



INSTITUTO GLOBAL DE ALTOS ESTUDIOS EN CIENCIAS SOCIALES
(IGLOBAL)
UNIVERSIDAD DE SALAMANCA (USAL)

**PILARES DEL PRINCIPIO DE EFICACIA EN LA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**

Tesis para optar por el título de
MÁSTER EN DERECHO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

Proponente
Jeannette Alexandra Almánzar Reynoso

Asesora
Dra. Zulima Sánchez

6 de febrero de 2012
Santo Domingo, República Dominicana

AGRADECIMIENTOS

A mi Dios, por ser el fundamento de mi vida

A mi esposo e hijos, por su apoyo.

Al Lic. Juan José Báez, Director de la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI), por su apoyo y contribución.

A Mayra Guzmán, Diana Cordero y Farah De los Santos por sus ayudas a que esta tesis sea una realidad.

Portada	1
Agradecimiento	2
Índice	3
Introducción	4
1. Capítulo I	6
1.2 Antecedentes del derecho administrativo	6
1.3 La división del poder constituido	7
2. Planteamiento del problema	9
3. Objetivos	10
4. Justificación	11
5. Marco teórico	13
5.1 Figura No.1	15
6. Hipótesis	16
7. Método de investigación	17
2 Capítulo II.-	19
2.1 Principios constitucionales del derecho administrativo	19
2.2 Disposiciones de la constitución dominicana	19
2.3 Principios Constitucionales de la Administración Pública	20
2.3.1 Principio de Eficacia.	20
2.3.2 Principio de Jerarquía.	23
2.3.3 Principio de Objetividad.	25
2.3.4 Principio de Igualdad.	26
2.3.5 Principio de Transparencia.	27
2.3.6 Principio de Economía.	28
2.3.7 Principio de Publicidad.	30
2.3.8 Principio de Coordinación	31
2.3.9 Principio de Legalidad.	32
3 Capítulo III.-	37
3.1. El Defensor del Pueblo en la administración pública.....	37
4 Capítulo IV	43
4.1 La gestión de calidad en la administración pública.....	43
4.2 La nueva gestión publica	45
5. Capítulo V	49
5.1 Centro de Atención al Usuario- Buzón de sugerencias	49
6 Conclusiones	53
7 Bibliografía	58

INTRODUCCION

La administración pública no actúa por autoridad propia, sino en ejecución de la voluntad de la Ley, vemos entonces, que con transparencia podrá conocerse la realidad de la actuación administrativa y, en consecuencia, permitirse que los ciudadanos ejerzamos nuestros derechos formalmente reconocidos, a través de los oportunos recursos, quejas o reclamaciones.

El fortalecimiento del Estado de Derecho y del clima de seguridad jurídica, y a lo que hemos llamado pura y simplemente “Institucionalidad” del Estado, va de la mano con órganos jurisdiccionales independientes y especializados, que conozcan de las controversias que se presenten entre las personas y los órganos y entidades que ejercen función administrativa, y que de manera general protejan, sin excepciones, sus derechos fundamentales, dando lugar al debido proceso administrativo.

Las actuaciones de la administración pública están llamadas a desempeñar un rol eminentemente tuitivo de los derechos puestos a su cargo, por lo que es responsabilidad de los organismos del Estado velar por el buen funcionamiento de los procedimientos administrativos bajo su competencia.

En esta tarea, los principios generales vienen a ser, el elemento que da cohesión al derecho administrativo, de modo que su estudio y profundización nos ayuda a comprender, discernir, y por ende, aplicar mejor lo regulado en la legislación positiva; de tal suerte que su esclarecimiento tiene relevantes consecuencias prácticas.

Y es que, en numerosas ocasiones los problemas más complicados no suelen encontrar una clara solución en las Leyes de los Estados; en estos casos, al igual que en aquellos en los que aún teniendo una respuesta, queremos esclarecer un criterio y fundamentar la interpretación, resultan ser aprovechables estos principios, que sirven de fundamento al derecho administrativo.

La administración pública en la República Dominicana, hoy por hoy, estos principios se encuentran consignados en nuestra Carta Magna, como reconocimiento de la importancia que revisten.

En tales atenciones, hemos escogido como tema para nuestra tesis: “Pilares del Principio de Eficacia en la Administración Pública de la República Dominicana”, en los cuales identificaremos los principios generales consagrados en nuestra Constitución, el espíritu de cada uno, procurando demostrar que con el principio de eficacia, todos los demás, en el contexto de su aplicación, son más apreciables, así como firmes y diáfanos al momento de su aplicación.

El defensor del pueblo, como contrapeso, en respaldo del administrado frente a una administración pública anquilosada o ineficiente, quien consecuentemente se constituye en un fiel observador de dichos principios. Resaltaremos su importancia y la necesidad de que sean nombrados sus incúmbete en nuestro país.

Otro pilar lo constituye el sistema de calidad en la administración pública, que debe ser parte de la visión y la misión de toda administración, a fin de que se cumplan exitosamente todos sus objetivos. Por último, y no porque sea menos importante, en el en el capítulo V, reconocemos como pilar del principio de eficiencia, la creación de una unidad de atención al usuario o buzón de sugerencias. Estos cuatro pilares antes citados, vienen a garantizar una mejor eficacia en nuestros órganos institucionales.

Nos propondremos demostrar el nivel de cumplimiento de éste principio en la administración pública de la República Dominicana, como referente en el cumplimiento del debido proceso y la protección de las garantías constitucionales a favor de los administrados.

CAPITULO I

1. ANTECEDENTES

1.2 Antecedentes del Derecho Administrativo

El derecho, dependiendo de las relaciones que lo rigen, se ha dividido en derecho privado y derecho público.

El hecho público, interno, comprende especialmente el derecho constitucional y el derecho administrativo, este último según Dotel Matos (2005), que “reglamentando y desarrollando los principios del derecho constitucional, fija las relaciones de los particulares con las distintas autoridades administrativas, que son de la competencia del Poder Ejecutivo, y determina los sacrificios que el interés público reclama del interés privado para la satisfacción de las necesidades generales.” pág. 13.

El derecho constitucional y el derecho administrativo son notorio y están muy ligados uno con el otro, se complementan en el plano de su aplicación.

Dotel Matos (2005), citando al profesor Manuel de Jesús Troncoso, define el derecho administrativo como: “El conjunto de principios y reglas por los cuales se rige la actividad del Estado en cuanto se refiere al cumplimiento de los fines de esa actividad y a la determinación de los medios para llevarlos a cabo” Pág. 16.

El Derecho Administrativo, según Parejo Alfonso (2008) es “el conjunto de normas que desarrollando el estatuto constitucional de la(s) administración(es) pública(s) regulan su organización, su funcionamiento y su actividad.” p.18

La constitución es el fundamento del Estado en su doble dimensión de organización de los poderes del Estado y como ordenamiento jurídico, resulta que entre las características que debe poseer una constitución es la doble inclinación de organización y actividad. De ahí podemos decir que una nación regida por la constitución debe ser fundada en el principio del Estado de Derecho.

Parejo Alfonso (2008) dice: “de la administración, cuatro son las consecuencias de este principio se derivan: 1) el principio de división funcional del poder constituido, 2) el principio de legalidad de la función ejecutiva, y por tanto, de toda la actividad administrativa, 3) el control judicial ordinario de la legalidad de la actuación de la administración y 4) el principio de la integridad patrimonial o del equivalente económico en el caso del sacrificio o lesión de bienes privados por razón del interés público.” p.18

1.3 La división funcional de los Poderes.

La inmediata consecuencia del Estado de Derecho para la administración pública es la división funcional.

En nuestros días es indudable que la división funcional del poder no es sólo la disociación, sino también la conexión y el entrecruzamiento, la determinación del contenido del principio pasa por las funciones que, confiadas a determinados órganos constitucionales, aparecen determinadas por la constitución.

La constitución dominicana está constituida por tres poderes:

1. Poder Legislativo, de acuerdo a la constitución dominicana estos representan al pueblo por el Congreso Nacional conformado por el Senado de la República y la Cámara de Diputados tal y como lo estipula el artículo 76 de la Constitución. Estos ejercen la potestad legislativa, además de la aprobación la Ley de Presupuesto General del Estado, así como las demás atribuciones que les confiera la Constitución.
2. Poder Ejecutivo, caracterizado por la constitución Dominicana al Presidente como Jefe de Estado y de Gobierno (la dirección de la política la administración y la defensa del Estado y el ejercicio de la función ejecutiva) de igual manera el ejercicio de aquellas tareas y atribuciones establecidas por la Constitución Dominicana en su artículo 128.

3. Poder Judicial, al que la Constitución Dominicana le atribuye una función exclusiva jurisdiccional, confiriendo a este poder de una función judicial basado en administrar justicia.

El Estado con la ejecución de su función ejecutiva, esto es el Gobierno y la administración, que operan conjuntamente en el ámbito de la ejecución, posee entre sus potestades el control de su actividad para realizar una efectiva dirección por los poderes superiores en cada una de sus actuaciones.

Es preciso destacar que la administración es una organización con preeminencia constitucional, que es dirigida por el Gobierno, está sometida absolutamente a la Ley y al derecho, operando al servicio del interés público, plenamente controlable en sede judicial.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A grandes rasgos, los principios, en esta y en cualquier otra rama del derecho, son los enunciados normativos más generales que, aún en los casos en que no se encuentren integrados a las normas regulatorias formales, se entiende que, tácitamente forman parte de ellas, puesto que le sirven de fundamento a estas últimas y por consiguiente recogen de manera abstracta, la esencia de su contenido.

De acuerdo a la definición dada por la Vigésima Segunda Edición del Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española la palabra Eficacia es la “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”; desde esta perspectiva, podría decirse que el referido principio, es un instrumento esencial que coadyuva al cumplimiento de los demás principios, y es por tanto, una herramienta inestimable para la buena administración de la cosa pública.

OBJETIVOS

Objetivo general: Este trabajo tiene el propósito de presentar algunas reflexiones acerca de cómo el principio de eficacia debe posicionarse en la labor diaria de toda actuación de la administración pública, por ser fundamental para que los demás principios se concreten con mayor efectividad.

En tal virtud, hemos madurado en considerar que el principio de eficacia se ha de fundamentar en pilares, columnas, en las cuales apoyarse toda administración, dependiendo de cada necesidad, de cada realidad cultural, pues ello no constituiría una respuesta, o formula, generalizada para todos los países similares al nuestro, sino que en este proceso de investigación y análisis, para nuestra realidad país, para la República Dominicana, hemos detectado, evidenciado, los elementos que vendrían a fortalecer la gestión pública dominicana, a la vez que propiciaría la merecida satisfacción de sus clientes o usuarios, y en esto, descansa nuestro aporte investigativo.

Objetivos Específicos: Valorizar los aspectos fundamentales a tomar en cuenta por la administración, al momento de realizar alguna acción que pueda involucrar directa o indirectamente al ciudadano y teniendo como punto de partida el principio de eficacia. A estos fines, se hace propicia la institucionalización del Defensor del Pueblo como vigilante de la administración pública, en la cual tenga acceso los administrados ante la ineficacia de esta, entre otras razones expresamente indicadas por la Ley que la designa.

Estableceremos la relación directa o indirecta que guarda este principio con todos y cada uno de los que se encuentran contemplados en nuestra constitución nacional, partiendo de la premisa, de que el principio de eficacia se basa en los resultados que se deben obtener respecto a algo, de manera que demostraremos que el Principio de Eficacia implica la observancia del Principio de Jerarquía, conlleva el respeto del Principio de Objetividad, supone la aplicación del Principio de Igualdad, entraña la aplicación del Principio de Transparencia, comprende la observancia del Principio de Economía,

implica el cumplimiento del Principio de Publicidad, acarrea conlleva acatar el Principio de Coordinación y por supuesto supone respetar del Principio de Legalidad.

JUSTIFICACIÓN:

Las razones que nos han motivado para la realización de esta tesis son varias, a saber:

- a. En nuestro quehacer profesional, a diario debemos dar solución a numerosas situaciones, requerimientos y conflictos que nos plantean y que obviamente ameritan la aplicación de los principios generales.
- b. La más reciente modificación de nuestra constitución nacional ha incluido disposiciones expresas que incorporan los principios que deben regir la administración pública.
- c. Al examinar el contenido de los principios constitucionales que hoy por hoy rigen el derecho administrativo nacional, observamos que el Principio de Eficacia en su esencia, implica la aplicación de los demás principios.
- d. Entendemos que el estudio y profundización acerca del tema que abordamos, el cual entraña un nuevo concepto de la administración de la cosa pública, deviene en beneficio tanto de la administración como de los administrados y por ende del Estado mismo.

MARCO TEÓRICO

En esta y en cualquier otra rama del derecho, los principios son enunciados normativos generales que sirven de fundamento a las normas regulatorias formales y por consiguiente recogen de manera abstracta, la esencia de su contenido.

Lo anterior queda corroborado al realizar una consulta en el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española en su vigésima segunda edición, en el cual encontramos que sobre el vocablo ‘Principio’ consigna la siguiente definición ” Punto que se considera como primero en una extensión o en una cosa.// Base, origen, razón fundamental sobre la cual se procede discurriendo en cualquier materia.// Causa, origen de algo.// Cada una de las primeras proposiciones o verdades fundamentales por donde se empiezan a estudiar las ciencias o las artes.// Norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta”. Asimismo, el concepto de eficacia se encuentra definido de esta manera: “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”.

En consonancia con lo anterior, afirma De Castro (1995) “La doctrina ha estimado que en esencia, los principios cumplen tres funciones: a) Ser fundamento del ordenamiento jurídico. b) Ser orientadores de la labor de interpretación.) Servir de fuente en caso de insuficiencia de la Ley o costumbre” p.473.

Desde esta perspectiva, no permitimos hacer las siguientes aseveraciones sobre estas tres funciones de los principios:

Ser fundamento del ordenamiento jurídico.

Al momento de la elaboración de las Leyes, reglamentos y normas en general tendentes a regular esta u otra materia, los principios generales son los que deslindan los senderos y sirven de norte a las disposiciones legales que se crean.

Ser orientadores de la labor de interpretación.

Si bien las normas jurídicas en sentido general están llamadas a ser claras y precisas, al momento de su aplicación y asimilación a casos concretos, en muchas ocasiones son los principios, los que facilitan que el texto legal de que se trata pueda cumplir a

cabalidad la función social que está llamado a desempeñar, ya que favorece una interpretación más diáfana de su contenido.

Servir de fuente en caso de insuficiencia de la Ley o costumbre.

En ocasiones, las normas jurídicas omiten referirse a aspectos de carácter general, pero que no dejan de ser en muchos casos determinante de la suerte de una situación. También en estos casos los principios juegan un rol protagónico, al suplir de manera eficiente un vacío que pudiera presentarse en una normativa determinada.

En función de lo antes expuesto entendemos que el Principio de Eficacia engloba los demás Principios dado que su esencia es el derecho a la buena administración el cual es un valor subyacente a todos los principios.

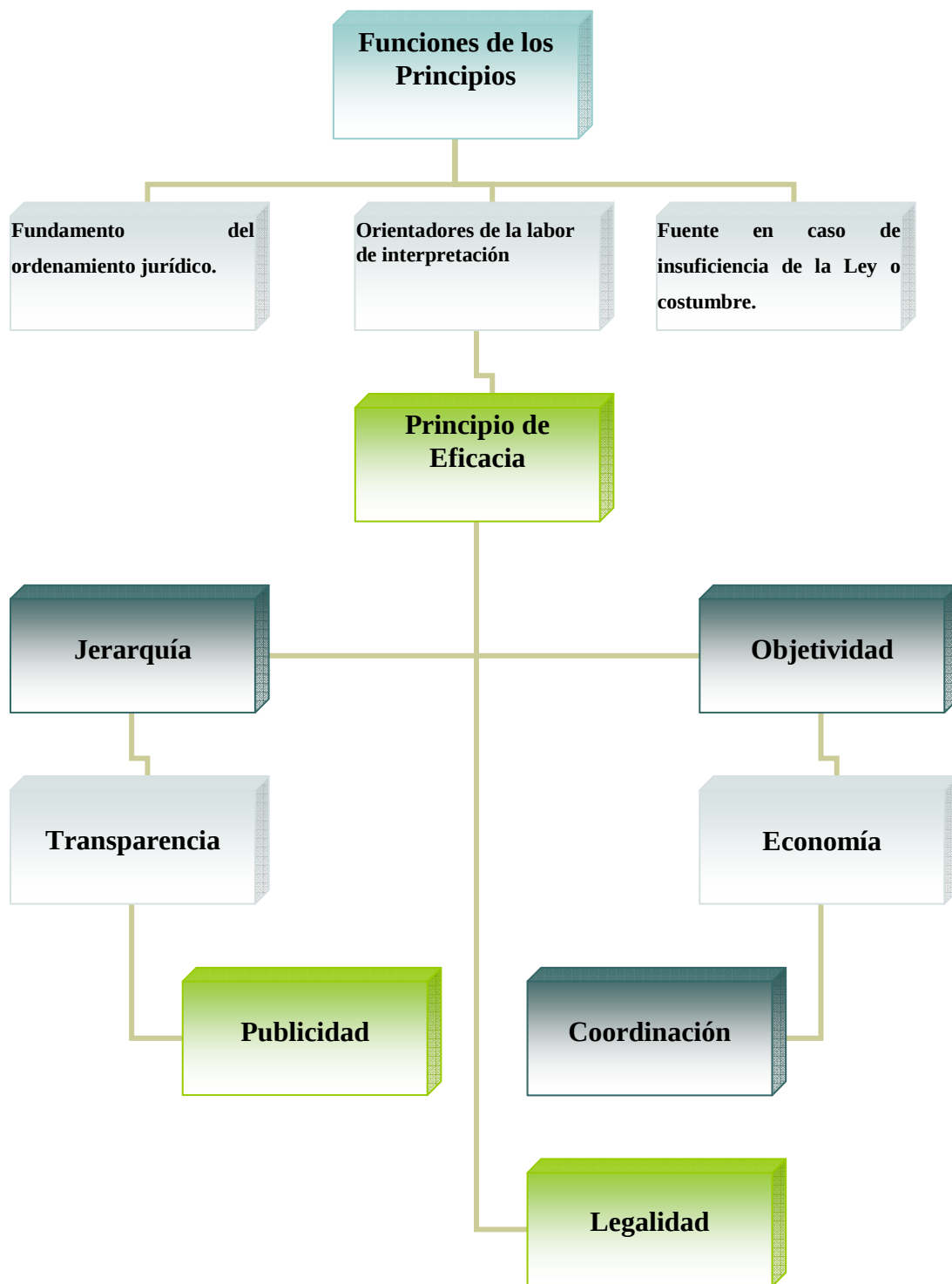


Figura 1

HIPÓTESIS

La hipótesis del presente trabajo de investigación puede ser planteada de forma sucinta en el siguiente enunciado:

Por mandato constitucional la administración pública dominicana está llamada a ser eficaz en su actuación.

Lo anterior supone que la administración debe necesariamente obtemperar a los principios de jerarquía, objetividad, igualdad, transparencia, economía, publicidad, coordinación y legalidad. Contar con la implementación del defensor del pueblo, como ha sido consagrado por la Ley 19-01 y por la Constitución de la República Dominicana; ir de la mano con un sistema de calidad gestionada en programas reconocidos en su ámbito, y la oportunidad del administrado contar con un departamento de atención a sus quejas o reclamos, o lo mínimo un “Buzón de denuncias”, al cual se le preste la debida importancia y correspondiente seguimiento.

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN:

1. Tipo de Estudio:

El estudio de nuestra investigación es explorativo sobre el análisis de todos los principios fundamentales que están establecidos en nuestra Constitución y Leyes adjetivas que fundamentan la propuesta que presentaremos. En la consecución de nuestros objetivos, adicionalmente revisaremos los tratadistas que han hecho aportes significativos sobre estos temas, y que son la doctrina actualizada con la que disponemos, así como también aspectos descriptivos.

2. Tipo de Investigación:

Nuestro tipo de investigación es fundamentalmente cualitativa desde el análisis de texto.

3. Tipos de razonamientos:

El razonamiento de nuestra investigación será deductivo, porque investigaremos de lo más general hacia lo particular, es decir, razonaremos y desglosaremos en aquellos aspectos que creemos interesarnos más jurídicamente desde nuestra investigación hasta los elementos particulares que se conciernen.

4. Método empleado para realizar el trabajo de grado: Fundamentalmente nuestra investigación será un análisis del contenido. Los pasos que daremos en nuestro trabajo, teniendo el punto anterior como referencia, serán los siguientes para su validez:

- a) Definición puntual de los principios.
- b). Establecer, definir y analizar el desempeño de la administración pública relacionada con los principios, fundamentalmente con el principio de eficacia.
- c) Importancia del defensor del pueblo en la democratización y fortalecimiento del estado de derecho en el país.
- d) Establecer la importancia que tiene para la administración pública la implementación de un sistema de calidad en todas sus organizaciones, así como también, la creación de centros de atención al usuario, como mecanismo de evaluación interna, que procure llevar

la satisfacción al cliente en la prestación del servicio; así como también darle la oportunidad de expresarse, porque también podrían ser reconocimientos por buen servicio recibido.

CAPITULO II.-

2.1 PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES DEL DERECHO ADMINISTRATIVO

2.2 Disposiciones de la Constitución Nacional

La Ley sustantiva de la República Dominicana, en su más reciente modificación consigna los principios que rigen la administración pública, en este orden el artículo 138 contiene la siguiente disposición:

La administración pública está sujeta en su actuación a los principios de eficacia, jerarquía, objetividad, igualdad, transparencia, economía, publicidad y coordinación, con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado. La Ley regulará:

- 1) El estatuto de los funcionarios públicos, el acceso a la función pública con arreglo al mérito y capacidad de los candidatos, la formación y capacitación especializada, el régimen de incompatibilidades de los funcionarios que aseguren su imparcialidad en el ejercicio de las funciones legalmente conferidas.*
- 2) El procedimiento a través del cual deben producirse las resoluciones y actos administrativos, garantizando la audiencia de las personas interesadas, con las excepciones que establezca la Ley.*

Posteriormente el artículo 139 establece que: “Los tribunales controlarán la legalidad de la actuación de la Administración Pública. La ciudadanía puede requerir ese control a través de los procedimientos establecidos por la Ley”.

De lo anterior se desprende, que nuestra Carta Magna consagra que las actuaciones de la Administración Pública están regidas por 9 principios, a saber:

- 1°. Principio de Eficacia.
- 2°. Principio de Jerarquía
- 3°. Principio de Objetividad.
- 4°. Principio de Igualdad.
- 5°. Principio de Transparencia.
- 6°. Principio de Economía.

- 7°. Principio de Publicidad.
- 8°. Principio de Coordinación.
- 9°. Todos “con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado”, o lo que es lo mismo, Principio de Legalidad.

Continuando con nuestra Carta Magna, en su Sección III De los Derechos Públicos, artículo No. 147, establece la finalidad de los servicios públicos. En este orden dispone que:

“Los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo. Serán declarados por Ley. En consecuencia: numeral 2) “Los servicios públicos prestados por el Estado o por los particulares, en las modalidades legales o contractuales, deben responder a los principios de universalidad, accesibilidad, eficacia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad, razonabilidad y equidad tarifaria”.

2.3 Principios Constitucionales de la Administración Pública

2.3.1 Principio de Eficacia.

La primera obligación del Estado es crear los instrumentos para elaborar un aparato administrativo que sea eficaz, sin esto no funcionaria ya que este principio esta fundamentado en tener resultados. Resultados, que forman una base como Estado de Derecho.

En base a este principio, la administración en su actuar debe sacar el mejor provecho con el mínimo esfuerzo. El principio de eficacia persigue que el trámite administrativo sea llevado a cabo con la debida celeridad, que sea sencillo, apropiado, eficaz e inmediato.

Hoy por hoy, la eficacia pública ha venido a ser un elemento que pondera la legitimidad de la acción pública, además de ser un elemento de suma importancia al momento de evaluar la competitividad de un país.

En otras palabras, no basta con hacerlo bien, es preciso que la administración sea oportuna en el tiempo; de esta manera, conforme a este principio la actuación óptima de la administración es aquella que es capaz de brindar el mejor servicio en el tiempo más breve.

El artículo 8 de la nueva Constitución dominicana dice que “Es Función esencial del Estado la protección efectiva de los derechos de la persona, el respeto de su dignidad y la obtención de los medios que le permitan perfeccionarse de forma igualitaria, equitativa y progresiva, dentro de un marco de libertad individual y de justicia social, compatibles con el orden público, el bienestar general y los derechos de todos y todas”.

Este artículo nos debería garantizar el cumplimiento efectivo de nuestros derechos como administrados y obtener un mejor servicio en la administración, pero... ¿Qué sucede cuando las medidas adoptadas que deberían redundar en una mayor eficacia no son plasmadas en la práctica o lo son de una forma incompetente y por tanto ineficaz?

No todas las instituciones públicas de nuestro país muestran resultados eficientes al prestar sus respectivos servicios, y esto conlleva a que exista un descontento en el cliente o usuario, tanto interno como externo, a consecuencia de un trato descortés, un retardo en la capacidad de respuesta, o bien por un procedimiento injusto, esto por citar unos pocos ejemplos.

El servidor público debe tomar en cuenta las observancias de las normas y hacer suyo, con responsabilidad, el cumplimiento de las mismas.

La Ley No. 41-08 en su artículo 3 dispone: “El ejercicio de la función pública estará regido por un conjunto ordenado y sistemático de principios fundamentales que constituyen la esencia de su estatuto jurídico, a saber: numeral 3) “estabilidad en los cargos de carrera: Permanencia del servidor público de carrera, garantizada por el Estado, siempre que su desempeño se ajuste a la eficiencia y a los requerimientos éticos y disciplinarios del sistema” p.10, el servidor debería estar más que comprometido a ser eficiente en sus funciones, esto le garantizaría su estabilidad en el cargo.

Las administraciones públicas deben lograr una mejor eficientización en sus funciones, deben ser activas y diseñar medidas que les faciliten un mejor logro en la prestación de sus respectivos servicios, dentro de sus atribuciones, y con las observancias de las normas que le rigen.

El esquema de una administración pública burocrática, ineficiente y arbitraria, así como algunos abusos de las autoridades, es una representación de una violación no solo al Estado de Derecho que debemos vivir como país democrático, sino una violación a los derechos humanos de los administrados.

Pretender concretizar nuevos canales para que las actuaciones de la administración sean más eficientes es un deber de todos, debemos contribuir a que la administración sea más transparente y que esta se ajuste a la moral y a las Leyes, entre otros generadores de derecho.

Es por esto que una buena administración, racional y eficaz es una garantía de que el ciudadano acudirá a ella con la seguridad de que será bien servido y por ende dará como resultado un mejor país.

Un ciudadano que percibe a su administración como una organización burocrática, lenta, incapaz de obrar con eficacia, o que le teme por verse expuesta constantemente a actuaciones violatorias de las garantías individuales, tendrá la tendencia de actuar anárquicamente y sin sentido de legalidad y transparencia.

Una administración eficiente mantendrá una credibilidad tal que fortalecerá los lazos de armonía existentes entre el Estado y la sociedad, a tal punto de que se constituiría en garantía del fortalecimiento del Estado y de un sistema democrático sostenible.

La Administración pública no podría actuar por autoridad propia, sino por mandato expreso de la Ley, lo que propicia un verdadero clima de transparencia, ya que para todos es conocida el accionar de realidad de cada actuación administrativa y, en consecuencia, por la información dispuesta a la luz de todos, ha de permitirse que los ciudadanos ejerzan sus derechos formalmente a través de los oportunos recursos, quejas o reclamaciones.

2.3.2 Principio de Jerarquía.

En términos generales, jerarquía es el orden de los elementos de una serie, según su valor. Como principio, el concepto de jerarquía, supone dos aspectos fundamentales: La jerarquía normativa y la jerarquía administrativa.

La jerarquía normativa, es un principio del ordenamiento jurídico, que impone la subordinación de las normas de grado inferior a las de rango superior.

La superioridad de la constitución como “Norma de normas” obliga la interpretación del resto del ordenamiento de conformidad con sus contenidos, de modo que para declarar la invalidez de una norma se requiere el examen de la interpretación conforme a la constitución, de esto deviene el principio de jerarquía normativa que está consagrada en el artículo 6 de la constitución Dominicana, donde se establece la supremacía de la constitución como norma superior del Estado.

Los conflictos entre normas radican en conceder algún valor o fuerza de obligar a la norma inferior a sujetarse de la norma superior, en efecto, catalogando las normas en una escala de rangos en la que cada regla puede disponer plenamente sobre las de nivel inferior, en tanto, que éstas han de apegarse y respetar rigurosamente al contenido de las de rango superior, a esto se le conoce como el principio de jerarquía.

También se puede observar este principio en que el poder ejecutivo se encuentra en una posición subordinada frente al poder legislativo, y de igual manera se afianza la regla de la superioridad de la Ley sobre el reglamento. En consecuencia, ninguna disposición administrativa podrá vulnerar los criterios de otra de nivel superior; lo que se le llama principio de jerarquía normativa. Este principio de subordinación expresa claramente el carácter instrumental de la administración y de sus resultados normativos respecto del titular del poder, es decir, el poder legislativo; de esto se colige que el reglamento tiene la función de complementar a la Ley, teniendo una extrema condición restrictiva que consiste en que no puede derogar, limitar, excluir o suplir la Ley. Por otro lado, la Ley frente al reglamento no posee dicha condición, al contrario la Ley ante el reglamento no posee límites.

Tal y como lo expresa el Profesor Santamaría Prestol, (2009) “la manifestación de la superioridad jerárquica de la Ley se traduce en la posición de primacía objetiva o de ámbito de la Ley. Su alcance puede expresarse en las suposiciones siguientes:

1. “La Ley tiene reservada por la constitución la regulación de una serie de materias, que no sólo no pueden ser sometidas nuevamente mediante la Ley, sino en las que la colaboración del reglamento a su ordenamiento jurídico se halla sencillamente limitada, estas son las conocidas como materia reservada a la Ley.
2. La Ley puede intervenir no sólo en las materias que la constitución reserva, sino en cualquier otro ámbito del sistema normativo; salvo las limitaciones vedadas al legislador en casos de que exista alguna prevista por la constitución.
3. Sólo el legislador puede desplazarlas en cualquier momento, sustituyéndolas por regulaciones propias.
4. La Ley posee plena disponibilidad sobre el ámbito de acción del reglamento, al menos en sentido negativo con ciertos límites, puede ampliarlo, remitiéndole la regulación de las cuestiones que decida, en mayor o menor volumen, pero, sobre todo, puede restringirlo hasta los límites que estime oportunos o incluso excluirlo”.

Por otro lado, la jerarquía administrativa, se caracteriza por cuatro notas principales: supervisión, dirección, inspección y resolución de conflictos. Este principio establece la subordinación de los organismos de grado inferior a los de rango superior. Significa que los superiores imparten órdenes a los inferiores a efectos de lograr cumplir con la función que le ha sido encomendada.

Al analizar la división del trabajo que se asigna a una organización a los diversos componentes o miembros que la integran, aparece una actividad que es la de dirección, es decir a alguno o algunos de los integrantes del sistema le corresponde la función de dirigir, de ahí surge la jerarquía como principio, dado que Jerarquía no es sino, el orden de los elementos según su valor, nivel o rango.

El principio de la jerarquía sirve para la atribución de tareas y para ejercer la supervisión y el control sobre lo ordenado, se trata pues, de un principio básico de la administración del Estado. Para que la administración sea eficiente es imprescindible, la aplicación de este principio, ya que irrespetar el orden jerárquico tanto a nivel normativo como administrativo puede ocasionar la carencia de validez de un acto o actuación administrativa, lo cual, por ende les haría tornarse en ineficaz.

2.3.3 Principio de Objetividad.

El principio de objetividad persigue que la administración en su accionar se muestre ecuánime, razonable, reflejando imparcialidad, moderación y razonabilidad en cada una de sus actuaciones.

El principio de objetividad se diferencia del principio de igualdad en que el primero se enfoca en la actuación global y la segunda en el trato a los usuarios.

El evidente atractivo de este principio para controlar las intervenciones públicas en la esfera de intereses del individuo exige, sin embargo, para dotarle de plena operatividad, un esfuerzo de formalización que lo reconduzca a sus justos términos, evitando que se expanda a ámbitos que le son ajenos y que, en todo caso, se convierta en una invitación a la subjetividad.

Evoca un criterio de justicia, siempre en clave de garantía de máxima intangibilidad de la esfera de intereses del individuo frente a la intervención pública.

En la tarea de ser eficaz es pertinente la observancia del principio de objetividad, el cual evoca un criterio de neutralidad por parte de la administración que propugna por la sensatez y aplomo de su accionar, este principio por tanto, es una pauta de gran significado en la eficacia del rol que el Estado está llamado a desempeñar, esto así debido a que el irrespeto a este principio generaría un Estado de insatisfacción y falta de credibilidad, que indudablemente tendría amenos cavar la eficacia de la administración del Estado.

2.3.4 Principio de Igualdad.

El principio de igualdad nos plantea que los derechos y obligaciones han de ser idénticos para todos.

Este principio, que puede parecer un tanto ilusorio y hasta pretencioso en países subdesarrollados como el nuestro, nos plantea que la administración ha de ser equitativa, y brindar un trato igualitario a todos los usuarios sin establecer diferencias de ninguna índole.

Este principio va de la mano con los derechos humanos, pues su objeto es conseguir hacer realidad la superación de las desigualdades de sectores tradicionalmente postergados.

Muy difícil de deslindar del derechos y justicia. La igualdad es un modo de hacer justicia y como bien dice Rawls (1999) “aparece para aportar racionalidad en el triángulo libertad, igualdad y recompensas, que son el tripule sobre el que se concreta la idea de justicia, expresada en el clásico: dar a cada uno lo suyo” p.130

Una administración eficiente mantendrá una credibilidad tal que fortalecerá los lazos de armonía y equilibrio existentes entre el Estado y la sociedad, a tal punto de que se constituiría en garantía del fortalecimiento del Estado y de un sistema democrático sostenible.

Para tratar de dar efectividad o al menos un modo de aplicar la ponderación del derecho, el principio de igualdad se impone.

Otra manera de obtener igualdad es con la legalidad, aunque no siempre, pues existen casos en la administración que no resulta admisible por ser su resultado contrario a una cierta idea de equilibrio, proporción o salvaguarda de bienes trascendentes, los tribunales tratan, con o sin invocación expresa de la equidad, de reinterpretar los textos en presencia, a fin de conseguir un resultado más adecuado a la idea de equidad, sin necesidad de acudir a las exigencias de justicia que resulta de los propios hechos en si considerados.

Santamaría expone que la equidad “forma parte de la materia jurídica, es una categoría que ha de manejar el operador en nuestro ordenamiento jurídico-administrativo” p.232

Por otro lado el mismo profesor Santamaría nos dice que “existen al menos dos perspectivas previas sobre el significado de la equidad: aquella que, con ese nombre, apela a las grandes ideas de justicia de un derecho ideal, producto posible de su evolución del grupo social, y aquella otra que maneja la nación para referirse a las exigencias de justicia concreta, adaptado a hechos singulares, según criterios humanamente aceptados, los preceptos existentes y aplicables” p.233

En este tenor, cabe manifestar que, no podría un Estado tener eficacia sin que su actuación este basada en un criterio de justicia y equidad por parte de la administración frente a los intereses del administrados. En adición a esto, nos permitimos señalar que con la aplicación del principio de objetividad, estamos a su vez cumpliendo con el principio de igualdad.

2.3.5 Principio de Transparencia.

Este principio viene a sustentar y a propiciar la diafanidad en la actuación administrativa; por lo que promueve el intercambio fluido de información tanto vertical hacia los administrados, como horizontal entre los órganos y entes del propio Estado.

Este principio, por ende reconoce el derecho correlativo de los administrados a saber, conocer, entender y fiscalizar los pormenores de la organización función y actuaciones administrativas.

Al decir de la doctrina, según Jinesta Lobo “Las Administraciones Públicas deben ser y aparecer como verdaderas casas de cristal en cuyo interior pueda penetrar fácilmente el ojo avizor y escrutador de los administrados y de las organizaciones colectivas fundadas por éstos para que pueden contemplar, entender y fiscalizar su organización y funciones. Deben dejar de ser fortalezas inexpugnables mudas y herméticas y transformarse en

organizaciones que abran canales fluidos de comunicación e información con los administrados. Las estructuras administrativas burocráticas y autoritarias deben ser sustituidas por otras traslúcidas, cristalinas, accesibles y sencillas proclives a darse a conocer y entender”

A pesar de todo, debemos tomar en cuenta que en las sociedades modernas la aplicación de la Ley no se justifica en sí misma para salvaguardarla de cualquier ataque contra su validez formal, sino que, por el contrario, cada vez más está sometida a juicios constantes de valor que, en el caso del derecho administrativo, se traducen en exámenes de eficacia de la gestión pública a partir de los principios generales que lo estructuran en un sentido lógico y finalista, por eso los Estados modernos, según Vargas, “no se detiene en la simple observancia vacía de formas y normas de competencia, sino que se desplaza hacia la eficacia de su actuación, en lo que el uso de los recursos públicos debe ser efectuado de manera racional” p.254

Según Santamaría “la transparencia se refiere, sobre todo, a la práctica del procedimiento en todas sus fases, de modo que; 1) los criterios que se utilizan para la selección, incluso si no están pautados o baremados previamente, sean claros y conocidos; 2) el proceso de designación de los miembros del órgano calificador sea diáfano 3) los actos de trámite sean conocidos por los afectados 4) las decisiones aparezcan suficientemente motivadas, sin perjuicio del carácter reservado de las deliberaciones internas; y 5) la revisión de las pruebas realizadas sea facilitada” p. 758

En síntesis, la administración pública eficaz está llamada a ser transparente, ya que es a través de este principio es que se reconoce el derecho correlativo de los administrados a, saber, conocer, entender y fiscalizar los pormenores de la organización, función y las actuaciones administrativas.

2.3.6 Principio de Economía.

El Principio de Economía tiene como finalidad principal el ahorro de gasto y tiempo.

Dice Olvera, que la doctrina en la materia lo ha externado de esta manera "Dentro del procedimiento administrativo, el principio de economía se refiere a que la actuación de la administración pública debe desarrollarse con ahorro de trabajo, energía y costo y atenta a la obtención del mayor resultado con el mínimo esfuerzo, lo que en la práctica implica evitar a los administrados trámites superfluos o redundantes y que se aminore el trabajo habitualmente recargado a los órganos y servidores públicos, para así alcanzar una mayor eficacia y eficiencia en la tramitación de las resoluciones o actos administrativos" p.22

Como se observa, este principio dispone que las autoridades administrativas deben evitar trámites que puedan resultar infuncionales, lentos y por además costosos que no hacen sino obstaculizar el trámite del expediente e impedir que el administrado pueda hacer efectivos sus derechos frente a la administración o frente a terceros; se trata pues, de un mandato constitucional que aboga por la racionalidad en el empleo del tiempo, los medios y los recursos.

Santamaría Pastrol (2010) lo expresa de esta manera "como denota su nombre, es un principio procedimental, que se asienta en la voluntad de desproveer a los procedimientos de aquellos tramites prescindibles, o no centrales en cuanto a la granita de derechos, o unificar tramites o plazos que puedan permitir una tramitación mas rápida y eficaz" p.300

Se señala mucho el principio de economía con el de eficacia, por esto de economía en los procesos, pero esto no es del todo verdad, ya que la economía procesal no garantiza una mayor eficacia administrativa. Pero si simplifica mucho los procesos y esto es de tomarlo en cuenta en la administración, ya que ayuda a no burocratizar tanto los servicios o los procesos, todo esto sin dejar de tomar en cuenta que debe haber un equilibrio, ya que los tramites en su ejecución deben garantizar los derechos a los ciudadanos.

Nueva vez nos dice Santamaría que "El principio de economía procesal, como principio orientador de la regulación de los procedimientos administrativos, debería tener tres manifestaciones principales: menos tramites en los procedimientos administrativos (en lo que el principio de celeridad debería actuar sobre la duración de esos tramites); menos procedimientos administrativos y, sustitución de las técnicas administrativas por

otras que supongan una economía de medios con ganancias de los intereses generales”.

P.31

El principio de economía constituye pues, un principio de importancia vital para cualquier Estado que pretenda administrarse de forma eficaz, y es que no puede ser de otra manera, ya que el correcto empleo del tiempo, los medios y los recursos, constituye un irrefutable indicativo del nivel de eficacia de la administración del Estado.

2.3.7 Principio de Publicidad.

Este principio, que guarda cierta relación con el de transparencia propugna por que el Estado ponga en conocimiento a los particulares del estado de la tramitación de los procedimientos, así como proporcionar copias de documentos contenidos en ellos, asimismo proporcionar la información pertinente con miras a orientarles acerca de los requisitos jurídicos o técnicos para las solicitudes y trámites que se propongan realizar.

Pérez Gómez (2008) “Supone la difusión efectiva de unas y otras por los medios adecuados y legalmente previstos de manera que se haga posible su conocimiento por cualquier candidato potencial. Se satisface, de una parte, con las ofertas de empleo público que anualmente son publicadas por las respectivas entidades administrativas, y de manera mas específica, con la difusión de la convocatoria de cada proceso selectivo en los boletines oficiales de las administraciones correspondientes. Ello no impide que dichas convocatorias puedan ser incluidas también en periódicos y otros medios de comunicación, si bien esta forma de publicidad debe ser complementaria y no sustitutiva de la oficial.” P.492

La falta de publicidad en la actuación del Estado puede generar situaciones inapropiadas que pueden dar lugar a faltas en la administración.

Fernández Domínguez (2005) “La publicidad de la convocatoria y de sus bases es, pues, una de las garantías esenciales con que cuentan los participantes para controlar la actuación de la administración, y si bien esta goza de amplia discrecionalidad en la elección del procedimiento selectivo y en la configuración y diseño de las exigencias

generales, en su desarrollo no deja de estar sujeta a las reglas previamente establecidas y susceptibles de conocimiento por todos” p.45

Depende el acto o información a publicar, así como el órgano que lo hace, la publicación contendrá diferentes requisitos que se deben cumplir para que sea legal y efectiva, por que de no ser así estaría a expensa de ser impugnada.

Santamaría lo explica de esta forma “ la publicidad legal de los actos administrativos, necesaria para los dirigidos a una pluralidad indeterminada de sujetos o aquellos para los cuales no sea exigible una notificación personal con efectos respecto de los interesados, no es el simple carácter público de las sesiones en las cuales se deciden, sino la surgida de la inserción en los boletines oficiales, la única capaz de garantizar la posibilidad del conocimiento exacto de su contenido para la generalidad de las personas” p.75

La administración pública, por su naturaleza ‘pública’, si persigue ser eficaz debe ceñirse a este principio, ya que su incumplimiento podría incluso tomar en ineficaz cualquier acto de la administración

2.3.8 Principio de Coordinación.

La coordinación es un principio del derecho administrativo cuyo objetivo es lograr la unidad en la actuación administrativa entre administraciones diferentes o entre órganos pertenecientes a distintos ámbitos de una misma administración.

Se refiere a la armonización que debe darse en el accionar de los distintos órganos del Estado, ya que este debe reflejar unidad en su actuación. Así pues, la coordinación interorgánica, tanto en una misma administración como en administraciones distintas adquiere enorme prioridad.

Propugna por que la administración pública debe accionar con la misma cohesión, afinidad y congruencia que si se tratara de una sola administración y no de varias, en una palabra, el principio de coordinación busca dar coherencia a la actuación administrativa.

Este principio, no puede ser solo considerado como un valor esencial del ordenamiento. Es absolutamente indispensable su articulación efectiva en todas las fases de operatividad de las normas jurídicas y, además, con las técnicas, formulas o instrumentos que las hacen funcionar. Desde esta perspectiva, la plena efectividad del principio de coordinación debería proporcionar satisfacción a las razonables expectativas de los ciudadanos sobre cual ha de ser la actuación de los poderes públicos legítimos, no solamente en la elaboración o producción de las normas que integran el ordenamiento jurídico total, sino en la aplicación del derecho ya producido. Todos los operadores administrativo del Estado están vinculados por el principio de coordinación, y en efecto ser eficiente implica, necesariamente, a acogerse a este principio, ya que contravenir este principio supondría la desorganización, la falta de armonía y por consiguiente la ineficiencia de la actuación del Estado.

2.3.9 Principio de Legalidad.

Desde su origen, el principio de la legalidad se funda en el concepto de la Ley, y en que esta, es la expresión de la voluntad general; según ese orden de ideas, el cuerpo legislativo proveniente de la elección popular, es el primero entre los poderes, y la Ley, dictada por ese cuerpo tiene en consecuencia primacía sobre los actos emanados de los demás poderes.

Así pues, el principio de legalidad consiste en que todas las actuaciones de los poderes públicos deben estar legitimadas y previstas por la Ley, de modo que la Administración sólo puede actuar allí donde la Ley le concede potestades; por esto la importancia y necesidad de un reforzamiento en las Leyes, decretos, entre otros, para ser efectivo el debido proceso administrativo como fundamento del estado de derecho.

El principio de legalidad es la sujeción de los actos de la administración a un conjunto de normas jurídicas (Constitución, Leyes, convenios o tratados internacionales, normas con rango de Ley, etc.) las cuales deben estar establecidas con anterioridad en el ordenamiento jurídico vigente de que se trate.

En cuanto a este principio, cabe precisar en primer orden que aunque el mismo no se encuentra consignado de manera expresa en nuestra Ley Sustantiva, lo cierto es que basta con examinar el contenido del texto legal del artículo 138 donde se estipula que los actos de la administración deben realizarse con “sometimiento pleno al ordenamiento jurídico del Estado”, así como el artículo 139 donde se preceptúa que “Los tribunales controlarán la legalidad de la actuación de la administración pública. La ciudadanía puede requerir ese control a través de los procedimientos establecidos por la Ley”.

De modo que, sin lugar a ninguna duda, nos atrevemos afirmar que el Principio de Legalidad es el noveno principio establecido por nuestra Constitución Nacional.

La administración está en el deber de mantener total observancia de las disposiciones legales vigentes y en ningún caso la autoridad administrativa podrá actuar en forma arbitraria y sin fundamento legal.

Lo anterior ha sido reiteradamente corroborado por la doctrina, Santofimio (2008) lo establecer “La legalidad de *la administración*, implica que *la administración, debe someterse a la Ley, debe* ajustar su actuación a la *Ley* y sólo podrá realizar los actos que la Ley le permita... en un Estado sujeto a un régimen de supremacía de la Ley ‘Estado-Derecho’, el principio de la legalidad se materializa como una cobertura de la Ley, previa a la manifestación de cualquiera de los órganos del poder público, sin sujeción a la cual los actos por ella proferidos se consideran ilegales y carentes de validez”.

A diferencia de otros principios, la inobservancia del principio de legalidad puede dar lugar a acciones y recursos, en este sentido, nuestra honorable Suprema Corte de Justicia (2005) *ha reconocido que el recurso contencioso-administrativo podrá ser interpuesto por los administrados en los casos contemplados taxativamente por el artículo 1ro. de la Ley No. 1494 de 1947; que son: a) que se trata de actos contra los cuales se haya*

agotado toda reclamación dentro de la propia administración o de los órganos administrativos autónomos; b) que emana de la administración o de los órganos administrativos autónomos en el ejercicio de aquellas de sus facultades que estén reguladas por las Leyes, reglamentos o decretos; c) que vulneren un derecho de carácter administrativo establecido con anterioridad a favor del recurrente por una Ley, reglamento, un decreto o un contrato administrativo; d) que constituya un ejercicio excesivo o desviado de su propósito legítimo, de facultades discrecionales conferidas por las Leyes, los reglamentos o los decretos. P. 1622 y 1623

Según tal y como el doctrinario Agustín Gordillo sostiene “no habrá derecho administrativo propio de un Estado de Derecho mientras no haya en el una adecuada protección judicial de los particulares contra el ejercicio ilegal o abusivo de la función administrativa” De esto se desprende que el Estado como ente regulador debe salvaguardar los derechos del ciudadano, por consiguiente actuar apegado a la Ley y cumpliendo estrictamente con su función sin olvidar los principios a los que debe estar sujeto la administración pública tal y como lo establece el artículo 138 de la constitución de la República Dominicana.

En relación a lo antes dicho y según lo define el Profesor Santamaría (2009) “El principio de legalidad es una manifestación singular de la regla básica de obligatoriedad general de las normas jurídicas en un sistema normativo, con independencia de origen, naturaleza y rango de las mismas; esta obligación recae, desde luego, sobre todos los ciudadanos...y sobre todos y cada uno de los poderes públicos... p.55

“El principio de legalidad es la manifestación primera y esencial del Estado de Derecho, el principio de legalidad evoca la idea de que la administración debe de actuar, en todo caso, con sujeción al ordenamiento jurídico.” P.55.

La administración no puede actuar por propia autoridad, sino por autoridad delegada por la Ley, lo que no quiere decir que la administración posea las mismas funciones o atribuciones que el poder judicial; la diferencia radica en que el poder judicial posee la facultad de la ejecución de la Ley en un caso particular mientras que, según García de

Enterria (2008) “el objeto de la actuación administrativa no es, pues, ejecutar la Ley, sino servir los fines generales, lo cual ha de hacerse, no obstante, dentro de los límites de la legalidad” p .418

Al decir del doctrinario Santofimio J.O (1994) Jaime Orland al hablar sobre el principio de la legalidad de los actos administrativos *“La legalidad de la administración, implica que la Administración, debe someterse a la Ley, debe ajustar su actuación a la Ley y sólo podrá realizar los actos que la Ley le permita”*.

Igualmente el mismo autor aclara que *“En un Estado sujeto a un régimen de supremacía de la Ley ‘Estado-Derecho’, el principio de la legalidad se materializa como una cobertura de la Ley, previa a la manifestación de cualquiera de los órganos del poder público, sin sujeción a la cual los actos por ella proferidos se consideran ilegales y carentes de validez”*.

Dicho lo anterior, podemos inferir que la trascendencia que reviste el principio de legalidad para la Administración pública eficaz es sencillamente esencial, ya que esta última no podría actuar por autoridad propia, sino por mandato expreso de la Ley, lo que propicia un verdadero clima de Estado de Derecho; y cualquier acto o actuación del Estado que sea contrario al ordenamiento jurídico, o a lo establecido en la Ley, en el sentido más amplio de esta palabra,

Es bueno saber que en la administración del Estado dominicano podemos asírnos a unos principios generales, que además hoy tienen rango constitucional, cuya importancia en la práctica jurídica se encuentra más que respaldada por la doctrina y la jurisprudencia contemporánea.

Ahora bien, no basta con enunciar estos principios en nuestra Ley Sustantiva, se impone además, que se creen los mecanismos que garanticen el cumplimiento real de dichos principios, que permitan fomentar e incentivar la observancia de los mismos, si es que pretendemos que tenga algún sentido contar con estos preceptos legales.

Los principios que rigen la administración pública, no deberían incumplirse sin que al menos se tomen las medidas de rigor que eviten futuras reincidencias.

De modo particular, y a sabiendas de la importancia que revisten cada uno de los principios expuestos con antelación, consideramos que si bien es relevante consignarlos en nuestra Carta Magna, también es de suma importancia además de comprenderlos claramente, propugnar por su cumplimiento, estableciendo los mecanismos que puedan asegurar que todos y cada uno de ellos, no sólo algunos de estos principios, deban ser acatados por los distintos órganos de la administración pública, de modo que, detectado el incumplimiento de cualquiera de estos principios, esto pueda dar lugar a tomar acciones que puedan identificar y corregir la causa que dio origen a la falta y al mismo tiempo tomar las medidas pertinentes para lograr prevenir que se pueda incumplir en futuras ocasiones.

CAPITULO 111

3. El Defensor del Pueblo ante la administración pública.

El reconocimiento de las garantías y derechos inherentes de la persona humana se han ido desarrollando de tal manera, que se han ido extendido hasta el ámbito de la administración pública, a tal punto que frente a ésta y en aras de lograr una administración vigilada, ha surgido la figura del Defensor del Pueblo, o Ombudsman.

Esta figura del defensor del pueblo nace en Suecia en el siglo XIX en el regazo de su Constitución, bajo el nombre de Ombudsman, que viene a significar “representante”. En la mitad del siglo XX se instituyó en muchos países de Europa, América Latina y el Caribe. Hoy en día, muchos países lo han establecido exitosamente. En este sentido destacamos el Defensor del Pueblo en España, institución que cuenta con un gran respeto y credibilidad por el buen servicio prestado. En América, tenemos por los casos de Perú, Guatemala Costa Rica, entre otros.

En la República Dominicana se introduce mediante la Ley No. 19-01, de fecha 1 de febrero del año 2001, y aunque se crea oportunamente en los albores de este Siglo XXI, casi una década después, el Congreso Nacional no lo ha puesto en vigencia. Sin embargo, habría que hacer notar que es una necesidad sentida, que reconocen las propias autoridades, pues el Título VIII, artículos 190, 191 y 192 de la constitución proclamada en el año 2010, eleva el Defensor del Pueblo a rango constitucional. Se abriga la esperanza de que las cámaras legislativas se dispongan a designar al Defensor o Defensora del Pueblo y sus Adjuntos, y de que finalmente se pueda establecer en los próximos meses esta importante institución.

Según S. Díaz Inoa, (2011) el defensor del pueblo “es una institución pública, cuya función principal es velar por el cumplimiento y la aplicación de los derechos fundamentales de la persona y vigilar la legalidad de los actos de la administración pública y de las instituciones de carácter privado o mixto que presten servicios públicos”

Vigila la legalidad de los actos administrativos, supervisa que los actos de los funcionarios públicos se sometan a la constitución y a las Leyes, asimismo, continua diciendo Díaz Inoa “ejerce la función de educativa con el propósito de que forme e informe a la población sobre sus derechos, y la Ley le otorga, además, funciones de mediación entre los conflictos surgidos entre el Estado y grupos particulares o colectivos”.

En nuestro país, el defensor vigilará que los funcionarios públicos y los agentes que presten servicios públicos cumplan con las disposiciones de la constitución y las Leyes, así como el respeto de convenios, tratados y pactos internacionales que han sido ratificados por el Congreso Nacional dominicano, particularmente los inherentes a los derechos fundamentales de la persona, que se encuentran consagrados en Título II, Capítulo I, Secciones I, II, III y IV, Artículos 37 al 67 de la carta magna, relativos a los derechos civiles y políticos, a los económicos y sociales, a los culturales y deportivos y a los derechos colectivos y difusos y a los medio ambientales.

A todas las entidades y empresas de carácter privado o mixto que ofrecen servicios públicos a la población. Esta última, es una disposición fundamental de nuestra Ley, pues en este momento, los ciudadanos tienen muy pocos espacios adonde acudir a realizar sus reclamos cuando una entidad o empresa privada que ofrece y administra servicios públicos prioritarios como los de educación, salud y energía eléctrica, abusa en la prestación del servicio, tanto por la mala calidad del servicio que ofrece, como con la facturación del mismo. La realidad incuestionable es que en el país no se prestan servicios satisfactorios y se aumentan las tarifas de los mismos en forma desproporcionada, sin ninguna explicación ni fundamento que no sea el enriquecimiento de los propietarios y responsables de esas entidades prestadoras de servicios públicos prioritarios. Los casos patéticos se representan en los servicios de energía eléctrica y de educación en los colegios privados, donde los consumidores y padres de familia están totalmente desprotegidos ante los aumentos de las tarifas de los servicios, sin que ninguna autoridad los ampare.

Tendríamos una administración con mayor eficacia si se empezara a dar cumplimiento a nuestra Ley 19-01 sobre El Defensor del Pueblo, pues si nuestro Congreso terminara el proceso de selección de los incumbentes, y empezara a recibir las quejas o denuncias de los administrados, sería una preocupación de la administración el procurar satisfacer los requerimientos de sus clientes o usuarios., y por ente, las garantías de derechos humanos, relativas a la buena función de la administración pública estuvieran mas acreditadas.

Pues, como autoridad independiente que será, ejecutor y neutral (artículo 1) tendrá como objetivo salvaguardar las prerrogativas personales y colectivas de los ciudadanos, plasmada en nuestra constitución (artículo 2).

Como bien dice Guzmán de los Santos (2007) “El Defensor del Pueblo es un protector del ciudadano frente a los excesos, ilegalidad o arbitrariedad de la administración pública y la privada (física o moral), cuando esta sea prestadora de servicios públicos”. P-64

En el Defensor se aprecia una doble vía de acción: Vigilará a una administración muchas veces secreta y difícil de controlar, y por el otro lado, educará al ciudadano para que respete y comprenda la acción administrativa cuando se desarrolla dentro del marco de la legalidad.

Con esta figura, ya establecida en nuestro país, propiciaría un eficaz acercamiento entre la sociedad y el Estado, entre administradores y administrados; a la vez que nos damos la oportunidad de mejorar nuestras posibles flaquezas.

Las competencias del Defensor del Pueblo, según el artículo 5 estas son de oficios o a petición de partes, señalaremos algunas propias de nuestro tema: a) De oficio: mediador de demandas colectivas bien fundadas (artículo 14 párrafo 1) ; inspeccionar sus oficinas sin previo aviso (artículo 3); vigilar y supervisar la actividad de la administración pública y las privadas (físicas o morales, artículo 17 b); actos administrativos opuestos a la Ley o reglamento (17 (a); acciones u omisiones arbitrarias, injustas, irrazonables, ofensivas, discriminatorias (artículo 17/b); actos realizados de forma errónea (artículo 17(c); y b) A petición de partes: frente a excesos, ilegalidad, arbitrariedad, de la administración.

A todo esto la Ley prevé los plazos y las sanciones para reparar los agravios cometidos.

Motivos de no admisión de una queja o denuncia contra la administración

- Si la Ley prevé sanción para reparar el agravio (art. 18 a);
- Si ha habido intervención judicial (art. 18 a);
- Si ha transcurrido más de un año (art. 18 b). Vencido éste plazo, la admisión queda sujeta a la discrecionalidad del Defensor del Pueblo (art. 20);
- Mala fe (art. 18 c);
- Falta de interés legítimo (art. 18 d);
- Queja anónima (art. 19 párrafo I);
- No actuación administrativa previa (art. 17 a);
- No actuación de los poderes públicos. (art. 17 b).

Es importante resaltar el primer punto citado, referente al artículo 18 a, de la referida Ley, en atención que la defensoría del pueblo no es una fase jurisdiccional, ya que si está la vía judicial dispuesta a los fines de las pretensiones del reclamante, no puede intervenir este funcionario, o si ha sido apoderado el tribunal sobre esta misma causa, resulta incompetente.

Guzmán De los Santos, citada anteriormente, “El debido proceso administrativo establece el régimen de recursos administrativos con la finalidad de tutelar los derechos de las personas y cuestionar los actos u omisiones de la administración cuando estos sean contrario al ordenamiento jurídico o vulneren los derechos de las personas en la cual el recurso administrativo constituya un mecanismo efectivo de control de la actividad administrativa y que sea de las herramientas de la competencia de la Defensoría del Pueblo.”p.68

El artículo 19 de dicha Ley, habla del “Apoderamiento” que mediante la quejas y reclamos correspondiente, lo cual deberá investigar cumpliendo siempre las reglas del debido proceso legal, entre los cuales destacamos el derecho a la defensa.;

-Serán “libres de tributos” las informaciones recibidas por el Defensor del Pueblo.

-Podrán tener carácter de confidencialidad o discreción del Defensor del Pueblo o a solicitud del funcionario investigado (artículo 30)

El Defensor del Pueblo, si encontrare falla en el administrado podrá: -amonestarle con la finalidad de comendar el error (artículo 15)

- Solicitar sanción al superior jerárquico (artículo 15 párrafo)

- Hacer pública en los medios de comunicación la falta cometida

El Defensor del Pueblo, puede sugerir a la administración pública hacer cambios dentro de su administración, como es el caso de sugerir cambios en los criterios que han servido de base para crear o aplicar los actos administrativos; como en el caso de que dichos actos adolezcan de los principios fundamentales propios de la actividad administrativa.

El párrafo I del artículo 14, establece que el “Defensor del Pueblo no tiene la facultad de modificar o anular actos de la administración, pero puede sugerir cambios en los criterios que han servido de base para crearlos o aplicarlos.

El Defensor del Pueblo tiene una gran labor con respecto a los actos administrativos, que si bien es cierto “no tiene la facultad de modificar o anular”, si deberá tener la facultad para recurrir, ya sea de oficio, o a solicitud de parte, los actos que adolezcan de los principios fundamentales propios de la actividad administrativa como son la legalidad, motivación, buena fe, razonabilidad, imparcialidad, debido proceso, eficacia, celeridad, simplicidad, transparencia, gratuidad, por escrito, contradictoriedad, etc.

El Defensor del Pueblo requiere de una legislación administrativa moderna, ajustada a las garantías del debido proceso –administrativo-, que establezca el régimen de recursos administrativos con la finalidad de tutelar los derechos de las personas y cuestionar los actos u omisiones de la administración cuando éstos sean contrario al ordenamiento jurídico o vulneren los derechos de las personas, en la cual el recurso administrativo constituya un mecanismo efectivo de control de la actividad administrativa y que sea una de las herramientas de la competencia de la defensoría del pueblo.

El uso descontrolado de una administración pública no sometida al derecho, ha evidenciado en todos los órdenes y nos ha llevado a la reflexión y necesidad de empezar a cumplir con las soluciones jurídicas sin seguir avanzando a través de un ejercicio de poder indiscriminado.

Este gestor de la transparencia administración pública y de los prestadores de servicios públicos procura, a través de sus gestiones, viabilizar soluciones frente al incumplimiento en la prestación de servicios a los administrados que por actos u omisión produzca el prestador de dichos servicios.

Para el ejercicio eficiente de la función del defensor del pueblo es importante contar con una ciudadanía que conozca cuáles son sus derechos, las garantías de los mismos y a dónde recurrir con su queja por la insatisfacción del servicio público suministrado.

CAPITULO IV

4 La gestión de calidad en la administración pública.

La gestión de calidad en la administración es un tópico que ha ido tomando fuerza a través de los años, respecto al tema Edmundo Guajardo Garza- 1996 destaca que “la conceptualización de los métodos y su tratamiento científico inició en Estados Unidos, fueron los Japoneses los primeros en adoptarla como instrumento de gestión en diversos productos y servicios, lo que le valió al Japón conquistar el liderazgo en importantes sectores durante la segunda mitad del siglo XX.”

Por tanto, en un primer acercamiento a la gestión de calidad se puede advertir que su incorporación a la gestión pública obliga a establecer su verdadera dimensión y alcance, Villoria M. (1996), lo plantea de esta manera “se necesita reconocer aquellos valores propios del sector público tendentes a buscar la máxima calidad posible en el marco de la cultura administrativa y adaptarlos. Pero a la vez se trata de adoptar un concepto surgido del ámbito industrial y adaptarlo al ámbito de la prestación de servicios y a las peculiaridades de cada organización”p.180

Ciertamente la satisfacción del servicio en la administración pública es de interés para todos ya que la mejora continua en las instituciones del Estado promueve la modernización y la implantación de una cultura de calidad, basado en la premisa de que los resultados excelentes en la organización, ciudadano y en la sociedad se alcanzan por medio de estrategias y planificación y su aplicación impulsa mejoras en la prestación de servicios públicos, el cual contribuye aumentar el rendimiento, la orientación a los nuevos estándares de calidad a los servicios demandados por el ciudadano.

A nivel internacional se han estandarizado procesos que generan actividades, tanto para la administración pública como privada, en los cuales estos principios son llevados cabalmente en desempeño diario. Se procura lograr certificaciones tanto en calidad como en competencias.

En nuestro país fue emitido el decreto.211-10 del 15 de abril, que establece en uno de sus considerandos que “el Estado Dominicano requiere de la consolidación de una cultura que priorice la eficiencia y efectividad de los procesos y prestación de servicios de calidad que permitan la mejora continua de la gestión pública”

En su artículo 1ro manifiesta “declara de carácter obligatorio la aplicación del modelo CAF, marco común de evaluación en la administración pública...” esto para que la “organización se facilite la autoevaluación y tenga un diagnostico y definir acciones de mejoras”.

El mismo decreto hace mención en su artículo 11, de la obligación de todas las instituciones de la administración pública en la elaboración e implementación de la “Carta Compromiso al Ciudadano”, cuyos objetivos, entre otros, esta facilitar al ciudadano el ejercicio efectivo de sus derechos, proporcionándoles una influencia más directa sobre los servicios públicos; fomentar la mejora continua de la calidad; hacer explicita la responsabilidad de los gestores públicos con respecto a la satisfacción de los usuarios y ante los órganos superiores de la administración pública.

Bajo el apoyo del Ministerio de la Administración Pública (MAP) se crean Comités Institucionales de Calidad para la aplicación del modelo CAF; aunque no excluye la aplicación de otras herramientas como la Normas de Certificación ISO, Cuadro de Mando Integral, Seis Sigma, Carta Compromiso al Ciudadanos y otras.

También este decreto establece la creación de los Premios Nacional a la Calidad y reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Sector Público, previa presentación de una memoria y en base a las condiciones de participación (artículo 5).

En la actualidad, muchas de nuestras instituciones públicas están motivadas a participar a este concurso, de las cuales hacemos mención de la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) la cual fue galardonada por dos ocasiones, una con la medalla de oro y la última con el Gran Premio a la Excelencia, única institución hasta ahora galardonada con el mismo. En el artículo 10 dice que las entidades galardonadas tienen el derecho a postularse a premios regionales e internacionales como el premio iberoamericano a la calidad, otorgado por la Fundación para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ) de la cual la ONAPI gano recientemente la medalla de plata.

4.1.- La nueva Gestión Pública.

Indudablemente, como ha podido apreciarse hay un despertar en la administración pública que, hoy por hoy, busca ser más eficiente y brindar un servicio de mayor calidad y a su vez dar cumplimiento a los principios fundamentales establecidos por la Constitución.

Al decir de Owen E.Hugues (1994) “la nueva gestión pública representa un cambio trascendental de la perspectiva tradicional de la administración pública, a un sistema que pone énfasis en los resultados, que reclama mayor responsabilidad y flexibilidad institucional y que este cambio, no exento de controversias, obliga a asumir una posición en torno al futuro del sector público y al respecto no cabe duda que éste será inevitablemente gerencial; tanto en la teoría como en la práctica” p.205

Mas recientemente, Chica Vélez S. (2011) refiere ciertos preceptos fundamentales al momento de trazar políticas en procura de la eficacia del servicio público, en este tenor ha expresado que “El término “reinención del gobierno”, difundido por Osborne y Gaebler (1992), es la concreción de diversas críticas al paradigma weberiano al interior y por fuera de la administración federal en los Estados Unidos de América.

Esta propuesta buscó ser implementada como el plan de reforma del Gobierno Norteamericano por la comisión que presidió el Vicepresidente Al Gore en la administración Clinton plantea que los postulados básicos de la “reinención del gobierno”, pueden ser resumidos de la siguiente forma: a) Los ciudadanos entendidos como clientes, deben ser

puestos en primer lugar. Estos se deben identificar respecto a los productos y servicios que presta la organización. b) Se deben eliminar los procedimientos burocráticos. Reducción de trámites en los pasos y operaciones organizacionales. c) Se debe procurar dar un mayor poder a los empleados, esto con el fin de obtener resultados y para lo cual, se debe también volver a lo esencial. Con el fin de operacionalizar estos principios, se puede concluir desde Osborne y Gaebler que es necesario desarrollar un cambio”.

Reflexionando sobre lo anterior, somos partidarios de que en República Dominicana se establezca una reinversión del sector público, ya que toda organización debe tener un enfoque estratégico que incluya la misión, visión, valores y política de calidad para el ejercicio de su liderazgo y el cumplimiento del rol que le compete, pero basado en la excelencia, es cuestión de iniciar un proceso de transformación para desarrollar una cultura organizacional orientada a la mejora continua y a la eficacia del servicio.

Desde esta perspectiva, tal y como lo plantea la doctrina citada *ut supra*, la nueva cultura organizacional debe orientarse hacia el ciudadano como el centro de todas las acciones a desarrollar; para esto deben reunirse los equipos direccionar de la organización y estos a su vez con todo el personal para enfocar y trazar a través de la retroalimentación las dificultades y las soluciones de su ejecución.

Y es que las instituciones sean públicas o privadas deben darse la tarea de gestionar el que todos sus procesos estén inspeccionados por estas herramientas que miden y certifican la calidad del servicio brindado y en base a esto trabajar en la búsqueda de la excelencia.

Algunas instituciones como la ONAPI, enfocadas en la excelencia en el servicio y la gestión de la calidad, han considerado, que vista en contexto general, la calidad entraña las siguientes características:

- a) Eficacia: Modo en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados esperados.
- b) Puntualidad en el servicio: implica el cumplimiento de los plazos establecidos y compromisos asumidos con el cliente

- c) Garantía de protección: Proporcionar seguridad física a los bienes puestos a nuestro cargo, evitando pérdidas y extravío de documentos y otros elementos.
- d) Amabilidad y Cortesía: Ser empático y a la vez comedido en el trato con el cliente.
- e) Servicio Óptimo: Garantizar la entrega de documentos libre de errores.
- f) Orientación adecuada: Supone satisfacer las inquietudes del cliente de manera correcta.
- g) Personal calificado: Un personal entrenado y poseedor de los atributos personales y aptitudes necesarias para el buen desempeño de sus funciones.

En este propósito, la continua medición y evaluación es la estrategia más segura de llegar y mantenerse en el camino a las buenas prácticas promisorias y de eficacia. Estas evaluaciones desarrollan acciones correctivas y preventivas así como oportunidades de mejora que aseguran un servicio de calidad, dando respuesta así a las necesidades y expectativas de los administrados.

Cabe destacar, que el tema de la calidad en la gestión pública ha tomado un giro tan importante que no sólo se puede ver como un buen servicio en la administración pública, sino que es un tema a nivel de competitividad nacional que contribuye a promover la inversión extranjera en el país.

Es por lo anterior, que no debe resultarnos extraño que actualmente en nuestro Congreso Nacional se encuentra un proyecto de Ley que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (Sidocal) impulsado por la Dirección General de Normas y Sistema de Calidad (Digenor), el Consejo Nacional de Competitividad (CNC), Proindustria y parte del liderazgo industrial del país. Según Araujo Fausto “esta iniciativa constituiría una revolución institucional en materia de seguridad de la calidad de los bienes y servicios, debido a que la misma prevé la creación de los órganos necesarios para cumplir con eficiencia y garantía con esta exigente tarea”.

Es cuestión de comprometerse e incluso al plano personal desde el más alto funcionario hasta el más humilde del personal de la organización e involucrarse en la coordinación de actividades orientadas a accionar con una actitud y un norte trazado en

ofrecer un buen servicio y en la mejora continua en sus procesos. Esto se reflejara en un impacto favorable en el ambiente de trabajo, caracterizado por la confianza y disposición de colaboración entre todo el personal.

En el aspecto de los recursos humanos en el ámbito organizacional, es preciso señalar que crear una cultura de liderazgo basado en la apertura y la participación, estimula a un proceso dinámico de comunicación interna y externa acorde con una política eficaz. El comportamiento ético es un aspecto a tomar en cuenta en toda organización, actuando siempre bajo los principios de la administración pública, entre ellos el de transparencia y eficacia.

Todo esto englobado en la creación de política y estrategia basada en las necesidades presentes y futuras fundamentadas en las expectativas de los grupos de interés involucrados, orientándose hacia el mercado.

La estructura y estilo de la gestión administrativa debe estar desarrollada para sustentar la eficacia en la aplicación de la política y estrategia en armonía con los valores y la cultura creada en ella.

En definitiva, somos partidarios de consolidar la implementación de una cultura de calidad y excelencia en el servicio, cumpliendo con los compromisos trazados con anterioridad por cada institución, siempre apegados a la búsqueda de mejora continua de la gestión pública.

CAPITULO V

5 Centro de Atención al Usuario y/o Buzón de Denuncias

El activo más importante de toda administración pública o privada son sus clientes o usuarios de sus servicios, y en tales atenciones se hace imprescindible ofrecerles la posibilidad de expresar libremente su grado de satisfacción o no con el servicio recibido, a fin de que la administración pueda alimentarse de dichas referencias y lograr eficacia en todos los procesos que comprende la gestión.

En virtud de lo anterior, recomendamos que toda administración pública o privada con fines públicos, deba tener un Departamento o Centro de Atención al Usuario, o como mínimo un buzón de denuncias, al cual se le preste la debida importancia y seguimiento a cada solicitud, reclamo o denuncia interpuesta.

Con el avance de la tecnología, y las facilidades que en ese tenor nos pone a la mano el Internet, y lo que se ha llamado el gobierno electrónico, e-government, se nos permite tener on line, al mismo tiempo que en físico, contar con un buzón virtual, lo que daría mayor comodidad a los interesados, la vez que se fortalece la transparencia administrativa.

Es necesario que toda administración se inserte válidamente en la sociedad de la información y las modernas tecnologías, TIC's, porque es parte del proceso de globalización al cual estamos llamados a participar como entes activos y es lo que demandan los usuarios de esta generación.

El portal interactivo debe ser creado en toda institución pública, pues los ciudadanos puedan acceder a las informaciones relativas a la organización, permite además, que éstos puedan externar sus opiniones, sugerencias y recomendaciones.

Este mecanismo de información viene a formar parte de los pilares del principio de eficacia, en el cual debe fluir una comunicación no sólo de “arriba hacia abajo” sino también de “abajo hacia arriba”, en este caso desde los receptores del servicio hasta quienes diseñan las políticas a seguir en el cumplimiento de los objetivos propuestos por cada administración pública.

Los centros de atención al usuario, así como buzón de denuncias, físico y/o virtual, es una modalidad que la estamos viendo que se está tomando en cuenta, principalmente por aquellas instituciones que se destacan por su buen funcionamiento, pero no es una herramienta generalizada, sino que a la fecha lo vemos establecido de una de manera selectiva, no generalizada, como formalmente proponemos.

Consideramos que todas las instituciones públicas deben contar con centros de atención al usuario, bien sea personalizado o virtual, o ambos a la vez preferiblemente, en los cuales, e a través de éstos, el administrado que se siente afectado por un mal servicio o por incumplimiento de cualquier de los principios fundamentales constitucionales, pueda reclamar sea mediante la Internet o presentándose de manera personal ante la administración que considera ha sido afectado, de manera positiva, establecer la satisfacción del trato recibido.

Todo lo anterior, comprende además la posibilidad de establecer mecanismos institucionales para acercar a la ciudadanía con la protección de sus derechos como consumidores y/o usuarios.

Con un Centro de Atención al Usuario, físico y virtual, pondría a la disposición de la ciudadanía, los recursos y herramientas que le permiten dar seguimiento a las actuaciones de la organización y en caso contrario el administrado pueda recibir una disculpa mediante carta del administrador o éste solucionarle con eficacia en un tiempo

predeterminado su acción, esto ayudaría a optimizar los procesos y servicios y prevenir a que vuelvan a ocurrir.

De este modo, se ajusta el direccionamiento de la organización a transparentar y poner a disposición de los ciudadanos todos los actos administrativos manejados a través de los responsables de dirigir los recursos del Estado.

Con todo esto procuramos que se establece un sistema democrático y diáfano, en el diario vivir entre el administrado y el administrador, lo que conllevaría a una mejor eficacia, transparencia y agilidad en los procesos.

De manera resumida, expondremos lo que hemos considerado serían los objetivos y beneficios:

Objetivos

- Atención exclusiva para las quejas de personas que no hayan recibido un buen trato o servicio por funcionarios de la institución
- Mantener un acercamiento y diálogo con todo el que lo requiera “para enfrentar y resolver de forma puntual y concreta las peticiones y demandas que se presenten.
- Garantizar que los servicios se brinden con amabilidad, transparencia, oportunidad, honestidad y calidad, a partir de la opinión y sugerencias de los usuarios.
- Fomentar la confianza y credibilidad en nuestros usuarios.
- Promover la comunicación entre los usuarios y la administración, a través de sus comentarios, opiniones, sugerencias y quejas.
- Facilitar al usuario sus trámites, de forma eficaz y brindando una mejor atención.
- La identificación y satisfacción de las necesidades y expectativas de los administrados es una manera de contribuir a la sociedad que todos aspiramos.
-

Beneficios

- Información detallada sobre trámites y servicios.
- Asesoría técnica especializada.
- Entrega gratuita de formatos de pago de derechos y solicitudes de trámites y servicios.
- Entrega gratuita de material de consulta e informativo, como: Leyes, volantes y folletos, trámites y servicios.
- Aplicación de una encuesta de opinión para evaluar el servicio.
- Toma de decisiones en función de las necesidades del usuario.

6. CONCLUSIONES

El derecho administrativo constituye una de las herramientas más importantes de toda persona en sociedad, en la cual la participación del Estado, como regulador de los servicios públicos y tributarios, propicia un gran dinamismo en toda la actividad jurídica que éste derecho impacta, a la vez que integra a todos los actores, dígase, legislador, jueces, abogados, administración, administrados, que convergen en punto de interés común a todos: lograr la eficientización y transparencia de todos los actos de la administración pública, para que podamos hablar de un verdadero cumplimiento de la función esencial del Estado, resumida en el artículo 8 de nuestra Constitución, a fin de alcanzar “el bienestar general y los derechos de todos y todas”, e igualmente lo dispuesto por el artículo 147 de dicha Constitución, en cuanto a que los “Los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo”.

El progreso y el bienestar de los pueblos dependen, entre otros aspectos, de su capacidad para la generación de nuevas ideas y creaciones en el ámbito tecnológico y cultural. La protección jurídica de estas creaciones alienta la inversión, induce a seguir y estimula al crecimiento económico, esto se traduce en una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos.

Cada administración pública debe velar por el cumplimiento de los principios de la administración pública, y tener oídos a los reclamos de los administrados a través de una línea abierta para recibir denuncias sobre su servicio prestado, a fin de que a través del estudio de estas quejas pueda ir detectando sus debilidades.

Una línea de denuncia va educando consecuentemente al cliente o usuario de que tiene derechos a recibir una adecuada atención a su requerimiento, a la vez que permite que la administración consecuentemente se sienta vigilada.

El marco legal y regulatorio no resulta suficiente si no se establecen las estructuras de acceso a los reclamos por parte de los administrados, o si no se cuenta con la implementación de un funcionario en calidad de pedir cuentas sobre una administración

deficiente, como resulta ser la implementación del Defensor del Pueblo, y las atribuciones conferidas por la Ley para desacreditar una mala gestión, o bien acreditar una eficiente gestión, que habrá de reflejarse en sus correspondientes memorias o estadísticas por entidad sobre quejas presentadas periódicamente ante dicha defensoría.

La República Dominicana requiere del nombramiento de los funcionarios que habrán de desarrollar el rol de Defensor del Pueblo, momento a partir del cual podremos hablar de una administración pública con una visión orientada a servir a los administrados con reconocimiento de sus derechos y garantías constitucionales.

Pero como si estuviésemos armando una mesa de cuatro patas, nos estaría faltando la obligación de pasar por pruebas de calidad en la gestión de toda administración pública, ya que hay que pasar por el proceso de aprendizaje que comprende este tipo de procesos, en lo cual se procura que el servicio de calidad no sea circunstancial sino que quede asimilado a los valores, a la visión, la misión de la entidad, como parte su propia naturaleza.

En resumen, y tras una evaluación y análisis en la investigación de este trabajo académico, hemos evidenciado cuatro pilares necesarios para el cumplimiento del principio de eficacia en la administración pública de la República Dominicana, aspectos puntuales que deberán ser considerados para la eficientización de la administración pública:

- Cumplimiento de los principios de la administración pública, y por excelencia, el principio de eficacia.
- Nombramiento del Defensor del Pueblo
- Centro de atención a quejas del usuario y/o Buzón de denuncias
- Obligación de ser parte de los procesos de gestión de calidad

Enriquecer el derecho administrativo con la creación de estas nuevas normas dará al ciudadano un mejor nivel de vida mayor confianza en el desempeño de la administración pública. Estamos cada vez más convencidos que el carácter democrático de nuestra

administración debería reforzarse más allá de meras declaraciones formales recogidas en normas constitucionales y legales, de manera que el control sobre la misma fuera realmente efectivo. Incluso, sólo con mayores dosis de transparencia.

Tenemos la esperanza de que sea historia el que nuestra administración pública se siga manejando lenta e ineficientemente, así como continuar cometiendo violaciones de los derechos de la administrados y a un arbitrario ejercicio del poder, escondido tras la fachada de la legalidad; todo esto olvidando a las personas como ente que le da vida a nuestros derechos.

Aspiramos a que los cambios que se han ido implementando en la Administración del Estado trasciendan de las Leyes y se interioricen en la conciencia y la cultura del servicio público, dando lugar a la obligación de rendición de cuentas, la transparencia, la subordinación a la Ley y los reglamentos que les conciernen, a un régimen de responsabilidad frente a los ciudadanos, cuyas faltas den lugar a un debido proceso administrativo disciplinario, así como al amparo judicial de los ciudadanos ante cualquier acto de irregularidad o arbitrariedad.

No podrá haber sanción sin procedimiento, ni procedimiento, si no es ajustado al debido proceso administrativo, todo como parte del desarrollo propio de toda sociedad democráticamente organizada, sana, y en pleno disfrute del estado de derecho.

Es bueno saber que en la administración del Estado dominicano podemos asirnos a unos principios generales que además hoy tienen rango constitucional, cuya importancia en la práctica jurídica se encuentra más que respaldada por la doctrina y la jurisprudencia contemporánea.

Ahora bien, no basta con enunciar estos principios en nuestra Ley Sustantiva, se impone además, que se creen los mecanismos que garanticen el cumplimiento real de los mismos, que permitan fomentar e incentivar la observancia, si es que pretendemos que tenga algún sentido contar con estos preceptos legales.

Los principios que rigen la administración pública, no deberían incumplirse sin que al menos se tomen las medidas de rigor que eviten futuras reincidencias.

De modo particular, y a sabiendas de la importancia que revisten cada uno de los principios expuestos con antelación, consideramos que si bien es relevante consignarlos en nuestra Carta Magna, también es de suma importancia además de comprenderlos claramente, propugnar por su cumplimiento, estableciendo los mecanismos que puedan asegurar que todos y cada uno de ellos, no sólo algunos sean cumplidos, deban ser acatados por los distintos órganos de la administración pública, de modo que, detectado el incumplimiento de cualquiera de estos principios, esto pueda dar lugar a tomar acciones que puedan identificar y corregir la causa que dio origen a la falta y al mismo tiempo tomar las medidas pertinentes para lograr prevenir que se pueda incumplir en futuras ocasiones.

El Principio de Eficacia en la administración pública de la República Dominicana, requiere del nombramiento del Defensor del Pueblo, y que esta institución se desarrolle con la credibilidad necesaria para proteger al administrado de una administración indiferente a este principio. Hasta tanto no se cuenta con el respaldo de este órgano no habremos alcanzado la necesaria madurez, por tanto dentro de nuestra conclusiones proponemos que se de cumplimiento a la Ley 19-01 sobre el Defensor del Pueblo, el cual velara por la constitucionalidad y la legalidad de la administración pública, constituyéndose en guardián de la moralidad y eficiencia de ésta.

Luego de examinar el contenido de los principios constitucionales que rigen la administración del Estado en nuestro país, hemos logrado arribar a enumerar de manera resumida las conclusiones, precedentemente señaladas.

- 1º. La actuación óptima de la administración es aquella que es capaz de brindar el mejor servicio en el tiempo más breve.
- 2º. La actividad administrativa está sujeta a ejercer la supervisión y el control sobre lo ordenado.

- 3°. La administración en su accionar debe reflejar moderación y razonabilidad al igual que imparcialidad en cada una de sus actuaciones.
- 4°. La actuación administrativa debe ser diáfana, transparente.
- 5°. El Estado debe proporcionar la información necesaria a los particulares sobre cualquier tramitación que estos se propongan realizar.
- 6°. La administración pública ha de ser racional en el empleo del tiempo, los medios y los recursos.
- 7°. Debe haber coherencia en la actuación administrativa
- 8°. Toda la actividad administrativa debe estar inspirada en dar un servicio de calidad, para esto, deben de implementar y desarrollar los sistemas de gestión de calidad existente.
- 9°. Se deben crear los mecanismos de Control que aseguren el cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la administración del Estado.
- 10°.- La figura del Defensor del Pueblo es fundamental para responder a un fiel cumplimiento del Principio de Eficacia, con el cual garantiza la efectividad de los demás principios.

7. BIBLIOGRAFIA

Agustín Gordillo

Tratado de Derecho Administrativo. Tomo I. 8ª.Ed. digital. 2006

Constitución Política de la República Dominicana, proclamada el 26 de enero.

Publicada en la Gaceta Oficial No. 10561, del 26 de enero de 2010

Fundación Institucionalidad y Justicia Inc. (Finjus)

Constitución Comentada.1ra. Edición 2011. Santo Domingo

Cervantes Anaya, Dante. Manual de Derecho Administrativo

Decreto 211-10, del 15 de abril, dado por el Poder Ejecutivo. República Dominicana

Decreto 728-10. Artículo 2, dado por el Poder Ejecutivo. República Dominicana.

Federico De Castro,

Derecho Civil de España, Parte General, 3ª ed., Inst. de Est. Políticos, Madrid, 1955.

Edmundo Guajardo Garza,

Administración de la calidad total. Editorial Pax México. 1996

Héctor Dotel Matos,

Manuel de Derecho Administrativo, Santillana, S. A., Santo Domingo, 2005

Eduardo García Enterrería y Tomás Ramón Fernández

Curso de Derecho Administrativo. Bogota-lima. Editorial Temis y Palestra.

Tomo I. 12ª. Edición. 2008.

Jhon Rawls.

Justicia como equidad. Editora Tecnos 1999. España

Jinesta Lobo, Ernesto:

Transparencia Administrativa y Derecho de acceso a la Información Administrativa

J.J Fernández Domínguez y S. Rodríguez Escanciano.

El acceso al empleo público. Madrid. 2005

J.M Pérez Gómez.

Adquisición y pérdida de la relación de servicio. Comentarios a la Ley 7/2007 Pamplona, España. 2008

Juan Alfonso Santamaría Pastor.

Principios de Derecho Administrativo General. Madrid. Iustel Tomo I. 2ª. Ed. 2009.

Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública (2008). Edición Comisión Nacional de Ética y Combate a la Corrupción. Santo Domingo

Ley 19-01 que crea el Defensor del Pueblo de fecha 1 de febrero 2001.

Ley No.41-08 sobre Función Pública de fecha 16 enero 2008. Editora Lozano, C. por A.

Luciano Parejo Alfonso.

Lecciones de Derecho Administrativo. Madrid. Tirant lo Blanch, 2ª. Ed. 2008

Luciano Parejo Alfonso.

El concepto del Derecho Administrativo. Colombia. Editorial jurídico venezolano y Universidad Externado de Colombia. 2da. Ed. 2009.

Nota informativa Proindustria. (2011 diciembre) Ley de Calidad es urgente para mayor competitividad. Periódico Listín Diario. Edición 33,969. 13-12-11

Olvera, Miguel Alejandro.

Los Principios del Procedimiento Administrativo.

Manuel Villoria,

Modernización De La Administración Como Instrumento Al Servicio De La Democracia. 1996

Mayra Guzmán De los Santos. (2007) El Defensor del Pueblo.

Revista Gaceta Judicial. Año 11, número 248, Editora Judicial, 64-70

Santofimio G., Jaime Orlando (1994)

Acto Administrativo. Procedimiento, Eficacia Y Validez, 2A. Recuperado el 26/12/2011. Ed. Formato html, Disponible en Internet: <http://www.bibliojuridica.org/libros/libro.htm?l=86>, ISBN 968-616-218-4).

Sergio Chica Vélez (2011)

Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. Recuperado el 02/02/2012. *Administración & Desarrollo* 39. (53): 57-74. Disponible en Internet: <http://216.72.6.88/administracion/wp-content/uploads/2011/11/57-74.pdf>

Sonia Díaz Inoa (2011 marzo) *¿Qué es el Defensor del Pueblo?* Diario Libre en línea.
Recuperado el 13 de diciembre 2011. Diario Libre.com.

Suprema corte de Justicia en su Boletín Judicial No. 1140 Vol. III noviembre 2005,
Sentencia. No. 6 de fecha 2 de noviembre del año 2005. Págs. 1622 y 1623.