los servicios que ofrece el organismo de la Junta Central Electoral, seguido por 9 personas, equivalente a un 9.4% que dicen no conocer cuáles son, y por último, 8

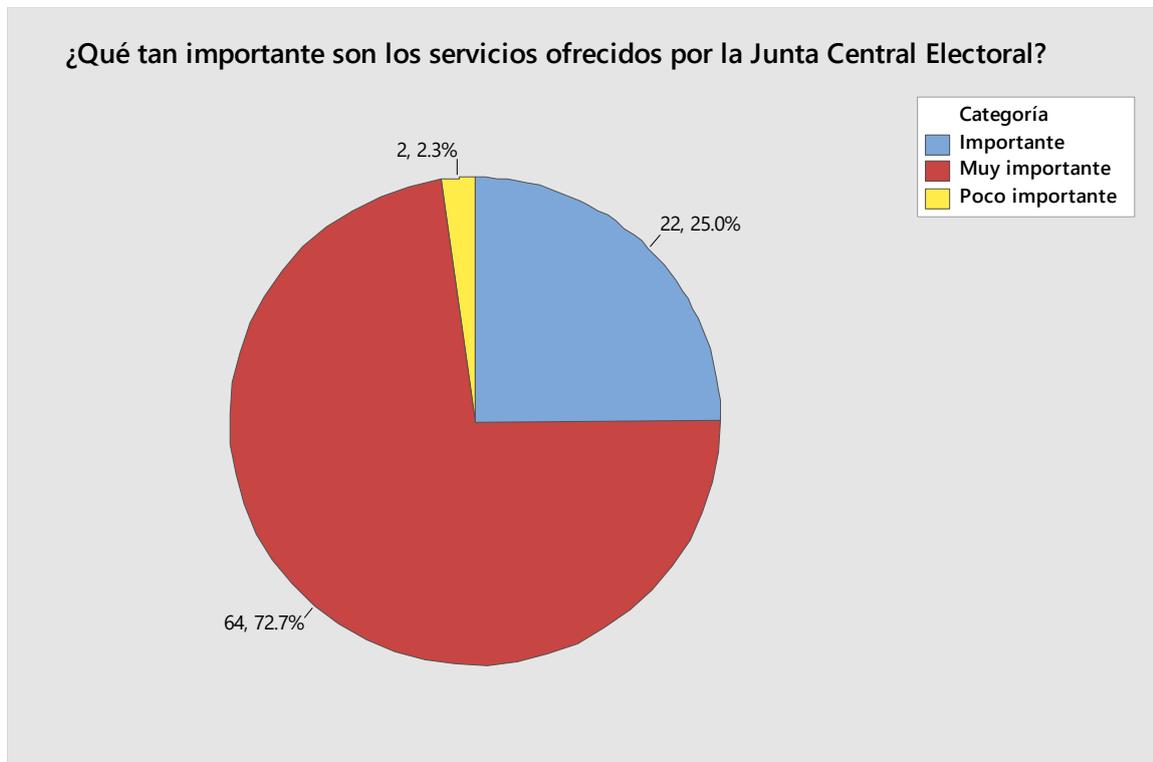
personas, equivalente a un 8.3% que dicen que “tal vez” conocen de estos servicios.

Tabla A-2. ¿Qué tan importante son los servicios ofrecidos por la Junta Central Electoral?

¿¿Qué tan importante son los servicios ofrecidos por la Junta Central Electoral?

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nada Importante	0	0
Poco Importante	2	2.1
Importante	22	22.9
Muy Importante	64	66.7
Total	88	100.0%

Figura A- 2 Gráfico de: ¿Qué tan importante son los servicios ofrecidos por la Junta Central Electoral?
Fuente: elaborado resultado de la aplicación de la encuesta.



Interpretación

De un total de 88 Personas que llenaron esta pregunta, 64 encuestados, equivalente a un

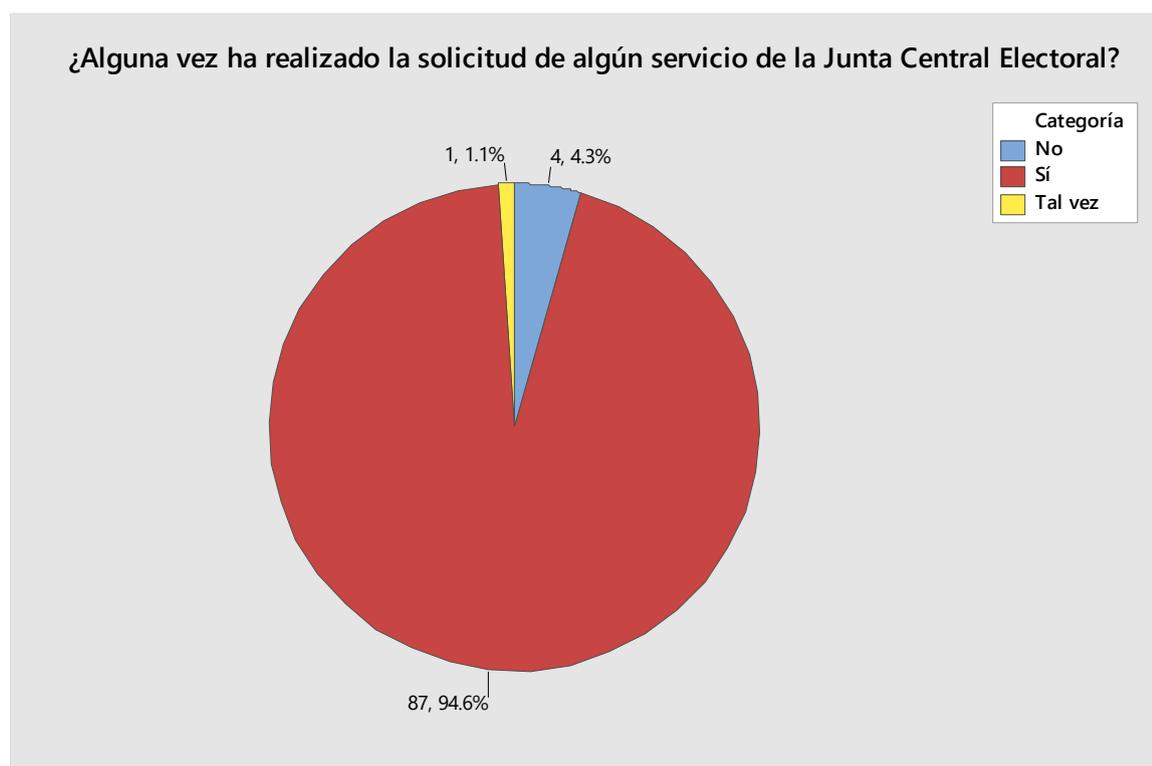
72.7% consideran que los servicios que maneja la JCE son muy importante, mientras que 22 de estas personas, equivalente 25%, consideran que estos servicios son importantes; y 2 de los encuestados, representando el 2.3%, consideran que son poco importante.

Tabla A-3. ¿Alguna vez ha realizado la solicitud de algún servicio de la Junta Central Electoral?

¿Alguna vez ha realizado la solicitud de algún servicio de la Junta Central Electoral?

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	87	94.6%
No	4	4.3
Tal vez	1	1.1
Total	92	100.0%

Figura A- 3 Gráfico de: ¿Qué tan importante son los servicios ofrecidos por la Junta Central Electoral?
Fuente: elaborado resultado de la aplicación de la encuesta.



Interpretación

Se pudo identificar que 87 de los encuestados, equivalente a un 94.6%, han llevado a cabo la solicitud de algún tipo de los servicios ofrecidos por la Junta Central Electoral.

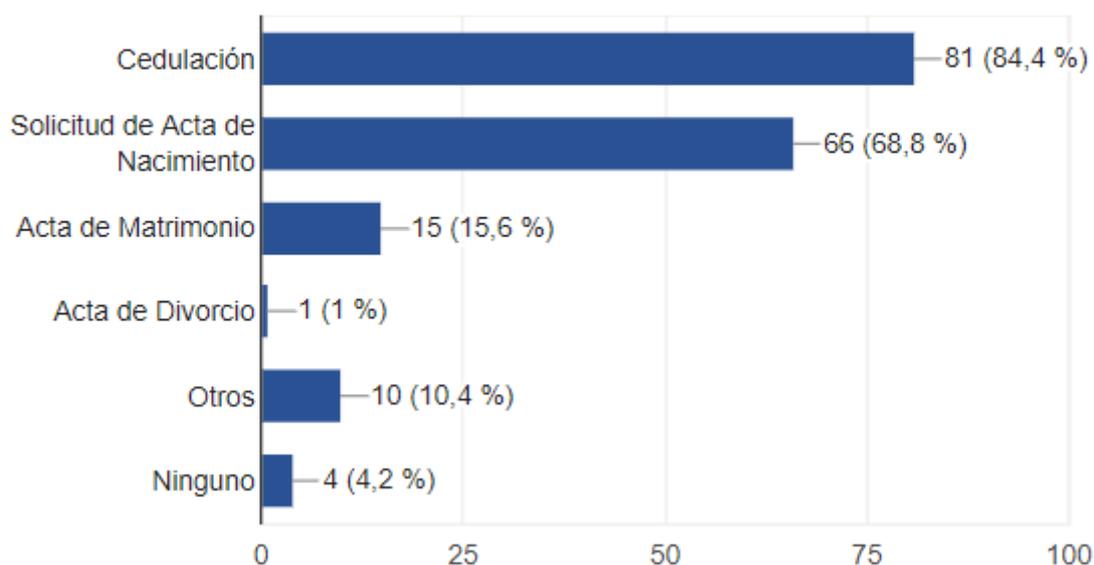
Tabla A-4. ¿Qué tipo de servicios ha llevado a cabo?

¿Qué tipo de servicios ha llevado a cabo?		
Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Cedulación	81	84.4
Acta de Nacimiento	66	68.8
Acta de Matrimonio	15	15.6
Acta de Matrimonio	15	15.6
Acta de Divorcio	1	1
Otros	10	10.4
Ninguno	4	4.2
Total	92	100.0%

Figura A- 4 Gráfico de: ¿Qué tipo de servicios ha llevado a cabo? Fuente: elaborado resultado de la aplicación de la encuesta.

4. ¿Qué tipo de servicios ha llevado a cabo?

96 respuestas



Interpretación

En base a los datos mostrados, nos podemos dar cuenta que los servicios que ms

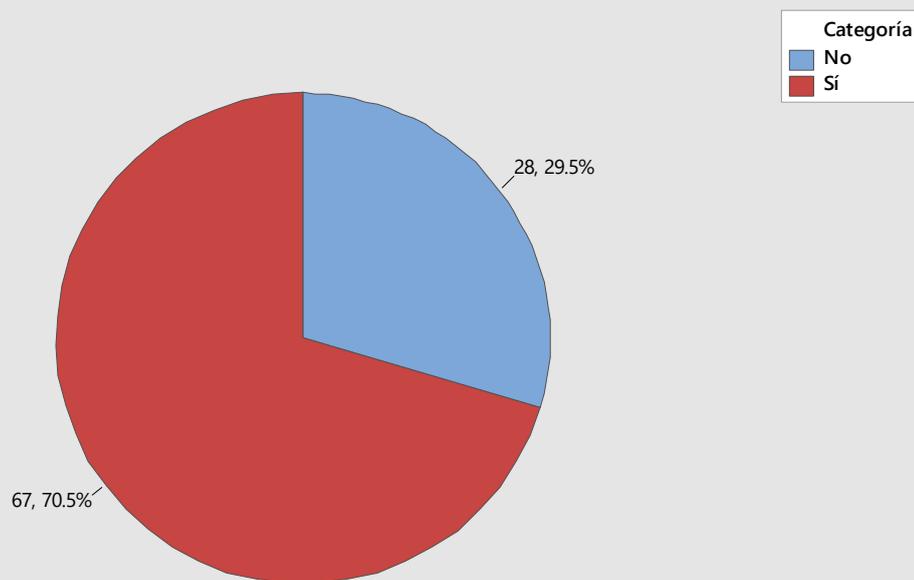
Tabla A-5. ¿Ha tenido usted algún tipo de dificultad en uno de los servicios solicitados en la Junta Central Electoral?

¿Ha tenido usted algún tipo de dificultad en uno de los servicios solicitados en la Junta Central Electoral?

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	67	70.5
No	28	29.5
Total	95	100.0%

Figura A- 5 Gráfico de: ¿Ha tenido usted algún tipo de dificultad en uno de los servicios solicitados en la Junta Central Electoral? Fuente: elaborado resultado de la aplicación de la encuesta.

¿Ha tenido usted algún tipo de dificultad en uno de los servicios solicitados en la Junta Central Electoral?



Interpretación

Se pudo identificar que 67 personas, equivalente al 70.5% de los encuestados al momento de llevar a cabo la solicitud de un servicio han tenido que enfrentar algún tipo de dificultad, mientras que solamente 28, equivalente 29.5% no han tenido problema al momento de una solicitud de servicio.

Tabla A-6. ¿Con cuáles dificultades te ha enfrentado?

¿Ha tenido usted algún tipo de dificultad en uno de los servicios solicitados en la Junta Central Electoral?

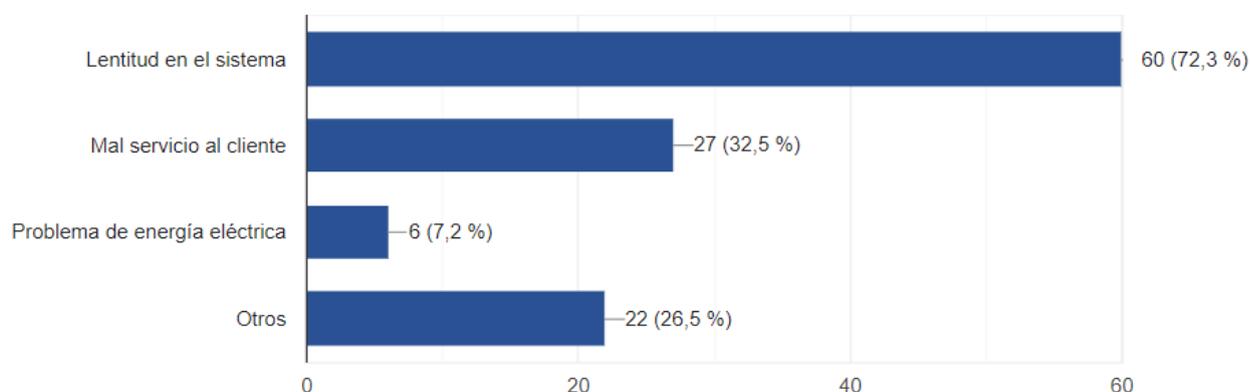
Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Lentitud en el sistema	60	72.3
Mal servicio al cliente	27	32.5
Problema de energía eléctrica	6	7.2
Otros	22	26.5
Total	95	100.0%

Figura A- 6 Gráfico de: ¿Con cuáles dificultades te ha enfrentado? Fuente: elaborado resultado de la aplicación de la encuesta.

6. ¿Con cuales dificultades te ha enfrentado?



83 respuestas



Interpretación

En base a los resultados de esta pregunta, podemos determinar la principal dificultad por la que se enfrenta un usuario a la hora de llevar a cabo la solicitud de un servicio es lentitud en el sistema, esta problemática representando por 60 de los encuestados, seguido por el mal servicio al cliente, el cual está representado por 27 personas.

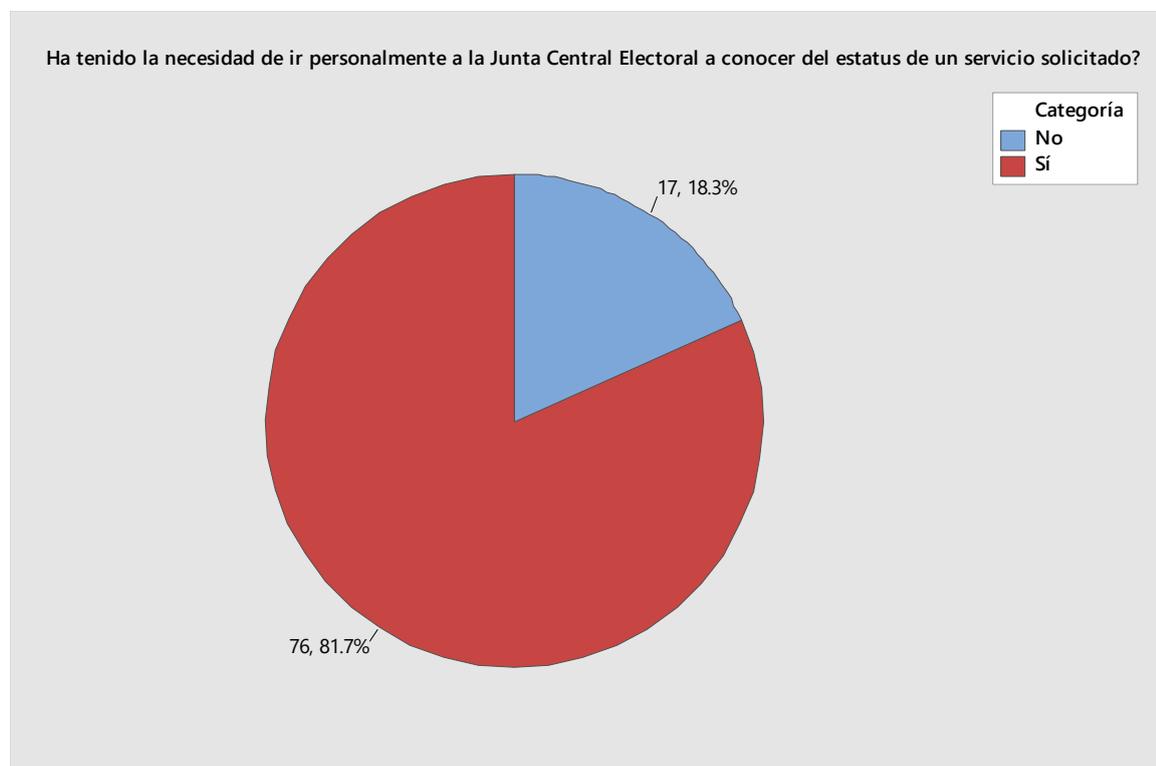
Tabla A-7. ¿Ha tenido la necesidad de ir personalmente a la Junta Central Electoral a conocer del

estatus de un servicio solicitado?

Ha tenido la necesidad de ir personalmente a la Junta Central Electoral a conocer del estatus de un servicio solicitado.

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	76	81.7
No	17	18.3
Total	93	100.0%

Figura A- 7 Gráfico de: ¿Ha tenido la necesidad de ir personalmente a la Junta Central Electoral a conocer del estatus de un servicio solicitado? Fuente: elaborado resultado de la aplicación de la encuesta.



Interpretación

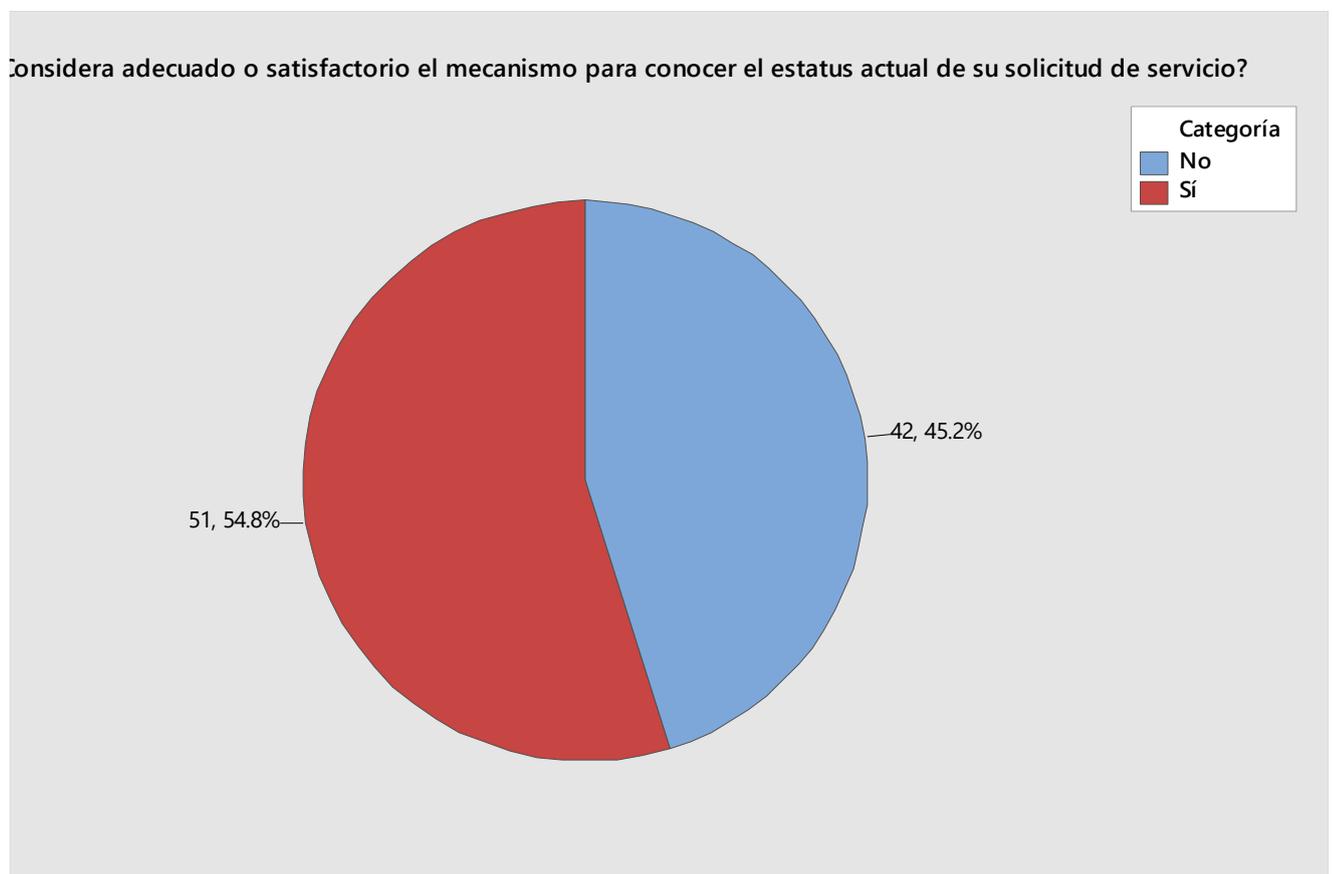
Según podemos ver, 76 personas de las encuestadas, equivalente a un 81.7% dice que a la hora de conocer sobre el estado de una solicitud que han hecho han tenido que ir físicamente al lugar donde hizo solicitud.

Tabla A-8. ¿Considera adecuado o satisfactorio el mecanismo para conocer el estatus actual de su solicitud de servicio?

¿Considera adecuado o satisfactorio el mecanismo para conocer el estatus actual de su solicitud de servicio?

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	51	54.8
No	42	45.2
Total	93	100.0%

Figura A- 8 Gráfico de: ¿Considera adecuado o satisfactorio el mecanismo para conocer el estatus actual de su solicitud de servicio? Fuente: elaborado resultado de la aplicación de la encuesta.



Interpretación

De un total de 93 personas que llenaron esta pregunta, 51 de ellas, equivalente a un 54.8%

considera factible el método de conocer el estado de un servicio solicitado en la Junta Central Electoral, el cual es, dirigirse físicamente al lugar, mientras que 42 de estos, representando el 45.2% considera que no es satisfactorio este método.

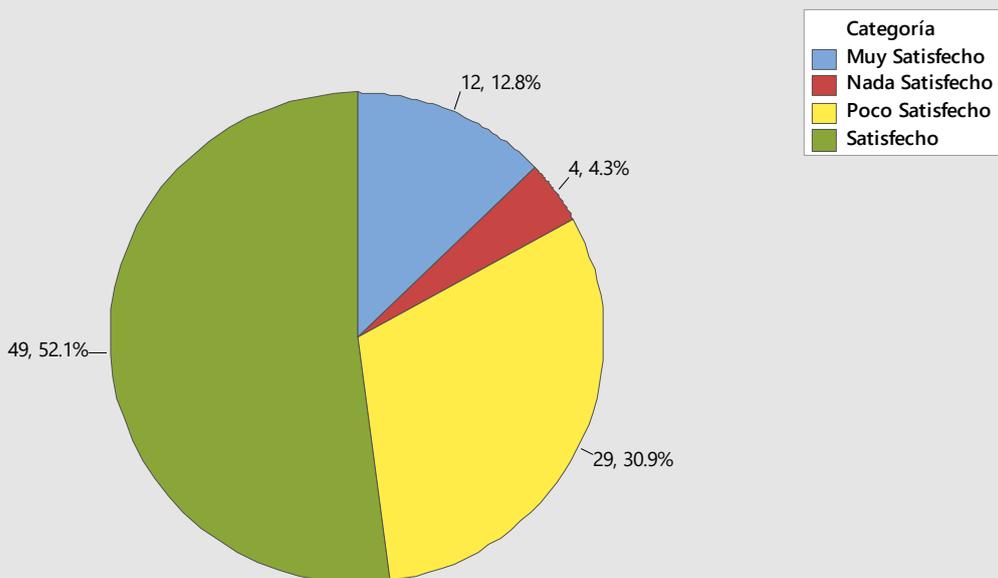
Tabla A-9. ¿Qué tan satisfecho está usted con los servicios recibidos por la Junta Central Electoral hasta este momento?

¿Qué tan satisfecho está usted con los servicios recibidos por la Junta Central Electoral hasta este momento?

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Muy Satisfecho	12	12.8
Satisfecho	49	52.1
Poco Satisfecho	29	30.9
Nada Satisfecho	4	4.3
Total	94	100%

Figura A- 9 Gráfico de: ¿Qué tan satisfecho está usted con los servicios recibidos por la Junta Central Electoral hasta este momento? Fuente: elaborado resultado de la aplicación de la encuesta.

¿Qué tan satisfecho está usted con los servicios recibidos por la Junta Central Electoral hasta este momento?



Interpretación

Podemos ver que de las 94 personas que respondieron esta encuesta, 49 de ellas, equivalentes a un 52.1% están satisfecho con los servicios ofrecidos por la Junta Central Electoral, seguido por 29 personas, representando el 30.9%, los cuales están poco satisfecho con estos servicios, el 12.9% está muy satisfecho, y 4.3% están nada satisfecho.

Tabla A-10. ¿Qué Sugerencia para mejorar los servicios en la Junta Central Electoral?

Dentro de las respuestas que nos dieron los encuestados, están las siguientes:

1. Ninguna
2. Pasar algunos procesos a ser digitales
3. un sistema electrónico
4. Un Mejor sistema y organización
5. Que si pueda solicitar sus servicios en línea y no halla la necesidad de ir personalmente
6. Continuar con la digitalización de los servicios y automatización de los mismos
7. Sucursal Hollywood que se más eficiente

8. Digitalizar más los procesos
9. ¡Por el momento nada!
10. Digitalizarlo todo
11. Automatizar sus servicios
12. Mejor gestión y rapidez para los requerimientos de las solicitudes.
13. Reducir la burocracia
14. Deben automatizar sus servicios
15. Una plataforma digital
16. Poder solicitar por la página las actas y solo sea retirara la
17. Un sistema información de con facilidad al ciudadano y con informaciones precisas y homogéneas, en todas sus dependencias que cuando do tú te traslade de un lugar a otro sea el lugar correcto.
18. Portal que permita comunicación directa y amigable con el ciudadano
19. Que todas las actas sean legalizadas de por sí.
20. Demasiados intermediarios para lograr conseguir lo deseado
21. Que cuando uno tenga problemas con sus documentos no lo manden para otro lugar
22. Hacer su trabajo con amor y más eficiencia
23. Mejores precios y mejor servicio
24. Mejor dominio de lao servicios que brindan y mejores equipos para dar un servicio más eficiente y rápido orientados a las necesidades de estos días
25. Entiendo que sería la fila, pero es algo que no se puede controlar al final
26. Un sistema vía internet
27. El sistema sea más rápido
28. Digitalizar todos los servicios, pagos y agenda de citas en línea

Interpretación

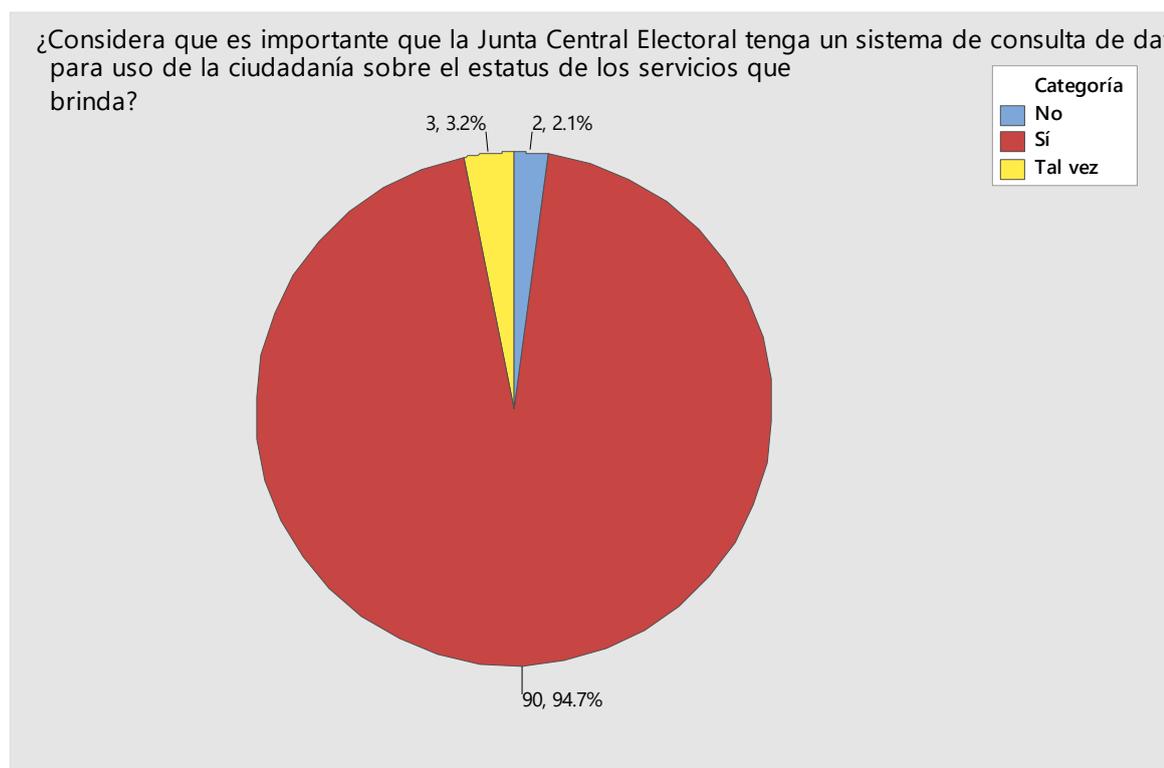
Según lo que podemos ver, la mayoría de los encuestados coinciden en que la Junta Central Electoral necesita implementar un mejor sistema informático, en el cual todos los servicios que estos ofrecen estén digitalizados.

Tabla A-11. ¿Considera que es importante que la Junta Central Electoral tenga un sistema de consulta de datos para uso de la ciudadanía sobre el estatus de los servicios que brinda?

¿Considera que es importante que la Junta Central Electoral tenga un sistema de consulta de datos para uso de la ciudadanía sobre el estatus de los servicios que brinda?

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	90	94.7
No	2	2.1
Tal vez	3	3.2
Total	95	100.0%

Figura A-11 Gráfico de: ¿Considera que es importante que la Junta Central Electoral tenga un sistema de consulta de datos para uso de la ciudadanía sobre el estatus de los servicios que brinda? Fuente: elaborado resultado de la aplicación de la encuesta.



Interpretación

De un total de 95 encuestados; 90 de las personas, equivalente a un 94.7%, consideran que sería importante la implementación de sistema de consulta de datos para la Junta Central Electoral.

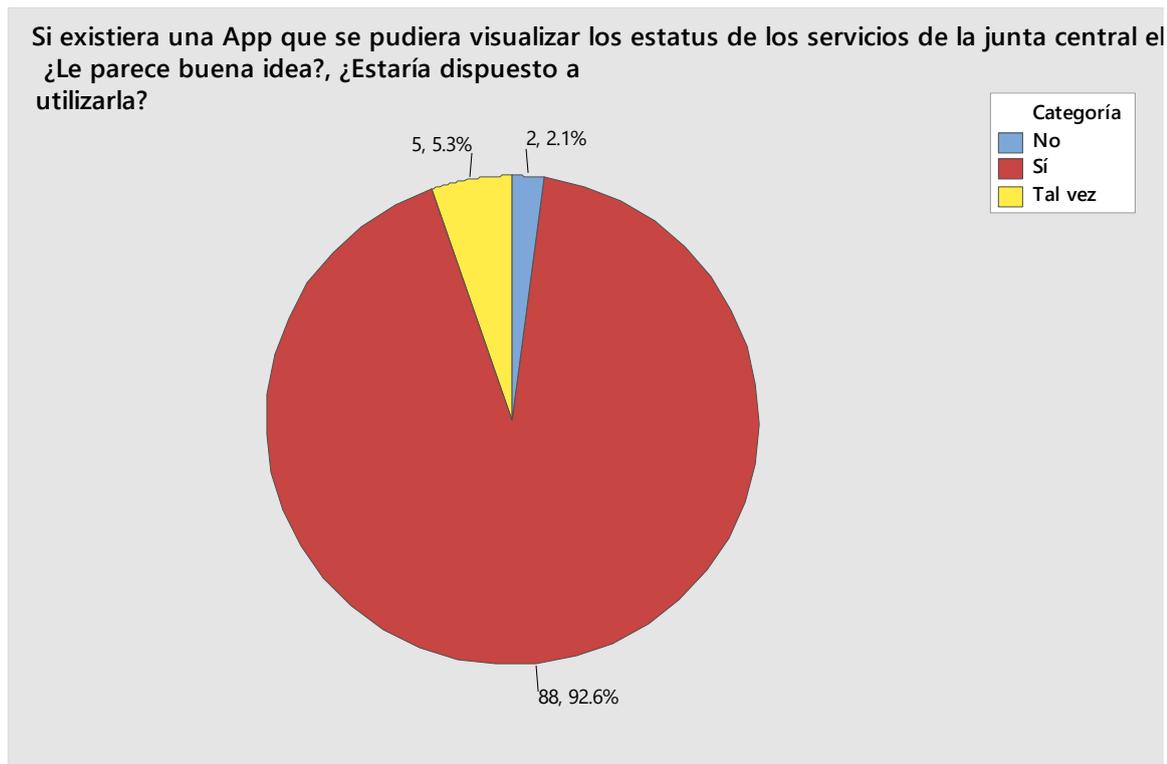
Tabla A-12. Si existiera una App que se pudiera visualizar los estatus de los servicios de la junta central electoral, ¿Le parece buena idea?, ¿Estaría dispuesto a utilizarla?

Si existiera una App que se pudiera visualizar los estatus de los servicios de la junta central electoral, ¿Le parece buena idea?, ¿Estaría dispuesto a utilizarla?

Datos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
-------	---------------------	---------------------

Si	88	92.6
No	2	2.1
Tal vez	5	5.3
Total	95	100.0%

Figura A- 3 Gráfico de: Si existiera una App que se pudiera visualizar los estatus de los servicios de la junta central electoral, ¿Le parece buena idea?, ¿Estaría dispuesto a utilizarla? Fuente: elaborado resultado de la aplicación de la encuesta.



Interpretación

De un total de 95 encuestados que respondieron esta última pregunta, 88 personas, equivalente al 92.6% están dispuestos a utilizar una plataforma en la cual se pueda visualizar el estado de los servicios que nosotros hayamos solicitado en la Junta Central Electoral.

Instrumentos de recolección de datos



Plataforma de Gestión de Datos para Usuarios de la Junta Central Electoral

1. ¿Conoce usted los servicios que ofrece la Junta Central Electoral?

- Sí
- No
- Tal vez

2. ¿Qué tan importante son los servicios ofrecidos por la Junta Central Electoral?

- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- Nada importante

3. ¿Alguna vez ha realizado la solicitud de algún servicio de la Junta Central Electoral?

- Sí
- No
- Tal vez

4. ¿Qué tipo de servicios ha llevado a cabo?

- Cedulación
- Solicitud de Acta de Nacimiento
- Acta de Matrimonio
- Acta de Divorcio
- Otros
- Ninguno

5. ¿Ha tenido usted algún tipo de dificultad en uno de los servicios solicitados en la Junta Central Electoral?

- Sí
- No

6. ¿Con cuales dificultades te ha enfrentado?

- Lentitud en el sistema
- Mal servicio al cliente
- Problema de energía eléctrica
- Otros

7. Ha tenido la necesidad de ir personalmente a la Junta Central Electoral a conocer del estatus de un servicio solicitado.

- Sí
- No

8. ¿Considera adecuado o satisfactorio el mecanismo para conocer el estatus actual de su solicitud de servicio?

- Sí
- No

9. ¿Qué tan satisfecho está usted con los servicios recibidos por la Junta Central Electoral hasta este momento?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

10. ¿Qué Sugerencia para mejorar los servicios en la Junta Central Electoral?

Tu respuesta

11. ¿Considera que es importante que la Junta Central Electoral tenga un sistema de consulta de datos para uso de la ciudadanía sobre el estatus de los servicios que brinda?

- Sí
- No
- Tal vez

12. Si existiera una App que se pudiera visualizar los estatus de los servicios de la junta central electoral. ¿Le parece buena idea?, ¿Estaría dispuesto a utilizarla?

- Sí
- No
- Tal vez

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Vita

Nacido en la ciudad de Santo Domingo, R.D., el 16 de septiembre del año 1996. Cursó sus estudios en la Escuela Eusebio Manzuesta, graduado de tecnólogo en redes de la Información y Comunicación en el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA). Actualmente es estudiante de término de la Ingeniería en Tecnología de la información y Comunicación en la Universidad Iberoamericana (UNIBE).

Cuenta con Certificaciones de Grandstream Certified Specialist, CyberSecurity Foundation Professional Certificate, NSE 1 & 2 Network Security Associate de Fortinet, y Scrum Master Certification. En cuanto a lo laboral, ha sido Administrador de Redes en SuperFresh Market, Soporte de Redes en el palacio de la Policía Nacional y Plastifar S.A., Actualmente trabaja como Administrador de Red en el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE).

Juan Javier Pérez Soriano

Vita

Nacido en la ciudad de Santo Domingo, R.D. Cursó sus primeros secundarios en el Centro de Excelencia Prof. Cristina Billini Morales Fe y Alegría, graduado del Instituto Tecnológico de las Américas (ITLAS) en Desarrollo de Software. Actualmente es estudiante de término de la Ingeniería en Tecnología de la Información y Comunicación en la Universidad Iberoamericana (UNIBE).

Ha participado en distintos diplomados, capacitación, entrenamientos y programas en el área de la informática, SCRUM Master Certificación. En el ámbito laboral actualmente trabaja como analista de Bases de Datos e Inteligencia de Negocios en la Junta Central Electoral.

Esequias Linares Ovalles