

Consejo Nacional de la Defensa Pública

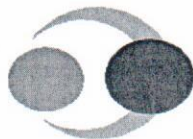
Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

Resolución No. 003/2017

En la Ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, hoy día 27 de octubre del año dos mil diecisiete (2017).-

EL CONSEJO NACIONAL DE LA DEFENSA PÚBLICA, integrado por:

1. Dr. Mariano Germán Mejía, Juez Presidente de la Suprema Corte de Justicia, y Presidente del Consejo de la Defensa Pública;
2. Lcda. María Dolores Díaz, en representación de la Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS);
3. Dr. Freddy Castro, en representación del Decanato de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD);
4. Lcdo. Guillermo Camilo, Coordinador de la Oficina de Control del Servicio, y representante de los coordinadores/as departamentales;
5. Lcda. Elizabeth Paredes, defensora pública del Distrito Nacional, y representante de los defensores/as públicos/as;



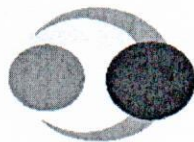
Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

6. Dra. Laura Hernández Román, Directora de la Oficina Nacional de Defensa Pública y Secretaria del Consejo;

VISTOS/AS:

1. La Ley núm. 277-04 del 12 de agosto de 2004, que crea el Servicio Nacional de Defensa Pública.
2. La Ley núm. 41-08, del 16 de enero de 2008, sobre Función Pública.
3. El Reglamento del Departamento de Control del Servicio, dictado por el Consejo Nacional de la Defensa Pública, mediante resolución núm. 02/2017, de fecha 27 de octubre del 2017.
4. El Reglamento de Relaciones Laborales del Personal Administrativo de la Defensa Pública, dictado por el Consejo Nacional de la Defensa Pública, mediante resolución núm. 001/2017, de fecha 21 de febrero del 2017.
5. El Reglamento de Carrera de la Defensa Pública, dictado por el Consejo Nacional de la Defensa Pública, mediante resolución núm. 03/2015, de fecha 8 de julio del 2015.
6. El Reglamento Disciplinario, dictado por el Consejo Nacional de la Defensa Pública, mediante resolución núm. 04/2015, de fecha 8 de julio del 2015.
7. El Reglamento sobre la Supervisión de las Labores de la Oficina Nacional de la Defensa Pública, dictado por el Consejo Nacional de la Defensa Pública, mediante resolución núm. 05/2015, de fecha 8 de julio del 2015.
8. El Reglamento sobre Funcionamiento del Departamento de Asistencia Legal Gratuita para Grupos Vulnerables, dictado por el Consejo Nacional de la Defensa Pública, mediante resolución núm. 06/2016, de fecha 5 de agosto del 2015.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

9. El Reglamento sobre las funciones de los Abogados de Oficio y Adscrito Contratado de la Defensa Pública, dictado por el Consejo Nacional de la Defensa Pública, mediante resolución núm. 07/2015, de fecha 19 de agosto del 2015.
10. El Código de Comportamiento Ético del Servicio Nacional de Defensa Pública, dictado por el Consejo Nacional de la Defensa Pública, mediante resolución núm. 05/2007, de fecha 16 de noviembre del 2007.
11. La Instrucción General núm. 05/2016, sobre Políticas de Compensación para los Defensores Categoría III, dictada por la Dirección Nacional, de fecha 19 de agosto del 2016.

EN CONSIDERACIÓN A QUE:

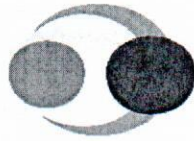
1. La Oficina Nacional de Defensa Pública tiene como misión: *"Asistir, asesorar y representar de manera permanente y continua a las personas que no tienen abogado por carecer de recursos económicos o cualquier otra circunstancia, mediante asistencia legal y judicial, brindada de manera técnica y efectiva 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"*.
2. Según el artículo 176 de la Constitución Dominicana, la Oficina Nacional de Defensa Pública se regirá por la ley establecida para su funcionamiento. En ese orden la ley núm. 277-04 que crea el Servicio Nacional de Defensa Pública, en el numeral 3 del artículo 16, ha atribuido expresamente potestad reglamentaria al Consejo Nacional de la Defensa Pública, a los fines de que



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

- este órgano colegiado pueda regular de manera eficiente la prestación del servicio de defensa gratuita.
3. Cuando se administra una organización que fundamenta su servicio en patrones de calidad debidamente estructurados y validados por todos sus miembros, con una comunicación adecuada y un liderazgo efectivo; los procesos de dirección y administración se simplifican.
 4. La forma en que se ejerza la supervisión influirá trascendentalmente en la motivación del personal y en su consecuente productividad y mística. Por lo tanto, la evaluación del desempeño se constituye en un método moderno de propiciar el desarrollo profesional y el mejoramiento continuo del personal. La innovación y actualización de este instrumento arrojará más indicadores que muestren la efectividad, entendiendo que la misma depende del nivel de rendimiento de personal evaluado.
 5. Se hace necesario introducir la Gestión de Recursos Humanos y la Evaluación de Desempeño por Competencias; ya que las competencias son las características personales que reflejan los conocimientos, destrezas, habilidades y las actitudes requeridas para desempeñar las funciones con el más alto nivel de rendimiento y según el perfil del puesto.
 6. La *Competencia es una característica subyacente en el individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad o realización superior en un trabajo o situación*". Entendiéndose: Por "*Característica subyacente*" como una parte profunda de la personalidad que permite predecir el comportamiento en diferentes situaciones"; como "*Causalmente relacionada*" la competencia que origina o anticipa determinado comportamiento"; y como Estándar de efectividad la competencia realmente



Consejo Nacional de la Defensa Pública

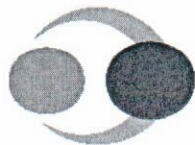
Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

predice quién hace las cosas de forma superior, medianamente, y quien debajo de lo requerido.

7. La evaluación de desempeño por competencias, se realizará tanto a nivel 360, como 270 y 180 grados; Por lo que la medición se realizará desde la autoevaluación, los supervisores, colaboradores, pares, subordinados y los usuarios.
8. En adición y como enfoque en las competencias requeridas conforme a cada puesto, se utilizarán los indicadores de gestión, las actividades esenciales y las competencias transversales establecidas en los perfiles de puesto; así como los reportes suministrados, las leyes, instrucciones generales y reglamentos.
9. Los perfiles por competencias deben ser elaborados con la participación de todas las áreas que conforman la institución las que juntos seleccionen todas las actividades del cargo, especialmente las llamadas “actividades esenciales”. En razón de que dan lugar al 80 % de los resultados logrados.
10. A la fecha, este proceso de identificación y elaboración de perfiles fue agotado en su totalidad por los miembros de la ONDP.

El Consejo Nacional de la Defensa Pública,

**PRIMERO: APRUEBA COMO REGLAMENTO SOBRE LA EVALUACION DE
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA OFICINA NACIONAL DE LA DEFENSA
PÚBLICA LAS DISPOSICIONES QUE SIGUEN:**



Consejo Nacional de la Defensa Pública

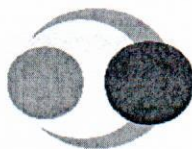
Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Glosario de términos.

A los fines del presente Reglamento, los términos siguientes tienen los significados que se indican a continuación:

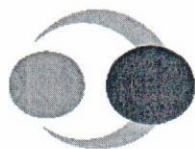
- a) **Ascenso:** Promoción a un cargo superior al que se ocupa, según el procedimiento de selección establecido.
- b) **Capacitación:** Conjunto de procesos organizados, tanto formales como informales, dirigidos a complementar la educación técnica o profesional del servidor/a público/a, con la finalidad de desarrollar sus aptitudes, habilidades y destrezas y lograr un cambio de actitud en su desarrollo personal integral, para el eficaz ejercicio de sus funciones, el cumplimiento de la misión y visión institucionales y la prestación de mejores servicios a la población.
- c) **Carrera y Desarrollo:** Órgano institucional encargado de dirigir, coordinar, supervisar e implementar estrategias para la capacitación y el desarrollo integral de todo el personal.
- d) **Competencias:** Capacidades desarrolladas en base a los diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal social y laboral.
- e) **Competencias transversales:** Capacidades genéricas, comunes o exigidas a todas las posiciones dentro de la ONDP y que se relacionan con la puesta en práctica integrada de aptitudes, rasgos de personalidad, conocimientos y valores adquiridos.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

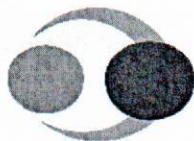
- f) **Factor:** Elemento o circunstancia definido y ponderado para la evaluación del desempeño.
- g) **Grado:** Escala en que a un empleado se le exige el desarrollo de una competencia dentro de la función que ejerce y que nos permite saber en qué nivel de desarrollo se encuentra quien lo ostenta.
- h) **Defensor/a Público/a:** Funcionario/a que presta servicios de asistencia, asesoría y representación técnica a las personas en conflicto con la ley, en la calidad de servidor de la carrera de Defensa Pública.
- i) **Departamento Recursos Humanos:** Órgano de la Defensa Pública que tiene a su cargo todos los subsistemas de recursos humanos de la institución y las investigaciones de las faltas disciplinarias presuntamente cometidas por el personal administrativo y técnico, para en uno y otro caso lograr los objetivos trazados por las normas de la Institución.
- j) **Destitución:** Desvinculación de la organización del empleado/a como consecuencia de la aplicación de sanción por falta de tercer grado.
- k) **Dirección General y/o Nacional:** Máxima autoridad de la Oficina Nacional de la Defensa Pública, que tiene a su cargo la conducción legal, técnica y administrativa del servicio.
- l) **Dirección Técnica:** Órgano de la Defensa Pública que tiene a su cargo el diseño de políticas, normas y procedimientos para los procesos de supervisión técnica, sistema de carrera y evaluación del desempeño, así como dirigir el proceso de estandarización del modelo de gestión institucional.
- m) **Evaluación del Desempeño:** Proceso técnico que permite medir el rendimiento laboral de los servidores de la Defensa Pública, durante un período determinado.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

- n) **Evaluación de la Gestión:** Proceso para dirigir, coordinar y supervisar de forma efectiva la evaluación de desempeño; así como la recolección de los datos estadísticos y la medición de los indicadores de gestión institucional.
- o) **Perfil del puesto:** Requisitos y calificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleo dentro de la institución.
- p) **El Perfil de puesto por competencias:** Listado de las competencias esenciales para un puesto, así como los niveles de exigencia de cada una de ellas, para alcanzar un rendimiento óptimo de un trabajador o un profesional dentro de la organización.
- q) **Personal Administrativo:** Servidor/a público/a cuya función no influye directamente sobre el resultado de la labor técnica ejercida por el abogado/a, en los casos asistidos por la Defensa Pública.
- r) **Personal Técnico:** Miembros de la Defensa Pública cuya función influye o pueden influir- directamente sobre el resultado de los procesos penales, en los cuales la Defensa Pública brinda asistencia entre los cuales se incluyen los investigadores/as públicos/as, trabajadores/as sociales y paralegales.
- s) **Plan de Desarrollo:** Es una herramienta de gestión que promueve el desarrollo integral de los empleados/as de la Defensa Pública. El plan de desarrollo constituye un compromiso asumido por el funcionario/a y será parte de los aspectos que se medirán en los resultados del desempeño del empleado/a para el próximo período de evaluación.
- t) **Promoción:** Es la prerrogativa que tienen los defensores/as públicos/as categoría III de ascender a defensores públicos III-A, cuando obtienen una excelente evaluación del desempeño y mientras la mantenga.
- u) **Superior Inmediato:** Primera autoridad bajo cuya fiscalización se encuentra el servidor/a público/a.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

- v) **Usuarios:** Personas que reciben de forma directa e indirecta los servicios que ofrece la Oficina Nacional de Defensa Pública.

Artículo 2. Objeto.

Este reglamento tiene como objeto regular los procesos de la evaluación del desempeño por competencias, de los servidores de la Defensa Pública así como fijar las pautas y criterios idóneos para la ejecución de la misma.

Artículo 3. Alcance.

Están sujetos a las disposiciones establecidas por este Reglamento y los manuales técnicos de procedimientos que se derivaren del mismo todos los miembros de la Oficina Nacional de Defensa Pública.

Artículo 4. Principios.

Todos los miembros de la Defensa Pública se rigen por los principios éticos establecidos en la Ley y en el Código de Comportamiento Ético de la Defensa Pública; y en particular su sistema de evaluación del desempeño por competencias estará regido además por los principios de:

- 1) **Equidad:** El evaluador/a tiene el deber de ser justo con el evaluado, con la institución donde trabaja y los usuarios.
- 2) **Objetividad:** El evaluador/a tiene el deber de conducirse con objetividad identificando diferentes fuentes personales y documentales, para generar la información y las evidencias, sobre las cuales se basa el juicio de valor acerca del desempeño.
- 3) **Transparencia:** El evaluador/a debe tener amplio conocimiento de los criterios, instrumentos, procedimientos y sistema de evaluación.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

- 4) **Participación:** Tanto el evaluador/a como el evaluado deben tener la disposición de mantener abiertos los canales de diálogo y consenso.

Artículo 5. Periodicidad en la evaluación.

La evaluación del desempeño se realizará una vez al año. Se practicará cuando el servidor/a público/a cuente con no menos 6 meses de ejercer su cargo en la oficina que corresponda.

CAPITULO II

TITULO I

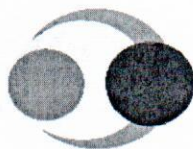
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS

Artículo 6. Evaluación por competencias.

La evaluación del desempeño por competencias es un enfoque basado en acciones para medir el rendimiento del desempeño cuantitativa y cualitativamente, usando las competencias con relación al nivel requerido para la posición o puesto de trabajo.

Artículo 7. Perfiles por competencias.

Es una herramienta que describe comportamientos que se pueden observar y medir con precaución y que se vincula a la estrategia, estructura y la cultura de la institución. Está formado por las habilidades y conocimientos que se requieren para desempeñar un puesto de trabajo y que se traducen, tanto a nivel cuantitativo como a nivel cualitativo, en la principal fuente del proceso de evaluación del desempeño por competencia.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 8. Estructura de los perfiles.

Cada perfil cuenta con los datos de identificación, la misión del cargo, las actividades propias de la posición, las actividades esenciales, con sus correspondientes indicadores de gestión, y clientes; que son la prueba o evidencia de que dichas actividades se están desempeñando de un modo favorable para los objetivos de la organización y las competencias del cargo con la definición del grado requerido. De igual formas, las competencias transversales institucionales las transversales de toda la Administración Pública. Conocimientos académicos formales y adicionales requeridos, destrezas específicas, experiencia laboral y sus dimensiones y periodo probatorio en los casos que aplica.

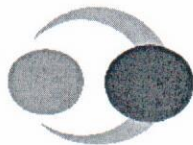
Artículo 9. Competencias transversales.

Se refieren a aquellas competencias que son comunes para todo personal, independientemente de su responsabilidad y posición en la institución, porque son parte de la impronta que los servidores están obligados a dejar conforme a la misión institucional.

Artículo 10. Competencias transversales de la ONDP.

Las competencias transversales de la Oficina Nacional de la Defensa Pública son: Vocación de Servicio, Integridad y Mística las cuales, de acuerdo al perfil del puesto y el grado asignado según la posición, se definen:

1. **Vocación de Servicio.** Interés evidente de ayudar y servir a los clientes internos y externos, de comprender y satisfacer sus necesidades, esforzándose por conocer y resolver los problemas presentados a fin de cuidar los factores que intervienen en la cadena de servicio.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

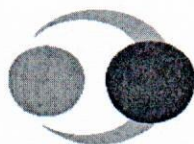
Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

2. **Integridad.** Actuar con rectitud, honradez y honestidad, siendo coherente con lo que dice y hace. Alineado con los principios y valores éticos de la institución.
3. **Mística.** Deseo y entusiasmo de realizar el trabajo encomendado, más allá del simple cumplimiento de una labor específica. Es tomar conciencia de que la labor de cada uno es indispensable para hacer posible el cumplimiento de la misión de la institución, y de este modo, brindar a los usuarios un servicio oportuno y de calidad.

Artículo 11. Competencias transversales de la Administración Pública.

Siendo la ONDP una institución estatal tiene el deber de incorporar las competencias transversales de la Administración Pública: Orientación al Servicio, Orientación a resultados y Orientación a la calidad, las cuales, de acuerdo al perfil del puesto y el grado asignado según la posición, se definen:

1. **Orientación al Servicio.** Es realizar de forma pulcra, organizada y empática sus actividades tanto frente al usuario, como a los colaboradores internos; mostrando un genuino y continuo interés en responder de forma eficiente a las necesidades y requerimientos.
2. **Orientación a Resultados.** Es la capacidad de encausar sus actividades y energía hacia el logro de los objetivos propuestos hasta alcanzarlos de forma exitosa.
3. **Orientación a la Calidad.** Es la actitud de revisión y replanteo permanente de la forma en que se realizan las tareas, para que las mismas sean ejecutadas con el debido cuidado y esmero y a favor de un trabajo confiable.



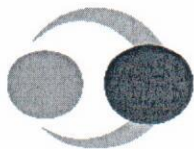
Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 12. Competencias del puesto.

Las competencias que serán requeridas, según las posiciones establecidas por la Oficina Nacional de la Defensa Pública, son:

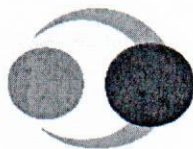
1. **Adaptación al cambio:** Capacidad para enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas y para aceptar los cambios de forma positiva y constructiva.
2. **Administración de los recursos:** Capacidad de determinar el apropiado uso y distribución de recursos financieros, materiales, humanos y de tiempo.
3. **Aprendizaje Activo:** Capacidad para comprender e identificar las aplicaciones y consecuencias de información y/o material nuevo.
4. **Capacidad de análisis:** Capacidad para realizar un análisis lógico, identificar problemas e información relevante, así como la habilidad para conectar situaciones que no están obviamente vinculadas, utilizando un razonamiento inductivo, deductivo y conceptual.
5. **Capacidad trabajo bajo presión:** Capacidad de trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha y constante exigencia.
6. **Comunicación Efectiva:** Aptitud para los diferentes puntos de vista e ideas y transmitir de forma clara, transparente, veraz y oportuna de manera verbal o escrita las ideas, prioridades y planes, verificando su recepción.
7. **Construcción de relaciones:** Capacidad de mantener y ampliar relaciones cercanas y duraderas con personas o grupos clave, cruciales para el logro de metas.
8. **Disciplina:** Capacidad de actuar de manera ordenada y constante para conseguir un fin específico, implicando el actuar con determinación hasta lograr las metas institucionales de forma puntual y responsable.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

9. **Innovación y mejora continua:** Perseverancia en investigar, proponer e implementar oportunidades para cambiar, optimizar y desarrollar los procesos orientados al servicio del usuario interno y/o externo.
10. **Liderazgo:** Habilidad de orientar las acciones de los grupos en direcciones determinadas, inspirándoles a trabajar con autonomía y responsabilidad; así como establecer directrices, fijar objetivos, comunicar, retroalimentar e integrar las opiniones de los grupos; Motivar, inspirar confianza y empoderar para el desarrollo de los colaboradores.
11. **Negociación y manejo de conflictos:** Capacidad para reconciliar varios puntos de vista, persuadiendo a los implicados con la finalidad de lograr acuerdos beneficiosos para todas las partes involucradas.
12. **Orientación/asesoramiento:** Acción consistente en generar y exponer ideas que faciliten la toma de decisiones de otras personas en base al conocimiento de las situaciones que demandan su asesoramiento, para que las alternativas propuestas sean aceptadas y aplicadas por los demás.
13. **Pensamiento conceptual:** Habilidad para identificar en las situaciones diversas las pautas o relaciones que no son obvias o los puntos claves en situaciones complejas, en base a la utilización de razonamientos creativos, inductivos o conceptualizantes.
14. **Planificación y organización:** Capacidad para asignar metas y prioridades, plazos y recursos requeridos de manera eficaz, en base a actitudes racionales y analíticas durante el proceso de planeación, de tal forma que transformen las ideas en planes de acción secuenciados.
15. **Supervisión:** Acciones dirigidas a establecer mecanismos para comprobar, regular y dar seguimiento a los procesos establecidos y los planes de acción requeridos en sus colaboradores.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

16. Pulcritud: Adecuado manejo y preocupación por la apariencia personal y ambiente físico de trabajo, así como el mantenimiento y preservación de las infraestructuras y bienes de la institución.

17. Trabajo en equipo: Capacidad para establecer relaciones con sus compañeros con la finalidad de que cada uno pueda desempeñar las funciones de su cargo, articulando las metas que le competen alcanzar con las metas de sus compañeros de trabajo y la meta final de la organización; así como de establecer relaciones de cooperación y preocupación no sólo por las propias responsabilidades sino también por las del resto del equipo de trabajo; Y la capacidad de trabajar con otros para conseguir metas comunes.

Artículo 13. Grados de las competencias.

En los perfiles de puesto se ha establecido un grado a las competencias que cada cargo requiere, que van desde la A hasta la E, cada uno contiene su propia definición y varía de acuerdo al grado requerido según el puesto.

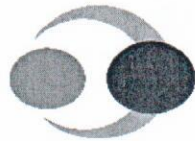
Artículo 14. Órgano evaluador.

La evaluación de desempeño estará dirigida por la Dirección Técnica, y su coordinación y ejecución por el Departamento de Evaluación de la Gestión y contará con el apoyo del Departamento de Recursos Humanos.

Párrafo. La evaluación del Director/a Nacional y los/as Directores/as Técnico y Administrativo estará a cargo del Consejo Nacional de la Defensa Pública.

Artículo 15. Método de evaluación.

A los fines de este reglamento se utilizará el método de evaluación de 360, 270 y



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

180 grados. Lo que indica que el empleado/a será evaluado por su supervisor inmediato, compañeros de trabajos, supervisados y en algunos aspectos por los usuarios del servicio, incluyendo la auto evaluación.

Artículo 16. Normas para la puntuación.

Los resultados de las evaluaciones del desempeño servirán para ascensos, promociones, otorgamiento de incentivos, adiestramientos, entre otros.

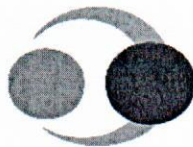
Párrafo I. Para derecho a los ascensos, el evaluado/a debe haber obtenido una calificación de **muy bueno a excelente**: 85 puntos o más en las dos últimas evaluaciones del desempeño.

Párrafo II. Para tener derecho a una promoción, el evaluado/a deberá poseer una calificación de **excelente**: 95 o más en la última evaluación del desempeño.

Párrafo III. Para recibir incentivos económicos, académicos y morales el evaluado/a debe haber obtenido una calificación de **muy bueno a excelente**: 85 puntos o más en la última evaluación del desempeño.

Párrafo IV. Para tener derecho a incentivos académicos, el evaluado/a debe haber obtenido una calificación de **buena**: 80 puntos o más en la última evaluación del desempeño.

Párrafo V. El empleado/a que obtenga una calificación de 70 a 79 puntos o menos se entenderá que tiene un desempeño **insatisfactorio** y por lo tanto deberá someterse a un programa especial de capacitación.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

Párrafo VI. El empleado/a que obtenga una calificación de 69 puntos o menos se entenderá que tiene un desempeño **insatisfactorio** y deberá someterse a un programa especial de capacitación. En los casos en que el servidor/a público/a no culmine o no apruebe el programa especial de capacitación, o que en el siguiente proceso de evaluación su desempeño sea nuevamente calificado de insatisfactorio, será destituido del cargo, siguiendo el procedimiento establecido en el reglamento de carrera y el reglamento de relaciones laborales del personal administrativo y técnico.

TITULO II

EVALUACION GENERAL, METODOLOGÍA Y FACTORES

Artículo 17. Evaluación general.

La evaluación de desempeño que se aplicará a los miembros de la ONDP incluirá los siguientes factores:

- a) **Aspectos Básicos de actitudes**, en los cuales se verificarán las competencias transversales de la ONDP y de la Administración Pública, así como las competencias del puesto y tendrán un valor de 30%.
- b) **Integridad**, en la cual se verificaran las competencias de integridad: conocimiento de los valores y principios de la ONDP y tendrán un valor de 20%.
- c) **Calidad y efectividad en el trabajo**, en las cuales se verificará el cumplimiento de las competencias esenciales del perfil del cargo y tendrá un valor de 50%.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

TITULO III

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS DEFENSORES/AS PÚBLICOS/AS Y ABOGADOS/AS ADSCRITOS/AS CONTRATADOS/AS Y DE OFICIO.

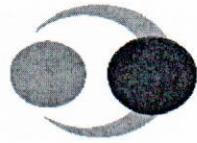
Artículo 18. Metodología, parámetros y puntuación.

La evaluación de desempeño que se aplicará a los defensores/as públicos/as y abogados/as de oficio y adscritos/as contratados/as, incluirá los factores siguientes:

- a) **Directrices generales:** Factor en el cual se verificarán los conocimientos de valores, principios y la misión institucional, con un valor de 10%.
- b) **Capacitación:** Factor en el cual se verificarán la capacitación adquirida en todos los grados, con un valor de 8%.
- c) **Actitud:** Factor en el cual se verificarán las competencias transversales de la ONDP y de la Administración Pública; así como las competencias del puesto, y las funciones ejercidas como defensores/as categoría II y III; con un valor de 12%.
- d) **Función técnica:** Factor en el cual se verificarán las destrezas orales y los alegatos escritos, con un valor de 35%.
- e) **Requerimientos administrativos:** Factor en el cual se verificarán las visitas a los lugares de detención y visitas carcelarias, el seguimiento oportuno de los procesos en todas sus etapas y la rendición de informes mensuales y otros, con un valor de 35%.

Artículo 19. Requerimientos administrativos: Sistema de gestión del caso y otros controles mínimos.

La medición del desempeño administrativo es la prueba material del trabajo

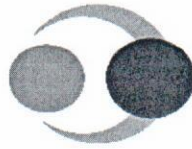


Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

realizado por cada defensor/a público/a, abogado/a de oficio y adscrito/a contratado/a y por la oficina, y constituye una herramienta que arroja indicadores mediante los cuales se puede medir la efectividad a través del rendimiento. Los factores a ser evaluados en el orden administrativo como requisitos necesarios que muestran la competencia del perfil de puesto del evaluado, son los siguientes:

1. **Concurrencia regular a lugares de detención y asistir a visitas carcelarias:** Para verificación de las visitas carcelarias cada defensor/a debe llevar un registro, en el cual aparezcan todos imputados/as privados de libertad, con indicación de lugar de detención, lo cual permitirá determinar la cantidad de imputados/as presos. De igual modo, el defensor/a deberá llevar una carpeta que contenga los formularios de visitas carcelarias realizadas durante el período evaluado. Para fines de verificación de las visitas a los lugares de detención se tomará en cuenta los registros de visitas a los destacamentos y los calendarios de turnos.
2. **Seguimiento oportuno de los procesos en todas sus etapas.** Para constatar el seguimiento oportuno de los procesos por parte del defensor/a público/a, abogado/a de oficio y adscrito/a contratado/a, se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:
 - a) Organización de la carpeta física del caso, lo cual se traduce en piezas debidamente organizadas en orden cronológico de las acciones realizadas; y uso correcto de los formularios que debe contener un expediente (hoja de seguimiento, visita al imputado, sustituciones y solicitudes a las unidades técnica).
 - b) La gestión en los casos asignados, medición del seguimiento del proceso, las acciones interpuestas, diligencias y resultados obtenidos.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

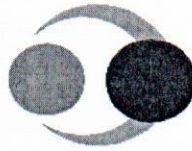
Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

3. **Rendición de informes mensuales y otros.** Para constatar la labor realizada por el defensor/a público/a, abogado/a de oficio y adscrito/a contratado/a, así como los resultados obtenidos en su gestión, se examinará el informe mensual, el cual podrá ser generado por el sistema de casos de la ONDP, del cual se tomará en cuenta: Tiempo de entrega de los mismos y resultados obtenidos.

Artículo 20. Función técnica.

La medición del desempeño técnico del defensor/a público/a, abogado/a de oficio y adscrito/a contratado/a, pone en evidencia la calidad técnica de su accionar en los aspectos esenciales del servicio de Defensa Pública, los cuales se constatarán mediante la observación de las destrezas orales del mismo durante las audiencias y otras actividades, así como la comunicación efectiva con el usuario y la calidad de los alegatos escritos. El cumplimiento de las funciones técnicas incluirá los siguientes factores:

1. **Destrezas orales.** En este factor se verificará: Calidad de la estrategia, calidad de la expresión oral (argumentación jurídica, técnicas de interrogatorio y contra-interrogatorio y técnica de expresión oral para las conclusiones).
2. **Efectividad de la comunicación con el usuario.** En este factor se verificará las acciones tendentes a garantizar el trato digno antes, durante y después de la audiencia que debe recibir el usuario/a.
3. **Calidad de los alegatos escritos.** En este factor se verificará la calidad de la argumentación jurídica de los escritos elaborados por el defensor/a público/a,



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

abogado/a de oficio y adscrito/a contratado/a, en el ejercicio de las vías recursivas de sus representados.

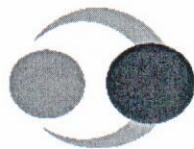
Artículo 21. Cumplimiento de las normas reglamentarias e instrucciones generales.
La medición del desempeño del defensor/a público/a, abogado/a de oficio y adscrito/a contratado/a en lo referente a cumplir y respetar las políticas institucionales, los reglamentos y las instrucciones generales que se giran por parte de la Dirección y del Consejo Nacional de la Defensa Pública están encaminadas a la estandarización del servicio de la Defensa Pública. Estos factores se constatarán mediante el cumplimiento o no de los mismos en el accionar del defensor/a público/a, abogado/a de oficio y adscrito/a contratado/a evaluado/a.

Artículo 22. Participación en las capacitaciones.

La capacitación es parte determinante de la excelencia en el desempeño por competencias, por lo que para su medición se deben valorar tanto los esfuerzos personales de superación en el plano profesional (maestrías, doctorados, posgrado, entre otros); como aquellas capacitaciones a las cuales, por vía de la institución, debe asistir el defensor/a. De igual forma, se valorarán aquellas actividades que representen un esfuerzo intelectual (charlas, publicaciones, docencia, entre otros). El órgano evaluador determinará vía escrita mediante campañas de actualización, la forma en que este aspecto será evaluado.

Artículo 23. Aspectos básicos de actitudes: Brindar atención a los usuarios/as conforme estándares institucionales.

La medición del defensor/a público/a, abogado/a de oficio y adscrito/a contratado/a respecto a este factor se podrá constatar mediante la observación continúa en el



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

desempeño de su función, de forma particular en su interacción con los usuarios y las entrevistas realizadas a los usuarios y sus familiares. De igual manera dichos aspectos se medirán mediante la constatación del grado de desarrollo de las competencias del defensor/a público/a, abogado/a de oficio y adscrito/a contratado/a, tanto las de las competencias transversales de la ONDP, de la Administración Pública; así como las competencias del puesto.

Artículo 24. Evaluación defensor público II y III.

Además de las funciones propias del defensor/a I, al defensor/a público/a II y III se les medirá el rendimiento en aquellas funciones que por la categoría le han sido asignadas por los reglamentos institucionales.

CAPITULO III

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS COORDINADORES/AS

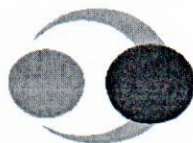
TITULO I

COORDINADORES/AS DE OFICINAS

Artículo 25. Metodología, parámetros y puntuación.

La evaluación de desempeño que se aplicará a los coordinadores/as tiene su fundamento en el perfil diseñado para el puesto, así como en la ley de Defensa Pública, los procedimientos de orden administrativo para la correcta conducción de la oficina a su cargo; incluirá los factores siguientes:

- a) **Organización y gerencia** consistentes en la coordinación técnica, funcional y administrativa de su departamento o distrito; factor en el cual se verificarán la efectividad de la organización y dirección del departamento o distrito a su



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

cargo, apegado al modelo de gestión institucional y el cual tendrá un valor de 35%.

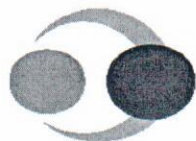
- b) **Supervisión y rendición de informes**, factor en el cual se verificarán la supervisión realizada para asegurar que se cumplan los procedimientos de orden administrativo vigentes en la institución; así como la calidad de los informes trimestrales, anuales y especiales y el cual tendrá un valor de 35%.
- c) **Capacitación**, factor en el cual se verificarán la capacitación adquirida en todos los grados, con un valor de 5%.
- d) **Aspectos básicos de actitudes 10 %**, factor en el cual se verificarán las competencias transversales de la ONDP y de la Administración Pública; así como las competencias del puesto.
- e) **Función técnica y requerimientos administrativo**, factor en el cual se verificarán las destrezas orales, los alegatos escritos, las visitas carcelarias, el seguimiento oportuno de los procesos a su cargo; la cual tendrá un valor de un 10%.
- f) **Atención al usuario**, factor en el cual se verificarán la atención y relación con los usuarios externos, así como con los demás operadores del sistema de justicia, la cual tendrá un valor de un 5%.

TITULO II

COORDINADOR DE CONTROL DEL SERVICIO

Artículo 26. Metodología, parámetros y puntuación.

La evaluación de desempeño que se aplicará al coordinador/a de Control del Servicio tiene su fundamento en el perfil diseñado para el puesto, así como en la ley de Defensa Pública, el reglamento del departamento e incluirá los parámetros siguientes:



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

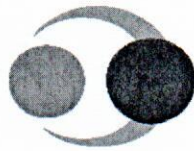
- a) Dirección de los procesos de investigación y el procesamiento de las quejas y denuncias para tomar las medidas correspondientes según la ley, con un valor de 30%.
- b) Registros y verificación de los procedimientos desarrollados para llevar los registros, con un valor de un 10%.
- c) Rendición de los informes trimestrales, las desestimaciones y los informes especiales, con un valor de un 15%.
- d) Capacitación adquirida en todos los grados, con un valor de 5%.
- e) Aspectos básicos de actitudes y competencias de la ONDP, de la administración pública y las competencias del puesto, con un valor de 10%.
- f) Función técnica consistente en la sustentación ante el tribunal disciplinario de primera instancia de los procesos de investigación, y el ejercicio de las vías recursivas ante el Consejo Nacional de la Defensa Pública, con un valor de un 30%.

CAPÍTULO IV

ENTREVISTA, REVISIÓN Y RECONSIDERACIÓN DE RESULTADOS

Artículo 27. Entrevista de evaluación.

Concluido el proceso de evaluación del desempeño, se convocará al evaluado/a a una entrevista en la que se entregaran los resultados obtenidos. Este es el momento más importante del proceso, **no sólo** permite analizar la evaluación sino encontrar en conjunto áreas o zonas de posibles mejoras. Se trata de un proceso que asimismo favorece la comunicación entre superiores y empleados permitiendo o encontrando un momento de reflexión y de oportunidad de expresión.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 28. Revisión de los resultados.

Tendrán derecho a solicitar la revisión de los resultados los evaluados que en su evaluación del desempeño hayan obtenido una nota inferior a 85%; y menos de 95% cuando se trate de los defensores categoría III.

Artículo 29. Conformación de comité para revisión de los resultados de la evaluación.

Cuando proceda la revisión, la dirección técnica convocará a la comisión que se conformará para conocerla, la cual será presidida por un representante del Director Nacional; el encargado del Departamento de Evaluación de la Gestión; un evaluador de experiencia y el evaluado/a.

Párrafo. Cuando la solicitud de revisión de resultados de la evaluación del desempeño proceda del/la directora/a nacional o de los/las directores/ras técnico/a o administrativo/a, la comisión estará compuesta por dos (2) miembros del Consejo designados por el presidente; el Director Nacional o uno de los Directores, según corresponda y el evaluado.

Artículo 30. Procedimiento de la revisión.

El miembro de la Defensa Pública inconforme con los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño, puede incoar un recurso de revisión por ante la Dirección Técnica, en un plazo de 5 días hábiles. Recibido el recurso, se reunirá el comité conformado para las revisiones y en un plazo de 30 días calendarios, contados a partir de la recepción de la solicitud, contestará al interesado.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Res. 003/2017: Reglamento Evaluación de desempeño

SEGUNDO: DEROGA:

1. La Resolución 02/2007 del Consejo Nacional de la Defensa Pública, de fecha 4 de mayo de 2007, contentiva del Reglamento sobre la evaluación de desempeño del personal que integra la dirección, los coordinadores, los defensores públicos, abogados de oficio, personal administrativo y técnico y de la calidad del servicio de la defensa penal que presta la Oficina Nacional de Defensa Pública.
2. Las disposiciones reglamentarias y administrativas que sean contrarias e interfieran el ámbito de aplicación del presente reglamento.

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

