



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Resolución No. 2/2007

En la Ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, hoy día cuatro (4) de mayo del año dos mil siete (2007), el Consejo Nacional de la Defensa Pública, conformado por **Julio Aníbal Suárez**, Juez de la Suprema Corte de Justicia, en representación del Presidente del Consejo y Presidente de la Suprema Corte de Justicia, **Dr. Jorge A. Subero Isa**; **José de los Santos Hiciano** representante de los coordinadores departamentales y Coordinador del Departamento Judicial de Santiago, debidamente electo por sus pares por un período de dos años; **Leandro Taveras**, representante de los defensores públicos y Defensor del Departamento Judicial de la Provincia de Santo Domingo, debidamente electo por sus pares por un período de un año; **María Dolores Díaz**, en representación del **Servio Tulio Castaños**, Director Ejecutivo de la Fundación Institucionalidad y Justicia (Finjus), nombrado por un período de dos años; **Santo Inocencio Mercedes**, Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), nombrado por un período de dos años, asistidos por **Laura Hernández Román**, Directora de la Oficina Nacional de Defensa Pública y Secretaria del Consejo, dicta la siguiente resolución:



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Visto el artículo 15 sobre la integración del Consejo Nacional de la Defensa Pública, de la Ley No. 277-04, que crea el Servicio Nacional de la Defensa Pública, de fecha 12 de agosto del 2004;

Visto el numeral 10 del artículo 16 sobre las funciones del Consejo Nacional de la Defensa Pública y la facultad de aprobación del sistema de evaluación de desempeño de los defensores públicos, de la ley No. 277-04, que crea el Servicio Nacional de la Defensa Pública, de fecha 12 de agosto del 2004;

Visto el numeral 12 del artículo 16 sobre las funciones del Director de la Oficina Nacional de la Defensa Pública y facultad de someter al Consejo las políticas de evaluación del desempeño, de la ley No. 277-04, que crea el Servicio Nacional de la Defensa Pública, de fecha 12 de agosto del 2004;

Atendido, que 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 o carecen de recursos económicos, sujetas a un proceso penal, mediante una defensa técnica y efectiva, ejercida 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”;

Atendido, que cuando se administra una organización que basa su servicio en patrones de calidad debidamente estructurados y validados por todos sus miembros, con una comunicación adecuada y un liderazgo



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

efectivo, los procesos de dirección y administración se simplifican. Cualquier incumplimiento o desmejora del servicio se va a reflejar de inmediato, todos los miembros están comprometidos y ello permite tomar medidas oportunas;

Atendido, que la forma en que se ejerza la supervisión influirá enormemente en la motivación del personal y en su consecuente productividad y mística. Por tanto, la evaluación del desempeño se constituye en un método moderno de propiciar el desarrollo profesional y el mejoramiento continuo del personal;

Atendido, que quien administra debe por tanto ejercer controles, con el fin de alcanzar los resultados deseados o planificados. El éxito o fracaso de la institución, es juzgado de conformidad con el cumplimiento de sus metas. Lo anterior implica evaluar el rendimiento y si fuera necesario, corregir lo que se hace para asegurar el logro de los resultados de acuerdo con el plan previamente diseñado;

Atendido, que evaluar es verificar si lo que se hace es lo previsto, lo cual debe estar orientado hacia el objetivo, y lo convierte en un medio destinado a lograr que la gente haga lo necesario para cumplir las metas;

Atendido, que evaluar es un proceso fundamental, que aplicado adecuadamente favorece las relaciones humanas, por tanto la reacción humana ante esta es una consideración clave. La evaluación debe ser



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

utilizada para promover relaciones favorables entre todos los empleados;

Atendido, que la evaluación del desempeño implica las siguientes etapas: (1) Establecimiento de estándares, (2) Medición del desempeño en comparación con esos estándares, (3) Dar a conocer los resultados, (4) Comparar los resultados reales con los planeados, y la (5) Acción correctiva;

Atendido, que en la primera etapa de la evaluación, por definición y en términos simples los estándares de calidad son patrones de comparación, son los puntos elegidos, las metas. El desempeño real se compara con estas medidas con el fin de proporcionar a los administradores indicadores respecto a cómo funcionan las actividades, sin que sea necesario que estos observen toda la ejecución del trabajo;

Atendido, que los principales indicadores fijados por nuestra institución radican en: a) Funcionamiento del sistema de gestión la cual esta dividida en la siguientes áreas: 1) gestión de la oficina de defensa (logros de los resultados institucionales establecidos en la misión); 2) procesos de la defensa técnica (calidad y productividad); 3) desempeño técnico del recurso humano de la institución (evaluación del desempeño). b) Reducción de la prisión preventiva. c) Presencia del defensor en la fase de investigación. d) Apego del defensor a la ética, misión y valores institucionales. e) Porcentaje de clientes satisfecho con



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

el servicio de defensa. f) Contacto permanente del defensor y sus usuarios. Y h) Porcentajes de resoluciones favorables al imputado.

Atendido, que la segunda etapa del control es medir o evaluar de alguna forma el desempeño en comparación con los estándares. La medición del desempeño en comparación con los estándares debe en términos ideales basarse en observación y otros métodos, para permitir detectar las desviaciones antes de su ocurrencia real;

Atendido, que el control estratégico significa fijar normas y medir el desempeño de las variables que permiten determinar a los directores si los planes son llevados a cabo;

Atendido, que la tercera fase del proceso de evaluación radica en la importancia de dar a conocer los resultados, ya que la retroalimentación que se brinda a los individuos u organizaciones que van a ser medidos, en este caso todos los miembros de la Oficina Nacional de Defensa Pública. Gracias a ésta es posible comparar los resultados reales con los proyectos e intentar introducir ajustes donde sea necesario;

Atendido, que la cuarta fase del proceso de evaluación es la comparación de los resultados reales con los planteados, lo que permite analizar el desempeño y encontrar desviaciones con lo establecido en los planes, esto puede ser resultado de problemas que requieren una acción correctiva;



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Atendido, que la quinta fase del proceso de evaluación es la acción correctiva, la cual es de suma importancia si se determina que la falla se encuentra en un defensor, que este vea lo sucedido como una oportunidad de mejorar y que le sean brindadas las herramientas necesarias para alcanzarla;

Atendido, la responsabilidad que en la conducción de la institución tienen las posiciones de dirección, sub-direcciones, coordinaciones siendo sus funciones las propias de un equipo de gerencia, quienes llevan a la institución hacia el cumplimiento de sus planes, con estrategias bien definidas y evaluadas; surge la necesidad de que sean incluidos esos cargos dentro de un sistema de evaluación del desempeño, que permita llevar un adecuado control de sus funciones y de que efectivamente están cumpliendo ese rol estratégico fundamental dentro de la organización.

Atendido, que con base en estas consideraciones se deben establecer algunos indicadores que permitan medir el desempeño del defensor público, del abogado de oficio, el personal administrativo y técnico y del coordinador de la institución, tanto en el aspecto técnico como de actitudes, con el fin de que la dirección tenga una idea clara del rendimiento y capacidad de los defensores, abogados de oficio y coordinadores y con ello sea capaz de tomar las decisiones adecuadas para la mejora continua del servicio y del personal a su cargo;

Por tales motivos, el Consejo Nacional de la Defensa Pública,



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

RESUELVE:

REGLAMENTO SOBRE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE INTEGRA LA DIRECCIÓN, LOS COORDINADORES, LOS DEFENSORES PUBLICOS, ABOGADOS DE OFICIO, PERSONAL ADMINISTRATIVO Y TECNICO Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA DEFENSA PENAL QUE PRESTA LA OFICINA NACIONAL DE LA DEFENSA PUBLICA

Artículo 1. Evaluación de desempeño.

La presente resolución establece la evaluación de desempeño como mecanismo de control para medir o evaluar el desempeño en comparación con los estándares del personal directivo, coordinadores, defensores públicos, los abogados de oficio, y personal administrativo y técnico de la Oficina Nacional de Defensa Pública.

Capítulo I: Evaluación de desempeño de los defensores públicos y abogados de oficio.

Artículo 2. Órgano evaluador.

La evaluación de desempeño estará a cargo de la Subdirección Técnica, quién se auxiliará de los coordinadores departamentales o de distrito, de acuerdo a lo que corresponda, cuando se trate de asuntos que le atañen evaluar. También se auxiliará de otros defensores públicos y/o abogados de oficio que colaborarán aplicando los instrumentos y verificando el



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

desempeño técnico, con base en los parámetros previamente establecidos.

Artículo 3. Peridiocidad en la evaluación.

La evaluación del desempeño se aplicará cuando el defensor (a) cuente con al menos 6 meses de ejercer su cargo en la oficina que le corresponda.

Aún cuando los defensores públicos están obligados a entregar informes mensuales sobre sus labores, el seguimiento y monitoreo de su desempeño personal, será anual, para contar con mayores datos sobre su desempeño y la gestión de sus casos, ya que es probable que estos no tengan muchos cambios de un mes a otro.

Artículo 4. Forma de puntuación.

La evaluación de desempeño se realizará sobre la escala numérica de 100, de tal forma que cada componente de la evaluación corresponda a un porcentaje sobre 100, de acuerdo a la importancia de cada punto. Puntuación que será revisada semestralmente.

Artículo 5. Valoración del resultado de la evaluación

Se considerará que aprueba de forma satisfactoria la evaluación del desempeño el defensor o defensora que obtenga un porcentaje final igual o superior a 80%. Para efecto de ascenso se considerará como porcentaje aceptable un resultado de 85 o más. Las personas que obtengan como resultado entre 70% y 79%, por deficiencia en algún



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

aspecto en su manejo técnico recibirán el adiestramiento en las áreas que lo requieran, sin perjuicio de que quienes obtengan esta puntuación por descuido en la función se les retenga responsabilidad disciplinaria en caso de comprobarse la existencia de alguna falta.

Artículo 6. Efectos de la reprobación de la evaluación del desempeño.

Quienes obtengan un resultado inferior al 70%, serán sometidos a investigación para determinar si corresponde la aplicación del régimen disciplinario, según corresponda, al mismo tiempo deberán cumplir un programa de reforzamiento en las áreas que muestren mayor debilidad, bajo la supervisión del coordinador respectivo y la Dirección. En caso de persistir en incumplimiento de sus labores, se abrirán los regímenes disciplinarios que sean necesarios.

Los defensores evaluados cuyos resultados sean menos del 60% y se comprobare deficiencias manifiestas, serán suspendidos de sus funciones, deberán cumplir un programa de reforzamiento en las áreas que muestren mayor debilidad, bajo la supervisión del coordinador respectivo y la Dirección. Al mismo tiempo que serán sometidos a investigación para determinar si corresponde la aplicación del régimen disciplinario, según corresponda. En el caso de los abogados de oficio luego del reforzamiento serán sometidos a supervisión por un lapso de 2 meses y de persistir el incumplimiento serán removidos del puesto de forma definitiva.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 7. Forma de medir los aspectos de la evaluación.

La forma en que se deben medir los diferentes aspectos que incluye la evaluación de desempeño es a través de instrumentos que puedan ser corroborados de la forma más objetiva posible, y que además permitan una fácil recolección de la información requerida.

Artículo 8. Estándares de calidad y porcentaje.

La evaluación de desempeño incluirá los siguientes aspectos: a) Requerimientos administrativos 15%; b) cumplimiento de las funciones técnicas con excelencia 65%; c) acatamiento de las directrices que se giran para la mejora del servicio 10%; d) rendimiento en actividades de capacitación 5%; e) aspectos básicos de actitudes 10%.

Artículo 9. Requerimientos administrativos: Sistema de gestión del caso y otros controles mínimos.

En la medición del desempeño es fundamental el aspecto administrativo, ya que es la prueba material del trabajo realizado por cada defensor y por la oficina. Los aspectos a ser evaluados en el orden administrativo son los siguientes:

- a) Una carpeta física del proceso donde se evidencia el seguimiento que se le ha dado al caso asignado, con los documentos y datos necesarios tales como: fecha de asignación del caso, fecha del primer contacto con el imputado, nombre, delito, tribunal, estado actual, si está preso o no, las fechas de las visitas que ha hecho a la cárcel, gestiones realizadas a favor del imputado, su resultado y fechas en las cuales las realizó; las investigaciones realizadas por



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

el defensor, tanto de prueba, como jurisprudencia y doctrina, las comunicaciones de cualquier clase que ha tenido con el imputado, entre otros.

- b) Llevar un registro especial sobre imputados privados de libertad. En el mismo se debe indicar lugar de detención, plazo, fechas de vencimiento de las medidas impuestas, fechas para las declaratorias de extinción o cese, acciones ante el vencimiento de los plazos para la prisión preventiva.
- c) Hacer un reporte mensual de labores, que en su mayoría lo genera el mismo sistema y que incluya al menos: a) Número de casos al iniciar el mes, b) Número de casos que ha manejado en el año, c) Número de casos terminados y sus motivos (condena, sobreseimiento, absolutoria, cambio de abogado u otro), d) Activos al concluir el mes, e) Diligencias realizadas: Declaraciones, audiencias sobre prisión, anticipos, audiencias preliminares, debates, recursos planteados, incidencias, ofrecimientos de pruebas y otras g) Gestiones de libertad realizadas a favor de los imputados privados de libertad.
- d) Realizar por lo menos cada tres meses un recuento y verificación de casos, que permita determinar el número exacto y real de asuntos activos, y de esa forma aprovechar los recursos humanos y materiales de la mejor forma posible.

Artículo 10. Cumplimiento de funciones técnicas con excelencia.

El cumplimiento de las funciones técnicas incluirá las siguientes variables: a) Aplicación de estrategias, b) Alegatos escritos, c) Manejo



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

de destrezas orales, d) Trato a usuarios. La evaluación de estos aspectos se hará conforme lo dispuesto en las leyes y este reglamento, así como los estándares mínimos fijados por la institución, a través de instrucciones generales y publicaciones de pautas mínimas de defensa elaboradas al efecto.

Artículo 11. Aplicación de estrategias.

Para verificar esta parte del desempeño del defensor se debe dar seguimiento y acompañarlo en el desempeño de su función. Esto implica acudir a las audiencias y otras actividades, en las cuales con la ayuda de un formulario de cotejo se pueda evaluar lo siguiente: a) la forma en que lleva el caso el defensor, b) como aplica las herramientas de la oralidad, c) la calidad su teoría del caso, d) la planeación y viabilidad de su estrategia de defensa, y e) la pertinencia de la estrategia respecto al caso, asimismo se deben revisar sus expedientes o algunos de estos todo con el fin de determinar: (1) las gestiones de defensa, (2) verificar el conocimiento respecto al expediente, (3) la forma en que lleva el caso y aplica sus estrategias.

Cuando se valora la estrategia de defensa lo que se analiza es el camino escogido en cada caso, y si las acciones ejecutadas están bien orientadas, de acuerdo a la estrategia diseñada o teoría del caso elaborada.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 12. Alegatos escritos.

Toda argumentación escrita debe tener un mínimo de fundamentación y estructura, cuya extensión y profundidad depende de la complejidad del caso. Los aspectos mínimos a valorar en los escritos se medirán por medio de un instrumento sencillo, examinando al azar en sus recursos los siguientes aspectos: a) Calidad técnico-jurídica en la interposición de los recursos, b) Capacidad para diferenciar motivos, c) Conocimiento de los requisitos formales, d) Exposición del agravio, e) Argumentación jurídica en los escritos f) Encabezado e identificación del caso, g) Calidad con que se invoca y resolución de que se trata o título de la gestión que se realiza, h) Fundamento legal, i) Fundamento de fondo (análisis del caso concreto), j) Citas doctrinales o de jurisprudencia (cuando se requiere), k) Interés procesal de la gestión, l) Petitoria, m) otras formalidades requeridas (notificaciones, firmas, entre otros), y n) Errores ortográficos o de redacción.

Es necesario valorar la extensión y profundidad de los escritos, conforme al caso. Debe ser concreto en sus pretensiones. Innovar en la fundamentación, pero todo de acuerdo al caso. Los escritos deben ser enérgicos, pero no ofensivos. Deben evitarse los llamados formularios preelaborados para hacer recursos o gestiones de fondo, ya que pueden llevar a que se pierda interés por parte del juzgador en su lectura y análisis.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 13. Manejo de destrezas orales.

El proceso penal actual promueve el uso de la oralidad, por ello se debe evaluar el desempeño en las audiencias orales. Se elaborará un instrumento de cotejo que mida los aspectos básicos que debe manejar el defensor. Como mínimo se debe evaluar: a) Preparación del caso, b) Como lo lleva estructurado, c) si tiene una estrategia o teoría del caso diseñada, d) la argumentación jurídica en las audiencias orales, e) Técnica de expresión oral en audiencias orales, (coherencia, capacidad síntesis), f) comunicación con el imputado, g) tono de voz y manejo de los gestos adecuados, h) estructura y logicidad de los alegatos, i) Técnica de expresión oral en interrogatorios de imputados, testigos y peritos, j) Técnica de expresión oral en conclusiones, k) manejo correcto del interrogatorio y contrainterrogatorio, l) manejo de la prueba y sus reglas (manejos de las objeciones), m) manejo de situaciones imprevistas, n) capacidad de reacción y respuesta, y ñ) formalidades en el uso de la replica.

Todos estos aspectos se pueden corroborar y medir, pues existe una forma correcta de desempeñarse en una audiencia oral, una cosa es el estilo personal, que debe respetarse y otra que se cumpla con todos los requerimientos durante la misma.

Artículo 14. Trato a usuarios y usuarias.

El trato digno que el defensor debe brindar a los usuarios se debe medir por medio de la observación directa y de un instrumento sencillo que



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

recoja algunas variables que permitan determinar como trata el defensor a sus clientes: a) Si tiene capacidad de escucha, b) Paciencia, c) Respeto, d) Si muestra empatía, e) Si genera confianza, y f) Si es puntual en sus entrevistas; en el proceso: (1) Si le mantiene informado de los acontecimientos del proceso, (2) Comunicación del defensor con el imputado en la declaración de los hechos, (3) Presentación y explicación inicial del defensor sobre su designación, (4) Comunicación del defensor/a con el imputado durante la audiencia, (5) Comunicación del defensor con el privado de libertad en las visitas a los centros penitenciarios, (6) Coordinación de la defensa técnica con la defensa material, (7) Explicación que el defensor brinda al imputado sobre su actuación antes y durante la audiencia y acerca de los posible resultados, entre otros.

Artículo 15. Cumplimiento de directrices.

La evaluación de los defensores públicos sobre las políticas institucionales y las directrices que se giran por parte de la Dirección, del Consejo Nacional de la Defensa Pública y el Poder Judicial, que están encaminadas a la mejora del servicio se hará por medio del examen de: a) Demostración de conocimiento de las directrices; b) Aplicación de las directrices en sus funciones; c) Conocimiento de la misión de la defensa pública; d) Conocimiento de la Visión de la institución; e) Conocimiento y aplicación de los principios éticos del defensor; f) función de la Unidad de Integridad Institucional (UII); g) valores de la defensa pública; h) sistema de consecuencias del; i) conocimiento de la carta de aceptación.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 16. Rendimiento en capacitación.

La capacitación es parte de la excelencia en el desempeño, por ello aquí se deben valorar tanto los esfuerzos personales de superación en el plano profesional, como la participación y rendimiento en actividades oficiales. Este aspecto se medirá por medio de un instrumento de cotejo que permita medir: a) Participación del defensor en las actividades de capacitación, b) Capacitación recibida por la institución, c) Capacitación recibida continúa, d) Capacitación por decisión propia, e) Capacitación impartida, para la institución, f) Docencia impartida en el ámbito privado g) Niveles académicos alcanzados (maestría, post-grado, diplomado etc.), h) Desempeño del defensor, i) Participación en programas de formación, j) Cursos Virtuales y, k) horas presenciales de los cursos virtuales. Los mismos serán acreditados con la presentación de una constancia de participación.

El porcentaje de capacitación se dividirá en: los grados académicos que tiene o adquiere el defensor, otros cursos afines a la función y la participación y rendimiento en los cursos y demás actividades oficiales.

Artículo 17. Aspectos básicos de actitudes.

Es importante la medición de este aspecto. La observación continúa de los defensores en su desempeño, su interacción con las demás personas: compañeros y compañeras de trabajo, público, jueces, juezas, fiscales, permite determinar el grado de compromiso, mística y las actitudes del defensor frente a su función. Este aspecto se medirá



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

mediante un sencillo instrumento de cotejo que permita medir: a) Compromiso del defensor para con su función, b) Actitud del defensor para con sus compañeros, c) Trabajo en equipo, d) Mística del defensor público en su entorno laboral, d) Organización y cuidado de los recursos de la institución, e) Actitud del defensor frente a su función y, f) Apreciación de los clientes del servicio de la defensa pública.

Artículo 18. Revisión de resultados.

- a) Tendrán derecho a solicitar la reconsideración y la revisión de los resultados quienes en su evaluación del desempeño hayan obtenido una nota inferior a 85%
- b) Una vez concluida la evaluación, los evaluados serán convocados a una entrevista, ante el órgano evaluador y allí se les comunicará los resultados obtenidos y las conclusiones y recomendaciones de la evaluación, en la misma se le informará que pueden firmar la aceptación de los resultados de estar conforme con ellos y de no estar conforme, se les comunicará que dispondrán a partir de ese momento de 5 días a efecto de solicitar reconsideración ante el evaluador que corresponda, respecto de los puntos con que no esté conforme, lo cual hará por escrito con indicación clara y precisa de los aspectos de la evaluación que impugna y el fundamento para ello.
- c) Al conocer la reconsideración el evaluador analizará los puntos de inconformidad y valorará si procede la rectificación de algún aspecto, y en caso de que ello suceda se modificará la evaluación



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

anterior y la nueva será notificada a la persona evaluada, quien en un plazo de 5 días deberá solicitar la revisión ante la Dirección.

Artículo 19. Integración y facultades de la Comisión encargada de la revisión.

Ante la solicitud de revisión la Dirección solicitará al evaluador la documentación relativa a la evaluación. De inmediato esta conformará una comisión presidida por el director o el subdirector, un coordinador departamental y un defensor de la misma categoría o de la inmediata siguiente a la del defensor evaluado, los integrantes de la comisión deberán conocer a plenitud el sistema de evaluación y la aplicación de los instrumentos, estos revisarán los motivos de inconformidad y dictaminarán en última instancia los resultados definitivos, los cuales devolverán a la oficina de origen.

Artículo 20. Evaluación de los abogados de oficio

Los abogados de oficio serán evaluados por la Dirección, Subdirección y el Supervisor encargado, bajo los mismos parámetros y porcentajes definidos por este reglamento para los defensores públicos, con las salvedades que se establezcan por la especial naturaleza de su cargo. Asimismo gozan del mismo derecho a la reconsideración y a la revisión de los resultados, con la indicación de que la comisión que conoce la revisión estará integrada además del director o subdirector, un coordinador departamental, por un abogado de oficio de reconocida trayectoria, quienes deberán conocer a plenitud el sistema de evaluación y la aplicación de los instrumentos. En el desempeño técnico deben



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

regirse por las pautas y estándares que rigen a los defensores públicos. En los aspectos de capacitación y actitudes del supervisor de los abogados de oficio será evaluado bajo los mismos parámetros que los defensores públicos.

Artículo 21. Evaluación del Supervisor de los Abogados de oficio estándares de calidad y porcentaje.

En la evaluación del desempeño del supervisor de los abogados de oficio se medirán los siguientes aspectos: a) la Supervisión y seguimiento de las labores de los abogados de oficio a su cargo 50%; b) Rendición de informes 25%; c) Aspectos Gerenciales 15%; d) Capacitación 5%; e) Aspectos básicos de actitudes 10%

Artículo 22. Supervisión y seguimiento de las labores de los abogados de oficio a su cargo.

Por la naturaleza propia de la función de los abogados de oficio es necesario la continua vigilancia de la calidad del servicio que brindan a los usuarios, este aspecto se medirá mediante un sencillo instrumento de cotejo que recoja:

- a) Seguimiento a las labores del Abogado de Oficio;
- b) Viajes de supervisión a los abogados de oficio;
- c) Verificación de la idoneidad del personal y la calidad del servicio que prestan;
- d) Analizar que existan la cantidad adecuada de abogados de oficio para la prestación del servicio;
- e) Supervisar las visitas carcelarias que realizan los abogados de oficio;



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

- f) Supervisar que las labores de los abogados de oficio se presten en las diferentes instancias;
- g) Supervisar que los abogados de oficio brinden servicio en el área de niñez, niños y adolescentes;
- h) Supervisar que los abogados de oficio cubran las necesidades técnicas de las jurisdicciones donde se encuentren (jurisdicción permanente, policía etc.);
- i) Supervisar que los abogados de oficio cumplan los lineamientos, circulares y reglamentos de la Oficina Nacional de Defensa Pública.

Artículo 23. Aspectos Gerenciales.

En este apartado se evalúan las siguientes funciones:

- a) Evaluar el desempeño de los Abogados de Oficio
- b) Llevar registro actualizado de los abogados de oficio con los principales datos de localización
- c) Suministro de materiales que requieran los Abogados de Oficio
- d) Coordinar actividades de capacitación
- e) Gestionar la aplicación del régimen disciplinario ante control del servicio
- f) Gestionar las contrataciones y pagos de los Abogados de Oficio
- g) Coordinar, organizar y sustituir a los abogados de oficio en las vacaciones, licencias etc.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 24. Rendición de informes.

El supervisor nacional de los abogados de oficio debe preparar y presentar informes diversos y llevar actualizada la información estadística de la oficina. Como esenciales se incluyen los siguientes informes: a) Informes continuos a la dirección y sub-dirección técnica sobre el desempeño de los abogados de oficio; b) Informes estadísticos mensuales de la gestión de casos de los abogados de oficio; c) Informes especiales que le sean encomendados; d) Informes trimestrales y anuales.

Capítulo II: Evaluación del desempeño de los coordinadores

Artículo 25. Parámetros Evaluación.

Para la evaluación del desempeño de los coordinadores se tomará en cuenta los resultados de las mediciones de los indicadores de gestión institucional aplicados a su oficina. Serán evaluados sobre la base de las leyes, reglamentos e instrucciones generales y especialmente la el sistema de gestión del funcionamiento de las oficinas.

Artículo 26. Órgano evaluador.

La evaluación de desempeño estará a cargo de la Dirección y la Subdirección Técnica. Quienes podrán auxiliarse de coordinadores Departamentales para la aplicación de los instrumentos.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 27. Periodicidad.

La evaluación del desempeño será anual. Sin detrimento de que los coordinadores están obligados a entregar informes mensuales y anuales sobre sus labores, el seguimiento y monitoreo de su desempeño personal, será trimestral, para contar con mayores datos sobre su desempeño y la gestión de las oficinas a su cargo.

Artículo 28. Aspectos que incluyen la evaluación y valor porcentual.

La evaluación de desempeño se realizará con una escala de 1 a 100 e incluirá los siguientes aspectos y porcentajes: a) Organización y gerencia 25% b) Supervisión y evaluación 25% c) Rendición de informes 15% d) Funciones de defensa técnica 15% e) Rendimiento en actividades de capacitación 5% e) Aspectos básicos de actitudes y trabajo en equipo 15%.

Artículo 29. Valoración del resultado de la evaluación.

Se considerará que aprueba de forma satisfactoria la evaluación del desempeño el coordinador que obtenga un porcentaje final igual o superior a 85%. Los que obtengan como resultado entre 70% y 84% recibirán el adiestramiento en las áreas que lo requieran, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria en que puedan incurrir de comprobarse la existencia de alguna falta, y de que sea considerado por el Consejo de la Defensa cuando se conozca la posibilidad de su reelección en el cargo.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 30. Efectos de la reprobación de la evaluación del desempeño.

Quienes obtengan un resultado inferior al 70%, serán sometidos a investigación para determinar si corresponde la aplicación del régimen disciplinario, asimismo serán suspendidos provisionalmente de su cargo de coordinador mientras cumplen con un programa de reforzamiento en las áreas que muestren mayor debilidad, bajo la supervisión directa de la Dirección, la cual presentará un informe detallado al Consejo de la Defensa, que será valorado cuando corresponda conocer la reelección en el cargo.

En caso de persistir en incumplimiento de sus labores, se abrirán los regímenes disciplinarios que sean necesarios, a efecto de aplicar el artículo 61 numeral 3 de la misma ley.

Artículo 31. Organización y gerencia.

En este apartado se evalúan las siguientes funciones:

- a) Coordinar, dirigir y ejecutar labores administrativas y jurídicas de Oficina de la Defensa Pública a su cargo.
- b) Organizar, asignar y supervisar las labores profesionales, asistenciales y administrativas de la unidad a su cargo, conforme a directrices superiores. En el caso de los departamentales deben pueden dictar directrices generales.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

- c) Representar a la oficina en o que corresponda como responsable de la misma. En el caso de los departamentales pueden firmar convenios con otras instituciones.
- d) Formular el plan de trabajo.
- e) Distribuir la carga de trabajo entre los defensores (as) públicos (as).
- f) Leer, analizar, y contestar la correspondencia proveniente de las diversas instancias.
- g) Realizar semanal, mensual y anual los roles de debates, señalamientos, audiencias, turnos de los Defensores Públicos.
- h) Resolver imprevistos, choques de debates y otras diligencias judiciales en la unidad a su cargo.
- i) Atender y solucionar algún tipo de queja, contra algún Defensor Público o personal de apoyo.
- j) Coordinar y participar en actividades con autoridades internas y externas de la Institución en asuntos relacionados con el funcionamiento de la Defensa Pública. (Ministerio Público, Tribunales, Juzgados).
- k) Orientar las labores del personal de reciente ingreso.
- l) Participar en las labores de capacitación, selección y preparación de material divulgativo.
- m) Evacuar consultas de superiores, compañeros y usuarios del servicio, según lo permita la ley.
- n) Recomendar movimientos de personal y necesidades de recursos.
- ñ) Ser docentes en los programas de capacitación.
- o) Cumplir otras labores administrativas derivadas de su función.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 32. Supervisión y evaluación.

En este aspecto se incluye la evaluación de las siguientes funciones:

- a) Supervisar los procesos de defensa a cargo del personal, para verificar que se cumplan los estándares de calidad establecidos.
- b) Supervisar la entrega de los informes mensuales y hacer un cotejo trimestral de los informes de los defensores públicos.
- c) Evaluar el desempeño del personal de la Unidad de la Defensa Pública.
- d) Aplicar el régimen disciplinario en los casos que le corresponde.
- e) Comprobar la aplicación de disposiciones superiores, normas, leyes, reglamentos y procedimientos que rigen la materia.
- f) Llevar controles y registros actualizados sobre asignación y distribución de casos, y demás trabajos bajo su responsabilidad.

Artículo 33. Rendición de informes.

El coordinador departamental debe preparar y presentar informes diversos y llevar actualizada la información estadística de su oficina. Como esenciales se incluyen los siguientes informes: a) mensual de sus labores y estadísticas del departamento, b) anual de labores del Departamento, c) anual de las condiciones de los centros de detención y los privados de libertad del Departamento; d) Trimestral de su gestión; Y e) cualquier otro que le sea requerido por la dirección.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 34. Funciones de defensa técnica.

Además de la funciones propias de su cargo como coordinador, debe cumplir con las funciones de defensa pública, sobre todo en procesos complejos, tales como controlar y participar en actos diversos: declaraciones, visita carcelaria, distintas audiencias (medida cautelar, preliminar, debate etc.), todo lo anterior bajo los mismos estándares de calidad que se exige a los defensores públicos.

Artículo 35. Rendimiento en actividades de capacitación.

La capacitación es parte de la excelencia en el desempeño, por ello aquí se deben valorar tanto los esfuerzos personales de superación en el plano profesional, como la participación y rendimiento en actividades oficiales.

Como parte de la carrera, al igual que al defensor, debe otorgarse porcentaje para los grados académicos que tiene o adquiere el coordinador, así como otros cursos afines a la función, la otra parte del porcentaje será para la participación y rendimiento en los cursos y demás actividades oficiales. Bajo estos mismos parámetros y porcentajes definidos en este aspecto será evaluado el coordinador de la oficina de control del servicio.

Artículo 36. Aspectos básicos de actitudes y trabajo en equipo.

En este apartado es muy importante la valoración en el coordinador de las condiciones de líder y motivador del equipo de trabajo a su cargo,

26



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

por lo que se evaluará la correcta aplicación de las técnicas de trabajo en equipo. Al igual que a los defensores, se les evaluará su interacción con las demás personas, no solo compañeros y compañeras de trabajo, sino el público, jueces, juezas, fiscales, para determinar el grado de compromiso, mística y las actitudes del coordinador frente a su rol. El coordinador de la oficina de control del servicio será evaluado en este aspecto bajo los mismos parámetros, con las salvedades que se establezcan por la especial naturaleza de su cargo.

Artículo 37. Evaluación del Desempeño del coordinador de la Oficina de Control del Servicio. Estándares de calidad y porcentajes.

La evaluación de desempeño se realizará con una escala de 1 a 100 e incluirá los siguientes aspectos y porcentajes: a) Actitudes y trabajo en equipo 10%; b) Rendimiento en actividades de capacitación 5%; c) función técnica con excelencia en la investigación 50%; d) Registros 10%; e) informes 10%; f) Gestión 15%.

Artículo 38. Función técnica con excelencia en la investigación de los procesos disciplinarios.

Además de la funciones propias de su cargo como coordinador de la oficina de control del servicio, debe cumplir con las funciones técnicas propias de las investigaciones que debe realizar, tales como a) Métodos de procesamiento de las denuncias; b) cumplimiento de los plazos para la notificación al investigado; c) Presentación de informes para la solicitud de apertura de proceso disciplinario; d) Pertinencia de la



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

aplicación de desistimientos definitivos y provisionales e) Manejo de las destrezas orales; f) Calidad de los alegatos escritos; g) comunicación al usuario de los resultados del proceso. Todo lo anterior en lo que aplica bajo los mismos estándares de calidad que se exigen a los defensores públicos.

Artículos 39. Los Registros de la Oficina de Control del Servicio.

Este aspecto se verificará mediante un instrumento de cotejo, que permita medir la organización y la calidad de los registros llevados por la oficina de control del servicio, la cual contará con los siguientes registros: a) Procedimientos de registros de los procesos de quejas y denuncia; b) Registros de las investigaciones solicitadas por la dirección o sub-dirección; c) Registro de las Sanciones (leve, grave y muy grave) impuestas; d) Registros de las propuestas realizada; e) Registros de los proyectos especiales.

Artículo 40. Rendición de Informes.

El coordinador de la oficina de control del servicio debe preparar y presentar informes diversos y llevar actualizada la información estadística de su oficina. Como esenciales se incluyen los siguientes informes: a) Informe Trimestral; b) Informe anual; c) Informes de faltas; d) Informes especiales que le sean encomendados.

Artículo 41. Gerencia.

En este apartado se evalúan las siguientes funciones:



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

a) Seguimiento de las labores del personal a su cargo; b) Propuestas de mejoras de la calidad del servicio; c) Participación en proyectos especiales; d) Investigaciones generadas a partir de la Evaluación del desempeño; d) Participación en campañas de orientación y divulgación; e) participación en encuestas que permitan medir los servicios que presta la institución; g) Investigaciones encomendadas por la Unidad de Integridad Institucional (UII).

Artículo 42. Revisión de resultados.

- a) Tendrán derecho a solicitar la reconsideración y la revisión de los resultados los coordinadores que en su evaluación del desempeño hayan obtenido una nota inferior a 85%.
- b) Una vez concluida la evaluación, los evaluados serán convocados a una entrevista, ante el órgano evaluador y allí se les comunicará los resultados obtenidos y las conclusiones y recomendaciones de la evaluación, en la misma se le informará que pueden firmar la aceptación de los resultados de estar conforme con ellos y de no estar conforme, se les comunicará que dispondrán a partir de ese momento de 5 días a efecto de interponer reconsideración ante el evaluador que corresponda, respecto de los puntos con que no esté conforme, lo cual hará por escrito con indicación clara y precisa de los aspectos de la evaluación que impugna y el fundamento para ello.
- c) Al conocer la reconsideración la Dirección o Subdirección, según corresponda, analizará los puntos de inconformidad y valorará si procede la rectificación de algún aspecto, y en caso de que ello



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

suceda se modificará la evaluación anterior y la nueva será notificada a la persona evaluada, quien en un plazo de 24 horas deberá indicar si mantiene la revisión, en caso de no responder se entenderá que desiste.

Artículo 43. Integración y facultades de la Comisión encargada de la revisión.

Cuando proceda la revisión, la Dirección convocará a la comisión que se conformará para conocerla, la cual será presidida por el director o el subdirector, según corresponda, el encargado de la Unidad de Control de Servicio y un coordinador departamental, los integrantes de la comisión deberán conocer a plenitud el sistema de evaluación y la aplicación de los instrumentos, estos revisarán los motivos de inconformidad y dictaminarán en última instancia el resultado definitivo, el que será puesto en conocimiento del coordinador.

Artículo 44. Medidas post- evaluación.

Concluidas las evaluaciones el personal que quede sujeto a medidas será sometido a la supervisión por el tiempo que establezca el informe y será enviado a talleres de reforzamiento en las áreas que lo requiera. Todos los programas de reforzamiento tienen carácter obligatorio para todos los convocados, ya que estas son el complemento de su proceso de evaluación del desempeño y servirán de parámetros para su siguiente evaluación.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Capítulo III. Evaluación del Desempeño del Personal Administrativo y Técnico de la Defensa Pública

Artículo 45. Órgano Evaluador.

La evaluación del desempeño estará a cargo de la sub-dirección técnica, quien se auxiliará además de lo dispuesto en el artículo 2 de esta resolución, de los paralegales, investigadores y trabajadores sociales y secretarías, quienes colaboraran aplicando los instrumentos, en base a los parámetros previamente establecidos.

Artículo 46. Peridiosidad de la evaluación.

La evaluación del desempeño se practicará cuando el personal técnico y administrativo cuente con al menos 6 meses de ejercer su cargo en la oficina que corresponda. Esta evaluación se realizará anualmente.

Artículo 47. Paralegales estándares de calidad y porcentaje.

Los paralegales son los asistentes de los defensores en su labor técnica, en apoyo a la gestión de trámite y localización de documentos, razón esta que torna necesario medir el rendimiento en su función. La evaluación de desempeño se realizará con una escala de 1 a 100 e incluirá los siguientes aspectos y porcentajes: a) Actitudes y trabajo en equipo 25%; b) Trato y atención usuarios 25%; c) seguimiento de los casos, registros e informes 40%; d) Relación con otros empleados administrativos 10%.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

a) Actitudes y trabajo en equipo. Para la medición de este aspecto, se hará necesario la observación continúa de los paralegales en su desempeño, su interacción con su coordinador, los compañeros y compañeras de trabajo. Este aspecto se medirá mediante un sencillo instrumento de cotejo que permita medir: a) actitud de los paralegales para con sus compañeros, b) Trabajo en equipo, c) Mística en su entorno laboral, d) Organización y cuidado de los recursos y equipos de la institución, e) Actitud frente a su función.

b) Trato y atención a usuarios. Para la medición de este aspecto, se hará necesario la observación continúa del paralegal en su interacción con los usuarios, por parte de su coordinador y los demás miembros de la oficina. Este aspecto se medirá mediante un sencillo instrumento de cotejo que permita medir mediante encuesta: a) trato con los usuarios: paciencia y respeto; b) calidad de la información; c) preocupación por dar respuestas; d) atención a las llamadas; e) calidad de la información que brinda a los usuarios sobre la institución; f) respuestas oportunas a las solicitudes.

c) Seguimientos de los casos y registros. Los paralegales deben llevar los registros de la gestión diaria de su función de auxiliar a los defensores públicos, a estos fines se evaluará: a) gestiones encomendadas por el defensor; b) confiabilidad en el tramite de copias de expediente; c) búsqueda de información; d) registros que lleva de seguimientos de los casos; e) rendición de informes.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

d) Relación con otros empleados administrativos de otras dependencias. Este aspecto se medirá mediante encuestas dirigidas a secretarías y auxiliares de los tribunales, de las fiscalías, de los centros de notificaciones y dependencias donde el paralegal tenga contacto directo con auxiliares de otros operadores, allí se verificará a) interrelación personal, b) trato cortés y c) conducta respetuosa.

Artículo 48. Evaluación de las secretarías, estándares de calidad y porcentaje.

Las secretarías tienen a su cargo la atención directa y telefónica de todos nuestros usuarios, así como la realización de las tareas administrativas que le han sido asignadas. Razón esta que torna necesario medir el rendimiento en su función. La evaluación de desempeño se realizará con una escala de 1 a 100 e incluirá los siguientes aspectos y porcentajes: a) Atención al usuario y actitudes 40%; b) Manejo y entrega a tiempo de tareas administrativas 30%; c) Rendimiento de las tareas encomendadas por el coordinador 30%;

a) **Atención al usuario y actitudes.** Para la medición de este aspecto, se hará necesario la observación continua de las secretarías en su interacción con los usuarios, por parte de su coordinador, y los demás miembros de la oficina. Se hará mediante un sencillo instrumento de cotejo que permita medir mediante encuesta: a) trato con los usuarios: paciencia y respeto; b) calidad de la información; c) preocupación por dar respuestas; d) atención a las llamadas; e) calidad de la información que brinda a los usuarios sobre la institución; f) respuestas oportunas a



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

las solicitudes. g) Actitud de las secretarias para con sus compañeros, h) Trabajo en equipo, i) Mística en su entorno laboral, j) Organización y cuidado de los recursos y equipos de la institución, k) Actitud frente a su función.

b) **Manejo y entrega a tiempo de tareas administrativas.** Se hará necesario la verificación de las labores administrativas que realizan las secretarias por parte de su coordinador y la sub-dirección administrativa, en cuanto a las labores asignadas. Se hará medirá mediante un sencillo instrumento de cotejo que permita medir la oportunidad de entrega y la calidad de los siguientes informes: a) control y elaboración de los expedientes de los almuerzos; b) elaboración y control de los expedientes de labores extraordinarios; c) reportes de la administración de los fondos de caja chica; d) solicitudes de material gastable; e) elaboración y control de las llamas de larga distancia.

c) **Rendimiento en las tareas encomendadas por el coordinador.** Para la medición de este aspecto, se hará necesario la observación y verificación continúa de las secretarias por parte de su coordinador en cuanto a las labores que le sean asignadas, se hará mediante un sencillo instrumento de cotejo que permita medir: a) Realización oportuna de las comunicaciones encomendadas por el coordinador; b) control del recibo de las notificaciones de los tribunales; c) entrega oportuna de comunicaciones y documentos dirigidas a los defensores públicos; d) el



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

mantenimiento actualizado del mural de información; e) El despacho oportuno de la documentación generada por y para la oficina;

Artículo 49. Evaluación de los Investigadores Públicos estándares de calidad y porcentaje.

Los investigadores públicos realizan una importante labor de investigación en la búsqueda de pruebas y análisis de evidencias, las cuales son de gran importancia para la labor técnica de los defensores públicos. Razón esta que torna necesario medir el rendimiento en su función. La evaluación de desempeño se realizará con una escala de 1 a 100 e incluirá los siguientes aspectos y porcentajes: a) Calidad de los informes 50%; b) Actitudes e interrelación con los defensores y coordinadores 20%; c) trabajo de campo 30%.

a) Calidad de los informes. En este se verificará la calidad de los informes elaborados por el investigador en cuanto: a) redacción y ortografía; b) calidad y efectividad de los informes; c) calidad y pertinencia de las fotografías; d) diseño de las planimetrías; e) diseños de croquis; c) hallazgos de evidencias; d) informes especiales.

b) Actitudes e interrelación con los defensores y coordinadores. este aspecto medirá la relación del investigador para con los defensores y el coordinador, así como sus actitudes a estos fines se verificará: a) informes presentados mensualmente al coordinador, como medidor de las labores realizadas; b) contacto y comunicación continua con los defensores en los casos asignados; c) trato y capacidad de respuesta de



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

los investigadores hacia los defensores; d) disponibilidad para tratar a quienes los requieran; e) mística; f) cuidado de los bienes de la institución (material gastable, gasolina, uso adecuado del transporte, computadoras); g) frecuencia de visita a las oficinas que le corresponden; h) actitud de los investigadores para con sus compañeros, i) Trabajo en equipo, j) Mística en su entorno laboral; K) distribución del trabajo.

c) Realización de trabajo de campo. Para la medición de este aspecto, se hará necesario acompañarlos en las investigaciones que realicen, y así poder verificar: a) como se relacionan con las personas para obtener información; b) capacidad de pasar desapercibidos; c) visitas carcelarias; Este aspecto se medirá mediante un sencillo instrumento de cotejo.

Artículo 50. Evaluación de los Trabajadores Sociales estándares de calidad y porcentajes.

Los trabajadores sociales mediante sus investigaciones socioeconómicas y perfiles de conducta brindan a los defensores públicos un gran apoyo. Razón esta que torna necesario medir el rendimiento en su función. La evaluación de desempeño se realizará con una escala de 1 a 100 e incluirá los siguientes aspectos y porcentajes: a) Calidad de los informes 45%; b) Actitudes y trabajo en equipo 20%; c) Colaboración en los proyectos interinstitucionales 35%.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

a) **Calidad de los informes.** En este verificaremos la calidad de los informes elaborados por el investigador en cuanto a: a) redacción y ortografía; b) Calidad y efectividad de los informes; c) calidad y pertinencia de las fotografías.

b) Actitudes y trabajo en equipo. Este aspecto medirá la relación del trabajador social para con los defensores y el coordinador a estos fines se verificará: a) informes presentados mensualmente al coordinador, como medidor de las labores realizadas; b) contacto y comunicación continua con los defensores en los casos asignados; c) trato y capacidad de respuesta de los estudios encomendados por los defensores; d) disponibilidad para auxiliar a quienes lo requieran; e) mística y conocimiento de los valores éticos de la defensa pública; f) cuidado de los bienes de la institución (material gastable, gasolina, uso adecuado del transporte, computadoras); g) Trabajo en equipo; h) Actitud frente a su función.

c) **Colaboración en proyectos interinstitucionales.**

En este aspecto se medirá la intervención de los trabajadores sociales en asignaciones que requieran su colaboración: a) charlas a la sociedad civil; b) ayuda en la motivación del equipo al coordinador; c) labor en la jurisdicción de niños; d) proyectos especiales; d) Red interinstitucional que realice; e) trabajo en el área de ejecución penal.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 51. Valoración del resultado de la evaluación

Se considerará que aprueba de forma satisfactoria la evaluación del desempeño el empleado administrativo que obtenga un porcentaje final igual o superior a 80%.

Artículo 52. Efectos de la reprobación de la evaluación del desempeño.

Las personas que obtengan como resultado entre 70% y 79%, por deficiencia en algún aspecto en su manejo técnico recibirán el adiestramiento en las áreas que lo requieran, sin perjuicio de que quienes obtengan esta puntuación por descuido en la función se les retenga responsabilidad disciplinaria en caso de comprobarse la existencia de alguna falta.

Los evaluados cuyos resultados sean menos del 60% y se comprobare deficiencias manifiestas serán sometidos a reforzamiento en las áreas débiles detectadas y pasaran a la supervisión directa del coordinador, por un lapso de 2 meses y de persistir el incumplimiento serán removidos del puesto de forma definitiva.

Capítulo IV. Evaluación del Desempeño de la Dirección, sub-dirección-administrativa y Sub-dirección Técnica de la Defensa Pública



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 53. Parámetro evaluación.

Para la evaluación del desempeño del personal directivo se tomará en cuenta los resultados de las mediciones de los indicadores de gestión institucional previamente definidos.

Artículo 54. Órgano Evaluador.

Para la Dirección y las sub-direcciones de la Oficina Nacional de Defensa Pública la evaluación del desempeño estará a cargo del Consejo Nacional de la Defensa Pública, quien se auxiliará de Dirección y sub-dirección según corresponda, quienes colaboraran aplicando los instrumentos, en base a los parámetros previamente establecidos.

Artículo 55. Peridiosidad de la evaluación.

La evaluación del desempeño se practicará cuando el Director Nacional o los Sub-directores, según corresponda, cuente con al menos un año de ejercer su cargo. Esta evaluación se realizará anualmente.

Artículo 56. Evaluación del Director de la ONDP, estándares de calidad para esta evaluación y valor porcentual.

La evaluación de desempeño del Director de la ONDP se realizará con una escala de 1 a 100 e incluirá los siguientes aspectos y porcentajes: a) Organización y Gerencia 30%; b) Supervisión 20%; c) Actitudes y trabajo en equipo 10%; d) Relaciones interinstitucionales 10%; e) Directrices Generales 15%; f) Rendición de Informes 10%; g) Capacitación 5%.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 57. Organización y gerencia.

En este apartado se evalúan los aspectos de la conducción funcional, técnica y administrativa de la dirección de la defensa y se verificarán las siguientes funciones:

- a) Diseñar y Ejecutar políticas generales para la protección eficaz y protección integral del derecho de defensa.
- b) Dirigir y coordinar las labores del personal a su cargo.
- c) Organización y ejecución de la planificación estratégica de la Oficina Nacional de Defensa Pública.
- d) Dirigir y promover proyectos de fortalecimiento institucional y programas de mejoras continuas.
- e) Elaboración de anteproyecto de Presupuesto de ingresos y gastos y someterlo al consejo.
- f) Organizar y propiciar actividades económicas necesarias para la capacitación y especialización de los miembros de la oficina.
- g) Ejecutar y dar seguimiento a los Convenios con entidades públicas y privadas.
- h) Presentar denunciar de casos a la Corte Interamericana.
- i) Representar a la ONDP ante el poder judicial, organismos nacionales e internacionales.
- j) Representación de la Defensa en comisiones de proyectos y trabajos.
- k) Selección y Planeación de las actividades públicas en la que participen los defensores.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

- l) Promoción del concurso de oposición y meritos.
- m) Analizar y ejecutar los criterios para la cobertura del servicio de defensa.
- n) Actualización continúa de las Bases del concurso de oposición y meritos.
- o) Selección y presentación al Consejo de los miembros de las comisiones de selección en los concursos de oposición.
- p) Disposición de los recursos necesarios para el buen funcionamiento de las oficinas.
- q) Convocar y dirigir reuniones con equipos oficinas.

Artículo 58. Supervisión y Evaluación.

En este aspecto se incluye la evaluación de las siguientes funciones:

- a) Ejercer la potestad disciplinaria (supervisión informes)
- b) Evaluar el desempeño de los coordinadores
- c) Supervisar el funcionamiento de las oficinas a nivel nacional
- d) Fungir como tribunal de apelación
- e) Supervisar y ejecutar el presupuesto de la ONDP
- f) Medir y Evaluar los indicadores de la gestión institucional y promover acciones derivadas de dichos resultados.

Artículo 59. Actitudes y trabajo en equipo.

El director y las sub-direcciones serán evaluados en este aspecto, bajo los mismos parámetros definidos por este reglamento para los coordinadores, con las salvedades que se establezcan por la especial naturaleza de su cargo.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 60. Relaciones interinstitucionales.

Unos de los aspectos de mucho interés en la labor del director lo constituye la ejecución de políticas externas, que redimensionen la institución, con lo cual se logra mayor efectividad en la prestación del servicio a la vez que ubica a la oficina en el ámbito de actor activo del sistema de justicia. A estos fines se evaluarán los siguientes aspectos:

1. Realización y ejecución de acuerdos con instituciones nacionales (universidades, sociedad civil etc.)
2. Realización y ejecución de acuerdos con instituciones internacionales
3. Realización y ejecución de acuerdos con instituciones nacionales que presten servicio legal
4. Convenios de intercambio de experiencias con otros Estados
5. Acuerdos para la realización de pasantías en el exterior
6. Envíos a defensores a estudios en el exterior.

Artículo 61. Directrices generales.

Estas son impartidas con el único propósito de lograr una mayor eficacia en el acceso a la justicia y una mejor organización del sistema de defensa. Por lo relevante de estas, en las funciones del director y el carácter obligatorio para los servidores de la defensa pública, se medirán los siguientes aspectos: a) Calidad o pertinencia de las instrucciones generales; b) Efectividad de la directriz para el mejor manejo del servicio; c) Difusión efectiva a todos los miembros de la Oficina Nacional de Defensa Pública.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 62. Rendición de informes.

El director de la defensa pública debe preparar y presentar informes diversos, unos dirigidos al Consejo y otros de carácter público, así como llevar actualizada la información estadística y de gestión de la institución. Como esenciales se incluyen los siguientes informes: a) informe anual de gestión ONDP; b) reporte anual de las condiciones de detención de los internos; c) Informes especiales; d) Presentar al consejo Informe Control del Servicio; e) Informes evaluación de desempeño.

Artículo 63. Capacitación.

El director y las sub-dirección Técnica serán evaluados en este aspecto, bajo los mismos parámetros y porcentajes definidos en este reglamento para los coordinadores, con las salvedades que se establezcan por la especial naturaleza de su cargo.

Artículo 64. Evaluación de la Sub-Dirección Técnica. Estándares de calidad para esta evaluación y valor porcentual.

La evaluación de desempeño se realizará con una escala de 1 a 100 e incluirá los siguientes aspectos y porcentajes: a) Organización y Gerencia 25%; b) Supervisión y evaluación 35%; c) Actitudes y trabajo en equipo 10%; d) Ejecución de planes y proyectos de la dirección 20%; e) Rendición de Informes 10%; f) capacitación 5%.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 65. Organización y gerencia.

En este aspecto se incluye la evaluación de las siguientes funciones:

- a) Dirigir y coordinar las labores del personal a su cargo
- b) Cumplir otras labores administrativas derivadas de su función.
- c) Participar en las labores de capacitación, selección y preparación de material divulgativo.
- d) Evacuar consultas de superiores, compañeros y usuarios del servicio, según lo permita la ley.
- e) Diseñar y Ejecutar proyectos derivados de la planificación estratégica
- f) Gestionar el plan de carrera de los defensores
- g) Ser docente en los programas de capacitación.
- h) Llevar un registro actualizado del personal de la Oficina Nacional de Defensa Pública.
- i) Diseñar e implementar proyectos relativos a la gestión de oficinas defensa (en aspectos organizacionales, técnicos, de procedimiento y del capital humano).

Artículo 66. Supervisión.

El sub-director técnico entre sus funciones debe supervisar que las oficinas de la Oficina Nacional de Defensa Pública tengan un adecuado funcionamiento de conformidad a las reglas establecidas a estos fines.

En este aspecto se evalúan las siguientes funciones:

- a) Comprobar la aplicación de los reglamentos, procedimientos que rigen la materia.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

- b) Llevar un registro de las evaluaciones practicadas al personal
- c) Control de sanciones impuestas al personal de la Oficina Nacional de Defensa Pública.
- d) Supervisar el funcionamiento de las oficinas de la Oficina Nacional de Defensa Pública.
- e) Supervisar y dar seguimiento a las medidas impuestas al personal como producto de la evaluación del desempeño
- f) Verificar el cumplimiento de las directrices generales emitidas por la dirección

Artículo 67. Ejecución de planes y proyectos de la dirección.

La sub-dirección técnica ejecuta las políticas generales emitidas por la dirección de la ONDP, con la finalidad de que se haga efectivo su cumplimiento. En este aspecto se incluye la evaluación de las siguientes funciones:

- a) Participación en comisiones
- b) Elaboración y Ejecución de proyectos especiales
- c) Sustituir al Director en sus ausencias
- d) Representar al director en las actividades propias del cargo cuando sea requerido
- e) Coordinar las actividades de reforzamiento del personal
- f) Coordinar actividades de capacitación

Artículo 68. Rendición de Informes.

El su-director Técnico debe preparar y presentar diversos informes diversos así como verificar la calidad de la información estadística.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Como esenciales se incluyen los siguientes informes: a) Rendición de informes de los resultados de la evaluación del desempeño del personal de la defensa pública; b) Rendición de informe de la sub-dirección Técnica; c) Rendición de informe de estadísticas generales; d) Rendición de informes especiales.

Artículo 69. Sub-Dirección Administrativa, estándares de calidad para esta evaluación y valor porcentual.

La evaluación de desempeño se realizará con una escala de 1 a 100 e incluirá los siguientes aspectos y porcentajes: a) Organización y Gerencia 25%; b) Supervisión de labores administrativas 20%; c) Supervisar el cuidado y mantenimiento de los equipos, materiales e infraestructura 15%; d) Actitudes y trabajo en equipo 15%; f) Elaboración de planes del área administrativa 25%.

Artículo 70. Organización y gerencia.

En este aspecto se incluye la evaluación de las siguientes funciones:

- a) Dirigir y coordinar las labores del personal a su cargo
- b) Crea y Ejecutar políticas administrativas
- c) Realizar los informes que le sean encomendados por la dirección
- d) Elaboración de informes mensuales y anuales de la ejecución y administración del presupuesto.
- e) Manejo de las partidas presupuestaria
- f) Manejo de licitaciones y concursos para adquisición de bienes



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

- g) Mantener un registro actualizado de suplidores y proveedores de acuerdo al reglamento establecido.
- h) Elaboración y ejecución de proyectos especiales

Artículo 71. Supervisión de labores administrativas.

En este aspecto se incluye la evaluación de las siguientes funciones:

- a) Supervisión de los expedientes de almuerzo de las oficinas de la defensa pública a nivel nacional.
- b) Supervisión de los expedientes de labores extraordinarias de las oficinas de la defensa pública a nivel nacional.
- c) Supervisión de los procesos y manejo de las cajas chicas de las oficinas de la defensa pública a nivel nacional.
- d) Verificación de llamadas a larga distancia de las oficinas de la defensa pública a nivel nacional.
- e) Supervisión de área de contabilidad
- f) Supervisar el correcto manejo del reglamento y procedimiento de compras
- g) Supervisar el fiel cumplimiento a los procedimientos de cotizaciones y compras

Artículo 72. Provisión y mantenimiento de los equipos, materiales e infraestructura.

Para el buen funcionamiento de las oficinas de la defensa es necesario que sean provistas de los materiales necesarios para la realización de sus funciones, responsabilidad que recae en la sub-dirección



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

administrativa. En este aspecto se incluye la evaluación de las siguientes funciones: a) Pedidos de materiales gastables; b) Suplir mobiliarios y equipos de oficina a las oficinas de la defensa pública a nivel nacional; c) Resolver problemas de mantenimiento de la infraestructura de las oficinas.

Artículo 73. Elaboración de planes del área administrativa de la Oficina Nacional de Defensa Pública.

La sub-dirección administrativa debe ejecutar y diseñar conjuntamente con la dirección las políticas administrativas, con la finalidad de que se haga efectivo su cumplimiento. En este aspecto se incluye la evaluación de las siguientes funciones: a) Informes presupuestarios suministrados por los coordinadores de las oficinas; b) Levantamiento de necesidades aportadas por la dirección y las sub-direcciones; c) Proyectos de la planificación estratégica

Artículo 74. Valoración del resultado de la evaluación.

Se considerará que aprueba de forma satisfactoria la evaluación del desempeño cuando el director o sub-directores obtengan un porcentaje final igual o superior a 85%. Los que obtengan como resultado entre 70% y 84% recibirán el adiestramiento en las áreas que lo requieran, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria en que puedan incurrir de comprobarse la existencia de alguna falta.



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

Artículo 75. Efectos de la reprobación de la evaluación del desempeño.

Quienes obtengan un resultado inferior al 70%, serán sometidos a investigación para determinar si corresponde la aplicación del régimen disciplinario, asimismo serán suspendidos provisionalmente de su cargo de director o sub-director mientras cumplen con un programa de reforzamiento en las áreas que muestren mayor debilidad, bajo la supervisión directa del Consejo Nacional de la Defensa Pública, lo cual será valorado cuando corresponda conocer la reelección en el cargo. En caso de persistir en incumplimiento de sus labores, se abrirán los regímenes disciplinarios que sean necesarios.

Artículo 76. Revisión de resultados.

- a) Tendrán derecho a solicitar la reconsideración y la revisión de los resultados el director y los sub-directores que en su evaluación del desempeño hayan obtenido una nota inferior a 85%.
- b) Una vez concluida la evaluación, los evaluados serán convocados a una entrevista, ante el órgano evaluador y allí se les comunicará los resultados obtenidos, las conclusiones y recomendaciones de la evaluación, en la misma se le informará que pueden firmar la aceptación de los resultados de estar conforme con ellos y de no estar conforme, se les comunicará que dispondrán a partir de ese momento de 5 días a efecto de interponer reconsideración ante el evaluador que corresponda, respecto de los puntos con que no esté conforme, lo cual hará por escrito con indicación clara y

49



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

precisa de los aspectos de la evaluación que impugna y el fundamento para ello.

- c) Al conocer la reconsideración de la Dirección o Subdirección, según corresponda, se analizarán los puntos de inconformidad y valorará si procede la rectificación de algún aspecto, y en caso de que ello suceda se modificará la evaluación anterior y la nueva será notificada a la persona evaluada, quien en un plazo de 24 horas deberá indicar si mantiene la revisión, en caso de no responder se entenderá que desiste.

Artículo 77. Integración y facultades de la Comisión encargada de la revisión.

Cuando proceda la revisión, el órgano evaluador convocará a la comisión que se conformará para conocerla, la cual será presidida por el presidente y otro miembro del Consejo, que no haya realizado la evaluación, el director o los subdirectores, según corresponda, los integrantes de la comisión deberán conocer a plenitud el sistema de evaluación y la aplicación de los instrumentos, estos revisarán los motivos de inconformidad y dictaminarán en última instancia el resultado definitivo, el que será puesto en conocimiento del Director o sub-directores.

Artículo 78. Los evaluadores.

- a) Mientras se realicen el proceso de evaluación las personas seleccionadas para aplicar los instrumentos de medición se le otorgarán un permiso mientras se encuentren en estas funciones y



Consejo Nacional de la Defensa Pública

Resolución Reglamento Evaluación de desempeño

los coordinadores tomaran las medidas de lugar para que esto no afecte el seguimiento de sus casos.

- a) Cuando se trate de la evaluación del Director los instrumentos de medición serán aplicados por el presidente del consejo, un miembro del consejo que no pertenezca a la institución y uno de los sub-directores.

Artículo 79. Derogaciones.

El presente resolución deroga la de la Resolución No. 2 del Consejo Nacional de la Defensa Pública, de fecha siete (07) de Abril del 2006, que estableció el Reglamento sobre la Evaluación de desempeño de los defensores públicos, abogados de oficio, coordinadores y de la calidad del servicio de la defensa penal que presta la Oficina Nacional de la Defensa Pública.

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