



PODER JUDICIAL

Corte Suprema de Justicia

ACORDADA N° Cuatrocientos Setenta y Cinco...

OFICINA DE QUEJAS Y DENUNCIAS

En la ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay, a los dieciocho días del mes de diciembre de dos mil siete, siendo las 12:30 horas, estando reunidos en la Sala de Acuerdos de la Corte Suprema de Justicia, la Excm. Señora Presidenta Dra. Alicia Beatriz Pucheta de Correa y los Excmos. Señores Ministros Doctores José V. Altamirano, Sindulfo Blanco, Miguel Oscar Bajac, Antonio Fretes, César A. Garay, Víctor Manuel Núñez Rodríguez y José Raúl Torres Kirmser, ante mí, el Secretario autorizante;

DIJERON:

Que es deber de esta Corte proveer a los usuarios del sistema de justicia de un mecanismo accesible, sencillo y eficaz para la formulación de quejas y denuncias contra magistrados, funcionarios y auxiliares de justicia o en relación con servicios administrativos en general.

Para lograr dicho objetivo es importante el establecimiento de una Oficina de Quejas y Denuncias.

Es necesario que el procedimiento de quejas y denuncias que se presenten ante dicha Oficina cuente con el beneficio de la gratuidad.

Por tanto, y de conformidad con el Art. 3º. Inc. a) y b) de la Ley No. 609/95 "Que organiza la Corte Suprema de Justicia", y con el Art. 29 inc. a) de la Ley No. 879/81 "Código de Organización Judicial",

LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

ACUERDA:

Art. 1º- Créase la Oficina de Quejas y Denuncias, dependiente del Consejo de Superintendencia de Justicia, cuyo objetivo será la recepción, registro, análisis preliminar y derivación de quejas y denuncias presentadas contra magistrados, funcionarios y auxiliares de justicia, o en relación con servicios administrativos en general, la que funcionará en la ciudad de Asunción, en el Palacio de Justicia.

Art. 2º- La Oficina de Quejas y Denuncias atenderá todos los días hábiles de la semana en el horario de 07:00 a 13:00 horas.

Art. 3º- El procedimiento para la recepción de Quejas y Denuncias será el siguiente:

- 1. Entregar al usuario el Formulario de Quejas o el de Denuncias.
2. Explicar al usuario el contenido del Formulario y como debe llenar en cada caso.

VICTOR MANUEL NUÑEZ
MINISTRO

RAUL TORRES KIRMSER
Ministro

Alicia Beatriz Pucheta de Correa
Presidenta

ANTONIO FRETES

JOSE VICTORIANO ALTAMIRANO AQUINO
Ministro

MIGUEL OSCAR BAJAC ALBERTINI
Ministro

César Antonio Garay

SINDULFO BLANCO
Ministro



PODER JUDICIAL

Corte Suprema de Justicia

ACORDADA N° Cuatrocientos Setenta y Cinco...

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.
5. Revisar antes de dar entrada a la solicitud, que esté debidamente completada 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 solicitud si no cumple con esos requisitos.
7. Consultar al usuario si tiene pruebas para adjuntar, y en caso positivo recibirlas y describirlas correctamente en el Formulario de modo que puedan ser fácilmente identificables, sobre todo en el caso de una denuncia.
8. Recibir el Formulario de Queja o Denuncia mediante firma y sello en el Formulario anotando la hora, el día, mes, año y el nombre del funcionario que lo recibió. Deberá completarse también el talón que se devolverá al usuario.
9. Asignar número a la queja o denuncia y entregar al usuario el talón con el sello de la oficina, con indicación de la hora, el día, mes y año de recepción, en el que se indique con claridad el nombre y apellidos de la persona que recibe la solicitud.
10. Para la asignación del número se deberá llevar un orden consecutivo mensual identificados con las letras D para denuncias y Q para quejas, agregar dos dígitos para el mes y luego el año; todo separado por un guión.

ALEJANDRINO CUEVAS CACERES  
Secretario

Art. 4°.- El procedimiento para el registro de las Quejas y Denuncias en la base de datos es el siguiente:

1. 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. 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.
2. Envío del expediente al Jefe de la Oficina para el análisis preliminar y la derivación.

VICTOR MANUEL NUÑEZ  
MINISTRO

RAUL TORRES BAKMSEK  
Ministro

Alicia Beatriz Pacheco de Correa  
Presidenta

ANTONIO FRKTES

JOSE VICTORIANO ALTAMIRANO AQUINO  
Ministro

OSCAR BAJAC ALBERTANI  
Ministro

SINDY ELFO BLANCO  
Ministro



PODER JUDICIAL

Corte Suprema de Justicia

ACORDADA N° *Cuatrocientos Setenta y Cinco*

Art. 5°- Una vez recibido el expediente el Jefe de la Oficina, para el caso de las Denuncias, procederá a realizar el análisis preliminar correspondiente para su posterior derivación, conforme al siguiente procedimiento:

1. Revisar detalladamente la descripción de hechos realizada por la persona solicitante.
2. Determinar de manera preliminar, con base a la naturaleza de la denuncia, a que instancia interna o externa correspondería su investigación, de acuerdo con los criterios básicos que serán establecidos por resolución del Consejo de Superintendencia de Justicia.
3. Si procede la atención interna, derivar la denuncia a la Superintendencia General de Justicia, a la Dirección General de Auditoría Interna o al Tribunal de Ética Judicial.
4. Si procede la atención externa, derivar la denuncia a la Superintendencia General de Justicia para el análisis correspondiente.
5. Las Quejas serán derivadas directamente por el Jefe de la Oficina a la dependencia administrativa que corresponda.
6. Las derivaciones de denuncias y quejas deberán ser debidamente registradas.

Art. 6°- La Oficina de Quejas y Denuncias deberá realizar un seguimiento constante de las quejas y denuncias enviadas a la Secretaría del Consejo de Superintendencia y a otros órganos correspondientes. Igualmente deberá incorporar en la base de datos los resultados de sus tareas de seguimiento.

ALEJANDRINO CUEVAS CÁCERES  
Secretario

Art. 7°.- En las Circunscripciones Judiciales del interior del país las Quejas y Denuncias deberán ser presentadas ante la Mesa de Entrada de Garantías Constitucionales de la Circunscripción Judicial que corresponda, en donde se dará cumplimiento a lo establecido en el Art. 3° de esta Acordada. Una vez cumplidas las formalidades mencionadas en dicho artículo la Mesa de Entrada de Garantías Constitucionales: a) Si se tratase de una Queja relativa a una dependencia de la Circunscripción, la misma deberá ser derivada a la oficina administrativa de la Circunscripción para su atención; y b) Si se tratase de una Denuncia, remitirá el expediente, en el día de la presentación, a través de un oficio numerado y firmado por el Jefe de dicha dependencia a la Oficina de Quejas y Denuncias, quien luego procederá en la forma mencionada en los Arts. 4°, 5° y 6° de esta Acordada. Los Formularios de Quejas y Denuncias deberán estar a disposición de los usuarios en todas las Mesas de Garantías Constitucionales de las Circunscripciones Judiciales del interior del país.

VÍCTOR MANUEL MÚÑEZ  
Ministro

JOSE VICTORIANO ALTAMIRANO AQUINO  
Ministro

Milita Beatriz Pucheta de Correa  
Presidenta

RAUL TORRES KERMESER  
Ministro

ANTONIO KRETES

MIGUEL OSCAR BAIAC ALBERTINI  
Ministro

SINDULFO BLANCO  
Ministro



PODER JUDICIAL

Corte Suprema de Justicia

ACORDADA N° Cuatrocientos Setenta y Cinco.

Art. 8°- La estructura organizacional y funcional de la Oficina de Quejas y Denuncias será determinada por resolución del Consejo de Superintendencia de Justicia.

Art. 9°- La Oficina de Quejas y Denuncias deberá preparar un resumen semanal del movimiento realizado y enviarlo a la Secretaría del Consejo de Superintendencia utilizando la red informática. Este reporte deberá contener los siguientes datos: a) Número de quejas y denuncias ingresadas durante la semana; b) Número de 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.

La Oficina de Quejas y Denuncias deberá preparar informes trimestrales y un informe estadístico anual del movimiento y resultados de su gestión para remitirlos al Consejo de Superintendencia.

Art. 10°.- Encomendar a la Dirección de Comunicaciones del Poder Judicial a que realice las tareas que correspondan para la implementación de un sistema que permita la presentación de quejas y denuncias por medio de una página -amigable y accesible- contenida en la página Web del Poder Judicial.

Art. 11°.- La presente Acordada será notificada al Colegio de Abogados y de Abogadas del Paraguay, al Colegio de Escribanos del Paraguay, a la Asociación de Magistrados del Paraguay, al Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados, al Ministerio Público y al Tribunal de Ética Judicial, y publicada en un diario de gran circulación de esta Capital.

Art. 12°.- La puesta en funcionamiento de la Oficina de Quejas y Denuncias será a partir del 1° de febrero de 2008.

Art. 13°.- Anotar, registrar, notificar.

VÍCTOR MANUEL NÚÑEZ  
MINISTRO

RAUL TORRES KIRMSEK  
Ministro

Alicia Beatriz Pucheta de Correa  
Presidenta

Ante mí:

JOSE V. AMIRANO  
Ministro, C.S.J.

SINDULFO BLANCO  
Ministro

ANTONIO FRETES

MIGUEL OSCAR ENJAC ALBERTINI  
Ministro

ALEJANDRINO CUEVAS CÁCERES  
Secretario

César Antonio García  
Ministro