



N.S. Nº 2220.....

Asunción, 10 de octubre de 2025.

Señor

Abg. Juan José Martínez, Director General
Dirección General de Planificación y Desarrollo

La Secretaria General de la Corte Suprema de Justicia, Abg. Ximena Martínez Seifart, se dirige a Usted, con el objeto de comunicarle que por Resolución Nº 12.362, de fecha 8 de octubre de 2025, la Corte Suprema de Justicia resolvió:

“...POR LA QUE SE AUTORIZA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA PARAGUAYA (SICAJP)”

VISTA: La nota presentada por el Prof. Dr. Alberto Martínez Simón, Ministro Responsable de la Comisión Institucional de Gestión de Calidad en la Justicia, la decisión adoptada en Sesión Plenaria de fecha 8 de octubre de 2025; y

CONSIDERANDO:

Que, la Corte Suprema de Justicia es miembro de la Cumbre Judicial Iberoamericana y forma parte de la Comisión Iberoamericana de Calidad en la Justicia (CICAJ).

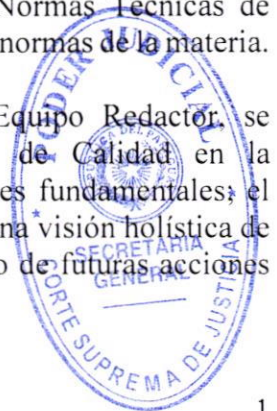
Que, la Corte Suprema de Justicia ha ratificado el “Decálogo Iberoamericano para una Justicia de Calidad”, mediante Acordada Nº 1688/2023.

Que, la Acordada Nº 1675/2022 establece la importancia de la política institucional de gestión integral de calidad acorde con el eje transversal del Plan Estratégico Institucional 2021-2025 y conforma la Comisión Institucional de Gestión de Calidad en la Justicia, estableciendo en el Art. 2º “... *que la función de control para la eficacia, eficiencia y efectividad del servicio público de justicia, constituye un pilar obligatorio y esencial para obtener una gestión de calidad integral.*”, y en el Art. 4º establece como funciones principales de la Comisión “... *analizar la Norma CICAJ para adaptarla a la realidad de Paraguay...*”, y la Acordada Nº 1778/2025 que modifica la conformación de la Comisión.

Que, el Plan Estratégico Institucional 2021-2025 de la Corte Suprema de Justicia considera como un eje transversal la “Calidad en los servicios de Administración de Justicia”.

Que, por Resolución Nº 223/2023, el Consejo de Superintendencia de la Corte Suprema de Justicia, resolvió conformar un equipo Redactor de las Normas Técnicas de Calidad, encargado de recopilar y analizar la documentación y redactar las normas de la materia.

Que, de la investigación exhaustiva realizada por el Equipo Redactor, se concluye que primeramente debe establecerse el Sistema Integral de Calidad en la Administración de Justicia Paraguaya (SICAJP), sustentado en tres bases fundamentales: el enfoque centrado en las personas usuarias, el respeto por sus derechos y una visión holística de la gestión, constituyéndose así en el ambiente propicio para el desarrollo de futuras acciones que contribuyan a su perfeccionamiento.





Que, la Corte Suprema de Justicia tiene atribuciones para dictar los actos que sean necesarios para la mejor organización y eficiencia de la administración de justicia, de conformidad con lo dispuesto por el Art. 3º inc. b) de la Ley N° 609/95.

POR TANTO, en uso de sus atribuciones,

**LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA
RESUELVE:**

- ART. 1º:** **AUTORIZAR** la implementación del Sistema Integral de Calidad en la Administración de Justicia Paraguaya (SICAJP), anexo a la presente Resolución.
- ART. 2º:** **ENCOMENDAR** a la Comisión Institucional de Gestión de Calidad en la Justicia, la implementación del Sistema Integral de Calidad en la Administración de Justicia Paraguaya (SICAJP).
- ART. 3º:** **ENCOMENDAR** a las Direcciones del Área Administrativa y de Apoyo Institucional la colaboración activa en actividades y procesos a ser realizados por la Comisión Institucional de Gestión de Calidad en la Justicia.
- ART. 4º:** **ENCOMENDAR** a la Dirección de Comunicación, la difusión a través de los canales oficiales del Poder Judicial.
- ART. 5º:** **ANOTAR**, registrar y registrar...".
- Muy atentamente.

Abg. Ximena Martínez Seifart
Secretaria General





ANEXO DE LA RESOLUCIÓN Nº 12.362

Asunción, 8 de octubre de 2025.

ANEXO
SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA
PARAGUAYA (SICAJP)

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ART. 1º: Objeto. El SICAJP tiene por objeto mejorar la gestión de los servicios judiciales en la República del Paraguay a través de la implementación de criterios de calidad.

ART. 2º: Autoridad de Aplicación. La autoridad de aplicación es la Corte Suprema de Justicia. A ella le corresponde establecer y autorizar los deberes y atribuciones.

ART. 3º: Ámbito de Aplicación. Su alcance abarca a todos los órganos jurisdiccionales y dependencias del Poder Judicial.

ART. 4º: Ejes Transversales. El SICAJP se estructura sobre tres ejes transversales:

- a. La satisfacción de la persona usuaria: orientando los esfuerzos al cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias, dando respuesta precisa y oportuna a sus necesidades y requerimientos.
- b. El compromiso organizacional: orientado al establecimiento de una cultura de trabajo en equipo, observando los valores éticos, la vocación de servicio público, la corresponsabilidad y la transparencia en la función, con el fin de promover la calidad en todos los niveles de la institución.
- c. Los intercambios de experiencias de gestión: orientadas a fomentar la colaboración de prácticas exitosas susceptibles de ser normalizadas y replicadas en otros órganos y dependencias.

TÍTULO II. CRITERIOS GENERALES DE IMPLEMENTACIÓN DE LA CALIDAD

ART. 5º: Implementación de la gestión de calidad. Para implementar la gestión de calidad, los órganos y dependencias deben cumplir con los siguientes criterios generales y subcriterios:

1. Liderazgo, compromiso y participación.
 - 1.1. Los órganos y dependencias deben desarrollar competencias y habilidades de liderazgo efectivo para promover la gestión de calidad.
 - 1.2. Los órganos y dependencias deben comprometer al personal a su cargo en la implementación de los criterios de la norma de gestión de calidad.
 - 1.3. Los órganos y dependencias deben realizar acciones para coadyuvar a la sostenibilidad del sistema de gestión de calidad.
2. Comunicación.
 - 2.1. Los órganos y dependencias deben asegurar que su personal se mantenga informado sobre los estándares de calidad que les corresponda.
 - 2.2. Los órganos y dependencias deben implementar mecanismos de comunicación efectivos.
3. Gestión de la mejora continua.

Abg. Ximena Martínez Seifart
Secretaría General





ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 12.362

Asunción, 8 de octubre de 2025.

- 3.1 Los órganos y dependencias deben identificar y gestionar las oportunidades de mejora, mediante un registro para tales efectos.
- 3.2 Los órganos y dependencias deben garantizar el cumplimiento del registro de oportunidades de mejora.
- 4. Satisfacción de la persona usuaria.
 - 4.1 Los órganos y dependencias deben implementar protocolos para la atención de las personas usuarias.

TITULO III. ESTRUCTURA DEL CICLO DE CALIDAD

ART.6º: Ciclo de Calidad. Constituye el enfoque sistemático y cíclico para identificar áreas de oportunidad, implementar cambios, evaluar resultados y ajustar estrategias para el logro de la mejora continua y su sostenibilidad. El ciclo de calidad comprende las siguientes fases:

Fase 1. Diagnóstico. Identificar, analizar y evaluar la situación actual, y proponer mejoras incrementales en la gestión de los órganos y dependencias enfocadas a la persona usuaria de los servicios judiciales.

Fase 2. Diseño. Establecer los estándares de calidad basados en criterios de cumplimiento e indicadores medibles y comprobables, aprobados por la máxima autoridad de la institución.

Fase 3. Implementación. Aplicar los estándares de calidad definidos en la fase de diseño.

Fase 4. Verificación. Corroborar el cumplimiento de los estándares de calidad aprobados, identificar posibles desviaciones y aplicar las medidas correctivas que correspondan.

Fase 5. Sostenibilidad. Corroborar la continuidad en el tiempo de los estándares de calidad adoptados.

ART. 7º: Replicabilidad. Aplicar los estándares de calidad implementados con éxito, a los órganos y dependencias afines, con el propósito de acelerar la curva de aprendizaje en el proceso de acreditación y disminuir los tiempos de implementación.

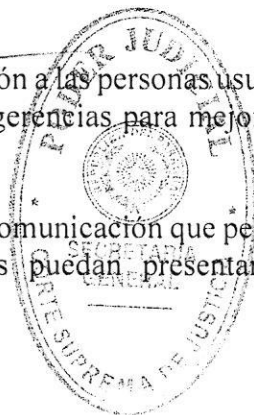
TÍTULO IV. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SICAJP

ART. 8º: Criterios de cumplimiento y otros indicadores de gestión. Establecer criterios de cumplimiento de calidad y otros indicadores de gestión para medir y evaluar la calidad de los servicios judiciales y la satisfacción de los usuarios.

ART. 9º.: Encuestas de satisfacción. Realizar encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los servicios judiciales, con el fin de conocer sus opiniones y sugerencias para mejorar la calidad de los servicios.

ART. 10º: Sistema de retroalimentación. Establecer un sistema de comunicación que permita la retroalimentación permanente, para que las personas usuarias puedan presentar sus sugerencias o expresar sus quejas sobre los servicios judiciales.

Abg. Ximena Martínez Seifart
Secretaria General





ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 12.362

Asunción, 8 de octubre de 2025.

ART. 11º: Capacitación y formación. Mantener un sistema continuo de capacitación y formación en gestión de calidad para la mejora de las competencias y habilidades en procura de la mejora de la gestión y el servicio a la persona usuaria.

TÍTULO V. IMPLEMENTACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE LA CALIDAD

ART. 12º: De los Sellos de Calidad. Se instituyen los Sellos de Calidad como un reconocimiento a la excelencia y distinción. Este distintivo se otorgará a los órganos y dependencias que, mediante postulación voluntaria, demuestren el cumplimiento de los requisitos y procedimientos establecidos en las normas de calidad aprobadas por la Corte Suprema de Justicia. El propósito de este reconocimiento es fomentar una cultura de mejora continua y valorar el compromiso con la eficiencia y la calidad en la gestión pública.

Los Sellos de Calidad se clasifican en las siguientes categorías, cada una reconociendo la excelencia en un ámbito específico de la gestión judicial:

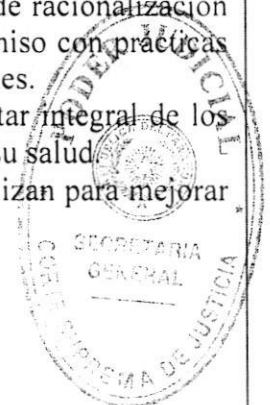
- **Sello de Calidad en Gestión Organizacional:** distingue a los órganos y dependencias que demuestran la implementación efectiva de estructuras, políticas y prácticas que optimizan su funcionamiento interno, promoviendo un ambiente de trabajo eficiente y cohesionado.
- **Sello de Calidad en Gestión Documental:** reconoce a las unidades que sobresalen en la organización, el control, el acceso y la preservación de su información y documentación, asegurando la fiabilidad, la integridad y la disponibilidad de los registros judiciales y administrativos.
- **Sello de Calidad en Gestión de Procesos:** premia a aquellos que han optimizado sus flujos de trabajo y procedimientos operativos, logrando la eficiencia, la predictibilidad y la mejora continua en la prestación de sus servicios y el cumplimiento de sus funciones.

ART. 13º: Sello de Calidad en Gestión Organizacional. Constituye un distintivo de excelencia y reconocimiento que se concederá a los órganos y dependencias que demuestren la implementación efectiva de estructuras, políticas y prácticas que optimicen su funcionamiento interno, promoviendo un ambiente de trabajo eficiente y cohesionado.

Para la obtención de este sello, la evaluación se centrará en el cumplimiento de altos estándares y requisitos de calidad en sus procesos internos y en la prestación de sus servicios, considerando las siguientes dimensiones clave:

1. Orientación Estratégica: esta dimensión evalúa el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la planificación estratégica y operativa institucional, buscando verificar cómo la dependencia contribuye al logro de la visión y misión de la Corte Suprema de Justicia.
2. Gestión Ambiental: esta dimensión evalúa los esfuerzos en materia de racionalización de recursos y protección del medio ambiente, valorando el compromiso con prácticas sostenibles y la minimización del impacto ambiental de las operaciones.
3. Condiciones de Trabajo Saludable: esta dimensión evalúa el bienestar integral de los funcionarios del órgano o dependencia, promoviendo y protegiendo su salud.
4. Gestión de la Mejora: esta dimensión evalúa las acciones que se realizan para mejorar la calidad y eficiencia de los procesos.

Abg. Ximena Martínez Seifart
Secretaría General





ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 12.362

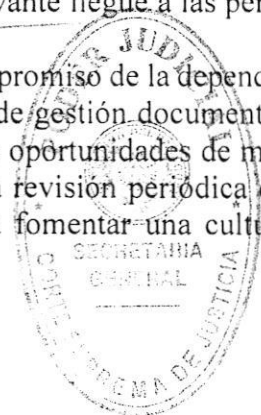
Asunción, 8 de octubre de 2025.

ART. 14º: Sello de Calidad en Gestión Documental. Constituye un distintivo de excelencia y reconocimiento que se otorgará a los órganos y dependencias que comprueben un manejo sobresaliente de su documentación. Esto implica el cumplimiento de los estándares y requisitos de calidad establecidos para la organización, control, acceso y preservación de la información y los documentos, garantizando su fiabilidad, integridad y disponibilidad.

Para la obtención del Sello de Calidad en Gestión Documental, se evalúa la implementación de estándares y prácticas de excelencia, considerando los siguientes aspectos:

1. Estructura y Organización Documental: se evalúa la coherencia, lógica y accesibilidad de la organización física y digital de los documentos. Se verifica la existencia y aplicación de un cuadro de clasificación documental, un plan de gestión documental, esquemas de metadatos adecuados y un sistema de identificación y ubicación que permita una rápida recuperación de la información. Se busca que la estructura facilite la navegación, el control y la comprensión del universo documental de la dependencia.
2. Control del Ciclo de Vida Documental: se enfoca en la gestión integral del documento desde su creación hasta su disposición final. Incluye la evaluación de procesos para la generación, recepción, registro, distribución, uso, mantenimiento, actualización y eliminación o transferencia de documentos. Se busca asegurar que los documentos sean creados con los atributos necesarios (autenticidad, fiabilidad, integridad, usabilidad) y que su ciclo de vida sea gestionado eficientemente conforme a normativas y políticas institucionales, garantizando la eliminación segura de documentos no necesarios o el archivo permanente de aquellos con valor histórico o legal.
3. Respaldo, Seguridad y Preservación Documental: se evalúa la implementación de medidas que aseguren la protección y la durabilidad de los documentos. Esto incluye la existencia y efectividad de políticas y procedimientos para el respaldo periódico, la protección contra accesos no autorizados, pérdidas, daños o adulteraciones, así como la preservación a largo plazo de la información, tanto en formato físico como digital. Se verifica el uso de tecnologías y métodos que garanticen la integridad y la disponibilidad de los documentos a lo largo del tiempo.
4. Acceso y Comunicación de la Información Documentada: se analiza la facilidad y seguridad con la que los usuarios autorizados pueden acceder a la información documentada y cómo ésta se comunica internamente y, cuando corresponda, externamente. Se evalúan los mecanismos de difusión, las herramientas de búsqueda y recuperación, y las políticas de acceso que equilibran la transparencia con la confidencialidad. Se busca asegurar que la información relevante llegue a las personas correctas en el momento oportuno.
5. Mejora Continua en la Gestión Documental: se valora el compromiso de la dependencia con la optimización y evolución constante de sus prácticas de gestión documental. Se evalúa la existencia de mecanismos para la identificación de oportunidades de mejora, la implementación de acciones correctivas y preventivas, la revisión periódica de los procesos y el uso de indicadores de desempeño. Se busca fomentar una cultura de adaptación y eficiencia en el manejo de la documentación.

Abg. Ximena Martínez Seifart
Secretaria General





ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 12.362

Asunción, 8 de octubre de 2025.

La evaluación para la obtención de este sello se adaptará a las particularidades de cada ámbito, asegurando su articulación con el MECIP.

ART. 15º: Sello de calidad en Gestión de Procesos. Es un distintivo que se otorga a los órganos y dependencias del Poder Judicial que demuestren la optimización de sus flujos de trabajo y procedimientos operativos. Este reconocimiento valora la consecución de la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de servicios y el cumplimiento de funciones. La obtención de este sello implica el cumplimiento de estándares de gestión de procesos y la efectiva aplicación de los principios y componentes establecidos en el Modelo Estándar de Control Interno (MECIP), asegurando la calidad y el control en la ejecución de las actividades institucionales.

Para la obtención del Sello de Calidad en Gestión de Procesos, se evalúa la madurez y la adecuada gestión de los flujos de trabajo y procedimientos operativos, considerando los siguientes aspectos:

1. **Identificación y Documentación de Procesos:** se evalúa la capacidad de la dependencia para identificar, mapear y documentar formalmente sus procesos clave. Se espera que los procesos estén claramente definidos, incluyendo sus objetivos, responsables, entradas, salidas, actividades, recursos y puntos de control. La documentación debe ser accesible, comprensible y actualizada, sirviendo como guía para el personal y como base para la mejora, alineándose con los requisitos de documentación de procesos del MECIP.
2. **Medición, Análisis y Seguimiento del Desempeño de Procesos:** se valora la existencia y aplicación de indicadores de desempeño pertinentes para cada proceso, que permitan medir su eficiencia, eficacia y efectividad. Se evalúa cómo la dependencia recopila, analiza y utiliza los datos de estos indicadores para identificar cuellos de botella, desviaciones, áreas de mejora y el cumplimiento de los objetivos establecidos. Esto incluye la frecuencia de las mediciones y la claridad de los informes, en concordancia con los componentes de control y seguimiento del MECIP.
3. **Mejoras para procurar la optimización de procesos:** se centra en la capacidad de la dependencia para analizar sus procesos existentes y aplicar mejoras con el objetivo de lograr mayor eficiencia, reducir errores, disminuir costos, acortar tiempos de respuesta o mejorar la calidad del servicio. Se busca evidencia de iniciativas de mejora, el uso de metodologías para la optimización y la implementación de soluciones innovadoras que impacten positivamente los flujos de trabajo, contribuyendo a la mejora continua que promueve el MECIP.
4. **Estandarización y Control de Procesos:** se evalúa la aplicación de metodologías para estandarizar los procesos clave, asegurando su ejecución consistente y predecible. Se verifica la existencia de procedimientos operativos estándar, listas de verificación, flujogramas y otros controles que minimicen la variabilidad y los errores, garantizando que los resultados sean consistentes con los objetivos de calidad. También se considera cómo se gestionan las excepciones o desviaciones, reforzando los controles internos establecidos por el MECIP.

Abg. Ximena Martínez Seifart
Secretaría General



ANEXO DE LA RESOLUCIÓN Nº 12.362

Asunción, 8 de octubre de 2025.

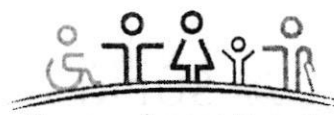
5. Orientación al Usuario y Gestión de la Satisfacción: se analiza cómo los procesos están diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o beneficiarios (ya sean ciudadanos, otros órganos judiciales o personal interno). Se evaluará la existencia de mecanismos para recopilar retroalimentación, analizarla y utilizarla para ajustar y mejorar los procesos, priorizando aquellos que impacten directamente en la experiencia del usuario y la calidad del servicio ofrecido.
6. Gestión de Riesgos en Procesos: se evalúa la identificación proactiva y la gestión de los riesgos asociados a los procesos que puedan impactar su desempeño, la calidad del servicio o el cumplimiento normativo. Se busca la existencia de metodologías para evaluar la probabilidad y el impacto de estos riesgos, así como la implementación de controles y planes de contingencia para mitigarlos o responder ante ellos, en estricta conformidad con el componente de administración de riesgos del MECIP.
7. Articulación con el Modelo Estándar de Control Interno (MECIP): se evalúa específicamente la integración y coherencia de la gestión de procesos con los principios, componentes y elementos del MECIP. Se verifica que el diseño, la implementación, el seguimiento y la mejora de los procesos institucionales reflejen y fortalezcan el sistema de control interno, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y la contribución al logro de los objetivos institucionales y la transparencia en la gestión pública.

ART. 16º: Principios Rectores de los Sellos de Calidad. La implementación y el otorgamiento de los Sellos de Calidad se regirán por los siguientes principios fundamentales, que buscan asegurar un marco ético, transparente y equitativo en todo el proceso:

- a. Enfoque en el ciudadano: la búsqueda de la excelencia y la calidad se orientará primordialmente a la mejora de los servicios y la atención prestada a los ciudadanos.
- b. Transparencia: todos los requisitos, procedimientos de evaluación y resultados relacionados con la obtención de los Sellos de Calidad serán públicos y de libre acceso.
- c. Imparcialidad: el proceso de evaluación y la decisión de otorgar los Sellos de Calidad se fundamentan en criterios objetivos, permaneciendo libres de toda influencia externa o subjetividad.
- d. Mejora continua y sostenibilidad: los Sellos de Calidad constituyen una herramienta para el impulso y la consolidación de la optimización constante en la gestión de los órganos y dependencias del Poder Judicial.
- e. Innovación: se promoverá activamente la adopción de nuevas prácticas, metodologías y tecnologías que contribuyan a la excelencia y a la optimización de la gestión judicial.

ART. 17º: Proceso de Postulación y Evaluación. Los órganos y dependencias del Poder Judicial interesados en obtener un Sello de Calidad deberán iniciar un proceso de postulación voluntaria. Este proceso incluirá la presentación de la documentación y evidencias que demuestren el cumplimiento de los requisitos establecidos para el Sello de Calidad específico al que aspiran. La evaluación se realizará conforme a los criterios definidos en la presente normativa y sus anexos técnicos, asegurando un proceso transparente e imparcial. La Corte

Abg. Ximena Martínez Seifart
Secretaría General



ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 12.362

Asunción, 8 de octubre de 2025.

Suprema de Justicia, a través de la dependencia competente, establecerá los plazos, la metodología y los procedimientos detallados para la postulación, la autoevaluación, el control, validación y la resolución final sobre el otorgamiento del sello.

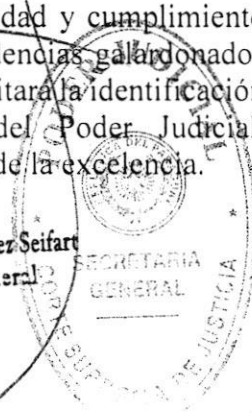
ART. 18º: Vigencia y Renovación de los Sellos. Los Sellos de Calidad tendrán una vigencia de 2 (dos) años a partir de la fecha de su otorgamiento. Durante dicho plazo, los órganos y dependencias beneficiarias deberán garantizar la mejora continua y el mantenimiento de los estándares que motivaron su concesión.

Los órganos y dependencias del Poder Judicial podrán solicitar la renovación del sello de calidad dentro de los 30 (treinta) días corridos posteriores al vencimiento. Durante ese plazo, el sello se considerará vigente, de forma provisoria, hasta tanto se dicte resolución sobre la solicitud presentada. Este proceso verificará el sostenimiento y –preferentemente– la mejora de los estándares de calidad que motivaron su concesión original, conforme a los requisitos y procedimientos actualizados que establezca la Corte Suprema de Justicia. Si la renovación es aprobada, el nuevo periodo de vigencia será de 2 (dos) años, contados a partir de la fecha de vencimiento del sello anterior, y no desde la fecha de la nueva resolución. Vencido el plazo, sin que se haya presentado la solicitud, o si ésta es rechazada por incumplimiento de los requisitos establecidos, el sello de calidad perderá su acreditación. En tal caso, el órgano o dependencia deberá iniciar nuevamente el procedimiento ordinario previsto en el Artículo 17.

ART. 19º: Incentivos y Reconocimientos Adicionales. La obtención de los Sellos de Calidad por parte de los órganos y dependencias del Poder Judicial conlleva los siguientes incentivos y reconocimientos adicionales, destinados a fomentar la búsqueda de la excelencia y la mejora continua:

- a. Reconocimiento Público y Difusión: los órganos y dependencias que obtengan un Sello de Calidad serán objeto de reconocimiento público. Dicho reconocimiento incluirá su mención en los informes anuales del Poder Judicial, destacada visibilidad en los sitios web oficiales y plataformas de comunicación institucional, así como la posibilidad de participar en ceremonias de premiación o eventos especiales que resalten su compromiso con la calidad.
- b. Prioridad en el Acceso a Recursos: se podrá otorgar prioridad a los órganos y dependencias con Sellos de Calidad en el acceso a programas específicos de formación y capacitación en gestión de calidad, así como a la postulación a fondos o proyectos destinados a la mejora de procesos y la implementación de tecnologías, siempre que estas iniciativas apliquen y estén disponibles conforme a la planificación institucional.
- c. Oportunidades de Desarrollo y Replicabilidad: la gestión de calidad y cumplimiento exitoso de los criterios implementados por los órganos y dependencias galardonados serán visibilizadas y documentadas como casos de éxito. Esto facilitará la identificación y replicabilidad de modelos exitosos en otras unidades del Poder Judicial, contribuyendo al desarrollo organizacional y a la estandarización de la excelencia.

Abg. Ximena Martínez Seifart
Secretaria General





ANEXO DE LA RESOLUCIÓN Nº 12.362

Asunción, 8 de octubre de 2025.

- d. Fortalecimiento de la Imagen Institucional: la obtención de los Sellos de Calidad contribuirá directamente al fortalecimiento de la imagen y la reputación del órgano o dependencia, así como del Poder Judicial en su conjunto. Este reconocimiento generará mayor credibilidad y confianza tanto a nivel interno como ante la ciudadanía, evidenciando un compromiso tangible con la eficiencia, la transparencia y la calidad en la administración de justicia.

ART. 20º: Mecanismos de Seguimiento. Para garantizar el mantenimiento sostenido de los estándares de calidad que dieron origen al otorgamiento de los Sellos de Calidad, se establecen verificaciones de calidad en la gestión de los órganos y dependencias galardonados.

TÍTULO VI. DISPOSICIONES FINALES

ART. 21º: Entrada en Vigencia. El Sistema Integral de Calidad en la Administración de Justicia Paraguaya (SICAJP) entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Corte Suprema de Justicia.

ART. 22º: Interpretación y casos no previstos. La Corte Suprema de Justicia es la autoridad encargada de interpretar el contenido del presente documento (SICAJP) ante cualquier duda, controversia o vacío legal que pudiera surgir en su aplicación. Asimismo, le corresponde resolver los casos no previstos en la presente normativa, siempre buscando garantizar la coherencia y los principios rectores del sistema de calidad.

ART. 23º: Procedimientos operacionales y Protocolos. Los procedimientos operacionales y protocolos de actuación específicos necesarios para la implementación efectiva del SICAJP, serán encomendados a la Comisión Institucional de Gestión de Calidad en la Justicia para su gestión y aprobación.

ART. 24º: Periodo de Revisión. Se establece la revisión del presente Anexo a los dos años, contados a partir de su entrada en vigencia, para asegurar su actualización y relevancia.

ART. 25º: Publicación. Se dispondrá su difusión a través de los canales de comunicación institucionales.

Abg. Ximena Martínez Seifart
Secretaria General





ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 12.362

Asunción, 8 de octubre de 2025.

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES DEL ANEXO

Este glosario proporciona definiciones de los términos fundamentales utilizados en el presente documento, con el fin de asegurar una comprensión uniforme y facilitar la aplicación del Sistema Integral de Calidad en la Administración de Justicia Paraguaya.

- **Administración de Justicia Paraguaya:** se refiere al conjunto de órganos y dependencias del Poder Judicial en la República del Paraguay que cumplen funciones jurisdiccionales, de apoyo y administrativas para garantizar el acceso y la prestación de servicios judiciales.
- **Autoridad de Aplicación:** es la Corte Suprema de Justicia, entidad responsable de establecer, autorizar y supervisar los deberes y atribuciones relacionados con la implementación y el funcionamiento del SICAJP.
- **Calidad en los Servicios de Administración de Justicia:** concepto central que engloba la mejora continua de los servicios judiciales en Paraguay, orientada a la satisfacción de las personas usuarias, el compromiso organizacional y la aplicación de buenas prácticas de gestión.
- **Capacitación:** proceso continuo de formación dirigido a magistrados y funcionarios para mejorar sus competencias y habilidades en materia de calidad del servicio, promoviendo un trato diligente y respetuoso hacia las personas usuarias.
- **Ciclo de Calidad:** enfoque sistemático y cíclico compuesto por cinco fases (Diagnóstico, Diseño, Implementación, Control y Evaluación, Sostenibilidad) que permite identificar oportunidades, implementar cambios, evaluar resultados y ajustar estrategias para lograr la mejora continua y sostenible de la gestión.
- **Compromiso Organizacional:** eje transversal del SICAJP que busca establecer una cultura de trabajo en equipo, basada en valores éticos, vocación de servicio público, corresponsabilidad y transparencia, para asegurar la calidad en todos los niveles institucionales.
- **Corte Suprema de Justicia:** máxima autoridad judicial del Paraguay y Autoridad de Aplicación del SICAJP, con potestad disciplinaria y de superintendencia sobre los órganos y dependencias del Poder Judicial.
- **Criterios de Cumplimiento:** estándares específicos y medibles que los órganos y dependencias deben alcanzar para demostrar la implementación de la gestión de calidad, sirviendo como base para la evaluación y el seguimiento.
- **Ejes Transversales:** tres pilares fundamentales sobre los que se estructura el SICAJP: la satisfacción de la persona usuaria, el compromiso organizacional y las buenas prácticas de gestión.
- **Encuestas de Satisfacción:** herramienta utilizada para recopilar opiniones y sugerencias de las personas usuarias de los servicios judiciales, con el objetivo de identificar áreas de mejora en la calidad de la atención.
- **Estándares de Calidad:** requisitos definidos y medibles que deben cumplirse para asegurar la excelencia en los procesos, servicios y resultados de la gestión judicial.

Abg. Ximena Martínez Seifart
Secretaría General





ANEXO DE LA RESOLUCIÓN N° 12.362

Asunción, 8 de octubre de 2025.

- **Gestión de la Mejora Continua:** proceso sistemático para identificar, implementar y garantizar el cumplimiento de oportunidades de mejora en los órganos y dependencias, incluyendo la recopilación, registro, revisión y seguimiento de acciones.
- **Intercambios de Experiencias de Gestión:** son aquellas prácticas exitosas y eficientes implementadas por los órganos y dependencias del Poder Judicial que, por su eficacia y valor, son susceptibles de ser normalizadas y replicadas en otras unidades con el objetivo de fomentar la colaboración y la mejora continua.
- **MECIP (Modelo Estándar de Control Interno del Paraguay):** marco de referencia para el control interno en las instituciones públicas paraguayas, con el que la gestión de procesos del SICAJP busca integrarse y al que debe adherirse, asegurando la calidad y el control en la ejecución de actividades institucionales.
- **Órganos y Dependencias:** se refiere a todas las unidades funcionales, jurisdiccionales o administrativas que conforman el Poder Judicial de la República del Paraguay y que están sujetas al ámbito de aplicación del SICAJP.
- **Persona Usuaria:** individuo que utiliza o recibe los servicios judiciales, cuyas expectativas y necesidades son el enfoque principal de la satisfacción en el SICAJP.
- **Postulación Voluntaria:** proceso mediante el cual los órganos y dependencias del Poder Judicial, solicitan formalmente ser evaluados para la obtención de un Sello de Calidad, presentando la documentación y evidencias requeridas.
- **Replicabilidad:** proceso de aplicar los estándares de calidad implementados con éxito en un órgano o dependencia a otras unidades afines, con el fin de acelerar el aprendizaje y reducir los tiempos de implementación.
- **Satisfacción de la Persona Usuaria:** eje transversal del SICAJP que orienta los esfuerzos a cumplir con las expectativas de los usuarios, brindando respuestas precisas y oportunas a sus necesidades y requerimientos, y midiendo el grado de satisfacción.
- **Sellos de Calidad:** distintivos de excelencia y reconocimiento (Gestión Organizacional, Gestión Documental, Gestión de Procesos) otorgados a los órganos y dependencias que demuestran el cumplimiento de altos estándares y requisitos de calidad, fomentando la mejora continua.
- **SICAJP (Sistema Integral de Calidad en la Administración de Justicia Paraguaya):** sistema aprobado por la Corte Suprema de Justicia para mejorar los servicios judiciales en Paraguay a través de la implementación de criterios de calidad, sustentado en el enfoque centrado en las personas usuarias, el respeto por sus derechos y una visión holística de la gestión.
- **Sistema de Retroalimentación:** mecanismo de comunicación establecido para que las personas usuarias puedan presentar sugerencias o expresar quejas sobre los servicios judiciales, garantizando una comunicación permanente para la mejora continua.
- **Sostenibilidad (del Ciclo de Calidad):** fase del Ciclo de Calidad que verifica la continuidad en el tiempo de los estándares de calidad adoptados, asegurando que las mejoras implementadas perduren.

Vigencia de los Sellos: período de validez de un Sello de Calidad, que requiere un proceso de renovación para asegurar el mantenimiento de los estándares.

Abg. Ximena Martínez Seifart
Secretaría General