



PODER JUDICIAL
Corte Suprema de Justicia

REPUBLICA DEL PARAGUAY
PODER JUDICIAL
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

Consejo de Superintendencia de Justicia
Oficina de Quejas y Denuncias

**MANUAL DE
ORGANIZACIÓN
Y FUNCIONES**

**OFICINA DE QUEJAS
Y DENUNCIAS**

**“MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES”
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA
DE QUEJAS Y DENUNCIAS
ISBN 978-99953-866-2-7**

El contenido de la presente publicación y las opiniones de sus autores no necesariamente reflejan las opiniones de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES OFICINA DE QUEJAS Y DENUNCIAS

CONTENIDOS

	Pág.
<i>INTRODUCCIÓN</i>	5
I. Exposición de motivos	5
II. El mecanismo	5
<i>CAPITULO 1 – ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA OFICINA DE QUEJAS Y DENUNCIAS</i>	
I. Organización	7
II. Funciones	8
a) Jefatura	8
b) Recepcion	9
c) Registro y Seguimiento	10
d) Ordenanza	10
<i>CAPITULO 2 – ANEXO</i>	
Perfiles de los cargos	11

**MANUAL DE
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

INTRODUCCIÓN

I. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La creación de la Oficina de Quejas y Denuncias en el Poder Judicial del Paraguay obedece a una decisión de la Corte Suprema de Justicia de implementar sistemas y mecanismos efectivos de denuncia, aplicables a jueces, funcionarios judiciales y auxiliares de justicia, que permitan aumentar la imparcialidad en los procesos y contribuyan a la reducción de la corrupción y la impunidad, lo que se apunta a la vez como un objetivo del *Plan de la República del Paraguay para el Programa Umbral de la Cuenta Desafío del Milenio*, que por acuerdo entre los tres poderes del Estado y con la ayuda de la cooperación internacional se desarrolla de mediados del año 2006 al 2008.

II. EL MECANISMO

Como parte del sistema de control interno de gestión judicial se crea un mecanismo institucionalizado para la recepción, registro, y trámite de quejas y denuncias contra magistrados, funcionarios y auxiliares de justicia. Para implementar este nuevo mecanismo por Acordada N° 475 de fecha 18 de septiembre de 2007, se crea la Oficina de Quejas y Denuncias que depende directamente del Consejo de Superintendencia de Justicia, por ser este órgano quien tiene a su cargo por delegación de la CSJ ejercer la potestad de supervisión sobre los tribunales, juzgados, auxiliares de justicia, funcionarios y empleados del Poder Judicial, así como sobre las oficinas dependientes del mismo y demás reparticiones que establezca la ley. (Art. 4°. Ley 609/95). En el ámbito de las Circunscripciones judiciales del interior del país se establece que las quejas y denuncias sean presentadas ante la Mesa de Entrada de Garantías Constitucionales de la Circunscripción Judicial que corresponda.

**MANUAL DE
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

CAPITULO 1

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA OFICINA DE QUEJAS Y DENUNCIAS

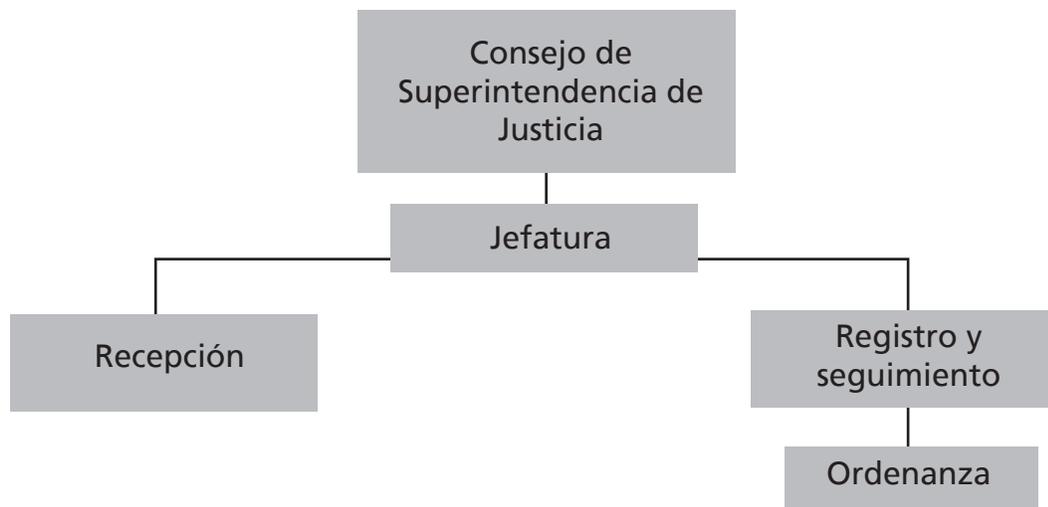
I. ORGANIZACIÓN

La Oficina de Quejas y denuncias estará conformada de las siguientes secciones:

- a) Jefatura
- b) Recepción
- c) Registro (base de datos) y seguimiento
- d) Ordenanza

OFICINA DE QUEJAS Y DENUNCIAS

ORGANIGRAMA



OFICINA DE QUEJAS Y DENUNCIAS

II. FUNCIONES

a) JEFATURA

- Dirigir la Oficina de Quejas y Denuncias (en adelante referida como “la Oficina”) y el personal a su cargo
- Velar porque se cumplan a cabalidad las tareas y responsabilidades asignadas a la Oficina y cada persona y cumplir con las tareas asignadas al control de línea.
- Realizar el análisis preliminar de las denuncias, de conformidad con los criterios de derivación aprobados, para disponer su derivación posterior.
- En caso de duda en la derivación de la denuncia podrá recurrir en consulta al Consejo de Superintendencia.
- Remitir diariamente las denuncias a la instancia correspondiente.
- Remitir diariamente y de manera inmediata las quejas a las oficinas administrativas responsables de su atención.
- Preparar y enviar reportes al Consejo de Superintendencia.
 - o Preparar y remitir semanalmente y por la vía electrónica a la Secretaría del Consejo de Superintendencia un resumen del movimiento realizado con indicación de los datos principales de cada la denuncia y comunicaciones sobre quejas.
 - o Preparar y remitir al Consejo de Superintendencia informes trimestrales de gestión de las quejas y denuncias y un informe estadístico anual del movimiento y resultados de su gestión.
- Asegurar el funcionamiento de la base de datos y la veracidad de la información contenida en la misma.
- Mantener la confidencialidad de la información relativa a la Oficina que llegue a su conocimiento, cualquiera fuese el medio.
- Asegurar la confidencialidad de la identidad del denunciante hasta que se instruya sumario administrativo o se archive el expediente.
- Mantener una adecuada coordinación con la Secretaría del Consejo de Superintendencia, con la Superintendencia General de Justicia, con la DGAGJ, con la DGAI, y la Oficina de Ética del PJ.

De análisis preliminar

- Analizar la denuncia de acuerdo con los criterios de derivación aprobados por el Consejo de Superintendencia de Justicia y determinar su envío a la dependencia que corresponda.

De derivación

- Derivar la Denuncia a la dependencia seleccionada, según los criterios de derivación vigentes.
- Informar la derivación para su registro en la base de datos.

b) RECEPCION

- Entregar el Formulario de Quejas o el de Denuncias a los usuarios interesados.
- Instruir a usuarios interesados en presentar una queja o una denuncia acerca de la forma de completar el formulario, pero no en los aspectos de fondo relacionados con su queja o denuncia.
- Advertir a los usuarios interesados que vayan a presentar una queja o denuncia, acerca de las consecuencias legales de una denuncia falsa, calumniosa o infamante de acuerdo con la legislación vigente.
- Recibir los formularios de quejas y denuncias revisando que estén correctamente llenados.
- Verificar, antes de dar entrada al formulario, que esté debidamente firmado por el usuario y que esté anotado correctamente el número de Cédula de Identidad, especialmente en los casos de denuncias, en el que no se pueden recibir formularios si no cumple esos requisitos.
- Recibir el Formulario de Queja y Denuncia mediante firma y sello en el formulario, anotando la hora, día, mes, año y el nombre del funcionario que lo recibió. Deberá completarse también el talón que se devolverá al usuario.
- Asignar número a la Queja o a la Denuncia y entregar al usuario el talón con el sello de la oficina, con indicación de la hora, día, mes y año de recepción, en el que se indique con claridad el nombre y apellidos de la persona que recibe la solicitud.
- Para la asignación del número se llevará un orden consecutivo mensual separado para quejas y denuncias, identificando primero con el nombre de la Circunscripción Judicial y seguidamente, con las letras Q para quejas y D para denuncias, agregar dos dígitos para el día, dos dígitos para el mes y luego el año; todo separado por un guión. Todas las Circunscripciones Judiciales llevarán un orden consecutivo mensual separado para quejas y denuncias.
- Recibir y custodiar hasta su remisión al órgano correspondiente las pruebas documentales cuando se adjunten a las quejas o a las denuncias.
- Recibir de las Mesas de Entrada de Garantías Constitucionales de las Circunscripciones Judiciales del interior del país las denuncias remitidas y acusar recibo.
- Mantener la confidencialidad de la información relativa a la Oficina que llegue a su conocimiento, cualquiera fuese el medio.
- Asegurar la confidencialidad de la identidad del denunciante hasta que se instruya sumario administrativo o se archive el expediente.

c) REGISTRO Y SEGUIMIENTO

- Introducir los datos de la Queja y la Denuncia en una base de datos electrónica. Mientras esta base de datos electrónica no esté disponible el registro deberá llevarse en forma manual.
- Registrar en la base de datos las derivaciones.
- Mantener la confidencialidad de la información relativa a la Oficina que llegue a su conocimiento, cualquiera fuese el medio.
- Asegurar la confidencialidad de la identidad del denunciante hasta que se instruya sumario administrativo o se archive el expediente.

De la Queja

- Hacer seguimiento de las Quejas derivadas por la jefatura de la Oficina para conocer de los resultados a fin de incluirlos en la base de datos. En el caso de las Circunscripciones Judiciales, la persona encargada de la Mesa de Entrada de Garantías Constitucionales, será la encargada de hacer el seguimiento de las quejas y de informar mensualmente a la oficina de Quejas y denuncias las estadísticas de las gestiones realizadas, indicando número de quejas recibidas, atendidas, no atendidas (causas o razones de la no atención).
- Informar al interesado de la atención dada a su Queja y a que dependencia fue derivada.

De la Denuncia

- Hacer seguimiento de las Denuncias derivadas por la jefatura de la Oficina para conocer de los resultados a fin de incluirlos en la base de datos. En el caso de las Circunscripciones Judiciales del interior, la persona encargada de la Mesa de Entrada de Garantías Constitucionales, será la encargada de informar al interesado del seguimiento y estado de situación de su denuncia, en comunicación con la Oficina de Quejas y Denuncias en Asunción.
- Informar al interesado de la atención dada a su Denuncia, indicando la dependencia a que fue derivada y el estado de situación. La información solo podrá ser proveída al interesado en forma personal.

d) ORDENANZA

- Trasladar las Quejas y Denuncias a las oficinas a las cuales las mismas son derivadas, poniendo especial cuidado en la confidencialidad al realizar estas tareas. La entrega de la documentación solo podrá efectuarse a las personas que se encuentren habilitadas al efecto en cada oficina.
- Verificar que la persona que reciba la documentación firme el recibo correspondiente, consignando con claridad su nombre y apellido, fecha y hora de la recepción.
- Otras tareas que le sean asignadas por el Jefe de la Oficina.

CAPITULO 2

ANEXOS

PERFILES DE LOS CARGOS

Los cargos de la Oficina de Quejas y Denuncias son los siguientes:

- 1- Un ***Jefe o encargado***; de profesión abogado, con conocimiento del funcionamiento del sistema judicial y de la legislación en general. De intachable ética.
- 2- Un ***asistente de registro y seguimiento***, para cumplir con la función del registro de las quejas y denuncias en la base de datos y realizar el seguimiento correspondiente. Esta persona deberá tener capacidad de sustituir al jefe en sus ausencias, y de apoyarlo en el cumplimiento de sus funciones.
- 3- ***Recepcionistas o asistentes de recepción*** para cumplir con la función de recepción; de preferencia estudiantes avanzados de derecho con conocimiento del funcionamiento del sistema judicial y con experiencia de trabajo en el Poder Judicial.
- 4- Un ***ordenanza*** con experiencia de trabajo en el Poder Judicial.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE QUEJAS Y DENUNCIAS

CONTENIDOS

Tema	Pág. N°
A - PASOS DEL PROCEDIMIENTO	13
1. Para la recepción de Quejas y Denuncias	13
2. Para el Registro de las Quejas y Denuncias en la base de datos	14
3. Para el análisis de la Queja y su derivación	15
4. Para el análisis de la Denuncia y su derivación	15
5. Para el seguimiento	16
6. Para la preparación de reportes	16
B - ANEXOS	18
1. Formulario de Queja	18
2. Instructivo para completar el Formulario de Queja	20
3. Formulario de Denuncia	21
4. Instructivo para completar el Formulario de Denuncia	26
Modelo de información estadística Oficina de Quejas y Denuncias	
<i>Denuncias</i>	
1. Reporte semanal de gestión de las Denuncias – O. Q. y D.	28
2. Reporte mensual de gestión de las Denuncias de las Circunscripciones Judiciales del Interior del País	29
3. Reporte trimestral y anual de gestión de las Denuncias – O. Q. y D.	30
<i>Quejas</i>	
1. Reporte semanal de gestión de las Quejas – O. Q. y D.	32
2. Reporte mensual de gestión de las Quejas de las Circunscripciones Judiciales del Interior del País	33
3. Reporte trimestral y anual de gestión de las Quejas – O. Q. y D.	34

A- PASOS DEL PROCEDIMIENTO

1.- Para la recepción de Quejas y Denuncias

Pasos	Acciones
1-	El recepcionista entrega al usuario el Formulario de Quejas o el de Denuncias.
2-	Explicar al usuario el contenido del Formulario y como debe llenarlo en cada caso.
3-	Asistir al usuario en la forma de completar el Formulario, pero no en aspectos de fondo relacionados con su Queja o Denuncia.
4-	Advertir al usuario de las consecuencias legales y penales de una denuncia falsa, calumniosa o infamante. El funcionario debe tener clara la referencia legal de esta advertencia que se encuentra establecida en el Art. 289 del Código Penal.
5-	Revisar el Formulario, antes de dar entrada, verificando que esté debidamente completado en todas las casillas correspondientes, con letra clara y legible.
6-	Verificar, antes de dar entrada al Formulario, que esté debidamente firmado por el usuario y que esté anotado el número de Cédula de Identidad correctamente, especialmente en el caso de Denuncias en el que no se puede recibir la misma si no cumple con esos requisitos.
7-	Solicitar al usuario del servicio la Cédula de Identidad para verificar que el número esté correctamente anotado en el Formulario, especialmente en el caso de Denuncias en el que no se puede recibir la misma si no cumple con esos requisitos.
8-	Consultar al usuario si tiene pruebas que presentar, y en caso afirmativo el usuario deberá describirlas correctamente en el Formulario de modo que puedan ser fácilmente identificables y entregarlas al funcionario quien deberá recibirlas y adjuntarlas al Formulario, sobre todo en el caso de una Denuncia.
9-	Recibir el Formulario de Queja o Denuncia mediante firma y sello en el Formulario anotando la hora, el día, el mes, el año y el nombre del funcionario que lo recibió. Deberá completarse también el talón que se devolverá al usuario.
10-	Asignarle número a la Queja o Denuncia y entregar al usuario el talón con el sello de la oficina, con indicación de la Circunscripción, hora, el día, el mes y el año de recepción; en el que se indique con claridad el nombre y apellidos de la persona que recibe el Formulario.
11-	Para la asignación del número se deberá de llevar un orden consecutivo mensual identificando la Circunscripción y seguidamente con las letras Q para las Quejas y D para las Denuncias, agregando dos dígitos para el día, dos dígitos para el mes y dos dígitos para el año; todo separado por un guión. La numeración consecutiva mensual se realizará, por Circunscripción, en forma separada para las Quejas y las Denuncias. Ejemplo: En el caso que una Denuncia sea presentada en la Circunscripción Judicial de la Capital el 1º de febrero de 2008, la misma sería numerada de la siguiente forma: CAP- D-01-02-08.
12-	Asegurar la confidencialidad de la identidad del denunciante hasta que se instruya sumario administrativo o se archive el expediente.

2.- Para el Registro de las Quejas y Denuncias en la base de datos

En las Circunscripciones Judiciales del Interior del país

Pasos	Acciones
1-	Las Quejas y Denuncias ya recibidas con el número de caso asignado serán ingresadas en un registro de la Circunscripción por el encargado de la Mesa de Entrada de Garantías Constitucionales. El registro deberá contar con al menos la siguiente información: a) Nombre y apellidos de la persona que presenta la Queja o Denuncia; b) Número de Cédula de Identidad; c) Número asignado al caso; d) Resumen de su petición; e) Descripción de las evidencias que presenta; f) Hora, día, mes, año y nombre del operador que ingresó los datos y posteriormente, g) La oficina a donde se derivó la Queja, y para el caso de la Denuncia, la indicación del día, hora y mes de la derivación de ésta a la Oficina de Quejas y Denuncias.
2-	En el caso de las Denuncias, luego del registro en la base de datos, el encargado de la Mesa de Entrada de Garantías Constitucionales remitirá la denuncia, en forma inmediata, al Presidente del Consejo de Administración de la Circunscripción Judicial, quién, en el mismo día de su recepción, debe proceder al envío del expediente al Jefe de la Oficina de Quejas y Denuncias para el análisis preliminar y posterior derivación.

En la Oficina de Quejas y Denuncias

Pasos	Acciones
1-	<p>Las Quejas y Denuncias ya recibidas con el número de caso asignado serán ingresadas a la base de datos de la Oficina de Quejas y Denuncias por el encargado de la misma. El registro deberá contar con al menos la siguiente información: a) Nombre y apellidos de la persona que presenta la Queja o Denuncia; b) Número de Cédula de Identidad; c) Número asignado al caso; d) Resumen de su petición; e) Descripción de las evidencias que presenta; f) Hora, día, mes, año y nombre del operador que ingresó los datos y posteriormente, g) Cuando sea derivada, la oficina a la que se envió, con indicación de la hora, día, mes, año y nombre de la persona que la recibió.</p> <p>Cuando el Consejo de Superintendencia derive Denuncias a un órgano externo del Poder Judicial, deberá de registrarse en la base de datos el nombre de la institución a donde fue derivada con indicación de la hora, día, mes, año y persona que la recibió, de acuerdo con la información que suministre la Secretaría del Consejo de Superintendencia.</p>
2-	Luego del registro en la base de datos, se debe proceder al envío inmediato del expediente al Jefe de la Oficina de Quejas y Denuncias para el análisis preliminar y posterior derivación.

3.- Para el análisis de la Queja y su derivación

Pasos	Acciones
1-	El Jefe de la Oficina deberá revisar la naturaleza de la Queja. En el caso de las Circunscripciones Judiciales del Interior del país, esta función estará a cargo de la persona encargada de la Mesa de Entrada de Garantías Constitucionales.
2-	Con base a lo anterior, derivar inmediatamente la Queja a la dependencia administrativa que corresponda para su atención.
3-	<p>Anotar en el mismo formulario, en el espacio para uso de la oficina el lugar a donde se deriva y registrarla en un libro de registro de derivación de Quejas.</p> <p>En el caso de las Circunscripciones Judiciales del Interior del país, al final de cada mes, la persona encargada de la Mesa de Entrada de Garantías Constitucionales deberá remitir por escrito a la Oficina de Quejas y Denuncias, con la aprobación del Presidente del Consejo de Administración de la Circunscripción Judicial, un informe estadístico que contenga los siguientes datos: el número de quejas recibidas discriminado por temas y el grado de atención otorgado a cada una.</p>
4-	Informar al interesado, a su solicitud, del estado de la atención dada a su Queja y a que dependencia fue derivada.

4.- Para el análisis de la Denuncia y su derivación

Pasos	Acciones
1-	El Jefe de la Oficina de Quejas y Denuncias deberá revisar detalladamente la descripción de hechos realizada por la persona que presentó la Denuncia.
2-	Determinar de manera preliminar, con base en la naturaleza de la denuncia, a que instancia interna o externa correspondería su investigación, de acuerdo con los Criterios Básicos de derivación de Denuncias.
3-	Si procede la atención interna, derivar la Denuncia a la Superintendencia General de Justicia, a la Dirección General de Auditoría Interna, a la Dirección General de Auditoría de Gestión Judicial o a la Oficina de Ética Judicial, según sea el caso.
4-	Si procede la atención externa, derivar la Denuncia a la Superintendencia General de Justicia para el análisis y derivación correspondiente.
5-	Instruir a los funcionarios de la Oficina que se mantengan a debido resguardo los documentos relacionados con la identidad del denunciante hasta que se instruya sumario administrativo o se archive el expediente.
6-	Anotar en el mismo formulario, en el espacio para uso de la oficina, el lugar a donde se deriva y registrarla en un libro de registro de derivación de Denuncias.

5.- Para el seguimiento

Pasos	Acciones
1-	El encargado de la base de datos de la Oficina de Denuncias y Quejas deberá realizar un seguimiento constante de las Quejas y Denuncias registradas y derivadas a la Secretaría del Consejo de Superintendencia y de las entidades externas.
2-	El encargado de la base de datos deberá de incorporar en ésta los resultados de sus tareas de seguimiento y mantener informada a la jefatura de la Oficina del resultado de sus trámites de seguimiento.
3-	Informar al interesado, a su solicitud, del estado de la atención dada a su Denuncia y a que dependencia fue derivada.

6.- Para la preparación de reportes

Pasos	Acciones
1-	Reporte semanal La Oficina de Quejas y Denuncias, con la colaboración del encargado de la base de datos, deberá preparar un resumen semanal del movimiento realizado y enviarlo a la Secretaría del CS utilizando la red informática. Este reporte deberá contener los siguientes datos: a) número de Quejas y Denuncias ingresadas durante la semana, b) número Quejas y Denuncias estudiadas durante la semana y en trámite por derivar; c) número de Quejas y Denuncias derivadas durante la semana con indicación de la oficina derivada; d) resultados recibidos durante la semana con indicación del número de casos; e) número de consultas relacionadas con el seguimiento de casos a cada oficina y los resultados.
2-	Reportes mensuales de las Mesas de Entrada de Garantías Constitucionales de las Circunscripciones Judiciales del Interior Al final de cada mes, la persona encargada de la Mesa de Entrada de Garantías Constitucionales deberá remitir por escrito a la Oficina de Quejas y Denuncias, con la aprobación del Presidente del Consejo de Administración de la Circunscripción Judicial, un informe estadístico que contenga, los siguiente datos: el número de quejas recibidas discriminado por temas y el grado de atención otorgado a cada una, así como el número de Denuncias recibidas y remitidas a la Oficina de Quejas y Denuncias.

Pasos	Acciones
3-	<p>Reportes trimestrales e informe estadístico anual</p> <p>La Jefatura de la Oficina de Quejas y Denuncias, con la colaboración del encargado de la base de datos, deberá preparar informes trimestrales y un informe estadístico anual del movimiento y resultados de la gestión de la oficina para remitir al Consejo de Superintendencia, que contenga la siguiente información:</p> <p>a) para la Queja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de Quejas recibidas por Circunscripción • Número de Quejas recibidas y resueltas por Circunscripción • Número de Quejas recibidas y no resueltas por Circunscripción • Naturaleza de las Quejas recibidas con indicación del número por Circunscripción • Naturaleza de las Quejas resueltas por Circunscripción • Naturaleza de las Quejas no resueltas por Circunscripción • Tiempo promedio para resolución de las Quejas <p>b) para la Denuncia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de Denuncias recibidas por cada Circunscripción • Número de Denuncias remitidas a la Oficina de Quejas y Denuncias por cada Circunscripción Judicial del interior • Número de Denuncias resueltas • Naturaleza de las Denuncias recibidas, con indicación del número por Circunscripción • Naturaleza de las Denuncias resueltas por Circunscripción • Naturaleza de las Denuncias pendientes de resolución por Circunscripción • Tiempo promedio para resolución de las Denuncias



PODER JUDICIAL
Corte Suprema de Justicia

REPUBLICA DEL PARAGUAY
PODER JUDICIAL
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

Consejo de Superintendencia de Justicia
Oficina de Quejas y Denuncias

Formulario N°:

Circunscripción
Q/ / / /
Núm./ Día /Mes/ Año

FORMULARIO DE QUEJA

Datos Personales del Recurrente

Apellidos:.....

Nombres:.....

Domicilio:.....

Ciudad:.....

N° de Documento:.....

Tipo de Documento: CI Pasaporte Otro (especificar).....

1.- Descripción de la queja:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.- Aporte de pruebas: si () no ()

Descripción de las pruebas:

.....

.....

3.- Petitorio:

.....

.....

4.- Dirección y teléfono para recepción de notificaciones:

.....

.....

Firma:

.....

5.- Recibo para el usuario Recibo N°: _____ Q/ / / / /

Fecha de Presentación:.....

Hora de Presentación:.....

Recibido por:..... Firma:.....

Formulario N°:

Circunscripción
Q/ / / /
Núm./ Día /Mes/ Año

FORMULARIO DE QUEJA

Espacio para uso interno de la Oficina

Derivación de la Queja:	Responsable (Nombre y firma)
1.- Oficina a la que se envía: 2.- Nombre de la persona que recibe: 3.- Hora y Fecha:	
Seguimiento: (fecha, hora, descripción de la situación, funcionario con quien se comunicó)	
Seguimiento:	
Seguimiento:	
Informe al usuario: (fecha, hora, medio de comunicación utilizado, nombre de la persona contactada, comentario recibido).	
Archivo	

Instructivo para completar el Formulario de Queja

A continuación se detallan las instrucciones para el llenado del Formulario de Queja:

1. Completar los *Datos Personales del Recurrente*, llenando los apellidos y los nombres y consignando el domicilio, el número y el tipo de documento de identidad, a cuyo efecto debe marcarse en los lugares previstos el tipo de documento de Identidad. Si éste no es ni Cédula de Identidad ni Pasaporte debe marcarse la casilla donde dice *otros* y especificar el tipo de documento.
2. En el recuadro de *Descripción de la Queja* se debe detallar con claridad la queja y lo que motiva la misma.
3. En *Aporte de Pruebas*, marcar la opción que corresponda, según se aporten o no pruebas.
4. En *Descripción de las pruebas*, en caso que éstas se aporten, detallar las mismas.
5. En *Petitorio*, describir lo que se solicita a la Institución, la petición concreta.
6. En *Dirección y teléfono para recepción de Comunicaciones*, consignar la dirección exacta (indicando la calle, el No. de la casa, Barrio, el No. de Piso u Oficina si se tratase de un edificio y la ciudad), y un número telefónico.
7. El *Recibo para Usuario*, una vez que se realicen todos los pasos mencionados precedentemente el funcionario deberá completar en este Recibo los datos de la queja, fecha y hora de presentación, su nombre y apellido y luego deberá firmarlo y estampar el sello de la oficina. Posteriormente el funcionario entregará este Recibo al recurrente.

Instructivo para completar el Espacio para Uso Interno de la Oficina

1. En *Derivación de la Queja*, se deberá anotar el nombre de la oficina a la que se remite la queja, indicando el nombre y apellido de la persona que la recibe en dicha oficina y la fecha y hora correspondiente.
2. En *Seguimiento*, se anotarán los detalles de fecha, hora, situación del expediente, y el nombre del funcionario quien informó acerca del estado en que se encuentra la tramitación de la Queja.
3. En *Informe al Usuario*, se detallará a quién se le comunicó de los resultados de la queja, cuándo, a qué hora.
4. En *Archivo*, especificar la fecha y el nombre de la oficina donde ha concluido el proceso de la tramitación de la Queja, incluyendo una descripción del resultado final.



PODER JUDICIAL
Corte Suprema de Justicia

REPUBLICA DEL PARAGUAY
PODER JUDICIAL
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

Consejo de Superintendencia de Justicia
Oficina de Quejas y Denuncias

Formulario N°:

Circunscripción
D/ ___ / ___ / ___ / ___
Núm./ Día /Mes/ Año

FORMULARIO DE DENUNCIA

Advertencia al denunciante: Se advierte al denunciante que de conformidad con el Art. N° 289 del Código Penal, toda denuncia falsa, injuriosa o calumniosa constituye hecho punible con pena de privación de libertad de hasta 5 años o multa.

Datos Personales del Denunciante

Apellidos:.....

Nombres:.....

Domicilio:.....

Ciudad:.....

N° de Documento:.....

Tipo de Documento: CI Pasaporte Otro (especificar).....

Verificado por:

Presenta la Denuncia:

Sin patrocinio de Abogado

Con Patrocinio de Abogado

En carácter de Representante

Nombre y Apellido del Abogado:.....

Matrícula N°:.....

5.- Recibo para el usuario Recibo N°: ___ D/ ___ / ___ / ___ / ___

Fecha de Presentación:.....

Hora de Presentación:.....

Recibido por:..... Firma:.....

OFICINA DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Datos del Denunciado (utilizar una hoja adicional en caso de haber más de un denunciado)

Apellidos:.....
Nombres:.....
Domicilio:.....
Cargo/Profesión:.....
Lugar de trabajo:.....
N° de Documento:.....
Tipo de Documento: CI Pasaporte Otro (especificar).....

Datos del Denunciado (utilizar una hoja adicional en caso de haber más de un denunciado)

Apellidos:.....
Nombres:.....
Domicilio:.....
Cargo/Profesión:.....
Lugar de trabajo:.....
N° de Documento:.....
Tipo de Documento: CI Pasaporte Otro (especificar).....

Datos del Denunciado (utilizar una hoja adicional en caso de haber más de un denunciado)

Apellidos:.....
Nombres:.....
Domicilio:.....
Cargo/Profesión:.....
Lugar de trabajo:.....
N° de Documento:.....
Tipo de Documento: CI Pasaporte Otro (especificar).....

Formulario N°:

Circunscripción

D/ / / /

Núm./ Día /Mes/ Año

FORMULARIO DE DENUNCIA

Espacio para uso interno de la Oficina

Derivación de la Denuncia:	Responsable (Nombre y firma)
1.- Oficina a la que se envía: 2.- Nombre de la persona que recibe: 3.- Hora y Fecha: Descripción de pruebas recibidas:	
Seguimiento: (fecha, hora, descripción de la situación, funcionario con quien se comunicó)	
Seguimiento:	
Seguimiento:	
Informe al usuario: (fecha, hora, medio de comunicación utilizado, nombre de la persona contactada, comentario recibido).	
Archivo	

Instructivo para completar el Formulario de Denuncia

A continuación se detallan las instrucciones para el llenado del Formulario de Denuncia:

1. Completar los *Datos Personales del Denunciante*, llenando los apellidos y los nombres y consignando el domicilio, el número y el tipo de documento de identidad, a cuyo efecto debe marcarse en los lugares previstos el tipo de documento de Identidad. Si éste no es ni Cédula de Identidad ni Pasaporte debe marcarse la casilla donde dice *otros* y especificar el tipo de documento. El funcionario que recibe el Formulario debe verificar la coincidencia de estos datos con la Cédula de Identidad del recurrente (salvo la información de domicilio, dato que no figura en dicho documento). Igualmente el funcionario deberá obtener una copia de la Cédula de Identidad del recurrente. En caso que el recurrente se niegue a dar copia de dicho documento bastará con la verificación mencionada precedentemente.
2. En el recuadro de *Presenta la Denuncia* se debe marcar con una cruz la opción que corresponda. En caso de Patrocinio de Abogado o que el Abogado actúe en carácter de representante, consignar el No. de la Matrícula, Nombre y Apellido del mismo. Si el abogado se presenta como representante del denunciante el mismo deberá presentar el correspondiente poder, pudiendo al efecto presentar una copia autenticada del poder o el poder original y una copia simple en cuyo caso el funcionario deberá cotejar que ésta es una copia fiel del original dejando constancia de ello en dicha copia y el abogado deberá dejar constancia que retira el poder original.
3. En *Datos del Denunciado*, detallar con claridad Apellidos, Nombres, Cargo que ocupa o Profesión, y Lugar de Trabajo. En el caso que el denunciante no cuente con algunos o con la totalidad de estos datos debe dejarse constancia de ello en el formulario, con la leyenda "no conoce".
4. En *Hecho Denunciado*, consignar el motivo de la Denuncia.
5. En *Descripción del Hecho*, describir con claridad el hecho ocurrido y que motiva la denuncia.
6. En *Aporte de Pruebas*, marcar la opción que corresponda, según se aporten o no pruebas.
7. En *Descripción de las pruebas*, en caso que éstas se aporten, detallar las mismas.
8. En *Petitorio*, describir lo que se solicita a la Institución, la petición concreta. En la mayoría de los casos el recurrente solicitaría que se le imprima a la Denuncia los trámites correspondientes.
9. En *Dirección y teléfono para recepción de Notificaciones*, consignar la dirección exacta (indicando la calle, el No. de la casa, el No. de

Piso u Oficina si se tratase de un edificio y la ciudad), y un número telefónico donde se desea recibir la información sobre el curso y resultado de la denuncia presentada.

10. En *Manifestación de conocer los alcances de una denuncia falsa, injuriosa o calumniosa*, el recurrente debe firmar en el lugar indicado con lo cual el mismo acepta que fue debidamente informado de las implicaciones legales y penales por interponer una denuncia falsa, injuriosa o calumniosa. El funcionario deberá verificar que la firma del recurrente consignada en este lugar coincida con la que obra en la Cédula de Identidad del mismo.
11. La *Contraseña de Recepción*, una vez que se realicen todos los pasos mencionados precedentemente el funcionario deberá completar en esta Contraseña los datos de número de denuncia, fecha y hora de presentación, su nombre y apellido y luego deberá firmarlo y estampar el sello de la oficina. Posteriormente el funcionario entregará esta Contraseña al recurrente.

Instructivo para completar el Espacio para Uso Interno de la Oficina

1. En *Derivación de la Denuncia*, se deberá anotar el nombre de la oficina a la que se remite la denuncia, indicando el nombre y apellido de la persona que la recibe en dicha oficina y la fecha y hora correspondiente.
2. En *Descripción de pruebas recibidas*, En el caso que el recurrente presente pruebas se deberán anotar las mismas. Si no presentan pruebas debe dejarse constancia de esta circunstancia.
3. En *Seguimiento*, se anotarán los detalles de fecha, hora, situación del expediente, y el nombre del funcionario quien informó acerca del estado en que se encuentra la tramitación de la Denuncia.
4. En *Informe al Usuario*, se detallará a quién se le comunicó de los resultados de la denuncia, cuándo, a qué hora. Sólo se podrá dar información al denunciante en persona.
5. En *Archivo*, especificar la fecha y el nombre de la oficina donde ha concluido el proceso de la tramitación de la Denuncia, incluyendo una descripción del resultado final.

MODELO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

OFICINA DE QUEJAS Y DENUNCIAS

La información estadística de la Oficina de Quejas y Denuncias deberá contener la siguiente información:

1. Reporte semanal de gestión de la Oficina de Quejas y Denuncias:

Fecha: _____ correspondiente a la semana: _____

Denuncias

Información	Cantidad
Número de Denuncias ingresadas	
Número de denuncias por naturaleza: <ul style="list-style-type: none">• Mala atención• Extravío de expedientes• Cohecho• Otros	
Número de denuncias derivadas a las siguientes oficinas: <ul style="list-style-type: none">• Superintendencia General de Justicia• Dirección General de Auditoría Interna• Dirección General de Auditoría de Gestión Judicial• Tribunal de Ética Judicial	
Número de denuncias en trámite de derivación	
Número de denuncias resueltas: <ul style="list-style-type: none">• Archivadas• Finalizadas• Tiempo promedio de atención de la denuncia (en días)	
Número de denuncias en estudio en las oficinas derivadas: <ul style="list-style-type: none">• Superintendencia General de Justicia• Dirección General de Auditoría Interna• Dirección General de Auditoría de Gestión Judicial• Tribunal de Ética Judicial	
Número de consultas recibidas de parte de los usuarios del sistema sobre sus denuncias presentadas.	

Preparado por: _____

Aprobado por: _____

Los datos contenidos en el informe deberán ser consolidados en la base de datos de la Oficina de Quejas y Denuncias para su presentación al consejo de superintendencia.

2.Reporte mensual de gestión de las Circunscripciones Judiciales del Interior del País

Circunscripción Judicial:_____

Fecha:_____ correspondiente al mes:_____

Denuncias

Información	Cantidad
Número de Denuncias ingresadas	
Número de denuncias por naturaleza: <ul style="list-style-type: none">• Mala atención• Extravío de expedientes• Cohecho• Otros	
Número de Denuncias remitidas a la Oficina de Quejas y Denuncias	
Número de consultas recibidas de parte de los usuarios del sistema sobre sus denuncias presentadas.	

Preparado por:_____

Aprobado por:_____

Los datos contenidos en el informe deberán ser consolidados en la base de datos de la Oficina de Quejas y Denuncias para su presentación al consejo de superintendencia.

3. Reporte trimestral y anual de gestión de la Oficina de Quejas y Denuncias

(incluyendo todas las Circunscripciones Judiciales del País)

INFORME TRIMESTRAL / ANUAL

Fecha: _____ correspondiente al: _____

Denuncias

Información	CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL															
	Capital	Guairá	Itapúa	Concepción	Amambay	Alto Paraná	Caaguazú	Ñeembucú	Misiones	Paraguari	Caazapá	San Pedro	Cordillera	Pdte. Hayes	Canindeyu	Total
Número de Denuncias ingresadas al sistema de Quejas y Denuncias																
Número de denuncias por naturaleza: <ul style="list-style-type: none"> • Mala atención • Extravío de expedientes • Cohecho • Otros 																
Número de denuncias derivadas a las siguientes oficinas: <ul style="list-style-type: none"> • Superintendencia General de Justicia • Dirección General de Auditoría Interna • Dirección General de Auditoría de Gestión Judicial • Tribunal de Ética Judicial 																
Número de denuncias resueltas: <ul style="list-style-type: none"> • Archivadas • Finalizadas Tiempo promedio de atención de la denuncia (en días)																

Información	CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL															
	Cantidad															
	Capital	Guairá	Itapúa	Concepción	Amambay	Alto Paraná	Caaguazú	Ñeembucú	Misiones	Paraguari	Caazapá	San Pedro	Cordillera	Pdte. Hayes	Canindeyu	Total
Número de denuncias resueltas por naturaleza: <ul style="list-style-type: none"> • Mala atención • Extravío de expedientes • Cohecho • Otros 																
Número de denuncias en estudio en las oficinas derivadas: <ul style="list-style-type: none"> • Superintendencia General de Justicia • Dirección General de Auditoría Interna • Dirección General de Auditoría de Gestión Judicial • Tribunal de Ética Judicial 																
Número de denuncias pendientes de resolución por naturaleza: <ul style="list-style-type: none"> • Mala atención • Extravío de expedientes • Cohecho • Otros 																
Número de consultas recibidas de parte de los usuarios del sistema sobre sus denuncias presentadas.																

OFICINA DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Preparado por: _____

Aprobado por: _____

Los datos contenidos en el informe deberán ser consolidados en la base de datos de la Oficina de Quejas y Denuncias para su presentación al consejo de superintendencia.

MODELO DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

OFICINA DE QUEJAS Y DENUNCIAS

La información estadística de la Oficina de Quejas y Denuncias deberá contener la siguiente información:

1. Reporte semanal de gestión de la Oficina de Quejas y Denuncias

Fecha: _____ correspondiente a la semana: _____

Quejas

Información	Cantidad
Número de Quejas ingresadas	
Número y naturaleza de quejas derivadas a las siguientes oficinas: <ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento<ul style="list-style-type: none">• Limpieza• Ascensores• Otros• Servicios generales• Seguridad• otros	
Número de quejas en trámite de derivación	
Número de quejas atendidas por las oficinas derivadas: <ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento• Servicios generales• Seguridad• otros Tiempo promedio de atención de la queja (en días)	
Número de quejas no atendidas aún por las oficinas derivadas: <ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento• Servicios generales• Seguridad• otros	
Número de consultas recibidas de parte de los usuarios del sistema sobre sus quejas presentadas.	

Preparado por: _____

Aprobado por: _____

Los datos contenidos en el informe deberán ser consolidados en la base de datos de la Oficina de Quejas y Denuncias para su presentación al consejo de superintendencia.

2. Reporte mensual de gestión de las Circunscripciones Judiciales del Interior del País

Circunscripción Judicial: _____

Fecha: _____ correspondiente al mes: _____

Quejas

Información	Cantidad
Número de Quejas ingresadas	
Número y naturaleza de quejas derivadas a las siguientes oficinas: <ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento<ul style="list-style-type: none">• Limpieza• Ascensores• Otros• Servicios generales• Seguridad• otros	
Número de quejas en trámite de derivación	
Número de quejas atendidas por las oficinas derivadas: <ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento• Servicios generales• Seguridad• otros Tiempo promedio de atención de la queja (en días)	
Número de quejas no atendidas aún por las oficinas derivadas: <ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento• Servicios generales• Seguridad• otros	
Número de consultas recibidas de parte de los usuarios del sistema sobre sus quejas presentadas.	

Preparado por: _____

Aprobado por: _____

Los datos contenidos en el informe deberán ser consolidados en la base de datos de la Oficina de Quejas y Denuncias para su presentación al consejo de superintendencia.

3. Reporte trimestral y anual de gestión de la Oficina de Quejas y Denuncias

(incluyendo todas las Circunscripciones Judiciales del País)

INFORME TRIMESTRAL / ANUAL

Fecha: _____ correspondiente al: _____

Quejas

Información	CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL															
	Capital	Guairá	Itapúa	Concepción	Amambay	Alto Paraná	Caaguazú	Ñeembucú	Misiones	Paraguari	Caazapá	San Pedro	Cordillera	Pdte. Hayes	Canindeyu	Total
Número de Quejas ingresadas																
Número y naturaleza de quejas derivadas a las siguientes oficinas: <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza • Ascensores • Otros • Servicios generales • Seguridad • otros 																
Número de quejas atendidas por las oficinas derivadas: <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento • Servicios generales • Seguridad • otros Tiempo promedio de atención de la queja (en días)																
Número de quejas no atendidas aún por las oficinas derivadas: <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento • Servicios generales • Seguridad • otros 																

Información	CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL															
	Cantidad															
	Capital	Guairá	Itapúa	Concepción	Amambay	Alto Paraná	Caaguazú	Ñeembucú	Misiones	Paraguari	Caazapá	San Pedro	Cordillera	Pdte. Hayes	Canindeyu	Total
Número de consultas recibidas de parte de los usuarios del sistema sobre sus quejas presentadas.																

Preparado por: _____

Aprobado por: _____

Los datos contenidos en el informe deberán ser consolidados en la base de datos de la Oficina de Quejas y Denuncias para su presentación al consejo de superintendencia.