MANUAL DE LAS OFICINAS DE SERVICIO AL CIUDADANO

ATENDIDO: Que el Tribunal Superior Electoral como órgano competente constitucional autónomo y especializado para conocer las rectificaciones de actas del estado civil con carácter jurisdiccional y del procedimiento para cambio, supresión y/o añadidura de nombre con el objetivo de ofrecer a los ciudadanos del interior y exterior del país mejoras en el servicio de las acciones que deben ser tramitadas a la sede central, aprobó, mediante acta administrativa extraordinaria núm. 002-2022, de fecha treinta y uno (31) del mes de enero del año dos mil veintidós (2022), la creación de 8 oficinas de Asistencia al Ciudadano. Dichas oficinas funcionarán como dependencias de la Secretaría General.

ATENDIDO: Que el artículo 214 de la Constitución dominicana, establece lo siguiente: "El Tribunal Superior Electoral es el órgano competente para juzgar y decidir con carácter definitivo sobre los asuntos contenciosos electorales y estatuir sobre los diferendos que surjan a lo interno de los partidos, agrupaciones y movimientos políticos o entre éstos. Reglamentará, de conformidad con la ley, los procedimientos de su competencia y todo lo relativo a su organización y funcionamiento administrativo y financiero".

ATENDIDO: Que la Constitución de la República establece, en su Artículo 147, que" los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo. En consecuencia, el Estado debe garantizar el acceso a servicios públicos de calidad directamente o por delegación, mediante concesión, autorización, asociación en partición, transferencia de la propiedad accionaria u otra modalidad contractual. Por consiguiente, estos servicios deben responder a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria. La regulación de los servicios públicos es facultad exclusiva del Estado. La ley podrá establecer que la regulación de estos servicios y de otras actividades económicas se encuentre a cargo de organismos creados para tales fines".

ATENDIDO: Que, por mandato del citado texto constitucional, el Tribunal Superior Electoral tiene capacidad reglamentaria para los asuntos de su competencia, y todo lo relativo a los aspectos administrativos y la estructura de los departamentos técnicos y administrativos de apoyo a las funciones del Tribunal.

ATENDIDO: Que el artículo 68 de nuestra Carta Magna, dispone: "Garantías de los derechos fundamentales. La Constitución garantiza la efectividad de los derechos fundamentales, a través de los mecanismos de tutela y protección, que ofrecen a la persona la posibilidad de obtener la satisfacción de sus derechos, frente a los sujetos obligados o deudores de los mismos. Los derechos fundamentales vinculan a todos los poderes públicos, los cuales deben garantizar su efectividad en los términos establecidos por la presente Constitución y por la ley".

ATENDIDO: Que el artículo 69.1 constitucional indica: "Tutela judicial efectiva y debido proceso. Toda persona, en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, tiene derecho a obtener la tutela judicial efectiva, con respeto del debido proceso que estará conformado por las garantías mínimas que se establecen a continuación: El derecho a una justicia accesible, oportuna y gratuita".

Párrafo I, - El Tribunal Superior Electoral procederá a evaluar la solicitud de cambio de nombre, conforme al procedimiento que establecerá para tales fines.

Párrafo II, - De ser acogida la solicitud, El Tribunal Superior Electoral comunicará su decisión a la Junta Central Electoral quien promoverá, mediante anotación al registro, la autorización del cambio de nombre para que este surja efecto en todos aquellos actos del estado civil registrado con anterioridad relacionados con la persona.

VISTO: El artículo 214 de la Constitución de República Dominicana.

VISTO: El decreto 694-09, que establece el Sistema de Atención Ciudadana.

VISTO: La Ley núm. 29-11, Orgánica del Tribunal Superior Electoral.

VISTO: La Ley núm. 247-12, Orgánica de la Administración Pública.

VISTO: La Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, G. O. núm.10722 del 8 de agosto de 2013.

VISTO: El Acta Administrativa núm. 002-2022, de fecha treinta y uno (31) del mes de enero del año dos mil veintidós (2022).

VISTO: Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en Relación con la Administración Pública.

VISTO: El artículo 147 de la Constitución de República Dominicana.

VISTO: La Ley núm. 4-23 Orgánica de los Actos del Estado Civil.

VISTO: La Ley núm. 33-18, De Partidos, Agrupaciones y Movimientos Políticos.

VISTO: La Ley núm. 20-23, Orgánica del Régimen Electoral.

EL TRIBUNAL SUPERIOR ELECTORAL, en uso de sus facultades constitucionales y legales, dicta el siguiente:

MANUAL DE LAS OFICINAS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CAPITULO I.
DEFINICIONES BÁSICAS

ARTICULO 1. Oficina de Servicio al Ciudadano: órgano desconcentrado del Tribunal Superior Electoral dispuesto para la tramitación de solicitudes y servicios. Se trata de un sistema moderno, eficaz, eficiente, productivo, participativo y dinámico que incorpora el uso de los recursos de información para la prestación de los servicios. Ejercerá la coordinación e impulso de gestión de la información y atención a la ciudadanía, de la forma regulada en este Manual.

se depositará de la siguiente manera: un (1) original y dos (2) copias, conjuntamente con el inventario de los documentos probatorios de la solicitud.

Inventario de documentos: registro que sirve para describir la relación sistemática y detallada de las unidades documentales existentes en los archivos, de manera que se asegure el control de los documentos en sus diferentes fases.

Investigación de campo: consiste en la autorización del Pleno para que la Dirección de Inspección del TSE, realice un descenso para recabar información necesaria en aquellos casos en los cuales por la valoración de las pruebas aportadas en un expediente de rectificación de acta del estado civil no se puede emitir un fallo.

Sentencia: acto de declaración en la que se puede extinguir, modificar o reconocer una situación jurídica emanada de una autoridad pública, parte integrante de un poder del Estado que le ha conferido esa potestad y que debe ejercerla de acuerdo a su propia competencia.

CAPÍTULO II
SOBRE EL OBJETO Y ALCANCE

ARTÍCULO 2. Este Manual tiene como objeto establecer las pautas que van a regir las Oficinas de Servicio al Ciudadano del Tribunal Superior Electoral. Regular el proceso de servicio a la ciudadanía y las medidas necesarias para la simplificación y mejoras de los servicios que ofrece el Tribunal Superior Electoral, poner a disposición de los ciudadanos y ciudadanas el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

CAPÍTULO III
DISTRIBUCION GEOGRAFICA DE LAS OFICINAS.

ARTÍCULO 3. El TSE abrirá oficinas provinciales y regionales en toda la geografía nacional, las cuales, serán ubicadas en los lugares idóneos para su funcionamiento, según lo dispuesto mediante acta administrativa extraordinaria núm. 002-2022, de fecha treinta y uno (31) del mes de enero del año dos mil veintidós (2022).

CAPÍTULO IV
FUNCIONES DE LAS OFICINAS DE SERVICIO AL CIUDADANO.

ARTÍCULO 4. Las principales funciones de las Oficinas de Servicio al Ciudadano del Tribunal Superior Electoral serán las siguientes:

- ✓ Asistir, orientar, apoyar y asesorar, a los ciudadanos que acudan a las oficinas de servicio al ciudadano a solicitar información, socializar entrega de documentos, así como proporcionar información de estatutos de expedientes en sentido general.
- ✓ Asistir al ciudadano en lo que concierne a solicitudes de procedimiento para cambio, supresión y/o añadidura de nombre.
- ✓ Asistir al ciudadano en lo que concierne a solicitudes de rectificación de actas del estado civil.
- ✓ Recibir las instancias introductorias de solicitudes rectificación de actas del estado civil y las pruebas anexadas a las mismas.

Párrafo II. Los documentos arriba descritos se depositarán adjunto a la instancia con inventario detallado de los mismos y acuse de recibo.

Párrafo III. Los plazos establecidos en este artículo pueden ser modificados, sea para extenderlos o reducirlos cuando existan causas de fuerza mayor que lo justifiquen.

2. Las informaciones sobre estatus de expedientes serán emitidas por la Oficina de Servicio al Ciudadano de manera oral el mismo día de la solicitud o de manera escrita en un plazo de tres (3) días laborables, según requerimiento de la parte interesada.

3. Las respuestas a las solicitudes realizadas ante la Oficina de Servicio al Ciudadano cuya contestación dependa de la sede central del Tribunal Superior Electoral, tendrán un plazo de respuesta de cinco (5) días laborables.

4. En los casos de recepción de solicitudes de desglose de expedientes depositados en las Oficinas de servicio al ciudadano, serán remitidas a la sede central del Tribunal Superior Electoral, el cual, deberá enviar los documentos requeridos a la Oficina de servicio al ciudadano correspondiente para ser entregados a la parte interesada.

5. Los documentos en originales depositados por ante las oficinas de servicio al ciudadano serán resguardados en dicha oficina y remitidos a la Secretaría General del TSE.

ARTÍCULO 9. Las Oficinas de Servicio al Ciudadano deberán responder las solicitudes que le sean formuladas en los casos de su competencia. En aquellas que no lo sean, deberán tramitar al Tribunal Superior Electoral cualquier otro requerimiento o solicitud que sea atribución del TSE, salvo disposición en contrario.

CAPITULO VII

ARTÍCULO 10. Este Manual entra en vigencia a partir de la fecha de esta sesión, derogando o sustituyendo, según sea el caso, cualquier disposición reglamentaria interna anterior en todo cuanto le sea contrario, prevaleciendo como la norma reglamentaria para los fines legales correspondientes.

ARTÍCULO 11. Se ordena que el presente Manual sea publicado en el portal institucional del Tribunal Superior Electoral.

Así ha sido dispuesto por el Pleno del Tribunal Superior Electoral, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los veinticinco (25) días del mes de julio días del mes de julio del año 2023.

Aprobado en la Sesión Administrativa Ordinaria de fecha veinticinco (25) de julio del año dos mil veintitrés (2023) y su contenido textual aparece consignado en la décima resolución del Acta núm. 025/2023, levantada en dicha sesión.