



CARTA DE SERVICIOS DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL HACIA LOS CIUDADANOS



Aprobado por el Magistrado Presidente
del Tribunal Constitucional

INTEGRANTES DEL PLENO



**Napoleón R.
Estévez Lavandier**
Juez presidente



**Miguel Aníbal
Valera Montero**
Juez primer sustituto



Eunís Vázquez Acosta
Jueza segunda sustituta



Domingo Antonio Gil
Juez



**Fidias Federico Arísty
Payano**
Juez



**José Alejandro
Vargas Guerrero**
Juez



Sonia Díaz Inoa
Jueza



**Alba Luisa Beard
Marcos**
Jueza



José Alejandro Ayuso
Juez



**María Del Carmen
Santana De Cabrera**
Jueza



**Manuel Ulises
Bonnelly Vega**
Juez



Army Ferreira
Jueza



Amaury A. Reyes Torres
Juez

ÍNDICE

Integrantes del pleno del Tribunal Constitucional.....	4	2. Compromisos de la calidad.....	19
Equipo de trabajo	4	2.1. Atributos de la calidad para los servicios que prestan	19
Antecedentes.....	5	2.2. Compromisos de la calidad.....	19
1. Información de carácter general y legal.....	7	2.3. Indicadores.....	20
1.1. Objetivo de la Carta de Servicios	7	2.4. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.....	21
1.2. Datos identificados y fines de la institución	7	3. Quejas, sugerencias reclamaciones y medidas de subsanación.....	26
1.3. Estructura orgánica	8	3.1. Formas de presentación de quejas, sugerencias y reclamaciones	26
1.4. Mapa de procesos	10	3.2. Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos asumidos.....	27
1.5. Relación de servicios ofrecidos	11	4. Información complementaria.....	29
1.6. Medios de difusión de la Carta de Servicios.....	12	4.1. Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	29
1.7. Forma de acceso a los servicios	12	4.2. Unidad de igualdad de género.....	29
1.8. Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta de Servicios.....	13		
1.9. Ubicación, medios y vías de acceso a la institución	13		
1.10. Forma de acceso a los servicios atendidos a grupos vulnerables e igualdad de género	15		
1.11. Normativas de la organización.....	16		
1.12. Derechos y deberes de la ciudadanía en relación con los servicios	17		

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 Vargas Guerrero, juez

Sonia Díaz Inoa, jueza

Alba Luisa Beard Marcos, jueza

José Alejandro Ayuso, juez

Maria del Carmen Santana de Cabrera, jueza

Manuel Ulises Bonnely Vega, juez

Army Ferreira, jueza

Amaury A. Reyes Torres, juez

EQUIPO DE TRABAJO:

Presidencia del Tribunal Constitucional
Dirección General Técnica
Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional
Departamento de Gestión de la Calidad
Departamento de Documentación y Publicación

Fecha de elaboración: 29 de mayo de 2019

Fecha de entrada en vigor: 19 de agosto de 2026
(fecha de aprobación de los cambios)

Fecha de vigencia: Agosto 2026 - Agosto 2028

Código de documento: TC-GP-G002

Versión: 2

La aprobación de la Carta de Servicios se realizará mediante el procedimiento de información documentada del Tribunal Constitucional.

©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 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 referencia tanto a los fines y competencias del Tribunal, como a su organización, cuerpo normativo y formas de acceso a la institución para interponer solicitudes, reclamos e instancias en relación con 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 labor, resulta indispensable proporcionar a los usuarios toda la información necesaria para que conozcan el funcionamiento del Tribunal y los mecanismos disponibles para acudir a esta alta corte y obtener respuesta a sus requerimientos.

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
- 1.7. Forma de acceso a los servicios
- 1.8. Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta de Servicios
- 1.9. Ubicación, medios y vías de acceso a la institución
- 1.10. Forma de acceso a los servicios atendidos a grupos vulnerables e igualdad de género
- 1.11. Normativas de la organización
- 1.12. Derechos y deberes de la ciudadanía 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 el cumplimiento de las atribuciones que le confieren expresamente la Constitución y la Ley núm. 137-11, Orgánica del Tribunal Constitucional y de los Procedimientos Constitucionales, el tribunal dicta decisiones definitivas e irrevocables, las cuales constituyen precedentes vinculantes para los poderes públicos y todos los órganos del Estado. Asimismo, goza de autonomía administrativa y presupuestaria.

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

El Tribunal Constitucional está integrado por trece (13) miembros, denominados jueces del Tribunal Constitucional, quienes ejercen sus funciones por un único período de nueve (9) años. Asimismo, la Constitución y la Ley núm. 137-11 establecen un mecanismo de renovación gradual de su composición, que se realiza cada tres (3) 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”.

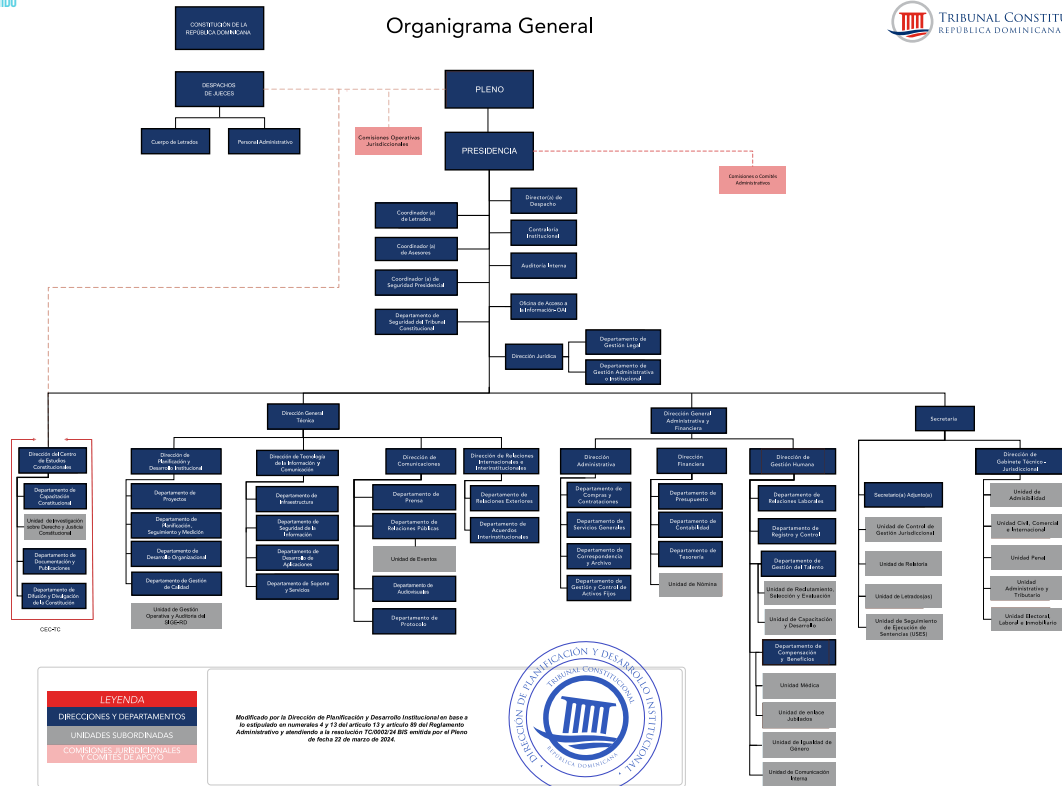
VALORES

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 trece (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 de fecha nueve (9) de noviembre de dos mil diecisiete (2017).

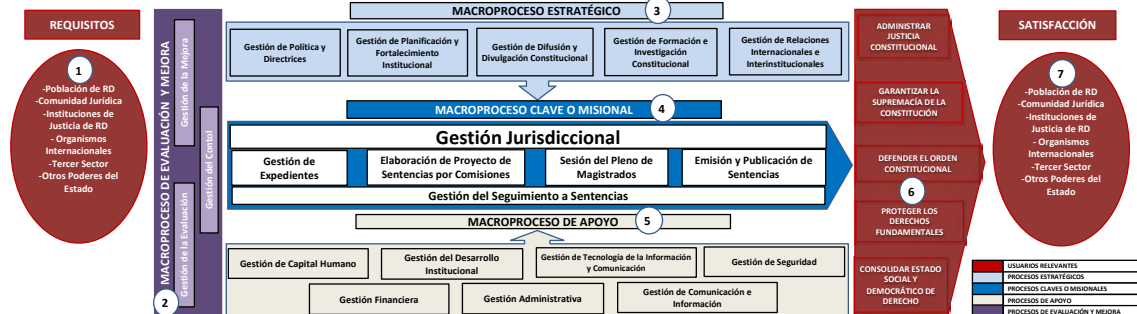
Organigrama General



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 identificaron 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.

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 ese sentido, tiene la responsabilidad de garantizar la supremacía de la Constitución, la defensa del orden constitucional y la protección de los derechos fundamentales.

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

1. 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.
2. El control preventivo de los tratados internacionales, antes de su aprobación por el órgano legislativo.
3. Los conflictos de competencia entre los poderes públicos, a instancia de uno de sus titulares.
4. Recurso de revisión constitucional de sentencias de amparo.

5. Recurso de revisión constitucional de decisiones jurisdiccionales.
6. Cualquier otra materia que disponga la ley.

En adición, 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 relativos al derecho constitucional y a los derechos fundamentales.

Cumpliendo con este mandato, se llevan a cabo actividades de difusión de la Constitución 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
- Memoria anual institucional
- Discursos del 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

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.

1.7. FORMA DE ACCESO A LOS SERVICIOS

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.

SOLICITUDES POR MEDIOS DIGITALES Y TELEFÓNICOS

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.

También es posible realizar solicitudes de certificación de sentencias vía digital por la plataforma tecnológica institucional MI TCRD.

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:

Instagram + Facebook Live + Youtube



Instagram: tribunalconstrd | **Facebook:** Tribunal Constitucional RD
YouTube: Tribunal Constitucional | **Twitter:** tribunalconstrd

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

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

El Departamento de Gestión de la Calidad, adscrito a la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, es responsable de brindar información detallada sobre la Carta de Servicios y sus resultados. Este departamento se encuentra ubicado en las instalaciones del Tribunal Constitucional de la República Dominicana y puede ser contactado a través del teléfono (809) 274-4445, extensión 1408.

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

El Tribunal Constitucional está ubicado en la avenida 27 de Febrero, esquina avenida Gregorio Luperón, Santo Domingo Oeste, provincia Santo Domingo, República Dominicana. Sus instalaciones se encuentran frente a la Plaza de la Bandera y del Soldado Desconocido. La ubicación facilita el acceso tanto mediante transporte público como privado.

Acceso en vehículo privado y taxis	Por la avenida Gregorio Luperón
Accesos en vehículos públicos (autobús o carros públicos)	esquina Prolongación 27 de Febrero.



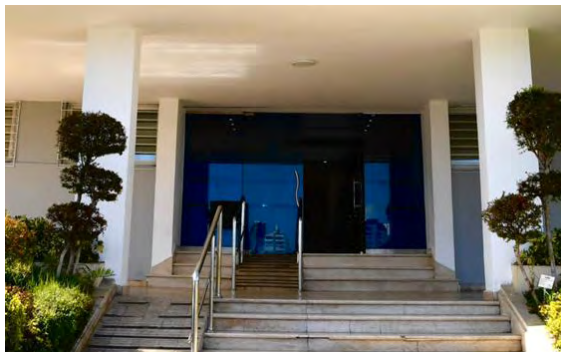
Av. 27 de Febrero esq. Av. Gregorio Luperón, Santo Domingo
Oeste, Provincia Santo Domingo, Rep. Dom.



Sección frontal del Tribunal Constitucional
de la República Dominicana

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

El Tribunal Constitucional está ubicado en una zona que facilita a la ciudadanía el acceso a sus instalaciones mediante transporte público o privado, gracias a la disponibilidad de diversas rutas de transporte y vías de acceso.



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, procura promover y fortalecer una cultura de calidad en la prestación de los servicios, garantizando que las personas con discapacidad cuenten con condiciones de accesibilidad, apoyos y asistencia que faciliten el acceso y uso efectivo de los servicios institucionales, en condiciones de igualdad y sin discriminación.



1.11. NORMATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN

Base legal de la institución

- Constitución de la República Dominicana de octubre 2024.
- Ley núm. 137-11, Orgánica del Tribunal Constitucional y de los Procedimientos Constitucionales.
- Ley núm. 145-11, que modifica la Ley núm. 137-11, Orgánica del Tribunal Constitucional y de los Procedimientos Constitucionales.
- Reglamento Jurisdiccional del Tribunal Constitucional.
- Reglamento Administrativo y Manual Orgánico Funcional (MOF).
- Otros reglamentos de funcionamiento interno.
- Resolución núm. TC/0001/12, relativa a la sede provisional del Tribunal Constitucional
- Ley núm. 10-07, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República.
- Ley núm. 47-25, sobre Compras y Contrataciones Públicas.
- Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública.
- Ley núm. 105-13, sobre Regulación Salarial del Estado Dominicano.
- Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- Ley núm. 41-08, de Función Pública.
- Ley núm. 1-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END 2030).

Normativa referencial

- Ley núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública.
- Ley núm. 18-24, de la Cámara de Cuentas de la República Dominicana.
- UNE93200 sobre Carta de Servicios.
- ISO9001 sobre Sistema de Gestión de la Calidad.
- ISO14001 sobre Sistema de Gestión Ambiental.
- ISO37001 sobre Sistema de Gestión Antisoborno.
- ISO37301 sobre Sistema de Gestión Compliance.

1.12. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA 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 clara y oportuna sobre las normativas institucionales aplicables a los servicios ofrecidos.
- 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 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:** es el plazo establecido por el Tribunal Constitucional para atender y dar respuesta a las solicitudes presentadas por la ciudadanía. En el caso de los servicios jurisdiccionales, los plazos se rigen por lo dispuesto en la Ley núm. 137-11, Orgánica del Tribunal Constitucional y de los Procedimientos Constitucionales, y por las disposiciones del Reglamento Jurisdiccional, cuando corresponda. Para los servicios administrativos, el tiempo de respuesta será informado al ciudadano al momento de presentar su solicitud, de conformidad con la naturaleza del servicio requerido.
- **Profesionalidad:** contamos con personal competente, calificado y comprometido, con los conocimientos, habilidades y experiencia necesarios para brindar servicios con calidad, imparcialidad y responsabilidad, en estricto cumplimiento de la Constitución, leyes y disposiciones reglamentarias aplicables.

- **Amabilidad:** brindamos una atención cordial, respetuosa y oportuna, ofreciendo un trato digno, cortés y considerado a todas las personas usuarias, con el propósito de garantizar una experiencia de servicio basada en el respeto, la inclusión y la atención de calidad.

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:



Políticas 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 jurisdiccionales y administrativos.


Napoleón R. Estévez Lavandier
 Juez presidente del TC

Aprobada en fecha:
6 de mayo de 2024

2.3. INDICADORES

Macroproceso clave o misional (Proceso jurisdiccional)			
Compromiso	Indicadores	Proceso responsable	Metas
Atención de casos recibidos durante un año	Coefficiente de cumplimiento de metas (CCM)	Secretaría del TC	100%
Atención del 95% de las solicitudes de certificación de sentencias dentro de los cinco (5) días laborables y aquellas que excedan el tiempo compromiso son atendidas en tres (3) días adicionales	Porcentaje de solicitudes de certificación de sentencias atendidas en tiempo meta.	Secretaría del TC	95%
	Porcentaje de satisfacción del usuario en la atención del servicio realizada por la Secretaría del TC.	Secretaría del TC	85%
Macroproceso clave o misional (Proceso jurisdiccional)			
Compromiso	Indicadores	Proceso responsable	Metas
Atención de un 90% de las solicitudes en un plazo de catorce (14) días hábiles, y once (11) días hábiles adicionales para aquellas que excedan el tiempo compromiso.	Porcentaje de solicitudes respondidas en tiempo meta.	Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)	90%
Atención de un 90% de los registros depositados por los canales institucionales en un plazo de cinco (5) días hábiles, y diez (10) días hábiles adicionales para aquellas que excedan el tiempo compromiso.	Porcentaje de quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas en el tiempo meta.	Gestión de la Calidad	90%
Cumplimiento del programa de capacitación en materia de derecho constitucional y otras ramas del derecho.	Porcentaje de ejecución del programa de la enseñanza de la constitución.	Capacitación Constitucional	95%
	Porcentaje de participantes en las actividades de enseñanza de la constitución.		90%
	Valor promedio de la satisfacción de los usuarios en las actividades de enseñanza de la constitución.		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 ejecución del programa de difusión de la constitución	Difusión y Divulgación Constitucional	92%
	Porcentaje de participantes en las actividades de difusión de la constitución		92%
	Valor promedio de la satisfacción de los usuarios en las actividades de difusión de la constitución		92%
Poner en conocimiento de la ciudadanía la Constitución y jurisprudencia del Tribunal Constitucional de la República Dominicana.	Porcentaje de cumplimiento del programa de publicaciones	Documentación y Publicación	90%

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

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

Sistemas de Gestión

En el año 2017, el Tribunal Constitucional inició la creación de su sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO9001, 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 la actualidad, el Tribunal Constitucional posee varias certificaciones bajo normas internacionales como son: ISO14001 sobre sistema de gestión ambiental, ISO37001 sobre sistema de gestión antisoborno, ISO37301 sobre sistema de gestión compliance y UNE93200 sobre Carta de Servicios. Todas destinadas a mejorar los controles internos y los servicios ofrecidos.

AENOR GESTIÓN AMBIENTAL ISO 14001	AENOR ANTISOBORNO ISO 37001
AENOR GESTIÓN DE COMPLIANCE UNE-ISO 37301	AENOR GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

Estos certificados agrupan los esfuerzos de cada uno de los procesos para mantener los estándares definidos por la alta dirección y el cumplimiento de los requerimientos normativos de la misma.

El Departamento de Gestión de la Calidad, es el administrador de estas certificaciones y el contenido de la Carta de Servicios, desarrollando una cultura de calidad, protección al medio ambiente, prescripción del soborno, cumplimiento normativo y cumplimiento de los compromisos asumidos para el servicio del Tribunal Constitucional hacia la ciudadanía.



Gestión ambiental

El Pleno de magistrados, con la colaboración de los servidores constitucionales, realizan labores de apoyo y sostenibilidad del medio ambiente mediante la sostenibilidad del sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO14001.



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 se acerca a realizar su reclamo, quejas o sugerencias ante un empleado de la institución, dentro del horario laboral establecido.
- **Telefónica:** cuando cualquier usuario se comunica con la institución a través de la línea telefónica central 809-274-4445.
- **Buzón físico de quejas y sugerencias:** ubicado en la recepción del Tribunal Constitucional, donde se encuentran disponibles los formularios

correspondientes para que la ciudadanía pueda expresar sus opiniones, presentar sugerencias o comunicar cualquier inconformidad relacionada con los servicios brindados.

- **Buzón digital de quejas y sugerencias:** formulario disponible en la sección «Transparencia – Sugerencias y Denuncias» del portal web del Tribunal Constitucional. También puede accederse a este mediante el código QR disponible en la recepción del Tribunal e incluido en esta Carta de Servicios.
- **Correspondencia física:** comunicaciones enviadas por correspondencia a la dirección: Av. 27 de Febrero esq. Av. Gregorio Luperón, Santo Domingo Oeste, Provincia Santo Domingo, Rep. Dom.
- **Correspondencia digital:** puede remitir sus comunicaciones relacionadas con la calidad del servicio a través del correo electrónico "oai@tc.gob.do".



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 analizada y gestionada la queja, sugerencia o reclamación presentada, el Tribunal Constitucional informará al usuario, cuando corresponda, sobre el resultado de su evaluación y las acciones adoptadas para su atención, a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Correo electrónico.
- Vía telefónica.
- Atención presencial en la Oficina de Acceso a la Información (OAI) o en la recepción.
- Portal web institucional.

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 garantiza el acceso público a las sentencias emitidas por el Pleno, mediante su publicación en los canales oficiales de la institución, fortaleciendo la transparencia, la seguridad jurídica y el derecho de la ciudadanía a conocer la jurisprudencia constitucional.

Histórico de sentencias publicadas por el TC

Año	Sentencias publicadas	Año	Sentencias publicadas
2012	104	2019	636
2013	290	2020	566
2014	403	2021	527
2015	626	2022	532
2016	724	2023	1,155
2017	835	2024	1,249
2018	599	2025	1,774
		TOTAL	10,020

* Resultados actualizados al 27 de marzo de 2026

4.2. UNIDAD DE IGUALDAD DE GÉNERO

La Unidad de Igualdad de Género del Tribunal Constitucional fue creada en veintiuno (21) de noviembre de 2017 por decisión unánime del Pleno Administrativo, con el propósito de diseñar e impulsar políticas institucionales orientadas a promover la igualdad y la no discriminación, en consonancia con el artículo 39 de la Constitución de la República.



www.tc.gob.do

  [@TribunalConstRD](https://www.instagram.com/TribunalConstRD)  [Tribunal Constitucional](https://www.youtube.com/TribunalConstitucional)
 [Tribunal Constitucional RD](https://www.facebook.com/TribunalConstitucionalRD)  [TCRD](https://www.tiktok.com/TCRD)