



CARTA DE SERVICIOS DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL HACIA LOS CIUDADANOS



INTEGRANTES DEL PLENO



Napoleón R. Estévez Lavandier
Juez Presidente



Miguel Aníbal Valera Montero
Juez Primer Sustituto del Presidente



Eunisis Vásquez Acosta
Jueza Segunda Sustituta del Presidente



Domingo Gil
Juez



Fidias Federico Aristy Payano
Juez



José Alejandro Ayuso
Juez



Alba Luisa Beard Marcos
Jueza



Manuel Ulises Bonnelly Vega
Juez



Sonia Díaz Inoa
Jueza



Army Ferreira
Jueza



Amaury A. Reyes Torres
Juez



María del Carmen Santana de Cabrera
Jueza



José Alejandro Vargas Guerrero
Juez

ÍNDICE

Integrantes del pleno del Tribunal Constitucional.....	4	2. Compromisos de la calidad.....	20
Equipo de trabajo	4	2.1. Atributos de la calidad para los servicios que se prestan	21
Antecedentes.....	5	2.2. Compromisos de la calidad.....	21
1. Información de carácter general y legal.....	7	2.3. Indicadores	22
1.1. Objetivo de la Carta de Servicios	8	2.4. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	23
1.2. Datos identificados y fines de la institución	8	Gestión de la calidad.....	23
1.3. Estructura orgánica.....	9	Gestión ambiental.....	25
1.4. Mapa de procesos	11	Implementación de las 3R's	25
1.5. Relación de servicios ofrecidos.....	12	Prevención de riesgos laborales.....	26
1.6. Medios de difusión de la carta de servicio y forma de acceso a los servicios	13	3. Quejas, sugerencias, reclamaciones y medidas de subsanación.....	28
1.7. Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta de Servicios....	14	3.1. Formas de presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones	29
1.8. Ubicación, medios y vías de acceso a la institución	14	3.2. Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos asumidos.....	30
1.9. Forma de acceso a los servicios atendidos a grupos vulnerables e igualdad de género	16	4. Información complementaria.....	32
1.10. Normativas de la organización	17	4.1. Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	33
1.11. Derechos y deberes de los(as) ciudadanos(as) en relación con los servicios.....	18	4.2. Unidad de igualdad de género	34

INTEGRANTES DEL PLENO DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Napoleón R. Estévez Lavandier, Juez Presidente

Miguel Aníbal Valera Montero, Juez Primer Sustituto

Eunisis Vásquez Acosta, Jueza Segunda Sustituta

Domingo Gil, Juez

Fidias Federico Aristy Payano, Juez

José Alejandro Ayuso, Juez

Alba Luisa Beard Marcos, Jueza

Manuel Ulises Bonnelly Vega, Juez

Sonia Díaz Inoa, Jueza

Army Ferreira, Jueza

Amaury A. Reyes Torres, Juez

Maria del Carmen Santana de Cabrera, Jueza

José Alejandro Vargas Guerrero, Juez

EQUIPO DE TRABAJO:

Belén Catalina Del Toro

Dir. Planificación y Desarrollo

Bladimir A. Delgado Cuevas

Enc. Dpto. de Gestión de la Calidad

Diseño y diagramación: Katherine Estévez Ureña

Corrección de estilo: Eduardo Díaz Guerra

Fecha de elaboración: 29 de mayo de 2019

Fecha de entrada en vigor: 19 de enero de 2024

Fecha de vigencia: Enero 2024 - Enero 2026

Fecha de modificación: 15 de febrero de 2024

Versión: 5

©Tribunal Constitucional de la República Dominicana
Avenida 27 de Febrero esquina avenida Gregorio Luperón,
Plaza de la Bandera y del Soldado Desconocido,
Santo Domingo Oeste, República Dominicana,
Teléfonos 809-274-4445 y 809-274-4446
www.tc.gob.do

Esta carta de servicios se modificará cuando haya cambios en los servicios prestados o por otras modificaciones sustanciales que afecten su contenido.

ANTECEDENTES

Desde sus inicios, el Tribunal ha mostrado un interés progresivo por privilegiar las mejores prácticas en materia de gestión institucional, a través de una mejora continua de los procesos y optimizando el tiempo de respuesta a los particulares, en aras de dar cabal cumplimiento a su misión institucional. Por tal razón, se realizaron los procesos necesarios para certificar el sistema de gestión de calidad del Tribunal, lo cual condujo a la obtención de la Certificación ISO 9001-2015. Esta fue otorgada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), entidad que resultó escogida a través del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), convirtiéndose así el TC en la primera institución de naturaleza y carácter jurisdiccional que obtiene esta certificación en el país.

Con esto, el Tribunal reafirma su compromiso de mantener altos estándares de calidad en la administración de justicia constitucional, elevando el desempeño de los procesos jurisdiccionales y administrativos que permiten el cumplimiento de las metas institucionales. En este sentido, se pone a disposición de la ciudadanía el presente documento, que contiene información respecto del compromiso de esta Alta Corte con los particulares. El texto hace referen-

cia tanto a los fines y competencias del Tribunal, como a su organización, cuerpo normativo y formas de acceso a la institución para interponer solicitudes y reclamos e instancias en relación a las competencias que le encomiendan la Constitución y su ley orgánica. De igual manera, se enumeran los principales derechos y deberes de los ciudadanos en relación con esta institución.

El Tribunal Constitucional aspira a seguir convirtiéndose en un espacio propicio para dar respuesta a las demandas de la población dentro del ámbito de sus competencias. Esta institución se ha comprometido con el nacimiento de una generación constitucional consciente de sus derechos y deberes, capaz de exigir sus derechos por las vías e instancias correspondientes. En esta tarea, es impostergable proporcionar a los usuarios toda la información que les permita conocer la forma en que opera el Tribunal y cómo pueden acudir a esta Alta Corte para obtener respuesta a sus requerimientos. Impartir justicia constitucional no es tarea fácil, pero se puede alcanzar con éxito si existe determinación y compromiso para cumplir cabalmente la responsabilidad encomendada.



1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

- 1.1. Objetivo de la Carta de Servicios
- 1.2. Datos identificados y fines de la institución
- 1.3. Estructura orgánica
- 1.4. Mapa de procesos
- 1.5. Relación de servicios ofrecidos
- 1.6. Medios de difusión de la carta de servicios y forma de acceso a los servicios
- 1.7. Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta de Servicios
- 1.8. Ubicación, medios y vías de acceso a la institución
- 1.9. Forma de acceso a los servicios atendidos a la diversidad e igualdad de género
- 1.10. Normativas de la organización
- 1.11. Derechos y deberes de los(as) ciudadanos(as) en relación con los servicios

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1. OBJETIVO DE LA CARTA DE SERVICIOS

Proporcionar información respecto del compromiso del Tribunal Constitucional (TC) con los particulares, en el ejercicio de las atribuciones que la Constitución pone a su cargo, así como de los derechos y deberes asumidos por el ciudadano, en ocasión de la prestación de los servicios institucionales.

1.2. DATOS IDENTIFICADOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

El Tribunal Constitucional de la República Dominicana (TCRD) fue creado por la Constitución de la República Dominicana el 26 de enero de 2010. Su misión es garantizar la supremacía de la Constitución, la defensa del orden constitucional y la protección de los derechos fundamentales. El Tribunal Constitucional fue concebido por la Constitución como el órgano supremo de interpretación y control de la constitucionalidad.

Para poder dar cumplimiento a las atribuciones conferidas expresamente por la Constitución y la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional y los Procedimientos Constitucionales, número 137-11, este dicta decisiones que son definitivas e irrevocables, que constituyen precedentes vinculantes para los poderes públicos y todos los órganos del Estado. El Tribunal Constitucional es autónomo de los demás poderes públicos y demás órganos del Estado, y posee autonomía administrativa y presupuestaria.

Tiene su sede en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, pero puede sesionar en cualquier otro lugar de la República Dominicana.

El Tribunal Constitucional está compuesto por 13 miembros que se denominan Jueces del Tribunal Constitucional. Los Jueces del Tribunal Constitucional permanecen en su cargo por un único período de 9 años, y la Constitución y la Ley 137-11 establecen un mecanismo para la renovación gradual de la Composición del Tribunal Constitucional, que será cada tres años.

MISIÓN

“Garantizar la supremacía de la Constitución, la defensa del orden Constitucional, el respeto a la dignidad humana y la protección efectiva de los derechos fundamentales para consolidar el Estado Social y Democrático de Derecho”.

VISIÓN

“Ser un órgano al servicio de la sociedad, de reconocida legitimidad nacional e internacional, cuya labor contribuya a generar una cultura de respeto a la Constitución y a incidir en el comportamiento democrático de los poderes del Estado y de las instituciones públicas”.

VALORES

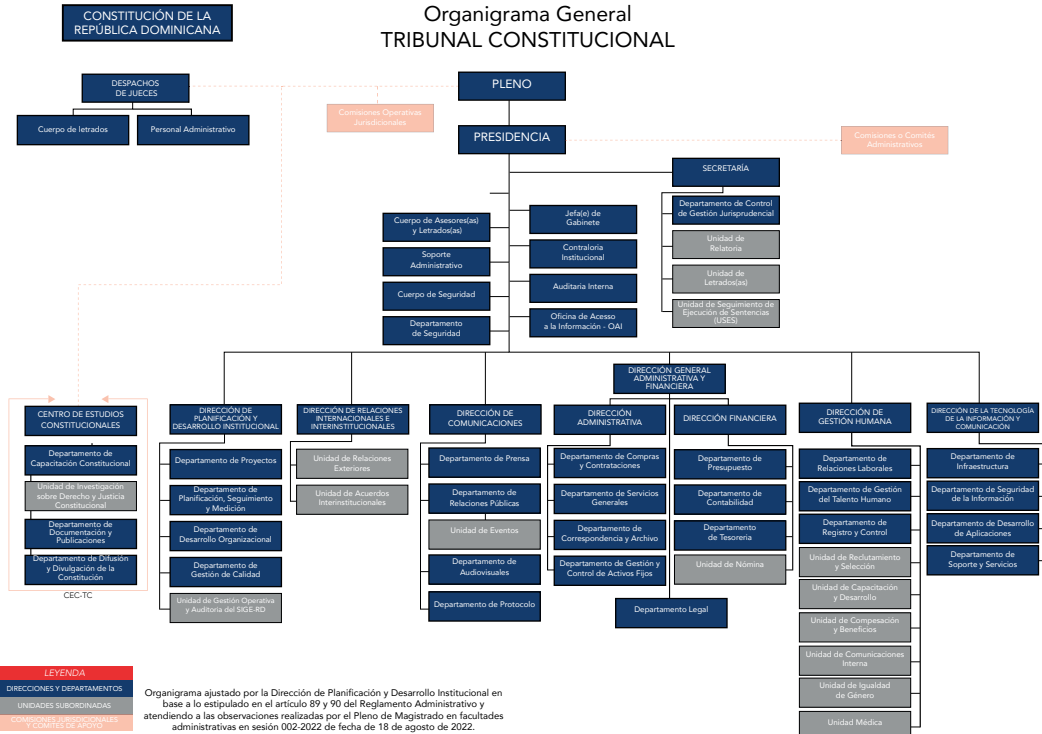
Justicia, Eficacia, Eficiencia, Compromiso social, Transparencia, Integridad, Innovación, Independencia, Lealtad y Confidencialidad

1.3. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La estructura orgánica del Tribunal Constitucional para el cumplimiento de sus funciones está compuesta por: Pleno de 13 magistrados, presidencia, secretaría y órganos administrativos. El detalle de las atribuciones de cada cargo está incluido en el Reglamento administrativo aprobado mediante resolución del Pleno en fecha nueve (9) del mes de noviembre del año dos mil diecisiete (2017).



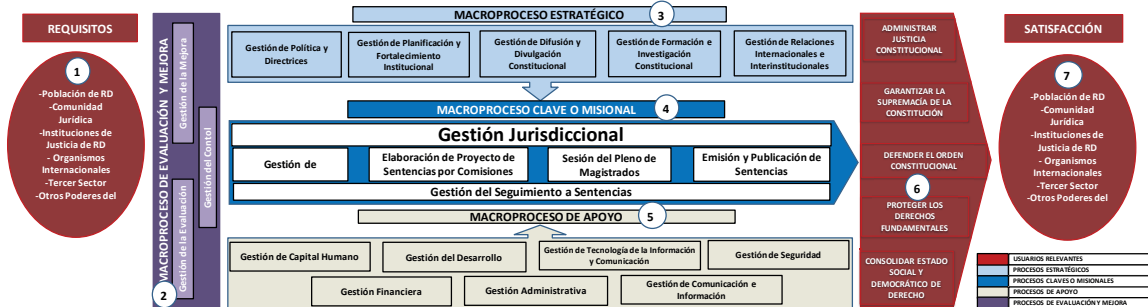
Organigrama General TRIBUNAL CONSTITUCIONAL



1.4. MAPA DE PROCESOS



MAPA DE PROCESOS DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



Legenda:

1	Todos los usuarios relevantes y partes interesadas en el quehacer del TC, para lo cual se debe conocer sus requisitos y expectativas.
2	Son aquellos procesos que tienen interacción con todos los macroprocesos y poseen el rol de identificar oportunidades de mejora, mitigar los riesgos y establecer los controles necesarios para su correcto funcionamiento. Estos procesos incluyen: auditorías internas, contraloría y gestión de calidad.
3	Son los procesos que definen las directrices y pautas para los procesos operativos y de apoyo, como por ejemplo: las directrices definidas por el pleno de magistrados, las actividades del PEI, las estrategias para la capacitación y divulgación de la constitución y las estrategias definidas por acuerdos internacionales e interinstitucionales.
4	Es el proceso clave o misional del Tribunal Constitucional, en este caso es el proceso Jurisdiccional. Este proceso desde el punto de vista normativo representa el proceso que se desea certificar en la norma ISO9001:2015.
5	Son los procesos fundamentales para el logro de los objetivos del proceso clave o misional y no poseen una relación directa con este. Estos dan soporte a que todo el proceso clave y el Tribunal Constitucional logre sus objetivos y metas.
6	Son los fines para los cuales existe el Tribunal Constitucional, donde se identifican los resultados definidos en: la Constitución, Ley Orgánica y Reglamento Jurisdiccional, todo para lograr la satisfacción de los usuarios y encaminar la ciudadanía a una generación constitucional.
7	Son los usuarios impactados por los resultados de todos los procesos.

Departamento de Gestión de Calidad
Dirección de Planificación y Desarrollo
Febrero 2018



Aprobado Resolución Pleno de Magistrados
Fecha: 08 de marzo de 2018

1.5. RELACIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS

El Tribunal Constitucional es la máxima autoridad en materia de justicia constitucional. En este sentido, tiene la obligación de asegurar que las leyes, decretos, reglamentos, resoluciones, ordenanzas y otros actos de los órganos del Estado no contradigan lo establecido en la Constitución, ni pongan en riesgo la efectividad de los derechos fundamentales.

Sus atribuciones están contenidas en el artículo 185 de la Constitución y en la ley número 137-11. En virtud de dichas disposiciones, el Tribunal decide mediante sentencias emitidas, publicadas y notificadas sobre:

- Las acciones directas en inconstitucionalidad contra las leyes, decretos, reglamentos, resoluciones y ordenanzas, a instancia del presidente de la República Dominicana, de una tercera parte del Senado o de la Cámara de Diputados y de cualquier persona con interés legítimo y jurídicamente protegido.
- Revisar las decisiones dictadas por los tribunales en materia de amparo y las sentencias que hayan adquirido la autoridad de la cosa irrevocablemente juzgada.

- El control preventivo de los tratados internacionales, antes de su aprobación por el órgano legislativo.
- Los conflictos de competencia entre los poderes públicos, a instancia de uno de sus titulares.
- Cualquier otra materia que disponga la ley.

El artículo 35 de la precitada ley instruye al Tribunal Constitucional a promover estudios en materia constitucional, apoyándose en universidades, centros educativos técnicos y académicos de investigación, así como promover iniciativas de estudios relativas al derecho constitucional y a los derechos fundamentales.

Cumpliendo con este mandato, se llevan a cabo actividades de difusión de la Constitución en centros educativos a nivel nacional, así como talleres, seminarios, congresos, jornadas, conversatorios sobre justicia y derecho constitucional, y presentación de los jueces en todas las regiones del país.

Para dar a conocer a la ciudadanía y a la comunidad jurídica en general tanto la jurisprudencia como el quehacer de esta alta corte, se elaboran anualmente publicaciones y editoriales tales como:

- Boletines con repertorio de jurisprudencia anual
- Anuario
- Revista dominicana de derecho constitucional
- Libros colección IUDEX
- Periódico mensual “La Voz del Tribunal Constitucional”
- Memoria anual institucional
- Discursos de presidente del Tribunal Constitucional
- Colección de Clásicos del Derecho Constitucional
- Ensayos de temas constitucionales
- Colección de temas patrióticos

1.6. MEDIOS DE DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS Y FORMA DE ACCESO A LOS SERVICIOS

La carta de servicios del Tribunal Constitucional, así como las informaciones relevantes de este documento, se comunica mediante los siguientes medios de difusión:

COMUNICACIÓN EXTERNA

1. Redes sociales institucionales
2. Medios audiovisuales institucionales
3. Código QR colocado en las instalaciones del TC.

COMUNICACIÓN INTERNA

1. Murales institucionales
2. Correo institucional
3. Artículos en publicaciones internas
4. Código QR colocado en las instalaciones del TC.

El Tribunal Constitucional de la República Dominicana labora en la mejora continua de sus procesos para brindar servicios de calidad a la ciudadanía. La forma de acceso a los servicios brindados son detallados a continuación:

PRESENCIAL

Los accesos de servicio a la información del Tribunal Constitucional de la República Dominicana se encuentran disponibles para el público en general y de forma gratuita en la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y recepción en las instalaciones de la avenida 27 de Febrero esquina avenida Gregorio Luperón, Santo Domingo Oeste, provincia Santo Domingo. La institución mantiene un horario de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

TELEFÓNICA

Con la finalidad de brindar flexibilidad a nuestros ciudadanos, se encuentra disponible la línea telefónica en el 809-274-4445, en las extensiones 2700 y 2701.

INTERNET

El Tribunal Constitucional de la República Dominicana ha creado una plataforma tecnológica en la web, al igual que redes sociales con la finalidad de atender a los requerimientos de la ciudadanía. Estas vías son:

Facebook Live + Youtube



www.tc.gob.do

Facebook: **Tribunal Constitucional RD**

Twitter: **tribunalconstrd** | YouTube: **Tribunal Constitucional**

A través de la página web y nuestras redes sociales los/as usuarios/as pueden realizar las solicitudes, consultas y estar actualizados de las actividades que realiza el Tribunal Constitucional.

1.7. IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

El departamento de Gestión de la Calidad, bajo la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, tiene la responsabilidad de brindar información detallada sobre la Carta de servicios y sus resultados. Esta se encuentra

ubicada en las instalaciones del Tribunal Constitucional de la República Dominicana con el teléfono (809) 274-4445, ext. 1408.

1.8. UBICACIÓN, MEDIOS Y VÍAS DE ACCESO A LA INSTITUCIÓN

El Tribunal Constitucional se encuentra ubicado en la avenida 27 de Febrero esquina avenida Gregorio Luperón, Santo Domingo Oeste, Provincia Santo Domingo, República Dominicana. Esta ubicación se encuentra frente a la Plaza de la Bandera y del Soldado Desconocido, al lado de Pro-Industria. Existen accesos disponibles para transporte público como privado.

Acceso en vehículo privado y taxis

Accesos en vehículos públicos (autobús o carros públicos)

Por la avenida Gregorio Luperón esquina Prolongación 27 de Febrero.



Ave. 27 de Febrero esq. ave. Gregorio Luperón, Santo Domingo Oeste, Provincia Santo Domingo, Rep. Dom.



Sección frontal del Tribunal Constitucional de la República Dominicana

1.9. FORMA DE ACCESO A LOS SERVICIOS ATENDIDOS A GRUPOS VULNERABLES E IGUALDAD DE GÉNERO

El Tribunal Constitucional se encuentra en una ubicación donde los/as ciudadanos/as pueden tener flexibilidad de acceso a sus instalaciones por medio de transporte público o privado, así como aproximaciones a otras instituciones gubernamentales y otras rutas de transporte.



Con la responsabilidad de salvaguardar los derechos y deberes de la ciudadanía, proporciona sus servicios a todo público, sin importar: género, religión, estatus social, entre otros aspectos. De igual modo, busca establecer y fortalecer una cultura de servicio de calidad, donde las personas con capacidades distintas cuenten con medios de fácil acceso y asistencia para el uso de los mismos. Actualmente cuenta con rampas, espacios señalizados y parqueos especiales.



1.10 NORMATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN

Base legal de la institución

- Constitución de la República Dominicana del 13 de junio de 2015.
- Ley núm. 137-11. Orgánica del Tribunal Constitucional y los Procedimientos Constitucionales.
- Ley núm. 145-11 que modifica la Orgánica del Tribunal Constitucional y los Procedimientos Constitucionales.
- Reglamento Jurisdiccional Del Tribunal Constitucional.
- Reglamento Administrativo y Manual Orgánico Funcional (MOF).
- Otros reglamentos de funcionamiento interno.
- Resolución TC-/0001/12 Referencia: Sede provisional del Tribunal Constitucional.

Normativa referencial

- Ley núm. 200-00 de Acceso a la Información Pública.
- Ley núm. 10-04 De la Cámara de Cuentas de la República Dominicana.
- Ley núm. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
- Ley núm. 340-06 Sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, obras y concesiones y reglamentación suplementaria.
- Ley Orgánica de Administración Pública núm. 247-12.
- Ley núm. 105-13 de Regulación Salarial del Sector Público.
- Ley núm. 107-13. Sobre el derecho de las personas en sus relaciones con la Administración y de procedimientos Administrativos.
- Ley núm. 41-08 de Función Pública.
- Ley núm. 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END 2030)

1.11 DERECHOS Y DEBERES DE LOS(AS) CIUDADANOS(AS) EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

Derechos:

- Obtener un servicio enfocado a la satisfacción de los usuarios.
- Recibir un trato amable y respetuoso por parte de los servidores constitucionales.
- Recibir información oportuna y adecuada.
- Tener realimentación de informaciones sobre el estatus de sus expedientes.
- Recibir conocimiento sobre las normativas institucionales.
- Solicitar informaciones institucionales en el área destinada a tales fines.
- Expresar sus observaciones y comentarios por las vías correspondientes.

Deberes:

- Depositar todos los documentos requeridos según el tipo de servicio necesitado.
- Procurar los servicios ofrecidos en horario laborable.
- Firmar acuse en la recepción de informaciones.
- Presentar documentos de identidad personal al momento de realizar alguna solicitud.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.



2. COMPROMISOS DE LA CALIDAD

- 2.1. Atributos de la calidad para los servicios que se prestan
- 2.2. Compromisos de la calidad
- 2.3. Indicadores
- 2.4. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales
 - Gestión de la calidad
 - Gestión ambiental
 - Implementación de las 3R's
 - Prevención de riesgos laborales

2. COMPROMISOS DE LA CALIDAD

2.1. ATRIBUTOS DE LA CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE PRESTAN

- **Tiempo de respuesta:** tiempo establecido para dar respuestas a las solicitudes del ciudadano o ciudadana. Estos se realizan conforme a lo establecido en los artículos 6, 7 y 8 de nuestro Reglamento Jurisdiccional aprobado por el pleno de magistrados en fecha 17 de diciembre del 2014.
- **Profesionalidad:** contamos con un personal competente y calificado, con las habilidades y conocimientos necesarios para ofrecer los servicios justos, acorde a las leyes y regulaciones establecidas por nuestra constitución.
- **Amabilidad:** ofrecemos las condiciones de atención, respeto y consideraciones presentes al momento de prestar cualquiera de nuestros servicios a los ciudadanos y ciudadanas.

2.2. COMPROMISOS DE LA CALIDAD

El Tribunal Constitucional, con la finalidad de prestar un servicio de calidad en la administración de la justicia constitucional, para garantizar la supremacía de la Constitución, la defensa del orden constitucional y la protección de los derechos fundamentales y consolidar así un Estado Social y Democrático de Derecho, asume los siguientes compromisos:

- Asumir el mayor nivel de compromiso en el desempeño de los procesos jurisdiccionales y administrativos.
- Contar con personal competente y altamente calificado.
- Cumplir los requisitos de los usuarios internos, externos y otros.
- Garantizar la calidad en los productos y servicios brindados a los usuarios.
- Mitigar los riesgos asociados a los procesos jurisdiccionales y/o administrativos.

Para garantizar y mantener el cumplimiento de estos compromisos mediante el sistema de gestión de la calidad, fue aprobada la política de la calidad de esta alta corte:



Política de la Calidad

En el Tribunal Constitucional asumimos el compromiso de prestar servicios de calidad en la administración de la justicia, para garantizar la supremacía de la Constitución, la defensa del orden constitucional y la protección de los derechos fundamentales, consolidando así un Estado Social y Democrático de Derecho.

Somos un órgano al servicio de la sociedad, cuya labor contribuye a generar una cultura de respeto a la Constitución de la República Dominicana e incide en el comportamiento democrático de los poderes y de las instituciones públicas. Contamos con un personal competente y altamente calificado, quienes asumen el compromiso de cumplir los requerimientos de los usuarios internos, externos, y otros, e implementar acciones de mejora continua en nuestro sistema de gestión de calidad, para elevar el desempeño de los procesos judiciales y administrativos.


Milton Ray Guevara
 Magistrado Presidente TC

Aprobada en fecha:
19 de junio de 2017

2.3. INDICADORES

Macroproceso clave o misional (Proceso jurisdiccional)			
Compromisos	Indicadores	Responsable	Metas
Atención de casos recibidos durante un año	Coefficiente de cumplimiento de metas (CCM)	Área Jurisdiccional	100%
	Coefficiente de atención de casos (CAC)		100%
Macroprocesos estratégicos, de apoyo, medición y mejora			
Compromisos	Indicadores	Responsable	Metas
Respuesta de un 90% tanto para las solicitudes que tienen un tiempo máximo de 14 días hábiles como para aquellas que requieran utilizar el plazo de prórroga de 11 días hábiles.	Porcentaje de solicitudes respondidas en tiempo meta en la OAI.	Oficina de Acceso a la Información	90%
Atención del 90% tanto para las quejas, reclamaciones y sugerencias en un tiempo máximo de 5 días hábiles como las que requieran utilizar el plazo de prórroga de 10 días hábiles.	Porcentaje de quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas en el tiempo meta.	Departamento de Gestión de la Calidad	90%
Cumplimiento del programa de capacitación en materia de derecho constitucional y otras ramas del derecho.	Porcentaje de actividades del proceso de capacitación en materia de derecho constitucional y otras ramas del derecho realizadas del programa anual.	Dirección del Centro de Estudios Constitucionales	95%
	Valor promedio de la satisfacción de usuario en las actividades realizadas de capacitación en materia de derecho constitucional y otras ramas del derecho del programa anual.		95%
	Porcentaje de participantes en las actividades realizadas de capacitación en materia de derecho constitucional y otras ramas del derecho del programa anual.		95%
Cumplimiento del programa de promoción, difusión y divulgación de la Constitución dominicana y la razón de ser del Tribunal Constitucional de la República Dominicana.	Porcentaje de actividades realizadas del proceso de promoción, difusión y divulgación de la Constitución del programa anual.	Dirección del Centro de Estudios Constitucionales	90%
	Porcentaje de participantes en las actividades realizadas de promoción, difusión y divulgación de la Constitución del programa anual.		90%
	Valor promedio de la satisfacción de los usuarios en las actividades realizadas de promoción, difusión y divulgación de la Constitución del programa anual.		90%
Poner en conocimiento de la ciudadanía la Constitución y jurisprudencia del Tribunal Constitucional de la República Dominicana.	Porcentaje de publicaciones realizadas del programa anual.	Dirección del Centro de Estudios Constitucionales	80%

Los resultados de los indicadores asociados a los compromisos serán publicados en el portal web del Tribunal Constitucional (www.tc.gov.do)

2.4. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Gestión de la calidad

En el año 2017, el Tribunal Constitucional inició la creación de su sistema de gestión de la calidad, el cual fue certificado mediante un proceso de auditoría externa en noviembre de 2018. Con esto se busca ayudar a la mejora continua de todos los procesos: jurisdiccionales, administrativos, estratégicos, de apoyo, de evaluación y mejora, con la finalidad de garantizar un desempeño organizacional óptimo, capaz de brindar servicios que satisfagan consistentemente las necesidades y expectativas de las partes interesadas. En el año 2021 el Tribunal Constitucional obtuvo la recertificación bajo la Norma ISO 9001-2015 del proceso de gestión jurisdiccional. El certificado agrupa el esfuerzo de que cada uno de los procesos ha realizado para mantener los estándares definidos por la alta dirección y el cumplimiento de los requerimientos normativos de la misma certificación. Para tales fines, se contrató una firma profesional externa, con experiencia en diseño de sistema de gestión de calidad e implementación de ISO9001:2015.



De igual modo, se creó, en la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, el Departamento de Gestión de la Calidad, para la administración de estos procesos y fomentar el desarrollo de una cultura de calidad en todas las operaciones del Tribunal Constitucional mediante acciones formativas, comunicación, programas de mejoras y el compromiso de todos los servidores constitucionales.



Reunión de apertura de la Auditoría de Seguimiento de la norma ISO 9001:2015



Personal del Tribunal Constitucional en el Taller de auditores internos ISO 9001:2015

Gestión ambiental

El Pleno de Magistrados, con la colaboración de los servidores constitucionales, realizan labores de apoyo y sostenibilidad del medio ambiente a través de jornadas de reforestación, declarando un espacio para tales fines como Bosque Constitucional.



El Tribunal Constitucional de la República Dominicana ha tomado la iniciativa de implementar un Programa de Responsabilidad Ambiental Institucional aplicando las 3R's (reducir, reusar, reciclar) para establecer el manejo adecuado y disposición de los residuos, a los fines de desarrollar buenas prácticas medioambientales, asociando la imagen de la institución, a una conciencia, para el buen desempeño ambiental.



Prevención de riesgos laborales

Para la protección de los servidores constitucionales y la ciudadanía que visita las instalaciones del Tribunal Constitucional, se han instalado equipos de seguridad tales como: cámaras de seguridad, extintores, alarmas contra incendios, hidrantes de incendios, entre otros.



Integrantes del equipo de Brigada del Tribunal Constitucional

De igual modo, se ha capacitado el personal interno, para sensibilizarlo y prepararlo para ejecutar un plan de acción frente a siniestros.



Equipos de seguridad instalados en el Tribunal Constitucional



3. QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

- 3.1. Formas de presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones
- 3.2. Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos asumidos

3. QUEJAS, SUGERENCIAS RECLAMACIONES Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La institución establece el seguimiento a las reclamaciones y sugerencias emitidas por las siguientes vías:

- **Personal:** cuando el usuario/a se acerca a realizar su reclamo, quejas o sugerencias ante un/una empleado/a de la institución, dentro del horario laboral establecido.
- **Telefónica:** cuando cualquier usuario/a se comunica con la institución a través de la línea telefónica central 809-274-4445.
- **Buzón de sugerencias físico:** en la recepción de cada una de las sedes del Tribunal Constitucional se encuentra un buzón de quejas y sugerencias con formularios en blanco, donde los usuarios pueden expresar cualquier información relacionada con el servicio brindado.
- **Buzón de sugerencias digital:** es un formulario que se encuentra ubicado en la sección “Transparencia - Sugerencias & Denuncias” de la página web del Tribunal Constitucional.
- **Correspondencia física:** comunicaciones enviadas por correspondencia a la dirección: Ave. 27 de Febrero esq. ave. Gregorio Luperón, Santo Domingo Oeste, Provincia Santo Domingo, Rep. Dom.
- **Correspondencia digital:** comunicaciones enviadas a través del correo electrónico “oai@tc.gov.do” y cuentas de las redes sociales del Tribunal Constitucional (Facebook: Tribunal-Constitucional-RD / Twitter e Instagram: @TribunalConstRD).



Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones del Tribunal Constitucional

3.2. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS

Esta alta corte cuenta con procesos internos para el tratamiento de quejas, sugerencias, reclamaciones, acciones correctivas y de mejora, los cuales colaboran con la identificación de la causa raíz del incumplimiento para tomar las medidas pertinentes y evitar que los mismos vuelvan a repetirse.

Una vez procesado y tratado el incumplimiento externado a esta alta corte, se realimenta al usuario (cuando aplique) sobre la solución implementada. Esta retroalimentación será a través de uno de los siguientes medios:

- Correo electrónico
- Vía telefónica
- Presencial en la OAI o recepción
- Portal web



4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

- 4.1. Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios
- 4.2. Unidad de igualdad de género

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1. OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA INSTITUCIÓN Y SUS SERVICIOS

El Tribunal Constitucional de la República Dominicana (TCRD) es el órgano supremo encargado de la interpretación y control de la constitucionalidad. Es independiente y autónomo de los poderes públicos y demás instituciones del Estado dominicano.

En este sentido, tiene la obligación de asegurar que las leyes, decretos, reglamentos, resoluciones, ordenanzas y otros actos de los órganos del Estado no contradigan lo establecido en la Constitución. De igual modo, todas las atribuciones del Tribunal se encuentran en el artículo 185 de la Constitución y en la Ley número 137-11.

El Pleno del Tribunal Constitucional se compone de 13 miembros, juezas y jueces elegidos por el Consejo Nacional de la Magistratura, por un período de nueve (9) años. Sin embargo, conforme a la disposición transitoria decimonovena de la Constitución, sus primeros trece integrantes se sustituirán en tres grupos, dos de cuatro y uno de cinco, a los seis, nueve y doce años de ejercicio,

respectivamente, a fin de garantizar la renovación gradual del Pleno.

Esta alta corte posee una trayectoria creciente en sentencias emitidas, teniendo un total de 7,313 sentencias desde la puesta en funcionamiento hasta el año 2023.

Histórico de sentencias publicadas por el TC

Año	Sentencias publicadas
2012	117
2013	296
2014	413
2015	650
2016	737
2017	857
2018	1,004
2019	662
2020	585
2021	560
2022	545
2023	887
TOTAL	7,313

* Resultados actualizados al 19 de febrero de 2024

4.2. UNIDAD DE IGUALDAD DE GÉNERO

En la primera sesión del pleno administrativo de fecha quince (15) de enero de 2024 se aprobó, a unanimidad la designación de los miembros de la Unidad de Igualdad de Género de la institución, para el periodo enero 2024 – enero 2026, con carácter especial, y en procura de que el Tribunal Constitucional diseñe e impulse las políticas de plena igualdad de los derechos de la mujer, en consonancia con el artículo 39 de la Constitución Dominicana. Quedando integrada por los siguientes magistrados y magistradas.



Alba Luisa Beard Marcos

Coordinadora



Eunisis Vásquez Acosta

Segunda Sustituta del
Presidente - Miembro



Fidias Federico Aristy Payano

Miembro



Manuel Ulises Bonnelly Vega

Miembro



Sonia Díaz Inoa

Miembro



Army Ferreira

Miembro



María del Carmen Santana de Cabrera

Miembro



www.tc.gob.do

  @TribunalConstRD  Tribunal Constitucional
 Tribunal Constitucional RD  TCRD