

Puntos de interés de del tema de esta edición:

- ¿De qué manera cumplimos con los requisitos de la Ley No.107-13?
- ¿Conocemos el grado y consecuencias de nuestra responsabilidad en el servicio a los usuarios?
- ¿Se encuentran optimizados nuestros servicios a la luz de esta ley?
- ¿Contamos con la plataforma adecuada que exige la ley?

En esta edición:

Principio de Responsabilidad	1
Principio de Celeridad	1
Principio de Eficacia	2
Principio de Facilitación	2

UNA DGJP CENTRADA EN EL CIUDADANO: ADECUACIÓN A LA LEY No.107-13 (1/2)



En el primer número de este Boletín, nos referimos a la Ley No.107-13, del 6 agosto de 2013, en esa ocasión hablamos de sus motivaciones, los deberes del personal que da información al Público, de los deberes del ciudadano y algunos principios que estarían vinculados al actuar de la DGJP.

No obstante, debido a la importancia de esta legislación nos avocamos nuevamente, a tratar la Ley que procura un eficaz, eficiente y moderno **Servicio al Ciudadano**, con el propósito de tocar algunos principios que atañen a la DGJP, y que son necesarios para convertirla en un modelo de gestión centrada en el ciudadano.

PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD

El Principio de Responsabilidad es aquel principio *“Por el que la Administración responderá de las lesiones en los bienes o derechos de las personas ocasionados como consecuencia del funcionamiento de la actividad administrativa. Las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias de sus actuaciones de acuerdo con el ordenamiento jurídico.”*

Como consecuencia de este Principio, se exige que la Administración fije un plazo razonable para cada proceso. En su artículo 20, la Ley No.107-13, establece que el plazo común será de hasta dos (2) meses para los procedimientos que no tengan un plazo fijado por ley, con una prórroga que no podrá exceder de un (1) mes.

Los plazos se contarán a partir del día siguiente al que se de por iniciado el proceso, con la recepción de la solicitud, contando sólo días hábiles. En el caso de que el plazo se fije en meses, el cómputo se hará de fecha a fecha. *“Si en el mes de vencimiento no hubiere día equivalente, se entenderán que el plazo expira el último día del mes. Cuando el último día del plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.”* En ese sentido, es de primordial importancia la observancia de lo dispuesto en el artículo 23, al decir que se debe entregar *“...al interesado un acuse de recibo con el que podrá acreditar la fecha de entrada en ese registro de su solicitud, sea en soporte físico o informáticamente.”*

Responsabilidad por inobservancia de los plazos. La Ley dispone en sus artículos 20, 28, 57, 58 y 59 que incurrir en responsabilidad: **a) Los responsables de la tramitación; b) El funcionario encargado de dar respuesta al ciudadano; y c) Los Entes Públicos y sus funcionarios, solidariamente.** Además de la inobservancia de los plazos, se incurre en responsabilidad por las dilaciones y las lesiones que sufran los usuarios en sus bienes o derechos, incluyendo cualquier tipo de daño, patrimonial, físico o moral, por daño emergente o lucro cesante, siempre que sean reales y efectivos.

PRINCIPIO DE CELERIDAD

La Ley No.107-13 dispone que, según el **Principio de Celeridad**, *“...las actuaciones administrativas se realizarán optimizando el uso del tiempo, resolviendo los procedimientos en plazo razonable que, en todo caso, no podrá superar los dos meses a contar desde la presentación de la solicitud en el órgano correspondiente...”*, haciendo la salvaguarda de que cualquier plazo mayor a los dos meses deberá ser estipulado por ley.

De los postulados de este principio y los artículos 4 y 6 de la citada ley, sobre los Derechos de las personas en sus relaciones con la Administración Pública, esta:

- Debe optimizar el tiempo para la resolución de los procedimientos;
- Debe resolver el procedimiento administrativo en un plazo razonable;
- Debe impulsar oficiosamente los procesos;
- Debe incentivar el uso de tecnología y comunicaciones para fines de rapidez;
- Debe dar una respuesta oportuna y eficaz;
- Debe dar a conocer el responsable de la tramitación del procedimiento;
- Debe dar a conocer el estado de los procedimientos administrativos.



Cápsula Jurídica es un Boletín de información y orientación de carácter legal preparado por la División Jurídica de la DGJP para todos sus empleados y relacionados institucionales. Se prohíbe su reproducción para otros fines, o en otros medios sin la autorización de la Dirección.

**DIVISIÓN JURÍDICA
DE LA DGJP**

www.hacienda.gov.do

PRINCIPIO DE EFICACIA

Por el **Principio de eficacia** se dispone que, para que los procedimientos administrativos logren el fin por el cual fueron iniciados, **"las autoridades removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán la falta de respuesta a las peticiones formuladas, las dilaciones y los retardos."**



Es por esto que la Ley plantea dos principios a tomar en consideración para que el servicio no solo sea eficiente, sino también efectivo.

Una institución que implementa plazos de respuesta y se ajusta a ellos es una administración **eficiente**. Sin embargo no basta con implementar plazos sino se toma en cuenta la necesidad de eliminar los escollos que normalmente se presentan en el desarrollo de los procesos.

Se trata pues, de que exista evidencia concreta del intento diligente de la Administración de cumplir con la finalidad pública que pretenda obtenerse, previendo el modo o las condiciones necesarios para que pueda darse, incluyendo medidas provisionales, si fuera el caso.

PRINCIPIO DE FACILITACION

De igual manera, el **Principio de Facilitación** establece que **"Las personas encontrarán siempre en la Administración las mayores facilidades para la tramitación de los asuntos que les afecten, especialmente en lo referente a identificar al funcionario responsable, a obtener copia sellada de las solicitudes, a conocer el estado de tramitación, a enviar, si fuera el caso, el procedimiento al órgano competente, a ser oído y a formular alegaciones o a la referencia a los recursos susceptibles de interposición."**

Como hemos visto, de lo que se trata es que la Administración asuma al usuario como parte activa y codueño del proceso, a los fines de brindar un servicio que se corresponda con la vocación de prestatarios de una asistencia acorde con los más altos estándares de satisfacción del usuario en su relación con los servidores públicos.

Continuaremos en el próximo número descubriendo cómo ser una "DGJP centrada en el ciudadano" y cómo estar a la altura del modelo dispuesto por el Legislador, hasta ahora hemos visto que nos encaminaremos a esa meta si somos responsables, diligentes, eficaces y proactivos en nuestros servicios.



Colaboró con nosotros para la realización de este Número el **Lic. José Agustín Jiménez C.**, a quien extendemos nuestro agradecimiento. Esperando, una vez más, que este esfuerzo técnico transforme la forma de realizar nuestro servicio. **Att. Daniel Núñez Bautista.**

"El Servicio al Cliente no es un Departamento, es una actitud." - Anónimo