



Decanato de Ingeniería e Informática

Escuela de Informática

**PROPUESTA DE AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE
DOCUMENTACIONES Y SERVICIOS DE LA JCE, COMO
RESPUESTA AL DISTANCIAMIENTO FÍSICO REQUERIDO POR
ESTADOS DE EMERGENCIA Y/O PANDEMIAS.**

Sustentada por:

Acheling Nicole Hiraldo Matías	2016-0373
Darwin Antonio Almonte Hernández	2016-0660
Layla Isabel Ramos Méndez	2016-1270

Asesores:

Ing. Willy Padua Ruíz

Ing. Willis Ezequiel Polanco

Monografía para optar por el título de:

Ingeniería en Sistema de Computación

Distrito Nacional, República Dominicana

Agosto 2020

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	I
DEDICATORIAS	IV
RESUMEN	VII
INTRODUCCIÓN	VIII
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	1
1.1 Pandemia en la República Dominicana (COVID-19).....	2
1.1.1 Inicios del Coronavirus.....	2
1.1.2 Aumento y propagación del Coronavirus en la República Dominicana....	6
1.1.3 Declaración de Estado de Emergencia.....	9
1.1.4 Activación y extendido del toque de queda.....	11
1.2 Contexto de la Junta Central Electoral (JCE).....	13
1.2.1 Historia de la Institución.....	13
1.2.2 Misión.....	14
1.2.3 Visión.....	15
1.2.4 Valores.....	15
1.2.5 Estructura Organizacional de la Junta Central Electoral (JCE).....	18
1.3 Ubicación de las Oficinas de la JCE en República Dominicana.....	20
CAPÍTULO II: ASPECTOS ESPECÍFICOS DE LA JCE	31
2.1 Servicios brindados por la JCE en la actualidad.....	32
2.1.1 Cedulación.....	32
2.1.2 Registro Civil	36
2.1.3 Registro electoral	37
2.1.4 Consultoría Jurídica.....	39
2.2 Percepción y limitaciones del sistema actual.....	43
2.3 Proceso actual para la Gestión de la Documentación y Servicios	44
2.3.2 Técnicas de Investigación	45
2.3.3 Métodos de investigación aplicados	45
2.4 Análisis del tratamiento de la Información	46
2.4.1 Resultados y análisis de la encuesta.....	47

2.4.2 Resultados y Análisis del cuestionario.....	51
CAPÍTULO III: PROPUESTA DE AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE DOCUMENTACIONES Y SERVICIOS DE LA JCE, COMO RESPUESTA AL DISTANCIAMIENTO FÍSICO REQUERIDO POR ESTADOS DE EMERGENCIA Y/O PANDEMIAS.....	544
3.1 Presentación de Propuesta.....	555
3.1.1 Mejora de los Servicios al ciudadano.....	577
3.1.2 Nueva gestión de documentos ofrecidos por la JCE	5858
3.2 Plan de Acción.....	600
3.2.1 Diseño de plataforma por página web (HTML)	611
3.2.2 Portal virtual para consultar y solicitar documentaciones	622
3.2.3 Gestión pagos de servicios en línea	633
3.2.4 Atención ciudadana de manera virtual (reclamaciones, denuncias, quejas y sugerencias).	64
Conclusión y Recomendaciones	XI
Bibliografía.....	XII

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Casos de covid-19 en Rep. Dom. para Julio 2020	8
Figura 2. Organigrama de la Junta Central Electoral del Gobierno 2016-2020	19
Figura 3: Interpretación de distancia en la que puede infectar una persona por un estornudo	58
Figura 4: Modelo de Gestión de Documentos.	59
Figura 5: Características principales de un Servicio de calidad por llamada	65

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Ubicación de las oficialías de la JCE en Santo Domingo	20
Tabla 2. Ubicación de las oficialías de la JCE en Santiago	21
Tabla 3. Ubicación de las oficialías de la JCE en Santiago Rodríguez	21
Tabla 4. Ubicación de las oficialías de la JCE en San Pedro de Macorís.....	21
Tabla 5. Ubicación de las oficialías de la JCE en San Juan de la Maguana	22
Tabla 6. Ubicación de las oficialías de la JCE en San José de Ocoa.....	22
Tabla 7. Ubicación de las oficialías de la JCE en San Francisco de Macorís.....	22
Tabla 8. Ubicación de las oficialías de la JCE en San Cristóbal.....	23
Tabla 9. Ubicación de las oficialías de la JCE en Samaná.....	23
Tabla 10. Ubicación de las oficialías de la JCE en Salcedo	23
Tabla 11. Ubicación de las oficialías de la JCE en Puerto Plata	24
Tabla 12. Ubicación de las oficialías de la JCE en Pedernales.	24
Tabla 13. Ubicación de las oficialías de la JCE en Nagua.....	24
Tabla 14. Ubicación de las oficialías de la JCE en Monte Plata	25
Tabla 15. Ubicación de las oficialías de la JCE en Monte Cristi.	25
Tabla 16. Ubicación de las oficialías de la JCE en Moca	25
Tabla 17. Ubicación de las oficialías de la JCE en Mao	26
Tabla 18. Ubicación de las oficialías de la JCE en La Romana.....	26
Tabla 19. Ubicación de las oficialías de la JCE en La Vega.....	26
Tabla 20. Ubicación de las oficialías de la JCE en Jimaní.....	27
Tabla 21. Ubicación de las oficialías de la JCE en Higüey.....	27
Tabla 22. Ubicación de las oficialías de la JCE en Hato Mayor.....	27
Tabla 23. Ubicación de las oficialías de la JCE en Elías Piña	28
Tabla 24. Ubicación de las oficialías de la JCE en El Seibo.....	28
Tabla 25. Ubicación de las oficialías de la JCE en Dajabón.....	28
Tabla 26. Ubicación de las oficialías de la JCE en Cotuí	29
Tabla 27. Ubicación de las oficialías de la JCE en Barahona.....	29

Tabla 28. Ubicación de las oficinas de la JCE en Bahoruco.....	29
Tabla 29. Ubicación de las oficinas de la JCE en Azua.....	30
Tabla 30. Ubicación de las oficinas de la JCE en Bonao.....	30
Tabla 31. Ubicación de las oficinas de la JCE en Baní.....	30
Tabla 32: Protocolos de Integridad y Seguridad de los servicios.	61

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultados: 1ra pregunta de encuesta virtual del punto de vista del ciudadano sobre la JCE	47
Gráfico 2. Resultados: 2da pregunta de encuesta virtual del punto de vista del ciudadano sobre la JCE	48
Gráfico 3. Resultados: 3ra pregunta de encuesta virtual del punto de vista del ciudadano sobre la JCE	48
Gráfico 4. Resultados: 4ta pregunta de encuesta virtual del punto de vista del ciudadano sobre la JCE	49
Gráfico 5. Resultados: 5ta pregunta de encuesta virtual del punto de vista del ciudadano sobre la JCE	49
Gráfico 6. Resultados: 6ta pregunta de encuesta virtual del punto de vista del ciudadano sobre la JCE	50
Gráfico 7. Resultados: 1ra pregunta de cuestionario virtual sobre virtualización de servicios ofrecidos por la JCE.	51
Gráfico 8. Resultados: 2da pregunta de cuestionario virtual sobre virtualización de servicios ofrecidos por la JCE.	51
Gráfico 9. Resultados: 3ra pregunta de cuestionario virtual sobre virtualización de servicios ofrecidos por la JCE.	52
Gráfico 10. Resultados: 4ta pregunta de cuestionario virtual sobre virtualización de servicios ofrecidos por la JCE.	52
Gráfico 11. Resultados: 5ta pregunta de cuestionario virtual sobre virtualización de servicios ofrecidos por la JCE.	53

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por estar a mi lado en todo momento, darme las fuerzas suficientes para poder culminar esta etapa la cual marca un antes y un después en mi vida profesional y que con esfuerzo hoy puedo darle cierre.

A mis padres, Ysabel Méndez y Rafael Ramos, por el solo hecho de existir. Por darme todo el apoyo que necesité, mantener su confianza en mí, darme ejemplos de superación y siempre estar ahí. **Mis hermanos**, Aurelio, Junior y Anderson, aunque en la mayoría de los momentos pareciera que estuviéramos en una batalla, hay momentos en los que la guerra cesa y nos unimos para lograr nuestros objetivos. Gracias por ayudarme en cada momento del desarrollo de mi carrera y por todos los momentos compartidos.

A Teania Méndez, por ser tú. Gracias, por tanto, por tus grandes aportes a mi vida y a mi profesión.

A Pedro Pichardo, porque en poco tiempo me has demostrado que puedo contar contigo, y por darme fuerzas en esta etapa final.

A mis amigos, Crismelys Jiménez, William Antigua, Darwin Almonte, Leonela Grau, Bryan Ovalle, Maryelin Encarnación por su apoyo de principio a fin y por darme aliento y buenos consejos en los momentos difíciles.

Layla Isabel Ramos Méndez

A mis padres.

Que sin ellos no hubiera logrado una meta más en vida profesional.

Mamá, gracias por estar a mi lado en esta etapa de mi grado, tu apoyo moral y entusiasmo que me brindaste para seguir adelante en mis propósitos.

Papá, por el tiempo que estuviste conmigo, compartiendo tus experiencias, conocimientos y consejos, por tu amor, Gracias.

A mis maestros.

Por el tiempo y esfuerzo que dedicaron a compartir sus conocimientos, sin su instrucción profesional no habría llegado a este nivel. Quienes brindaron dedicación al impartir su cátedra de tal forma que lo aprendido sea utilizado en la vida real, por el apoyo brindado, Gracias.

A Dios.

Por darme vida, salud y sabiduría a lo largo del estudio en la Universidad APEC, y lograr completar satisfactoriamente el Monográfico.

Acheling Nicole Hiraldo Matías

A Dios, Por darme fuerzas, sabiduría, vida y salud desde inicio a fin de mi carrera en la universidad APEC y por permitirme seguir siempre adelante en todo mi trayecto universitario sin importar los tropiezos y momentos difíciles.

A mis padres, Lissete Hernández y Claudio Almonte por ser los pilares que hicieron todo esto posible. Por siempre darme su apoyo y amor incondicional, por guiarme por el mejor de los caminos, por aconsejarme en cada momento y ayudarme a ser mejor persona.

A mis abuelos, Gladys Castillo y Cristino Almonte por su constante apoyo y motivación durante el transcurso de mi carrera, quienes siempre se preocuparon por mi bienestar y crecimiento profesional.

A Scarlet Concepción, Por su apoyo incondicional desde inicio a fin de este trayecto universitario, quien fue mi soporte en los momentos mas difíciles de mi carrera y siempre estuvo a disposición de ayudarme a seguir adelante.

A mis compañeros, Acheling Hirano y Layla Ramos. Aliadas en esta lucha y una parte esencial de este logro. Gracias por compartir juntos esta experiencia llena de aprendizaje y arduo trabajo.

Darwin A. Almonte Hernández

DEDICATORIAS

Quiero dedicarle este trabajo monográfico primeramente a Dios, por darme vida y salud, para poder completar satisfactoriamente mi carrera universitaria. A mi familia que siempre me ha apoyado en cada momento, en especial a mis padres, Claudio Almonte y Lissete Hernández, que hicieron todo esto posible.

A mi novia Scarlet Concepción, que siempre estuvo ahí brindándome su apoyo y permanecer a mi lado en cada momento por darme energías para seguir adelante.

A mis abuelos, que son uno de mis motivos por el cual deseo salir adelante, siempre estuvieron pendiente de mis estudios y mi crecimiento tanto a nivel profesional como personal y enorgullecerlos con este monográfico.

Darwin A. Almonte Hernández

El presente trabajo se lo dedico a mi hijo Matías, por ser la principal razón para continuar en la búsqueda del éxito y a mis padres, Ysabel Méndez y Rafael Ramos, por su gran dedicación conmigo, y enseñarme todo lo que se puede lograr con esfuerzo y perseverancia.

Layla Isabel Ramos Méndez

Con todo cariño dedico este trabajo y agradezco de sobremanera a mis seres queridos por su comprensión y apoyo incondicional en este camino que inicio rumbo al éxito profesional.

Acheling Nicole Hiraldo Matías

RESUMEN

La pandemia del coronavirus ha recorrido el mundo, avanzando aceleradamente y ya se instaló en República Dominicana. Esta pandemia nos ha venido afectando de manera física, psicológica y socioeconómica a los ciudadanos, las instituciones, los hospitales y el gobierno en su totalidad. Esta situación ha llevado al país a un estado de emergencia donde se nos limita a nuestras actividades cotidianas e incluso ha generado un gran porcentaje de desempleo y cierre de establecimientos debido a la crisis económica que ha causado en el país; debido a esto, se dificulta poder realizar cualquier tipo de solicitud de documentación en las instituciones públicas del país en especial en la Junta Central Electoral (que es un organismo especial del gobierno de la República Dominicana encargado del proceso electoral, además de administrar el registro civil y el estado civil de todos los ciudadanos dominicanos) para evitar la conglomeración de personas en un solo espacio y evitar la expansión del contagio del virus. a partir de ahí surge la propuesta de Automatización del Proceso de Documentaciones y Servicios de la JCE, como respuesta al Distanciamiento Físico requerido por Estados de Emergencia y/o Pandemias. Esto para hacerle frente a la situación actual del país y a su vez poder mejorar y eficientizar el proceso que debe realizar un ciudadano dominicano para poder hacer cualquier tipo de solicitud a esta institución pública. Nuestro objetivo principal es elaborar un diseño de una plataforma virtual para la gestión de documentos y servicios de identidad ciudadana ofrecidas por la JCE, para aumentar la seguridad física y sanitaria relacionado actualmente al COVID-19 y/o cualquier otro tipo de pandemia futura o declaración de un Estado de Emergencias.

INTRODUCCIÓN

El uso de los medios digitales se ha incrementado en gran manera en este tiempo que atravesamos una pandemia (Covid-19), permitiendo que tanto las organizaciones privadas como las públicas, dígase, escuelas, instituciones de educación superior, instituciones gubernamentales, entre otras, se vean involucradas en estos. Como una manera de respuesta a los ciudadanos, se han incluido lo que son los servicios públicos de manera virtual para evitar las aglomeraciones y los posibles contagios del virus.

La automatización de procesos está cada día más a la vanguardia. Tener los accesos a documentos, informaciones públicas, servicios públicos y privados e incluso facilidades de pagos de estos mismos son sólo algunas de las acciones que se están realizando desde la casa en estos últimos meses.

A causa de las recomendaciones emitidas por el Organización Mundial de la Salud (OMS) y El Ministerio de Salud Pública de la República, de mantener el distanciamiento físico y evitar las aglomeraciones de personas, radica la gran importancia que tiene la automatización de los servicios públicos y documentaciones ofrecidos por la Junta Central Electoral. Mediante esto buscamos ofrecer a los usuarios la facilidad de poder realizar sus solicitudes de documentos, avanzar procesos de servicios (cedulación, registro civil, registro electoral) sólo accediendo a un sitio web.

Por tanto, el **objetivo de esta investigación** es gestionar las solicitudes de documentación y servicios de identidad ofrecidos por la Junta Central Electoral (JCE), proporcionando las medidas adecuadas al distanciamiento físico por Estados de Emergencia y/o Pandemias.

El **campo de acción** sobre el cual se desarrolla esta investigación es comprender el proceso de innovar con la propuesta de una plataforma virtual donde se podrá gestionar y realizar solicitudes de documentación para los ciudadanos dominicanos que provee la Junta Central Electoral, brindándoles facilidades de movilizarse solamente a retirar dichas documentaciones a la oficialía más cercana, y eficientizando la manera de adquirir los documentos pertinentes por el portal virtual, solo realizando una serie de pasos dentro de la plataforma con los datos personales y confirmación del mismo a través del correo, para así, tener una gestión segura, rápida y efectiva del documento requerido, cumpliendo con las medidas sociales y el distanciamiento físico requerido en estados de emergencias y/o pandemias.

El **método de la investigación** será analítico, mediante este método se realizará una descomposición del proceso que realizan los ciudadanos para Gestionar cualquier tipo de documento que otorga la JCE para así poder identificar cuales factores pueden ser mejorados con una implementación virtual de la gestión de esos mismos documentos.

En ese mismo sentido, otro **método** a utilizar será el descriptivo, el cual se utilizará para describir las características más a fondo de los acontecimientos que están ocurriendo en la actualidad (Pandemia del COVID-19), que ameritan de manera

alarmante una manera más eficiente de gestionar los documentos de la JCE donde el que ciudadano dominicano no esté expuesto a ningún riesgo de salud.

En adición, este trabajo de investigación está distribuido en tres capítulos. El primer capítulo nos hablará de la pandemia en la República Dominicana (Covid-19), principios del Coronavirus, el Aumento y desarrollo en la República, Declaración de estado de emergencia, activación y extendido del toque de queda, contexto de la Junta Central Electoral, historia de la Institución, misión, visión, valores, estructura organización de la JCE y Oficialías de la JCE.

En el segundo capítulo se desarrollan temas concernientes a los servicios brindados por la JCE, la percepción y limitaciones del sistema actual, Aspectos metodológicos y el análisis del tratamiento de la información.

En el tercer capítulo se desarrolla la propuesta en sí. Se muestran la presentación de esta, las mejoras a realizar a los servicios, la nueva gestión de documentos, el plan de acción, el diseño de la plataforma por página web, diseño del portal virtual, gestor de pagos en líneas y atención ciudadana de maneta virtual.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1 Pandemia en la República Dominicana (COVID-19)

1.1.1 Inicios del Coronavirus

El nuevo coronavirus Covid-19 tuvo su origen en la ciudad de Wuhan, en China. A mediados del mes de diciembre de 2019, las autoridades sanitarias de Wuhan detectaron una serie de casos de neumonía producida por una causa desconocida.

En ese momento se originó una alarma sobre una nueva enfermedad desconocida hasta el momento. Tres meses después se han producido más de 150.000 casos y cerca de 6.000 muertos en todo el mundo, según los datos del Centro Europeo para el Control de Enfermedades (ECDC, por sus siglas en inglés).

Una primera investigación posterior sobre el origen de esta enfermedad, publicada en la revista The Lancet, determinó que se trataba de un nuevo tipo de virus, de la familia Coronaviridae, emparentado con el Síndrome Respiratorio Agudo Severo (SARS) y con el Síndrome Respiratorio de Oriente Medio (MERS) pero que no es igual a ninguno de ellos.

Para averiguarlo estudiaron 10 muestras genéticas tomadas de pacientes procedentes de Wuhan que incluía ocho genomas completos y dos genomas parciales.

El virus se transmite generalmente de persona a persona a través de las pequeñas gotas de saliva, conocidas como microgotas de Flügge, que se emiten al hablar, estornudar, toser o respirar. Se difunde principalmente cuando las personas están en contacto cercano, pero también se puede difundir al tocar una superficie

contaminada y luego de llevar las manos contaminadas a la cara o las mucosas. Su período de incubación suele ser de cinco días, pero puede variar de dos a catorce días. Los síntomas más comunes son la fiebre, la tos seca y dificultades para respirar. Las complicaciones pueden incluir la neumonía, el síndrome respiratorio agudo o la sepsis. Todavía no existe una vacuna o tratamiento antivírico específico y la única forma de abordaje del mal es a través de la terapia sintomática y de apoyo.

Las medidas de prevención recomendadas incluyen lavarse las manos, cubrirse la boca al toser, el distanciamiento físico entre las personas y el uso de mascarillas, además del autoaislamiento y el seguimiento para las personas sospechosas de estar infectadas. Las personas de la tercera edad y las que tienen padecimientos como la diabetes, cardiopatías, enfermedades respiratorias, hipertensión arterial o inmunodeficiencias tienen un riesgo mucho mayor de contraer la enfermedad y de llegar a tener complicaciones graves, y se les aconseja quedarse en casa tanto como sea posible.

Asimismo, se ha confirmado que otros animales —como perros, gatos, tigres, leones y murciélagos— pueden contraer el COVID-19 al igual que los seres humanos. Aún está en estudio si los animales también deberían tomar las mismas medidas de distanciamiento que los seres humanos para evitar su propagación. Para evitar la expansión del virus, los gobiernos han impuesto restricciones de viajes, cuarentenas, confinamientos, cancelación de eventos y el cierre de establecimientos.

La pandemia ha tenido un efecto socioeconómico disruptivo. Se han cerrado colegios y universidades en más de 124 países, lo que ha afectado a más de 2200 millones de estudiantes. Un tercio de la población mundial se encuentra confinada, con fuertes restricciones de movimientos, lo cual ha conducido a una reducción drástica de la actividad económica y a un aumento paralelo del desempleo. Se han desatado maniobras de desinformación y teorías conspirativas sobre el virus, así como algunos incidentes de xenofobia y racismo contra ciudadanos chinos y de otros países del este y sudeste asiático. Debido a la reducción de los viajes y al cierre de numerosas empresas, ha habido un descenso en la contaminación atmosférica.

¿Qué es el coronavirus?

El coronavirus es una serie de virus llamado así por su forma, ya que tienen una especie de corona (como la de un reloj) alrededor del virión, del 'núcleo' del virus. Estos organismos conviven con el ser humano desde siempre, y hay muchos tipos de ellos, tanto animales como humanos.

Sin embargo, el primer análisis comparativo de esta nueva enfermedad determinó que el 2019-nCov (nombre provisional del virus que finalmente fue denominado SARS-CoV-2), era "suficientemente distinto" de los otros dos beta-coronavirus de gravedad detectados en humanos, el SARS y el MERS, para ser considerado como una nueva enfermedad: el Covid-19.

"El análisis filogenético de estos genomas de 2019-nCoV y de otros coronavirus se utilizó para determinar la historia evolutiva del virus y ayudar a inferir su probable

origen. Se realizó un modelado de homología para explorar las probables propiedades de unión al receptor del virus", explican los investigadores en el artículo publicado en **The Lancet**.

Propagación internacional de la enfermedad

Ya en diciembre la enfermedad se había extendido en silencio a Europa, en concreto a París Milán y Turín, pero sin ser descubierta hasta estudios muy posteriores.

La alerta de la Organización Mundial de la Salud, aun sin conocerse todavía si era posible el contagio de persona a persona, hizo que se dispararan las alarmas en otros países asiáticos en los que en 2003 sufrieron el brote de SARS. Regiones y países cercanos a China pusieron en marcha los escaneos por infrarrojos a viajeros.

El 13 de enero la OMS informó sobre el entonces primer caso confirmado fuera de China. Una mujer china de 61 años vecina de Wuhan que el 8 de enero viajó en vuelo directo de Wuhan a Tailandia en compañía cinco miembros de su familia en un grupo de 16 personas. Fue detectada en el aeropuerto de Suvarnabhumi (BKK) al presentar fiebre alta. Hospitalizada, el 12 de enero dio «positivo por coronavirus por reacción en cadena de la transcriptasa-polimerasa inversa (RT-PCR)». «Informó de que había visitado regularmente un mercado local de productos frescos en Wuhan antes de la aparición de la enfermedad el 5 de enero de 2020; sin embargo, no informó de que hubiera visitado el Mercado Mayorista de Mariscos del Sur de China, donde se detectaron la mayoría de los casos».

La Comisión Nacional de Salud de China confirmó el 20 de enero de 2020 que el nuevo coronavirus se transmitía entre humanos. Al mismo tiempo, empezaron a darse casos de la enfermedad entre personal sanitario y el virus saltó a Corea del Sur. La OMS advirtió de que podría originarse una epidemia internacional, temor que se incrementó por la cercanía de las celebraciones del Año Nuevo Chino, durante las cuales muchos millones de personas se desplazan de una provincia a otra.

La Organización Mundial de la Salud declaró el 30 de enero de 2020 la existencia de un riesgo de salud pública de interés internacional, bajo las regulaciones del Reglamento Sanitario Internacional, y posteriormente el 11 de marzo de 2020 que la enfermedad se consideraba ya una pandemia por la alta cantidad de personas infectadas (118,000) y muertes (4291) que había causado alrededor del mundo (114 países).

1.1.2 Aumento y propagación del Coronavirus en la República Dominicana

La pandemia del coronavirus está afectando a nivel mundial y república dominicana no es una excepción. Según el ministerio de Salud Pública, se dio por confirmado el 1 de marzo del 2020, el primer caso de coronavirus en República Dominicana en la provincia La Altagracia. El paciente es masculino de 62 años de nacionalidad italiana, quien ingresó al país el 22 de febrero de 2020, procedente de Pesaro, Región Marcas en Italia, donde un brote de este nuevo coronavirus ha estado en curso desde enero de 2020, y ya había afectado a 888 personas en Italia para entonces. Así mismo desde que se inició el brote en China, se han afectado 85,403 personas en 54 países del mundo, el 93% corresponden a China.

El 16 de marzo el ministro de salud Rafael Sánchez Cárdenas informo de la primera muerte por coronavirus en el país. La persona fallecida del sexo femenino de 47 años viajó desde España y padecía de VIH y tuberculosis. La información fue suministrada en el boletín Núm. 13 del ministro de salud pública (MISPAS).

Se considera que los conglomerados sociales producidos en el país fueron los principales focos de contaminación, tales como: las elecciones municipales del 16 de febrero, con la consecuente infección de políticos nacionales. Es comprensible que la movilización del 8 de marzo también contribuyera al contagio. Igualmente, la boda celebrada en Capcana el 14 de marzo, que dejó una secuela de la enfermedad en los participantes. Asimismo, la manifestación continuada de la plaza de la bandera con 10 días de duración, del 17 al 27 de febrero favoreció la contaminación.

Esta pandemia ha venido afectando de manera social y económica a nuestro país, de tal forma que el presidente Danilo Medina declaró estado de emergencia en todo el territorio nacional, en virtud de la autorización otorgada por el Congreso Nacional mediante la Resolución número 62-20 del 19 de marzo de 2020.

El tema de la crisis sanitaria constituye una preocupación para los gobiernos, ante las perspectivas futuras que se vislumbran en el panorama socioeconómico.

En este mismo contexto se encuentra República Dominicana, con un gran impacto en el sistema de salud que incide en otros sectores del país.

Para contextualizar el fenómeno en el país, se exponen las informaciones del boletín Especial núm. 127 hasta el 27 de julio 2020: en República Dominicana se habían reportado 59,077 casos confirmados de COVID-19, de ellos (incluyendo 1,462 casos nuevos), 1,438 están en aislamiento hospitalario, 27,625 recuperados y 1,036 fallecidos (30 nuevas muertes). De los casos hospitalizados, 252 se encuentran en la unidad de cuidados intensivos (UCI) ubicadas en centros de salud del gran Santo Domingo y Santiago. Estas demarcaciones, juntamente con Duarte, el Distrito Nacional, Santiago, La Vega, etc.

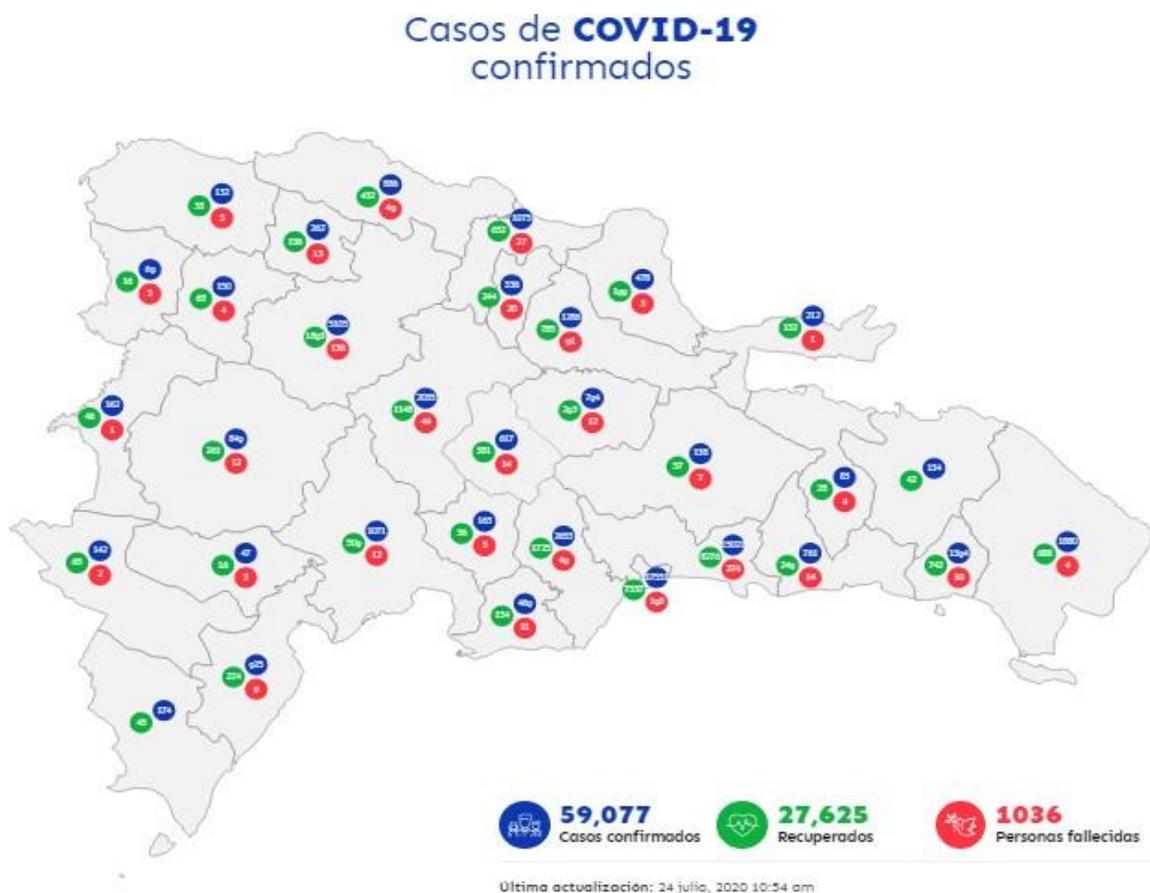


Figura 1. Casos de covid-19 en Rep. Dom. Para Julio 2020

Fuente: Casos de Covid-19 confirmados (2020). Obtenido de coronavirusrd: <https://coronavirusrd.gob.do/>

1.1.3 Declaración de Estado de Emergencia

La pandemia del coronavirus ocasiono que el presidente Danilo Medina tomara la decisión de declarar estado de emergencia en todo el territorio nacional, en virtud de la autorización otorgada por el Congreso Nacional mediante la Resolución número 62-20 del 19 de marzo de 2020.

La disposición del Poder Ejecutivo, contenida en el decreto 134-20, fue dada a conocer por el portavoz del Gobierno y director general de Comunicación, Roberto Rodríguez Marchena, a través de su cuenta de la red social Twitter @RodrigMarchena.

En su artículo 3, establece que el Poder Ejecutivo rendirá informes periódicos a la Comisión Bicameral del Congreso Nacional, que se integrará para dar seguimiento a las acciones adoptadas durante el período de excepción para combatir el coronavirus (COVID-19), evitar el contagio masivo y satisfacer las necesidades de la población más vulnerable.

Este estado de excepción se mantendría vigente por 25 días a partir de su declaración.

Si cinco días antes del vencimiento de este plazo no han cesado las causas que dieron lugar a esta declaratoria de emergencia, el Poder Ejecutivo podrá solicitar al Congreso Nacional la prórroga correspondiente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 28 de la Ley 21-18.

El 19 de marzo 2020, el presidente Danilo Medina declaró al país en estado de emergencia y anunció una serie de medidas para intentar detener el contagio del virus. Entre ellas estuvo un cierre de las fronteras terrestre, aérea y marina durante los próximos 15 días a partir del 19 de marzo. Además, todas las actividades comerciales fueron suspendidas, con la excepción de supermercados, colmados, estaciones de combustible y farmacias. Las clases escolares fueron suspendidas hasta el 13 de abril y los empleados públicos de 60 años o más de edad, así como aquellos con alguna complicación de salud preexistente, fueron ordenados a permanecer en sus casas.

Debido a que la propagación de contagios de Covid-19 ha ido en aumento a través de los días, el presidente de República Dominicana, Danilo Medina, decretó nuevamente el estado de emergencia por 45 días a partir del lunes 20 de julio.

Este es el estado de emergencia más prolongado que se da en el país por la pandemia, y con la particularidad de que se vive un proceso de transición del gobierno de Medina al de Luis Abinader, quien ganó las elecciones del 5 de julio con un 52.52%.

Esta emergencia concluiría en septiembre, y se espera que el Gobierno anuncie las medidas a tomar, como un eventual toque de queda, para reducir los contagios.

El paso de mando a Luis Abinader y al Partido Revolucionario Moderno se hará el domingo 16 de agosto del 2020, a partir de las 10 de la mañana.

1.1.4 Activación y extendido del toque de queda

El 20 de marzo, el gobierno decretó un toque de queda nocturno desde las 8pm a las 6am hasta el 3 de abril. Solo médicos y empleados del área de salud, periodistas y custodios fueron exentos. Sin embargo, muchos residentes en el área del Gran Santo Domingo se resistieron a la medida: en la primera noche, 1,714 fueron arrestados durante el toque de queda; en la segunda, 2,102.

A partir del 27 de marzo, el gobierno extendió el horario del toque de queda desde las 5pm a las 6am.

El presidente Danilo Medina informó que el Decreto 266-20 emitido el lunes 20 de julio del 2020 el toque de queda de lunes a viernes iniciará a las 7:00 de la noche, hasta las a 5:00 de la mañana y los sábados y domingos será desde las 5:00 de la tarde hasta las 5:00 de la mañana en Santo Domingo, Distrito Nacional, Santiago y San Cristóbal.

Además, y con el mismo horario: La Vega, Puerto Plata, Duarte, San Pedro de Macorís, La Romana, San Juan de la Maguana, La Altagracia, Azua, Monseñor Nouel, Sánchez Ramírez y María Trinidad Sánchez.

En tanto, se establece toque de queda todos los días de la semana de 8:00 de la noche a 5:00 de la mañana en las siguientes demarcaciones geográficas: Espaillat, Peravia, Barahona, Monte Plata , Valverde, Hermanas Mirabal, Monte Cristi, Samaná, Bahoruco, Hato Mayor y El Seibo. También para, Dajabón, Santiago Rodríguez, San José de Ocoa, Elías Piña, Independencia y Pedernales.

El toque de queda entrará en vigor a partir del próximo martes 21 de julio, por un período de 20 días, a cuyo término se revisará en función de la evolución epidemiológica del COVID-19 en el país.

Se ratifica el uso obligatorio de mascarilla en lugares públicos y en lugares privados de uso público como medida esencial para controlar la propagación del COVID-19 cuyo incumplimiento será sancionado con las disposiciones que establece la Ley núm. 42-01. General de Salud.

Se recuerda que las medidas serán a lo interno, pues el gobierno no contempla cerrar las fronteras; el turismo seguirá su curso y las demás actividades económicas seguirán operando, según la Comisión de Alto Nivel para la Prevención y el Control del Coronavirus.

1.2 Contexto de la Junta Central Electoral (JCE)

1.2.1 Historia de la Institución

La Junta Central Electoral (JCE) es un órgano autónomo con personalidad jurídica e independencia técnica, administrativa, presupuestaria y financiera, cuya finalidad principal será organizar y dirigir las asambleas electorales para la celebración de elecciones y de mecanismos de participación popular establecidos por la presente Constitución y las leyes. Tiene facultad reglamentaria en los asuntos de su competencia.

Desde 12 de abril de 1923, la República Dominicana cuenta con una institución especializada en materia comicial. La Junta Central Electoral (JCE), es el organismo que por mandato constitucional (Art. 92) está encargado de organizar y dirigir las elecciones, garantizando el real ejercicio de la ciudadanía en nuestra nación.

Otra importante atribución es la de administrar y normar los actos del Estado Civil de los dominicanos y dominicanas. La actual composición está integrada por un presidente y cuatro miembros y sus suplentes, elegidos por un período de cuatro años por el Senado de la República.

Actualmente se encuentra regulada por el artículo 212 de la Constitución de 2015. Es la encargada de organizar las elecciones del presidente de la República, los senadores, los diputados, los alcaldes municipales, los directores de las Juntas Municipales y los regidores.

También es la encargada de registrar, guardar y administrar los datos de todos los dominicanos desde su nacimiento, otorgando diversos documentos para acreditar la identificación de los nacionales y ciudadanos. Algunos de estos documentos son:

- El acta de nacimiento, con la cual el padre y la madre testifican el nacimiento de una criatura, y en la cual también eligen su nombre.
- La cédula es un documento de identidad y electoral obtenido a la edad de 18 años, y que otorga un número único a cada ciudadano dominicano para su identificación. Existe una cédula de menor para aquellos nacionales que han cumplido 16 años, esta es obtenida para fines universitarios, de trabajo y otros de menor envergadura, puesto que hasta la obtención de la cédula oficial no puede votar en ningún comicio.

1.2.2 Misión

La Visión que de manera consensuada se ha definido para la Junta Central Electoral, es la de priorizar aspectos tan fundamentales como la credibilidad, transparencia, equidad y actuación permanente en apego a las disposiciones legales que la rigen y norman.

“Ser una institución modelo de servicio público con prestigio nacional e internacional, con gran sentido de la responsabilidad social, que de manera eficiente haga uso de la tecnología de vanguardia y de los recursos humanos, con el principal objetivo de organizar procesos electorales con equidad, de forma transparente, cuyos resultados estén basados en la credibilidad y legitimidad; y administrar el

Registro Civil y la Identidad con un alto grado de vocación de servicio, apegados a la correcta aplicación de las leyes.”

1.2.3 Visión

Como la Junta Central Electoral tiene como razón de ser manejar aspectos tan vitales para la nación, como son la administración y conducción de las elecciones de las autoridades gubernamentales, lo cual constituye el sostén de la democracia; y por otro lado es responsable de garantizar lo que identifica a los ciudadanos como es la nacionalidad e identidad, hemos entendido que su misión debe ir en consonancia con estas dos grandes responsabilidades.

Nuestra misión abarca los siguientes aspectos:

“Garantizar la integridad y seguridad de la identidad de los ciudadanos, disponiendo de datos del registro civil seguros, confiables y permanentes, ofreciendo un servicio eficiente y de calidad cumpliendo con las normativas legales existentes”.

“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”.

1.2.4 Valores

Uno de los aspectos más importantes de lo que es la filosofía organizacional de una institución, lo constituyen los valores, que no son más que las normas generales y básicas que regirán el comportamiento del recurso humano que forma parte de la

institución. Por ello resulta vital que los valores, real y efectivamente, expresen el sentir y pensar del personal de la Junta Central Electoral, así como su identificación con los mismos. Todo cuanto se haga debe estar basado en los aspectos definidos como valores, y con ello buscamos garantizar los principios fundamentales de los ciudadanos.

Partiendo de las funciones que la Constitución de la República y las leyes ponen bajo responsabilidad de la Junta Central Electoral, hemos definido cuáles deben ser los valores que normen todas nuestras actuaciones y decisiones, a saber, son estos:

Credibilidad

Debemos propiciar un ambiente de confianza en la relación institución - actores del proceso, de forma tal que todo nuestro quehacer y decisiones que se tomen estarán basados en la seguridad, transparencia, e independencia, sin dejar lugar a dudas sobre el trabajo que está llamado a realizar la Junta Central Electoral, elevando con ello el nivel de percepción y valoración de credibilidad que tienen los actores de los procesos y la sociedad en general sobre la JCE.

Objetividad

Nuestras decisiones y conclusiones serán el resultado de un ponderado, justo y equilibrado análisis del fondo de las situaciones que se presenten. Visualizando los mismos desde todos los ángulos y puntos de vistas, así como escuchando las distintas opiniones que pueda haber, de forma tal que podamos ver la realidad tal

como es, sin apasionamiento y sin intervención de emociones ni sentimientos. Con ello buscamos obrar de manera coherente y de manera eficiente.

Transparencia

Todas nuestras acciones deben estar basadas en adecuados procedimientos y con criterios claramente definidos, los cuales estarán apegados a las competencias y responsabilidades que nos facultan las leyes, divulgando en tiempo oportuno toda la información institucional de nuestra gestión, dando con ello participación a los distintos actores de los diversos procesos. De forma tal que cualquiera de éstos pueda tener acceso a fin de conocer si las actuaciones se están haciendo realmente apegadas a los valores definidos y la ley.

Equidad

Actuamos siempre en el marco estricto de lo que disponen las leyes, garantizando iguales condiciones para todos los actores y que todas las decisiones sean equitativas y neutrales.

Integridad

Hacemos un correcto y adecuado uso de los recursos que el Estado nos otorga, así como aquellos que proceden por concepto de autogestión o de la cooperación internacional, cumpliendo con todos los procedimientos y normas de control financiero que establecen las políticas públicas y las leyes. De igual manera se manejan todos los demás aspectos relacionados con la función que estamos llamados a hacer, apegándonos a las normas éticas y de principios.

Organigrama de la JCE

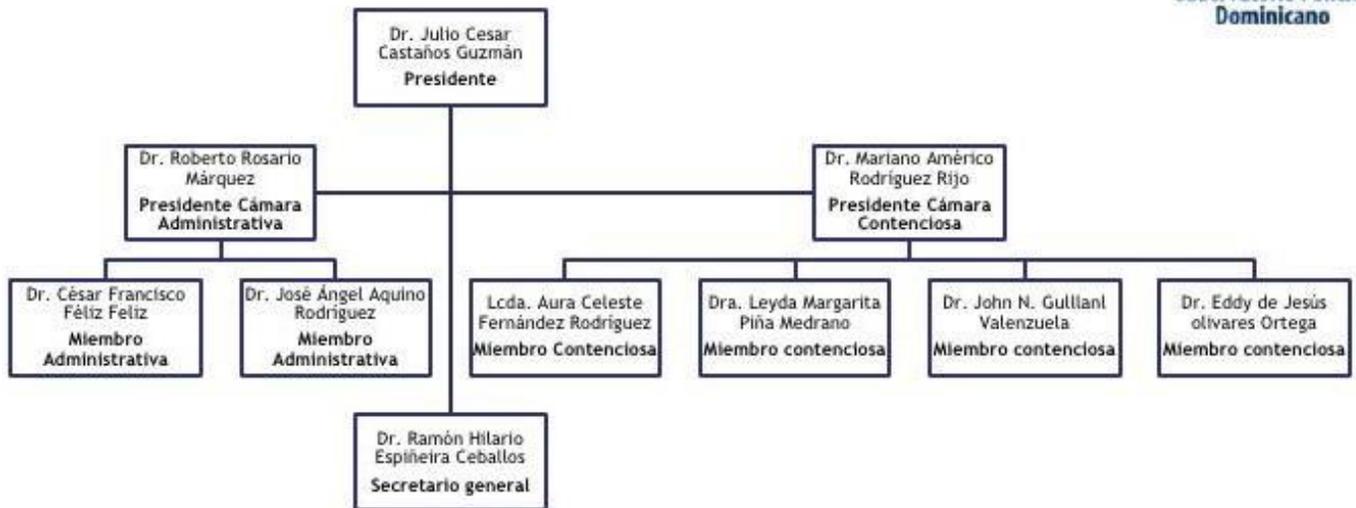


Figura 2. Organigrama de la Junta Central Electoral del Gobierno 2016-2020

Fuente: Organigrama de la JCE (2020). Obtenido de slideshare: <https://www.slideshare.net/opd/organigrama-jce>

1.3 Ubicación de las Oficinas de la JCE en República Dominicana

La Junta Central Electoral (JCE) es una de las instituciones públicas más importantes de la República Dominicana, posee oficinas en todas las provincias del país; en cada provincia posee diferentes oficinas en diferentes ubicaciones para poder acaparar toda la población dominicana con los servicios que ofrece. Sus ubicaciones son:

Santo Domingo

Oficina	Dirección
1ra. Circ.	C/ Danae esquina Santiago
2da. Circ.	Ave. 27 de Febrero esq. Dr. Delgado
3ra. Circ.	C/14 Norte, Esq. Fernández Marmol (Antigua 31) No. 17, Ensanche Luperón
4ta. Circ.	Ave. Las Americas Km.7 1/2, Marginal Esq. Calle 6, Ens. Isabelita
5ta. Circ.	Calle Penetración No. 203, Buena Vista 1ro. Villa Mella
6ta. Circ.	C/ Rafael J. Castillo casi esq. Nicolás de Ovando (Detrás Club Los Cachorros)
7ma. Circ.	C/Juan Pablo Duarte #37, Alto, La Victoria.
8va. Circ.	C/Carlos Manuel Pumarol # 5, Guerra
9na. Circ.	C/ San Rafael, Plaza Turística, Local # 4.
10ma. Circ.	Ave. Rómulo Betancourt, # 491, casi Esq. Privada, Plaza María Colombina
11va. Circ.	Ave. Tiradentes local No. 8 A, Sector Naco, Plazo Naco.
12va. Circ.	C/Presidente Estrella # 203, Los Mina.
13va. Circ.	Km 8½, Carretera Mella, Plaza Island, Local # 109
14va. Circ.	C/ Las Mercedes, # 14, Pedro Brand.
15va. Circ.	Calle Isabel Aguiar esquina Carretera Duarte Vieja, Plaza Isabel Aguiar (donde funciona Plaza Lama, al lado del Banco Popular)
16va. Circ.	Calle 1.ª esq. Calle Central, Pueblo Nuevo, Los Alcarrizos, Santo Domingo.

Tabla 1. Ubicación de las oficinas de la JCE en Santo Domingo

Fuente: Oficinas del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficinas-del-Estado-Civil>

Santiago

Oficialía	Dirección
Santiago 1ra. Circ.	Santiago Rodríguez, No. 21 Esq. Salvador Cucurulo
Santiago 2da. Circ.	Ave. Restauración esq. Cuba
Santiago 3ra. Circ.	El Huacalito Edif. Of. Públicas
Santiago 4ta. Circ.	El Huacalito Edif. Of. Públicas
Villa González	C/ Luz Peña
Licey al Medio	C/Duarte, en el Parque.
Villa Bisonó	2do. Nivel Plaza Francisco, Ave. Duarte, Esq. C/Arturo Bisonó Toribio No.229
Jánico	C/ Federico Pichardo esq. Santiago, No.34
San José de las Matas	Ave. Fernando Valerio No.12
Tamboril	C/ Altagracia No.33
Sabana Iglesia	Calle Principal José Piñeyro No.3, Monte de la Zanja Sabana Iglesia

Tabla 2. Ubicación de las oficialías de la JCE en Santiago.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Santiago Rodríguez

Oficialía	Dirección
San Ignacio de Sabaneta	C/ Restauración No. 47, Altos
Villa Los Almácigos	C/ Duarte No.61
Monción	C/ San Antonio No.28

Tabla 3. Ubicación de las oficialías de la JCE en Santiago Rodríguez

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

San Pedro de Macorís

Oficialía	Dirección
San Pedro de Macorís 1ra. Circ.	Carretera Mella, Esq. Francisco Caamaño Edif. Oficina Pública. (3ra. Planta)
San Pedro de Macorís 2da. Circ.	Carretera Mella, Esq. Francisco Caamaño Edif. Oficina Pública. (3ra. Planta)
San José de Los Llanos	C/ Hnas. Mirabal No. 6
Ramón Santana	C/ Sánchez No.14

Tabla 4. Ubicación de las oficialías de la JCE en San Pedro de Macorís.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

San Juan de la Maguana

Oficialía	Dirección
San Juan de la Maguana	Diego de Velázquez No.124
Juan de Herrera	C/Enriquillo No. 7
Bohechío	C/ Miguel Ant. Morillo
El Cercado	C/ Duarte # 6, Alto
Las Matas de Farfán	C/19 de marzo, No.17, Plaza Virginia, 2do. Nivel
Vallejuelo	C/ Independencia No. 3, El Cajuil

Tabla 5. Ubicación de las oficialías de la JCE en San Juan de la Maguana

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

San José de Ocoa

Oficialía	Dirección
San José de Ocoa	C/27 de febrero No.54
Rancho Arriba	C/ Duarte No. 2

Tabla 6. Ubicación de las oficialías de la JCE en San José de Ocoa.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

San Francisco de Macorís

Oficialía	Dirección
1ra. Circ. San Francisco de Macorís	C/Santa Ana # 88, Esq. Restauración
2da. Circ. San Francisco de Macorís	C/ José Reyes, # 48
Castillo	C/ Mella, # 53
Hostos	C/ San José # 6
Pimentel	C/ Tonino Achécar No.70
Villa Riva	C/ Sánchez, # 30, frente al Parque Duarte.
Arenoso	C/ Principal, # 60, 2do. Piso

Tabla 7. Ubicación de las oficialías de la JCE en San Francisco de Macorís.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

San Cristóbal

Oficialía	Dirección
1ra. Circ.	C/Mella Esq. Padre Ayala, Edif. No.10
2da. Circ.	C/ Padre Borbón No. 1 esq. General Duvergé
San Gregorio de Nigua	C/Mella No.26
Sabana Grande de Palenque	C/Duarte No.66
Cambita Garabitos	C/2da.No.22-B
Los Cacaos	C/G No.26
Bajos de Haina	Américo Lugo No.182
Villa Altigracia	Calle 29 de abril No.29, Esq. Hermanas Mirabal, del sector Caribe
Yaguate	Ave. Libertad No.154

Tabla 8. Ubicación de las oficialías de la JCE en San Cristóbal.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Samaná

Oficialía	Dirección
Samaná	María Trinidad Sánchez No.17
Sánchez	Palacio Municipal C/Libertad No.16
Las Terrenas	C/ Juan Pablo Duarte, # 221.

Tabla 9. Ubicación de las oficialías de la JCE en Samaná.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Salcedo

Oficialía	Dirección
Salcedo	Edif. Oficinas Públicas Prolong. Hermanas Mirabal
Tenares	C/ Duarte No.36
Villa Tapia	Ave. Duarte No.31

Tabla 10. Ubicación de las oficialías de la JCE en Salcedo.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Puerto Plata

Oficialía	Dirección
Puerto Plata 1ra. Circ.	Calle San Felipe esquina profesor Juan Bosch
Puerto Plata 2da. Circ	C/ 12 de Julio # 51, prox. la Calle Padre Castellanos y el correo
Altamira	C/ Duarte, # 4
Guananico	C/ Gregorio Luperón No. 13, frente al correo
Imbert	Ave. Mella, # 75
Los Hidalgos	C/ Independencia No.5 (próximo al Parque)
Luperón	C/ Juan Pablo Duarte, # 113
Villa Isabela	Silván Reynoso No.50
Sosúa	Batey de Sosúa, C/del Ayuntamiento

Tabla 11. Ubicación de las oficialías de la JCE en Puerto Plata.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Pedernales

Oficialía	Dirección
Pedernales	C/ Braulio Mendez, Edif. Oficinas Públicas
Oviedo	C/ Ramón Mella No. 24

Tabla 12. Ubicación de las oficialías de la JCE en Pedernales.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Nagua

Oficialía	Dirección
Nagua	C/ Narciso Minaya No.96
El Factor	C/ Duarte No.11
Cabrera	Calle Lorenzo Álvarez No.2
Río San Juan	C/ 30 de marzo No.20, frente al Parque al lado de la Policía Nacional

Tabla 13. Ubicación de las oficialías de la JCE en Nagua.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Monte Plata

Oficialía	Dirección
Monte Plata	C/ Gastón F. Deligne , Edif. Huacalito
Bayaguana	C/ Sánchez No.91
Sabana Grande de Boyá	C/ Sánchez No.5
Yamasá	C/ Gral. Eusebio Manzueta s/n cerca de la biblioteca

Tabla 14. Ubicación de las oficialías de la JCE en Monte Plata.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE): <https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Monte Cristi

Oficialía	Dirección
Montecristi	Pte. Vásquez, Edif. Oficinas Públicas
Castañuelas	C/ 30 de mayo No.29
Guayubín	Gral Cabrera Esq.Demetrio Rodriguez.
Las Matas de Santa Cruz	C/ Duarte Esq. 16 de agosto No.52
Pepillo Salcedo	27 de febrero No.10
Villa Vásquez	C/ Federico de Js. García No.10

Tabla 15. Ubicación de las oficialías de la JCE en Monte Cristi.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE): <https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Moca

Oficialía	Dirección
Moca 1ra. Circ.	C/ Colón # 62
Moca 2da. Circ.	C/ Colón # 62
José Contreras	C/ Mella 2da. Planta, Edf. Municipal # 2
Jamao al Norte	C/ 27 de febrero # 9
San Víctor	C/ Principal, 2do nivel
Cayetano Germosén	C/ José Contreras # 16
Gaspar Hernández	C/ El Carmen # 32, En el mismo local de J E

Tabla 16. Ubicación de las oficialías de la JCE en Moca.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE): <https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Mao

Oficialía	Dirección
Mao	Av. Desiderio Arias, Edif. Oficinas Públicas
Esperanza	C/ Colón No. 02
Laguna Salada	Av. Duarte, Multicento Durán

Tabla 17. Ubicación de las oficialías de la JCE en Mao.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE): <https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

La Romana

Oficialía	Dirección
La Romana 1ra. Circ.	Ave. Santa Rosa esquina Duarte.
La Romana 2da. Circ.	Ave. Santa Rosa No. 61, frente Bomba Esso.
Guaymate	C/ Tte. Amado García No. 62

Tabla 18. Ubicación de las oficialías de la JCE en La Romana.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE): <https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

La vega

Oficialía	Dirección
La Vega 1ra. Circ.	C/ García Godoy (Palacio de Justicia)
La Vega 2da. Circ.	C/ Colón No. 15
Jíma Abajo	C/ Duarte No.98
Constanza	C/ Salomé Ureña No.64
Jarabacoa	C/ Independencia Edif. de Obras Públicas

Tabla 19. Ubicación de las oficialías de la JCE en La Vega.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE): <https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Jimaní

Oficialía	Dirección
Jimaní	C/ 19 de marzo # 32
La Descubierta	Gastón F. Deligne, # 14, Esq. Mella
Duvergé	C/ La Canela # 10
Cristóbal	C/ Enriquillo, Barrio Vi ejo, s/n, en el local de J E.
Mella	C/Eladio Peña No. 11-A
Postrer Río	C/Joaquín Aybar, # 10

Tabla 20. Ubicación de las oficialías de la JCE en Jimaní.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Higüey

Oficialía	Dirección
Higüey	C/ Beler, Esq. Agustín Guerrero
San Rafael del Yuma	Ave. Libertad # 35, en el mismo local de J E.
Verón	Av. Barceló frente al Palacio Municipal, Distrito Municipal Turístico Verón , Punta Cana, Municipio Higüey, Prov. La Altagracia

Tabla 21. Ubicación de las oficialías de la JCE en Higüey.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Hato Mayor

Oficialía	Dirección
Hato Mayor	C/Palo Hincado, Esq. 27 de febrero, 1ra. Planta, Oficinas Gubernamentales.
El Valle	Hnas. Mirabal # 78
Sabana de la Mar	C/Diego de Lira # 22

Tabla 22. Ubicación de las oficialías de la JCE en Hato Mayor.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Elías Piña

Oficialía	Dirección
Comendador	C/ Rosa Terrero # 14, Resp. Cambronal
Bánica	C/ Recta, s/n, Bánica
El Llano	C/ Duarte No.29
Hondo Valle	C/ Sánchez, No.17
Pedro Santana	C/ Colón, # 20

Tabla 23. Ubicación de las oficialías de la JCE en Elías Piña.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE): <https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

El seibo

Oficialía	Dirección
El Seibo	C/ Prof. León Beras # 1, Edif. Palacio de Oficinas Públicas, 2da. Planta
Miches	C/ Mella Esq. Dionicio de la Cruz

Tabla 24. Ubicación de las oficialías de la JCE en El Seibo.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE): <https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Dajabón

Oficialía	Dirección
Dajabón	C/ Sánchez # 91, Primer Nivel
Partido	C/ Andrés Medina, No. 44
Loma de Cabrera	C/ Altagracia No. 26
Restauración	

Tabla 25. Ubicación de las oficialías de la JCE en Dajabón.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE): <https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Cotuí

Oficialía	Dirección
Cotuí	C/ Milagros Sánchez No.02
Cevicos	C/ San Rafael No.50
La Cueva	Ave. Duarte # 126
Fantino	C/ Javier Hurtasun, Edif. Ofic. Públicas
Villa La Mata	C/ Jacobito Lara, en el local de la JE

Tabla 26. Ubicación de las oficialías de la JCE en Cotuí.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE): <https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Barahona

Oficialía	Dirección
Barahona	C/27 de Febrero, Esq. Ave. Luperón , 2do. Piso (Huacalito)
Cabral	C/ 27 de febrero # 4, frente al Parque Central.
Polo	C/ General Luperón No. 2
Las Salinas	C/Duarte No.110
Enriquillo	C/ Numa Pompilio Sánchez No. 12
Paraíso	Carr. Enriquillo, Apt. 101.
El Peñón	C/ Dr. Felix Olivero #140
Vicente Noble	C/ Las Mercedes, # 2 (En el mismo Local de la J E)

Tabla 27. Ubicación de las oficialías de la JCE en Barahona.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE): <https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Bahoruco

Oficialía	Dirección
Neyba	C/ Alberto Perdomo, # 18
Galván	Nuestra Sra. Del Fatima , No.97
Tamayo	Prolongación, Ave. Libertad # 165
Uvilla	Salomé Ureña # 203
Villa Jaragua	C/ 10 de Marzo # 13 (Frente al Parque)
Los Ríos	C/ Las Viñas # 110

Tabla 28. Ubicación de las oficialías de la JCE en Bahoruco.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE): <https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Azua

Oficialía	Dirección
Azua	C/19 de Marzo, No. 60 esq. Emilio Prud Homme
Las Charcas	C/ Duarte, Esq. 24 de Junio No. 21.
Las Yayas de Viajama	C/ Enriquillo, # 17
Villa Tabara Arriba	C/ Primera, Casa # 7, Urbanización Nueva
Estebanía	C/ 19 de Marzo , Esq. José Martí # 19
Nuevo Sabana Yegua	Anastacio Lagares # 43
Padre Las Casas	C/ Duarte # 2, 2do. Piso
Guayabal	C/ Mella # 75
Peralta	C/ Epifanio Díaz # 194

Tabla 29. Ubicación de las oficialías de la JCE en Azua.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Bonao

Oficialía	Dirección
Monseñor Nouel (Bonao)	Luperón No.50
Maimón	Arzobispo Nouel No.20
Piedra Blanca	C/ Mella No. 48.

Tabla 30. Ubicación de las oficialías de la JCE en Bonao.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

Baní

Oficialía	Dirección
1ra. Circ.	C/Canela Mota, Esq. Presidente Billini, Ofic. Públicas, 2da. Planta
2da. Circ.	C/Canela Mota, Esq. Presidente Billini, Ofic. Públicas 1era. Planta
Nizao	Resp. Máximo Gómez No.4

Tabla 31. Ubicación de las oficialías de la JCE en Baní.

Fuente: Oficialías del estado civil Rep. Dom. (2020). Obtenido de la Junta Central Electoral (JCE):

<https://jce.gob.do/Oficialias-del-Estado-Civil>

CAPÍTULO II: ASPECTOS ESPECÍFICOS DE LA JCE

2.1 Servicios brindados por la JCE en la actualidad

2.1.1 Cedulación

Inscripciones para menores de edad

Si usted tiene más de 16 años y menor de 18 años y desea sacar su documento de identidad y electoral (Cédula), debe dirigirse al centro de cedulación más cercano y depositar:

1. Un acta de nacimiento Original y reciente para fines de cédula;
2. Tipificación de su sangre.

Inscripción para mayores de edad

Si usted es mayor de 18 años y nunca ha solicitado su documento de identidad y electoral (cédula), debe dirigirse al centro de cedulación más cercano y depositar:

1. Un acta de nacimiento Original y reciente para fines de cédula;
2. Tipificación de su sangre.

Cambio de dato mayor

Si usted presenta algún error en su cédula, los que pueden ser:

1. Error en algún dato de acta de nacimiento;
2. Error en su fecha de nacimiento;
3. Error alguna letra de su nombre;
4. Error en su apellido materno o paterno;
5. Error en su lugar de nacimiento;
6. Error en su sexo.

Deberá dirigirse al centro de cedulación más cercano y depositar:

1. Un acta de nacimiento original y reciente para corregir dicho error.

Si usted desea agregarle o quitarle a su documento de identidad y electoral, (cédula), casada o soltera, deberá depositar:

1. Acta de matrimonio original y reciente, para ponerse casado (a);
2. Acta de divorcio original y reciente, para ponerse soltero (o);
3. Acta de defunción, para ponerse soltero (a);
4. Acta de soltería, para ponerse soltero (a) en caso de que diga casado (a) y no lo sea.

Nota: Debe de aportar la tipificación de su sangre, en caso de no tenerla en su cédula.

Cambio de dato menor

Si usted desea agregarle a su cédula un cambio de dirección deberá dirigirse al centro de cedulación más cercano y solicitar dicho cambio.

Si usted desea agregarle a su cédula la profesión obtenida, deberá depositar:

Copia del título de la profesión adquirida.

1. **Nota:** Debe aportar la tipificación de su sangre en caso de no tenerla en su cédula.

Renovaciones de menor a mayor

Si usted tiene su documento de identidad y electoral (cédula) de menor de edad y ya cumplió su mayoría de edad (18 años) deberá:

1. Pasar por el centro de cedulaación más cercano con su cédula y solicitar el cambio de menor a mayor.

Nota: Debe aportar la tipificación de su sangre en caso de no tenerla en su cédula.

Renovación de tarjeta

Si usted aún posee el documento de identidad y electoral anterior, es decir, la cédula azul de 1998 deberá dirigirse al centro de cedulaación más cercano y depositar:

1. Su acta de nacimiento original y reciente.

Nota: Debe aportar la tipificación de su sangre en caso de no tenerla en su cédula.

Cambio de militar a civil

Si usted era militar y pasó a ser civil deberá dirigirse al centro de cedulaación más cercano y aportar:

1. Acta de nacimiento original y reciente.
2. Certificación de baja o de pensión propio de la institución a la que pertenecía.

Nota: Debe de aportar la tipificación de su sangre en caso de no tenerla en su cédula.

Cambio de civil a militar

Si usted pasa de ser civil a militar, deberá dirigirse al Centro de Cedulaación más cercano y depositar los siguientes documentos:

1. Acta de nacimiento original y reciente;

2. Certificación de miembro de la institución a la que pertenece.

Nota: Debe aportar la tipificación de su sangre en caso de no tenerla en su cédula.

Duplicados de cédulas

Si a usted se le extravía su documento de identidad y electoral (Cédula), deberá dirigirse al Centro de Cedulación más cercano y depositar:

1. El número de su documento de identidad y electoral o cédula.

Nota: Debe aportar la tipificación de su sangre en caso de no tenerla en su cédula.

Impresión

Si usted ya agotó algún procedimiento y le fijaron una fecha para la entrega de su documento de identidad y electoral o cédula, sólo tiene que dirigirse al Centro de Cedulación más cercano y depositar:

1. El volante de solicitud que le entregaron después de hecho el procedimiento.

Nota: Debe aportar la tipificación de su sangre en caso de no tenerla en su cédula.

Actualización de datos de Acta

Si usted tiene su documento de identidad y electoral o cédula y no tiene los datos de acta de nacimiento, deberá dirigirse al Centro de Cedulación más cercano y depositar:

1. Copia de su Acta de Nacimiento.

Nota: Debe de aportar la tipificación de su sangre en caso de no tenerla en su cédula.

Agregar tipo de sangre

Para agregar el tipo de sangre a su documento de identidad y electoral o cédula, sólo debe dirigirse al Centro de Cedulación más cercano y depositar:

1. Original o copia del carnet de su tipificación;
2. Copia de su licencia de conducir;
3. Copia del certificado del laboratorio donde especifique el tipo de sangre.

Agregar profesión

Para agregar la *profesión* a su documento de identidad y electoral o cédula, sólo debe dirigirse al Centro de Cedulación más cercano y depositar:

1. Copia del título universitario.

2.1.2 Registro Civil

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.

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 que están dentro de nuestra Suprema Corte de Justicia.

La Junta Central Electoral ha venido dando muestras tangibles de su preocupación por mejorar el sistema del Registro Civil bajo su dependencia. En tal sentido, ha adoptado varias medidas y tomado serias acciones que ponen de manifiesto la importancia que ha dado a esta entidad, a los fines de hacer más transparentes, más eficientes y ágiles los servicios que ofrecen las Oficialías del Estado Civil y la Oficina Central del Estado Civil.

2.1.3 Registro electoral

Documentos requeridos:

La duración del proceso de solución de cada caso dependerá de la complejidad en el proceso de la investigación y del aporte de todas las documentaciones requeridas.

Si su caso es:

- Cancelación y/o Revalidación por Suplantación
- Cancelación y/o Revalidación por Falsedad de Datos
- Revalidación por Fallecimiento
- Revalidación por CIE-01 Extraviado

Deberá traer: Una (1) Acta de Nacimiento adicional, cuando su caso esté aprobado por la Comisión de Cancelaciones y Revalidación para procesar su Inscripción o Cambio de Datos.

Cancelación o Revalidación por Suplantación:

- a. Original del Acta de Nacimiento.
- b. Fotocopia de la Cédula de Identidad y Electoral de los padres (En caso de fallecimiento de alguno de éstos traer el Original del Acta de Defunción)

Revalidación por Fallecimiento:

- a. Original del Acta de Nacimiento
- b. Fotocopia de la Cédula de Identidad y Electoral del solicitante (En caso de pérdida traer Original del Reporte Policial por pérdida)

Cancelación o Revalidación por Falsedad de Datos:

- a. Original del Acta de Nacimiento
- b. Fotocopia de la Cédula de Identidad y Electoral de los padres (En caso de fallecimiento de alguno de éstos debe traer Original del Acta de Defunción)
- c. Fotocopia de la Cédula de Identidad y Electoral del solicitante. (En caso de pérdida Original del Reporte Policial por pérdida.
- d. Sentencia del Tribunal en caso de Anulación de un Acta de Nacimiento.

- e. Se requiere preferiblemente la presencia de testigos.

Revalidación por CIE – 01 Extraviado:

- a. Original del Acta de Nacimiento
- b. 2 fotos 2 x 2
- c. Fotocopia de la Cédula de Identidad y Electoral del solicitante. En caso de pérdida traer el Original del Reporte Policial por pérdida)
- d. Documentos oficiales en los que haya utilizado el número de cédula.

Revalidación por Error de Entrega (Acta No. 62-96):

- e. Original del Acta de Nacimiento
- f. Fotocopia de la Cédula de Identidad y Electoral del solicitante. En caso de pérdida traer el Original del Reporte Policial por pérdida.
- g. Documentos oficiales en los que haya utilizado el número de Cédula

Revalidación y/o Cancelación por Más de una Inscripción:

- a. Original del Acta de Nacimiento.
- b. Fotocopia de la Cédula de Identidad y Electoral del solicitante. (En caso de pérdida traer el Original del Reporte Policial por pérdida).

2.1.4 Consultoría Jurídica

A QUIENES APLICA:

- a) Menores de 16 años.

- b) Mayores de 16 a 59 años.
- c) Mayores de 60 años que no hayan tenido cédula de identidad.

CASOS EN QUE APLICA:

I. Hijo(a) de la madre que:

- a. Está fallecida.
- b. Padece discapacidad mental o física que le impidan trasladarse a la Oficialía del Estado Civil correspondiente.
- c. Se desconoce su paradero.
- d. Reside en un país extranjero y le es imposible regresar a territorio dominicano.
- e. Carece de Cédula de Identidad y Electoral, pero posee Cédula de Identificación Personal expedida sin acta de nacimiento, vale decir, sin estar declarada, o que, aun estando declarada, se encuentra imposibilitada para asistir a un Centro de Cedulación a renovar su carnet de Cédula de Identidad Personal.
- f. Hijo/a de padres casados entre sí, que ambos padres están fallecidos.

REQUISITOS:

- a. Constancia de Nacimiento, expedida por la clínica u hospital donde ocurrió el parto. Si fue con comadrona, certificación expedida por el Alcalde Pedáneo

del lugar de nacimiento, debidamente legalizada en el ayuntamiento correspondiente.

- b. Certificación de Bautismo.
- c. Fotocopia de la cédula de identidad y electoral del declarante (esta persona debe ser por lo menos 5 años mayor que la persona que se va a declarar).
- d. Si los padres estaban casados, acta de matrimonio de éstos.

ANEXAR A LOS REQUISITOS EN LOS CASOS QUE CORRESPONDA

Si la madre falleció: Acta de defunción o Certificación expedida por el Ayuntamiento o por el cementerio o por el Alcalde Pedáneo del lugar del fallecimiento.

Si los padres eran casados y están fallecidos: Actas de defunción de ambos o Certificación expedida por el Ayuntamiento o por el cementerio o por el Alcalde Pedáneo del lugar del fallecimiento.

Si la madre tiene discapacidad física o mental: Certificado médico, fotocopia de su cédula de identidad y electoral, si tiene.

Si la madre reside en el exterior: Poder instrumentado ante el Consulado Dominicano correspondiente autorizando a la persona que comparecerá a declarar, debidamente legalizado por el Ministerio de Relaciones Exteriores, fotocopia de su cédula de identidad y electoral. (Nota: Esta certificación es necesaria solo en los casos en que el futuro(a) inscrito(a) es menor de edad).

Madre con domicilio desconocido: fotocopia de su cédula de identidad y electoral o certificación de cédula expedida por la JCE, en caso de que porte este documento de identidad.

Nota: Luego de llevar los requisitos a la oficialía correspondiente; cuando el futuro(a) inscrito(a) tenga 12 años o más será necesario hacer la captura de los datos biométricos y que los mismos sean validados. Esto se realiza en la misma oficialía, quienes le darán la orientación necesaria al respecto.

2.2 Percepción y limitaciones del sistema actual

La Junta Central Electoral (JCE) es un órgano autónomo con personalidad jurídica e independencia técnica, administrativa, presupuestaria y financiera, cuya finalidad principal será organizar y dirigir las asambleas electorales para la celebración de elecciones y de mecanismos de participación popular establecidos por la presente Constitución y las leyes.

A pesar de todos los servicios que ofrece la misma de manera regular en las diferentes sedes y oficinas ubicadas en todo el país, para los usuarios las cosas se ven en dificultades por el motivo de que no todos estos procesos y documentos están centralizados, debido a este aspecto muchos de los usuarios deben trasladarse ya sea al archivo de la nación, a su circunscripción correspondiente y /o a una dependencia que contenga los datos necesarios para la resolución de los problemas.

Por estas y muchas más razones los servicios presentan debilidad ante la también conocida situación del Covid-19: situación que atraviesa el mundo en la actualidad y por la que la institución se ve altamente afectada a la hora de brindar sus servicios, ya que existen las recomendaciones de distanciamiento físico, higienización, entre otras.

2.3 Proceso actual para la Gestión de la Documentación y Servicios

Roberto Rosario Márquez pide también colaboración de todos para mejorar servicios JCE a la población. El ex presidente de la Junta Central Electoral destacó el interés que tiene la institución en mejorar cada día más los diferentes servicios que ofrece a la población, por lo que pidió la colaboración de los usuarios y en especial de los medios de comunicación para alcanzar ese propósito.

El doctor Roberto Rosario Márquez dijo que “la multiplicidad de servicios que ofrece la Junta Central Electoral a través de sus oficinas del Registro Civil, Centros de Cedulación y los Centros de Servicios obligan a un vínculo directo con la población, por lo que requiere de la colaboración de esta a hacer más eficiente los mismos”.

En la actualidad todos los servicios y documentos ofrecidos por la JCE sólo son ofrecidos de manera presencial. Estos pueden ser recibidos en las diferentes oficinas ubicadas alrededor de todo el país.

Existen algunas restricciones en estos como son, la falta de unificación de las bases de datos. Dado a esta situación en ocasiones los ciudadanos nacidos en el interior del país y que residen en la ciudad, se ven obligados a trasladarse a la circunscripción correspondientes por documentaciones, números de folios y un sin número de datos que en algún momento ameriten tenerlo.

2.3.2 Técnicas de Investigación

Cuestionario

Se utilizarán cuestionarios. Estos serán realizados a través de preguntas cerradas y elaboradas de manera clara para que los usuarios puedan entenderlas sin problema. Puede ser que una pregunta dependa de otra pregunta. Graficaremos solo una muestra de 12 usuarios.

Encuesta

Se realizará una encuesta de tipo formulario. Esta será realizada con preguntas cerradas y puntuales. Graficaremos una muestra de 44 usuarios.

2.3.3 Métodos de investigación aplicados

Para la investigación se utilizará el método del **análisis** para determinar las diferentes causas que logran que las personas tengan dificultades para trasladarme a las diferentes oficialías de la JCE en busca de los servicios y/o documentos, teniendo los resultados del análisis se usará el método de la **observación** para identificar los puntos claves para reforzar dichos servicios y lograr automatizar. También se utilizará el método **estadístico** para cuantificar las diferentes opiniones de los usuarios y por último la deducción para determinar de acuerdo con la información recolectada con los demás métodos las mejores opciones para realizar la propuesta de automatización de dichos servicios y documentaciones.

2.4 Análisis del tratamiento de la Información.

Encuesta y Cuestionario, para la Evaluación a usuarios

Encuesta 1 para usuarios

1. ¿Es usted de nacionalidad dominicana?
2. ¿Alguna vez a utilizado los servicios brindados por la JCE?
3. ¿Ha presentado alguna dificultad a la hora de obtener documentos en las oficinas de la Junta Central Electoral?
4. En una escala del 1 al 5, (siendo el 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo), cómo usted considera el servicio al cliente de la JCE.
5. En una escala del 1 al 5, (siendo el 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo), determine cómo le parece la idea de virtualizar los servicios ofrecidos por la JCE para mantener el distanciamiento físico.
6. ¿Estaría de acuerdo con poder realizar sus solicitudes de documentos y/o servicios ofrecidos por la JCE en la plataforma web de la institución?

Cuestionario 1 para usuarios

1. ¿Conoce usted todos los servicios brindados por la Junta Central Electoral?
2. ¿Cree usted que existe la posibilidad de virtualizar los servicios de Cedulación, Consultoría Jurídica, ¿Registro Civil y Registro Electoral?
3. ¿Está de acuerdo con que la virtualización sería excelente opción en estos tiempos que debe mantenerse el distanciamiento físico?
4. ¿Realizaría usted solicitudes de documentos por la web para evitar el aglomeramiento de personas en las oficialías de la JCE?
5. ¿Cree usted que este tipo de método de servicio le ahorraría tiempo que puede ser utilizado en otras actividades?

2.4.1 Resultados y análisis de la encuesta.

Gráficas Encuesta

¿Es usted de nacionalidad Dominicana
44 respuestas

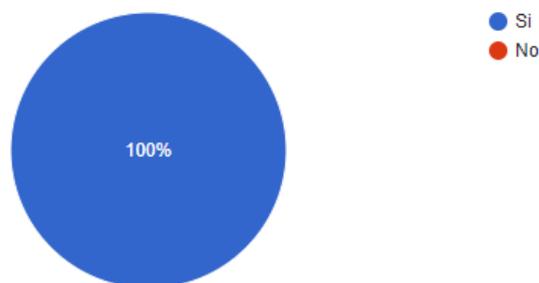


Gráfico 1. Resultados: 1ra pregunta de encuesta virtual del punto de vista del ciudadano sobre la JCE.

Fuente: . Encuesta virtual sobre servicios ofrecidos por la JCE. Obtenido de formularios Google docs.: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfG_bYswYauH12Ugu1ospSFUHO7Ydhjt4ae4Bqm_U_OQJUf-g/viewform

¿ Alguna vez a utilizado los servicios brindados por la JCE?

44 respuestas

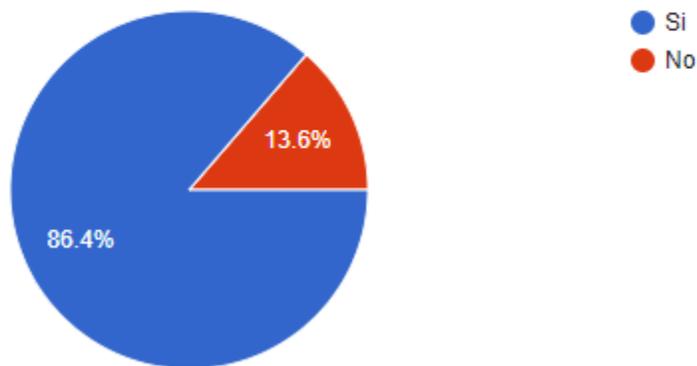
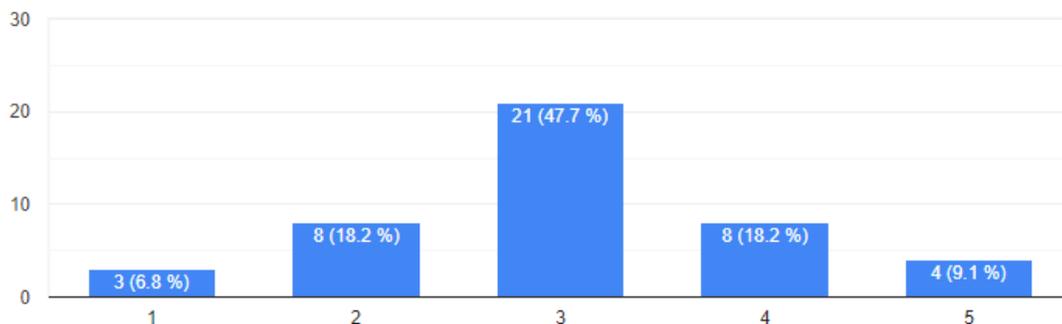


Gráfico 2. Resultados: 2da pregunta de encuesta virtual del punto de vista del ciudadano sobre la JCE.
Fuente: . Encuesta virtual sobre servicios ofrecidos por la JCE. Obtenido de formularios Google docs.:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfG_bYswYauH12Ugu1ospSFUHO7Ydhjt4ae4Bqm_U_OQJUf-g/viewform

En una escala del 1 al 5 cómo usted considera el servicio al cliente de la JCE

44 respuestas



Leyenda: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Aceptable 4. En acuerdo 5. Totalmente en acuerdo

Gráfico 3. Resultados: 3ra pregunta de encuesta virtual del punto de vista del ciudadano sobre la JCE.
Fuente: . Encuesta virtual sobre servicios ofrecidos por la JCE. Obtenido de formularios Google docs.:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfG_bYswYauH12Ugu1ospSFUHO7Ydhjt4ae4Bqm_U_OQJUf-g/viewform

¿Ha presentado alguna dificultad a la hora de obtener documentos en las oficinas de la Junta Central Electoral

44 respuestas

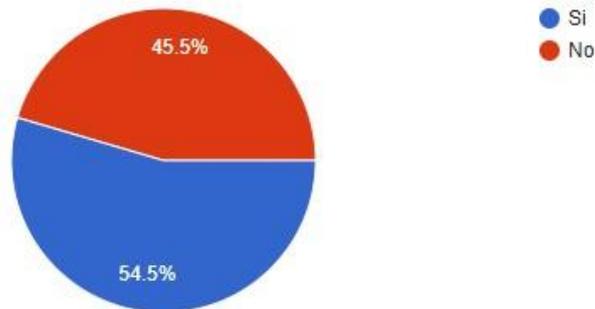


Gráfico 4. Resultados: 4ta pregunta de encuesta virtual del punto de vista del ciudadano sobre la JCE.

Fuente: . Encuesta virtual sobre servicios ofrecidos por la JCE. Obtenido de formularios Google docs.: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfG_bYswYauH12Ugu1ospSFUHO7Ydhjt4ae4Bqm_U_OQJUf-g/viewform

¿ Estaría de acuerdo con poder realizar sus solicitudes de documentos y/o servicios ofrecidos por la JCE en la plataforma web de la institución?

44 respuestas

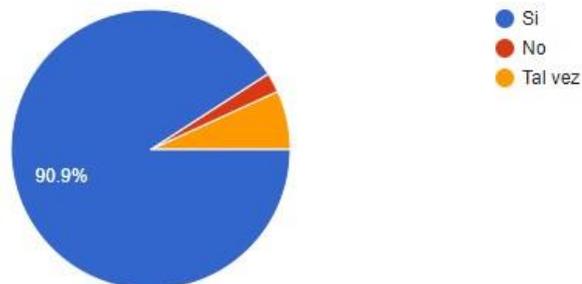
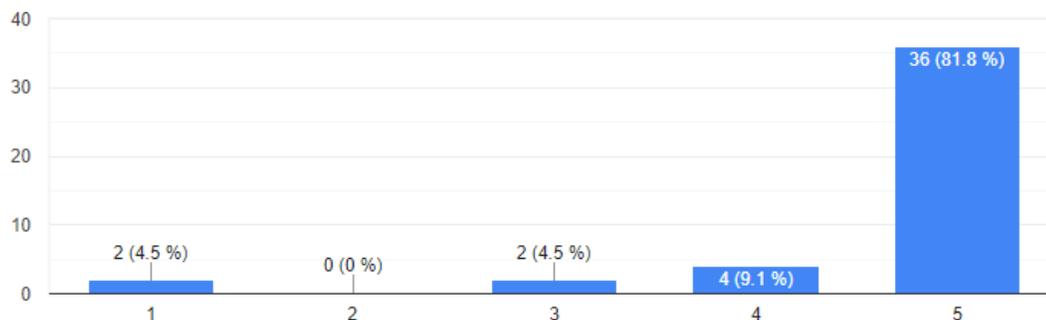


Gráfico 5. Resultados: 5ta pregunta de encuesta virtual del punto de vista del ciudadano sobre la JCE.

Fuente: . Encuesta virtual sobre servicios ofrecidos por la JCE. Obtenido de formularios Google docs.: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfG_bYswYauH12Ugu1ospSFUHO7Ydhjt4ae4Bqm_U_OQJUf-g/viewform

En una escala del 1 al 5 determine cómo le parece la idea de virtualizar los servicios ofrecidos por la JCE para mantener el distanciamiento físico 

44 respuestas



Leyenda: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Aceptable 4. En acuerdo 5. Totalmente en acuerdo

Gráfico 6. Resultados: 6ta pregunta de encuesta virtual del punto de vista del ciudadano sobre la JCE.

Fuente: . Encuesta virtual sobre servicios ofrecidos por la JCE. Obtenido de formularios Google docs.: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfG_bYswYauH12Ugu1ospSFUHO7Ydhjt4ae4Bqm_U_OQJUf-g/viewform

Según los comentarios de los usuarios de los servicios de la JCE, el 86.4 % ha utilizado los servicios de la Junta, el 54.5 % ha presentado dificultades a la hora de recibir los servicios, el 47.7 % de los usuarios consideran más o menos los servicios de esta, 81.1 % está de acuerdo con la virtualización de los servicios , mientras que el 90.9 % está de acuerdo con poder realizar sus servicios y solicitudes de documentos mediante la página web de la Junta.

2.4.2 Resultados y Análisis del cuestionario.

Gráficas cuestionario

¿Conoce usted todos los servicios brindados por la Junta Central Electoral

12 respuestas

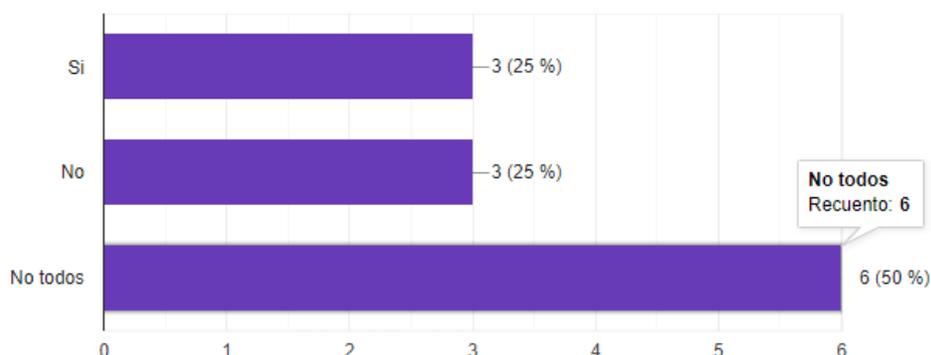


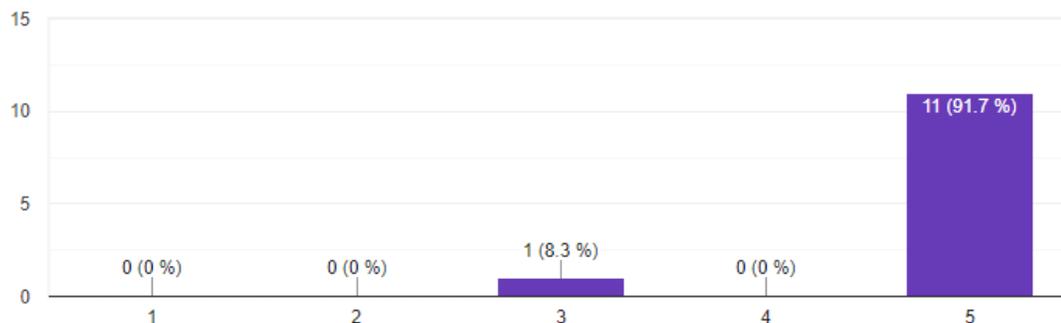
Gráfico 7. Resultados: 1ra pregunta de cuestionario virtual sobre virtualización de servicios ofrecidos por la JCE.

Fuente: Cuestionario virtual del Punto de vista del ciudadano sobre virtualizar servicios de la JCE Obtenido de formularios Google docs.:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeuAXdMhPx_b_BW0NNkYbM2JHAh6vDr6mHHxQCc0KdDuku3fQ/viewform

¿Cree usted que este tipo de método de servicio le ahorraría tiempo que puede ser utilizado en otras actividades?

12 respuestas



Leyenda: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Aceptable 4. En acuerdo 5. Totalmente en acuerdo

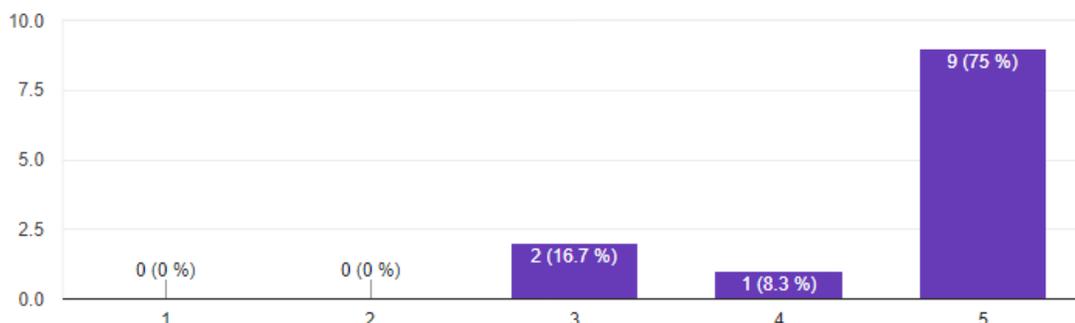
Gráfico 8. Resultados: 2da pregunta de cuestionario virtual sobre virtualización de servicios ofrecidos por la JCE.

Fuente: Cuestionario virtual del Punto de vista del ciudadano sobre virtualizar servicios de la JCE Obtenido de formularios Google docs.:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeuAXdMhPx_b_BW0NNkYbM2JHAh6vDr6mHHxQCc0KdDuku3fQ/viewform

¿Cree usted que existe la posibilidad de virtualizar los servicios de Cedulación, Consultoría Jurídica, Registro Civil y Registro Electoral?

12 respuestas



Leyenda: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Aceptable 4. En acuerdo 5. Totalmente en acuerdo

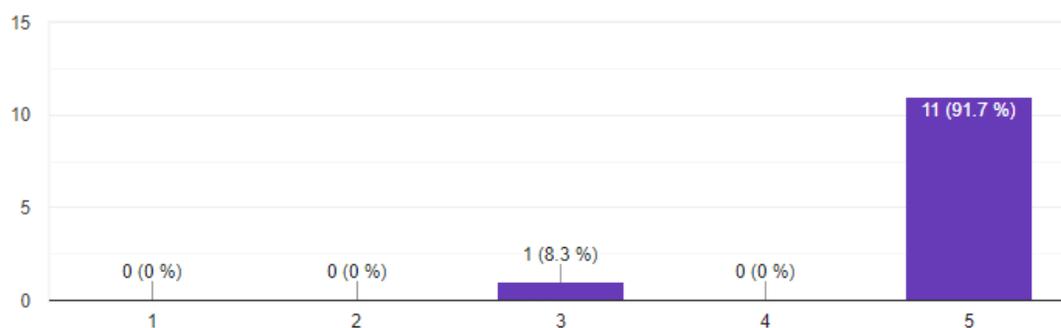
Gráfico 9. Resultados: 3ra pregunta de cuestionario virtual sobre virtualización de servicios ofrecidos por la JCE.

Fuente: Cuestionario virtual del Punto de vista del ciudadano sobre virtualizar servicios de la JCE Obtenido de formularios Google docs.:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeuAXdMhPx_b_BW0NNkYbM2JHAh6vDr6mHHxQCc0KdDuku3fQ/viewform

¿ Está de acuerdo con que la virtualización sería excelente opción en estos tiempos que debe mantenerse el distanciamiento físico?

12 respuestas



Leyenda: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Aceptable 4. En acuerdo 5. Totalmente en acuerdo

Gráfico 10. Resultados: 4ta pregunta de cuestionario virtual sobre virtualización de servicios ofrecidos por la JCE.

Fuente: Cuestionario virtual del Punto de vista del ciudadano sobre virtualizar servicios de la JCE Obtenido de formularios Google docs.:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeuAXdMhPx_b_BW0NNkYbM2JHAh6vDr6mHHxQCc0KdDuku3fQ/viewform

¿Realizaría usted solicitudes de documentos por la web para evitar el aglomeramiento de personas en las oficinas de la JCE?

12 respuestas



Gráfico 11. Resultados: 5ta pregunta de cuestionario virtual sobre virtualización de servicios ofrecidos por la JCE.

Fuente: Cuestionario virtual del Punto de vista del ciudadano sobre virtualizar servicios de la JCE Obtenido de formularios Google docs.:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeuAXdMhPx_b_BW0NNkYbM2JHAh6vDr6mHHxQCc0KdDuku3fQ/viewform

Según el cuestionario realizado a los usuarios, el 50 % de los usuarios no conocen todos los servicios brindados por la JCE, el 75 % está de acuerdo con la virtualización de los servicios, el 91.7 % está de acuerdo que esta sería la mejor opción para mantener el distanciamiento físico, el 100% confirma que, si hicieran estas solicitudes vía virtual para evitar las aglomeraciones, mientras que el 91.7 % lo harían para ahorrar tiempo en filas y procesos presenciales.

CAPÍTULO III: PROPUESTA DE AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE DOCUMENTACIONES Y SERVICIOS DE LA JCE, COMO RESPUESTA AL DISTANCIAMIENTO FÍSICO REQUERIDO POR ESTADOS DE EMERGENCIA Y/O PANDEMIAS.

3.1 Presentación de Propuesta.

El objetivo de esta propuesta se basa en colocar de manera intuitiva y de facilidad para el usuario final, el uso de la aplicación y servicios a través de la web, donde pueda suplir sus necesidades sin exponer su salud ante la pandemia que hoy en día nos arropa, el COVID-19.

A través de la nueva plataforma, los usuarios podrán realizar solicitudes sin acoplamiento de personas, agilidad y eficacia teniendo como resultado respuestas más oportunas, en tiempo y en ese mismo sentido tener control sobre la información dada a los clientes.

La ventaja de los cambios de mejora para la plataforma es que, a través de ella, los usuarios puedan realizar todos los tipos de servicios en línea que la Junta Central Electoral nos ofrece, obviamente, la página se visualizará de una forma simple y dinámica, dónde las personas puedan entenderla de inmediato, aclarando que contará con una serie de textos breves y señalizaciones con las intenciones de guiar, para que todo pueda simplificarse y realizarse de la manera correcta.

Para empezar, se necesita una “cuenta de usuario”, esta es la que utiliza la persona para obtener seguridad, acceso al sistema, administración de recursos; Esta se acompaña de [nombre de usuario] el cual es un nombre único con que se identifica a cada persona y [una contraseña]. Los [nombre de usuario] se basan en cadenas cortas alfanuméricas, también pueden depender de las políticas o los servicios en particular de la Institución, puede ser que los [nombres de usuario] sean elegidos por la persona, o asignados por el administrador del sistema, en este caso para la

web de la Junta Central Electoral sólo es colocar tu correo electrónico como nombre de usuario y el sistema de la página le asigna un [nombre de usuario] predeterminado, el cual utilizará para ingresar a la plataforma, en caso de no recordarlo puede entrar con su correo electrónico.

Las opciones más comunes y utilizadas en los [nombres de usuarios] pueden ser el nombre, la primera o segunda inicial del nombre u/o apellido, alguna combinación con el nombre, apellido, y números arbitrarios. En este proceso en la plataforma, los aspectos para elegir su nombre de usuario son [Su primer nombre (.) primer apellido]. Por parámetros de seguridad, el sistema exige que la [contraseña] contenga dígitos y/o símbolos (en vez de solo letras). Una vez dentro podrá realizar la consulta de información y solicitar todo tipo de servicios brindados por la JCE.

Las personas que sólo van a visitar la plataforma para buscar informaciones puntuales o validar algún tipo de servicio en la Junta Central, pues no necesita de una [cuenta de usuario], a menos que vaya a solicitar alguno.

Como apoyo a la plataforma, se le añadió un "Chat en vivo" en la página principal donde los usuarios puedan consultar con uno de los representantes de atención al cliente de la JCE, para responder a cada una de las dudas e inquietudes que presente la persona.

Otro y bien importante es la sección de "Preguntas frecuentes" en la que se encuentran muchas de las interrogantes más habituales de los usuarios que han participado anteriormente para adquirir información de los diferentes servicios ofrecidos por la Junta Central Electoral (JCE). En esta sección pueden visualizar las

respuestas que se le han brindado a las personas, como también consultar por comentarios las dudas y preguntas que quieran realizar, para auxiliar las incógnitas presentadas.

3.1.1 Mejora de los Servicios al ciudadano

Una vez introduzca su [nombre de usuario] y [contraseña] en el sistema, en la parte de “Inicio de sesión”, podrá realizar u/o solicitar cualquier tipo de servicio colgado en la plataforma de la JCE.

Entre los servicios más relevantes que presentan mejoras a los ciudadanos están: Cedulación a través de servicios que permitan la carga de archivos documentos que realicen la verificación e indique retroalimentación sobre su estatus.

Registro civil, al realizar las peticiones de certificaciones de matrimonios, divorcios, entre otros, podrás consultar y establecer las medidas de sus necesidades.

Adicional a estas, también podrás realizar consultas y solicitudes de registros electorales, como la cancelación y revalidación de cédulas, certificaciones y tasas respecto a los costos de los servicios.

También podrás tratar los temas y recibir asesorías sobre consultorías jurídicas, donde se encuentran las adopciones, y autorizaciones de llevar un nombre o apellido de un familiar y reconstrucciones de actas de nacimiento y matrimonios.

Para obtener dichos servicios en físico, con el “Número de orden para recoger” generado al pagar por cualquiera de los servicios en nuestra plataforma web, puede pasar por la Oficialía del Estado Civil, Centro de cedulación en el país o en el exterior

más cercano a usted, velando el cumplimiento del distanciamiento físico y evitar las aglomeraciones en los centros de servicios.

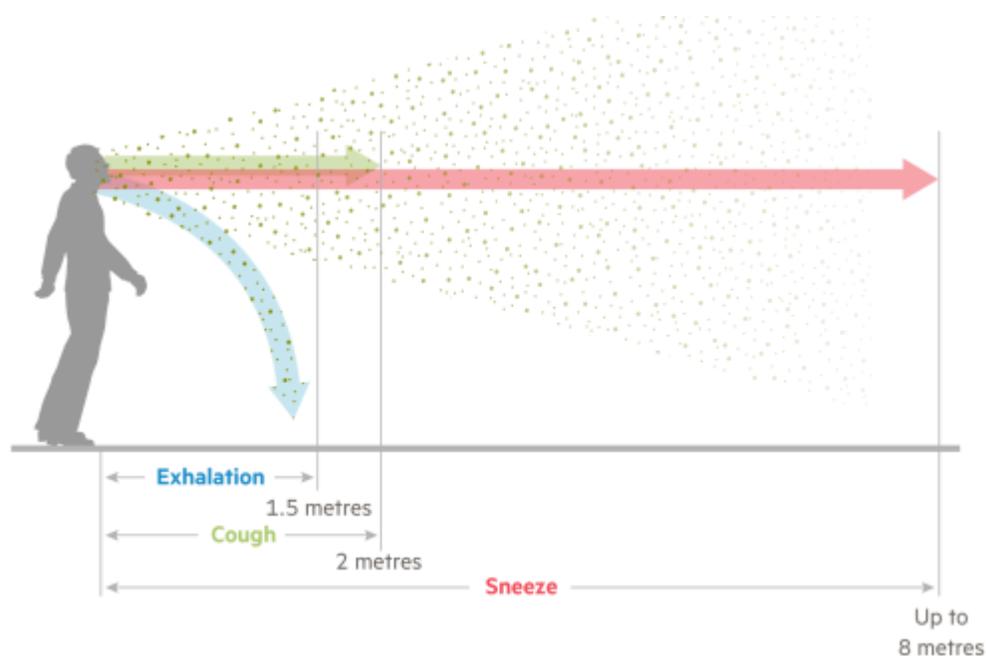


Figura 3: Interpretación de distancia en la que puede infectar una persona por un estornudo.

Fuente: Figura del alcance de que puede tener una toz y estornudo de una persona. Obtenido del editorial El Día (mayo 2020): <https://www.eldia.es/vida-y-estilo/salud/2020/05/21/mascarilla-llegar-saliva/1080262.html>

3.1.2 Nueva gestión de documentos ofrecidos por la JCE

El detalle de los nuevos documentos estará a la disponibilidad de la sociedad en la nueva plataforma virtual, de tal forma que puedan abastecerse en conocimiento sin necesidad de dirigirse a ninguna entidad de forma física, de tal manera de colaborar con el distanciamiento entre las personas, para evitar propagación y contagios.

La nueva documentación es brindada en línea, donde podrá disponer de la misma información que de manera presencial, es decir, los datos emitidos no tendrán ningún tipo de variación, y como valor agregado, esto contribuye al ahorro de

materias primas, como el papel, las tintas, que se visualizan a largo plazo como institución.

Bajo el nuevo sistema, se garantiza una información organizada y eficiente de tal forma que pueda ser favorable la satisfacción del ciudadano, la gestión de sus documentos sin la necesidad de desplazarse; En adición, mejora la calidad y productividad de los empleados que acumulan una alta cantidad de tareas. De esta forma la organización trabaja con la certeza de que toda la información del ciudadano esté segura y ubicada a través de servicios de alta disponibilidad para prontas respuestas y de manera oportuna.

Muestra del diagrama con los servicios más relevantes del Modelo Gestión de Documentos:

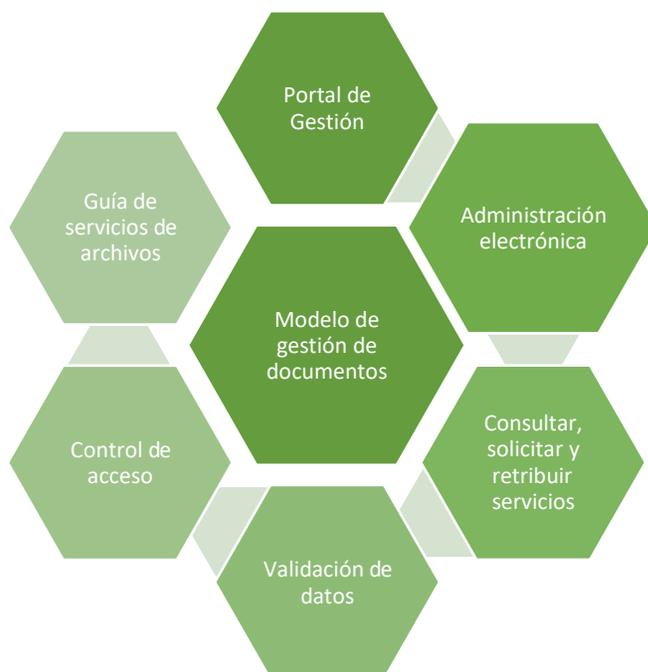


Figura 4: Modelo de Gestión de Documentos.

Fuente: Modelado de proceso para gestionar o solicitar documentación. Obtenido Red de Transparencia y acceso a la información RTA: <http://mgd.redrta.org/modelo-de-gestion-de-documentos-y-administracion-de-archivos-para-la-red-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion/mgd/2015-01-23/093820.html>

3.2 Plan de Acción.

Este se ejecutará colocando los servicios de la Junta Central Electoral (JCE) en la web, realizando solicitud de servicios y respondiendo ante requerimientos de los clientes.

La información estará alojada en un servidor que brindará continuas respuestas al cliente. Se establecerán mecanismos de control de acceso para mitigar el registro compulsivo en la plataforma.

Establecer un protocolo para evitar la duplicidad de documentos, y la toma de decisiones que puedan favorecer las decisiones de cualquier atacante, de tal forma que se cumpla la integridad del servicio, el no repudio y la confidencialidad.

Elementos de Seguridad	de	Mecanismos de Seguridad	de	Carácter
Autenticación de Servicios	de	Http Autenticaton		No Recomendado
		SSL X509 Certificate		No Recomendado
		WS-Security Tokens		Recomendado
Autenticación de Usuarios	de	SAML		Recomendado

Integridad	SSL WS-Signature	Recomendado
No repudio	WS-Signature WS-Addressing Logs	Recomendado
Confidencialidad	SSL WS-Encryption	Recomendado
Políticas de Seguridad	WS-Policy	Recomendado

Tabla 32: Protocolos de Integridad y Seguridad de los servicios.

Fuente: Protocolo de seguridad en páginas web: obtenido de Marco de desarrollo de la Junta de Andalucía:
<http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/contenido/recurso/211>

3.2.1 Diseño de plataforma por página web (HTML)

Como objetivo de ofrecer al usuario, de forma fácil e integrada, el acceso a una serie de recursos y de servicios, entre los que suelen encontrarse buscador, para que los usuarios exploren las información precisa, encontrarán foros, con testimonios reales y verdaderos, más documentos, acerca de los tipos de servicios, explicando a detalle lo requerido, el pago electrónico, etc. Principalmente están dirigidos a resolver necesidades específicas de un grupo de personas o de acceso a la información y servicios de una institución pública que en este caso es de la Junta Central Electoral (JCE).

3.2.2 Portal virtual para consultar y solicitar documentaciones

Para acceder al Portal en línea como bien sabemos, dependerá de un equipo de cómputo o desde su propio celular con acceso a internet, ya que es una de las principales fuentes de información utilizadas en estos tiempos. Previo a esto, no es necesario tener mucho conocimiento de tecnología, sólo basta con detenerse a leer e identificar los tipos de servicios que desearía solicitar. A través de esta se consultan informaciones y solicitan documentos, relacionado a esto se asesora el usuario antes de confirmar las solicitudes de los servicios para verificar que estos estén escritos, o como correspondan. Implicando la necesidad de desarrollar estrategias efectivas de evaluación.

Criterios para considerar:

Exactitud - Información citada correctamente, estructura y organización, entre otros;

Autoridad - La autoridad está dada por el responsable del sitio -puede ser una persona, un grupo de personas reunidas por un objetivo determinado, o una entidad, su prestigio y las fuentes utilizadas.

Objetividad - Son las metas, objetivos, opiniones de la entidad, entre otros.

Organización - Se espera que el sitio se encuentre ordenado lógicamente y que cada segmento de información se relacione con los demás.

Navegabilidad - Se considera la facilidad que se le ofrece al usuario de ubicarse y moverse dentro del sitio.

Actualidad - La incorporación periódica de nuevos recursos y la actualización existente en respuesta a la aparición de nuevos aportes al tema.

Cobertura - La propuesta es que los contenidos del sitio manifiesten especial cuidado en el tratamiento y el enfoque dado al desarrollo de un tema.

Diseño - si es elegante, cumple con la funcionalidad, si es atractivo, llamativas las imágenes, entre otros.

y por último el Acceso, donde surgen los requerimientos la rapidez de la conectividad, la subida de imágenes, el acceso restringido de la información, los costos y condiciones de uso.

3.2.3 Gestión pagos de servicios en línea

Los servicios actuales, se procede a realizar por medio de una página web segura y con un motor de pagos que permitirá a los clientes registrarse y realizar múltiples pagos a través de internet de los diferentes servicios ofrecidos.

El proceso comienza cuando el usuario realiza la solicitud de un servicio, donde selecciona el método de pago de la tarjeta y la plataforma de pago solicita sus datos. Es entonces cuando la plataforma de pago envía la información a la institución bancaria de la tarjeta, y esta aprueba o rechaza la operación e informa del estado de la transacción. Por último, se le informa al cliente de su aceptación o no de su solicitud de compra.

En el momento del pago, el ciudadano suele elegir entre sus tarjetas, que pueden ser de crédito o débito. La primera opción no necesita suministrar fondos previamente a la empresa que inicia el crédito, mientras que, en segundo lugar, el monto de la compra se deduce de la cuenta bancaria en el momento de la compra. Es en este preciso momento en el que, tanto una como otra alternativa, piden un código de verificación para evitar posibles fraudes.

Ventajas

- Protección a su persona, ante el virus COVID-19.
- El dinero se recibe con anticipación.
- Es un método de pago inmediato.

Desventajas

- Las Comisiones. (Válido para velar cumplimiento de las medidas de salud y no exponerse a la pandemia).

3.2.4 Atención ciudadana de manera virtual (reclamaciones, denuncias, quejas y sugerencias).

Como medidas en desarrollo, eficientizar el tiempo de respuesta, y estar más cerca de la ciudadanía, se incorporarán nuevas tecnologías de comunicación con el objetivo de eficientizar la comunicación en el servicio.

Al aplicar las nuevas medidas en beneficios a la gestión pública tendrán como resultados la reducción del trámite y pendientes por realizar con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios e informaciones.

Los mecanismos de comunicación que se establecerán por la nueva plataforma web se basaran en los tramites y servicios que competen a la entidad.

Entre los canales de atención al ciudadano es el siguientes:

- Virtual
- Escrito

Virtual: Hace referencia a la comunicación disponible en el espacio virtual, esta constará de mecanismos de chats en línea y tickets de solicitud para el manejo de consultas y respuestas.

Escrito: Compuesto a través del correo electrónico institucional que estará colocado en la información de la plataforma.

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario final, respecto de la forma en que espera ser atendido, por lo que se debe contar con las siguientes habilidades o características:



Figura 5: Características principales de un servicio de calidad por llamada.

Fuente: Protocolo de atención al cliente. Obtenido de vilmatraining:
<https://vilmatraining.blogspot.com/2017/03/protocolo-de-atencion-telefonica-una.html?sref=pi>

Conclusión y Recomendaciones

El proyecto que realizamos ha contribuido de manera muy importante para realizar y resaltar los puntos que hay que mejorar, y considerar para llevar a cabo una implementación exitosa de los sistemas de información. La importancia dentro de un proyecto es conocer cuáles son las necesidades reales de las personas, como también aprovechar alguna situación nacional como actualmente nos encontramos en estado de emergencia por la pandemia del COVID-19, la cual ha afectado mucho en la sociedad, por lo que relacionamos nuestro proyecto con este objetivo, de mantener el cumplimiento del distanciamiento físico.

En el caso de este proyecto la implementación de mejora en el diseño para el portal virtual de la Junta Central Electoral (JCE) y los servicios que esta ofrece, llevando a cabo estos de manera virtual completamente, donde pueda el usuario registrarse y solicitar documentación a necesidad requerida de dicha persona, donde pueda pagar directamente en línea y sólo ir a retirar sus documentos o pagar por el envío a su casa y velar por efectuar las medidas de prevención.

Llevar a cabo un análisis detallado como el que se realizó en este proyecto incrementa en gran proporción las probabilidades de tener mucho éxito ya que de ante mano se conoce lo que se quiere lograr y cómo se va a hacer para lograrlo.

Bibliografía

- Dominicana, P. d. (19 de Marzo de 2020). *Presidencia*. Obtenido de <https://presidencia.gob.do/noticias/presidente-danilo-medina-declara-estado-de-emergencia-en-todo-el-territorio-nacional>
- JCE. (17 de Agosto de 2016). *Estructura Organizacional*. Obtenido de <https://jce.gob.do/Miembros-Titulares>
- JCE. (24 de Julio de 2020). *Coronavirusrd*. Obtenido de Junta Central Electoral: <https://coronavirusrd.gob.do/2020/07/24/boletin-127-coronavirus-ministro-de-salud-videoconferencia-24-07-2020/>
- JCE. (23 de 07 de 2020). *Junta Central Electoral*. Obtenido de <https://jce.gob.do/Dependencias/Registro-Civil-actas-nacimiento-matrimonio-divorcio-defuncion>
- JCE. (s.f.). *Filosofía Organizacional*. Obtenido de <https://jce.gob.do/Filosofia-Organizacional>
- Junta Central Electoral. (22 de 07 de 2020). *Junta Central Electoral*. Obtenido de <https://jce.gob.do/Servicios-y-Requisitos-de-Cedulacion>
- Junta Central Electoral. (23 de 07 de 2020). *Junta Central Electoral*. Obtenido de <https://jce.gob.do/Servicios-y-Requisitos-de-Cedulacion#50512-inscripcion-para-mayores-de-edad>
- Lancet, T. (16 de Marzo de 2020). *Redacción Médica*. Obtenido de <https://www.redaccionmedica.com/secciones/sanidad-hoy/coronavirus-origen-evolucion-por-que-no-es-igual-sars-mers-1429>
- Medina, D. (Mayo de 2020). *El COVID-19 en República Dominicana: sus implicaciones psicosociales*. Obtenido de FUNGLODE: <https://issuu.com/opd-funglode/docs/el-covid-19-y-sus-implicaciones-psicosociales>
- Salud, O. P. (s.f.). *Informe sobre nuevo caso importado del coronavirus en Rep. Dom.* Obtenido de https://www.paho.org/dor/index.php?option=com_content&view=article&id=3240:primer-caso-importado-del-nuevo-coronavirus-confirmado-en-republica-dominicana&Itemid=362
- Asistentecia C.C. *Protocolo de atención telefónica: Una herramienta para armonizar el contacto con las clientes y/o usuarios en Rep. Dom.* Obtenido de <https://vilmatraining.blogspot.com/2017/03/protocolo-de-atencion-telefonica-una.html?spre=pi>
- Junta de Andalucía. *Protocolo de Seguridad en los Servicios WEB*, Obtenido de <http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/contenido/recurso/211>