



# Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Oficina de Control del Servicio

## **Resolución No. 1/2006**

En la Ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, hoy día 7 de **abril** del año dos mil seis (2006), el Consejo Nacional de la Defensa Pública, conformado por el **Dr. Jorge A. Subero Isa**, Juez Presidente de la Suprema Corte de Justicia, y Presidente del Consejo; **Lcda. Juana María Cruz Fernández**, representante de los coordinadores departamentales y Coordinadora de la Oficina de Control de Servicio, debidamente electa por sus pares por un período de dos años; **Licda. Dilexy Abreu González**, representante de los defensores públicos y Defensor del Departamento Judicial del Distrito Nacional, debidamente electo por sus pares por un período de un año; **Lic. Dr. Servio Tulio Castaños**, Director Ejecutivo de la Fundación Institucionalidad y Justicia (Finjus), nombrado por un período de dos años; asistidos por la **Dra. Laura Hernández Román**, Directora de la Oficina Nacional de Defensa Pública y Secretaria del Consejo, dicta la siguiente resolución:

Visto el artículo 15 sobre la integración del Consejo Nacional de la Defensa Pública, de la Ley No. 277-04, que crea el Servicio Nacional de Defensa Pública, de fecha 12 de agosto del 2004;

Visto el numeral 3 del artículo 16 sobre las funciones del Consejo Nacional de la Defensa Pública y la facultad de aprobación de reglamentos, de la ley No. 277-04, que crea el Servicio Nacional de Defensa Pública, de fecha 12 de agosto del 2004;



# Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Oficina de Control del Servicio

Visto el numeral 1, 3 y 10 del artículo 21 sobre las funciones del Director (a) Nacional, de la Ley No. 277-04, que crea el Servicio Nacional de Defensa Pública, de fecha 12 de agosto del 2004;

Vistos los artículos 67, 70 y 88 de la Ley No. 277-04, que crea el Servicio Nacional de Defensa Pública, de fecha 12 de agosto del 2004;

Atendido, que la Oficina Nacional de Defensa Pública tiene como misión asistir, asesorar y representar: "de manera permanente y continua a las personas que no tienen abogado o carecen de recursos económicos, sujetas a un proceso penal, mediante una defensa técnica y efectiva, ejercida por un personal altamente calificado, confiable y con vocación de servicio, que promueve el acceso a la justicia, el respeto a los derechos fundamentales y el debido proceso";

Atendido, que el artículo 67 de la Ley No. 277-04, que crea el Servicio Nacional de Defensa Pública, de fecha 12 de agosto del 2004, crea la Oficina de Control del Servicio quien tendrá a cargo el régimen disciplinario, de modo que se constituya en una instancia objetiva que valore si en casos concretos ha existido alguna violación a los deberes de la función y por tanto que el servicio de defensa no se presta de la forma que está instituido en la ley, conforme a los principios que la inspiran y que se recogen en el artículo 9 del mismo cuerpo legal;

Atendido, que al establecer la misión del Servicio de Defensa Pública la prestación del servicio con calidad, se requiere del adecuado



# Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Oficina de Control del Servicio

control y seguimiento, para que esto se cumpla y se logre la satisfacción de los usuarios con el servicio que se les brinda, por lo que esta oficina deberá constatar ese cumplimiento, y en caso contrario tomar las medidas que legalmente corresponden;

Atendido, que es necesario fortalecer la labor de supervisión técnica y administrativa, para garantizar la aplicación de los estándares de calidad y/o indicadores de gestión fijados por la institución y contribuir a que se tomen las medidas correctivas en caso de que se detecten desviaciones en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por tales motivos, el Consejo Nacional de la Defensa Pública,

**RESUELVE:**

## **REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL DEL SERVICIO**

### **Artículo 1. Naturaleza de la oficina.**

La Oficina de Control del Servicio de la Defensa Pública es una dependencia técnico- administrativa que tiene como función controlar y supervisar que el servicio de defensa pública se cumpla con calidad, tomar las medidas que correspondan en casos de incumplimiento, así como hacer propuestas de mejora en las áreas que estime pertinentes. Estará a cargo de un coordinador, y contará con el personal de apoyo que el servicio requiera.



# Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Oficina de Control del Servicio

## **Artículo 2. Obligación de requerir.**

La Oficina de Control del Servicio se obliga a requerir a toda entidad pública o privada las informaciones que fueran necesarias para el buen ejercicio de sus funciones.

## **Artículo 3. Deber de confidencialidad.**

El personal de la Oficina de Control del Servicio deberá guardar discreción respecto a los asuntos que se tramitan, sin perjuicio de la información que legalmente corresponde dar al usuario. La inobservancia de esta disposición será considerada como una falta muy grave.

## **Artículo 4. Encargado de la oficina.**

La oficina está a cargo de un coordinador, electo por el Consejo Nacional de la Defensa de una terna que remitirá el Director a esos efectos. Esta persona para ser electa debe cumplir con los mismos requisitos de carrera que un coordinador ordinario.

## **Artículo 5. Impedimentos para ser nombrado coordinador.**

No podrán aspirar a este cargo quienes en las últimas 3 evaluaciones del desempeño hayan obtenido una nota inferior a 85% y quienes hayan sido sancionados disciplinariamente en los últimos dos años por una falta grave o muy grave.

## **Artículo 6. Parámetros para la conformación de la terna.**

Para la conformación de la terna:



# Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Oficina de Control del Servicio

1. La Dirección hará una comunicación a todas las oficinas de defensa para que quienes cumplan los requisitos y tengan interés sometan su nombre para la conformación de la terna, debiendo los concursantes remitir un currículum a tales efectos, dentro del plazo que se señale.
2. El Director conformará la terna con los 3 participantes que resulten con la mejor calificación luego de valorar los siguientes parámetros:
  - a) Tiempo de servicio dentro de la carrera de la Defensa Pública 20% de conformidad con la escala siguiente:
    - 4 años 17%.
    - 4 años y un día a 5 años dentro de la carrera 18%.
    - Más de 5 años 20%.
  - b) Resultado ponderado de las últimas 3 evaluaciones del desempeño, ya sea como defensor categoría III o como coordinador 60%.
  - c) Informe motivado favorable del Director respecto al compromiso y mística de la persona 20 %. Este informe debe contemplar las actitudes propias del perfil aprobado para el puesto.

## **Artículo 7. Duración del coordinador de la Oficina de Control del Servicio.**

El período de nombramiento es de 3 años, con posibilidad de reelección por otro período igual, siempre que sus últimas 3 evaluaciones de desempeño no sean inferiores al 85%, y no tenga



# Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Oficina de Control del Servicio

sanciones disciplinarias graves o muy graves en los últimos dos años. A estos efectos si se estima necesario el Consejo de la Defensa podrá requerir a la Dirección o al propio coordinador los informes que estime necesarios.

## **Artículo 8. Suplente del coordinador.**

A efecto de suplir al coordinador de la Oficina de Control del Servicio en sus ausencias, el Consejo Nacional de la Defensa Pública, a propuesta de la Dirección elegirá un coordinador suplente, quien debe reunir los mismos requisitos del titular y será llamado cuando se requiera. Para su nombramiento se tomará en cuenta de igual forma, el tiempo de servicio, los resultados de la evaluación del desempeño, y un informe favorable del Director sobre su compromiso y mística demostrada. El período de nombramiento es de 3 años, con posibilidad de reelección por otro período igual, siempre que sus últimas 3 evaluaciones de desempeño no sean inferiores al 85% y no tenga sanciones disciplinarias graves o muy graves en los últimos dos años.

En caso de impedimento definitivo del coordinador a la Oficina de Control del Servicio el Consejo Nacional de la Defensa Pública procederá a la elección de un nuevo coordinador de la terna sometida por la Dirección.

## **Artículo 9. Personal de apoyo de la Oficina de Control del Servicio.**

La Oficina de Control del Servicio contará además del coordinador con el siguiente personal técnico-administrativo de apoyo:



# Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Oficina de Control del Servicio

Personal paralegal: El cual cumplirá funciones asistenciales en el área técnica, como búsqueda de información, redacción de informes, notificación y otros.

Personal de investigación: Cuya función es de auxiliar en las investigaciones y verificar cualquier situación que se requiera.

Personal profesional: El cual cumplirá funciones de apoyo al coordinador de la Oficina de Control del Servicio, incorporándose a colaborar con esas funciones de control de calidad. Este personal estará integrado por defensores que por lo menos sean de categoría II, con una evaluación del desempeño de 85% o más; la cantidad dependerá del número de oficinas abiertas y el personal que integra el Servicio Nacional de Defensa Pública.

Por este nombramiento el defensor electo no recibirá retribución económica adicional, salvo el pago de los viáticos cuando corresponda, sin perjuicio de los ascensos de categoría que le correspondan conforme a la carrera. Tendrá un nombramiento por 3 años, prorrogable por otro período igual en las mismas condiciones que el coordinador de la Oficina de Control del Servicio.

## **Artículo 10. Competencia de la Oficina.**

Además de aplicar el procedimiento establecido en la Ley para la aplicación del régimen disciplinario le corresponde:



# Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Oficina de Control del Servicio

- a) Análisis de los resultados de la gestión del despacho y/o indicadores de gestión y propuesta de mejoras. Verificando que se cumplan los parámetros de calidad en los distintos lugares donde se presta el servicio.
- b) Observar que los parámetros se estén cumpliendo.
- c) Hacer propuestas de acciones para mejorar el servicio y procurar su modernización y que se dicten políticas al respecto. Pudiendo proponer proyectos especiales para mejorar la calidad del servicio.
- d) Resolver toda queja que se presenta y dar respuesta al usuario, procurando resolver de inmediato el problema.
- e) Identificar conflictos que se puedan presentar entre los usuarios y la institución, determinar sus causas y formular las recomendaciones correspondientes.
- f) Sugerir lineamientos generales sobre el trámite y atención de las denuncias a fin de recomendar medidas para unificar criterios y acciones.
- g) Contribuir a que exista una buena política de comunicación hacia los usuarios.
- h) Promover y participar en campañas de orientación y divulgación dirigidas a los usuarios.
- i) Propiciar encuestas que permitan medir los servicios que presta la institución.
- j) Incluir dentro del control del servicio a los abogados de oficio en el ámbito de sus competencias.



# Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Oficina de Control del Servicio

## **Artículo 11. Intervención en el caso de los abogados de oficio y otros servidores de la Defensa Pública.**

En el caso de los abogados de oficio, al entrar en funcionamiento la Oficina de Control del Servicio esta recibirá también las quejas en su contra, se las pondrá en conocimiento, realizará la investigación que corresponde y determinará si existe fundamento para iniciar el procedimiento disciplinario o para dictar el archivo. Por lo anterior se reforma el artículo 6 literal a) de la Resolución No. 6-2005 del Consejo Nacional de la Defensa Pública, de fecha 18 de noviembre del 2005. Asimismo tendrá competencia para tramitar quejas que lleguen a su conocimiento en contra de otros servidores de la Defensa Pública, realizando la investigación y remitir las diligencias ante la autoridad sancionadora que corresponda.

## **Artículo 12. Plazo para la notificación de la queja.**

Una vez recibida la queja, si la misma se sustenta debidamente, la notificación al denunciado se hará dentro de los 10 días siguientes a su recepción por parte de la Oficina de Control del Servicio. En caso de que se requiera una investigación preliminar antes de realizar dicha notificación, la Oficina de Control hará las diligencias que estime oportunas y procederá con el trámite de la notificación.

## **Artículo 13. Efectos del retiro de la queja por parte del denunciante.**

Cuando un usuario manifieste su deseo de retirar una queja, se le recibirá su manifestación, pero esta no implica que se suspende o archive la investigación en marcha, la cual se llevará hasta su



# Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Oficina de Control del Servicio

finalización y esclarecimiento de los hechos, pudiendo incluso recomendarse la imposición de una sanción.

## **Artículo 14. Acumulación de quejas**

Cuando se conozcan varias quejas en los que figure la misma persona como denunciada, para efectos de tramitación se podrá disponer que sean conocidas e investigadas de forma conjunta, y resueltas en un solo informe. Lo anterior no implica la renuncia a la sanción individual de cada una de ellas, conforme a los resultados que se deriven de la investigación.

## **Artículo 15. Responsabilidad penal.**

En caso de que los hechos denunciados constituyan delito, se comunicará la autoridad que corresponda, y se informará al usuario denunciante.

## **Artículo 16. Potestades investigativas y deber de cooperación.**

Las oficinas judiciales y administrativas, y en especial las de la Defensa Pública brindarán a la Unidad de Control la colaboración que requiera para el cumplimiento de las funciones que le son propias.

## **Artículo 17. Rendición de informes.**

La Oficina de Control del Servicio deberá rendir ante la Dirección un informe mensual que refleje su carga de trabajo y las principales diligencias realizadas en ese período, sin perjuicio del informe de archivos que se debe rendir al Consejo Nacional de la Defensa Pública. Anualmente deberá rendir al Consejo de la Defensa un informe completo de su gestión. Asimismo tanto el Consejo como la



# Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Oficina de Control del Servicio

Dirección y Subdirección le podrán requerir informes referidos al ámbito de sus competencias.

La presente Resolución del Consejo Nacional de la Defensa Pública ha sido dada y firmada por los señores miembros que figuran en su encabezamiento, en el día, mes y año en él expresados, lo que yo, Secretaria General, certifico.

---

**Dra. Laura Hernández Román**  
**Secretaria**



# Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Oficina de Control del Servicio

---

Jorge A. Subero Isa.  
Presidente

---

Juana María Cruz Fernández

---

Dilexi Abreu González

---

Servio Tulio Castaños