



PODER JUDICIAL  
Justicia Electoral

## TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA ELECTORAL

### RESOLUCIÓN TSJE N°.1321/2013.

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA MODIFICACIÓN DE LA MISIÓN, SE CREA LA VISIÓN, LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS, POLÍTICA DE CALIDAD CON SUS CORRESPONDIENTES LINEAMIENTOS Y LOS OBJETIVOS GENERALES DE CALIDAD DE LA INSTITUCION.**

Asunción, 9 de octubre de 2013.-

**VISTO:** la Nota de fecha 15/10/13, remitida por la representante de la Presidencia del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, en la que informa sobre las observaciones de "NO CONFORMIDADES GRAVES" detectadas en la Auditoría realizada por la Empresa Certificadora del Sistema de Gestión de la Calidad de la **Norma ISO 9001:2008**; y -----

**CONSIDERANDO:** La importancia de cumplir con los estándares exigidos para la obtención de la Certificación de Gestión de Calidad. -----

**QUE,** respecto a las observaciones de "NO CONFORMIDADES GRAVES" detectadas en la Auditoría realizada por la Empresa Certificadora del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los criterios de la Norma UNE -EN- ISO 9001:2008, recomienda a) la modificación de la Misión; b) la elaboración de la Visión, los Principios y Valores Éticos, la Política de Calidad con sus correspondientes lineamientos y los Objetivos Generales de Calidad de la institución.-----

**QUE,** este Tribunal cree conveniente la modificación de la Misión, la elaboración de la visión, los principios y valores éticos, la Política de Calidad con sus correspondientes lineamientos y los Objetivos Generales de Calidad de la institución, en atención de las disposiciones legales, que amplían las funciones y competencias de la Justicia Electoral, como Organismo encargado de "**Custodiar la Voluntad Popular**", en el territorio de la República del Paraguay y de los compatriotas en el extranjero.-----

**QUE,** el artículo 4 de la ley 635/95, inc. 3 establece "...El Presidente ejercerá la representación legal de la Justicia Electoral y la supervisión administrativa de la misma".-----

**QUE,** el artículo 6 de la ley 635/95, inc. a. establece "Cumplir y hacer cumplir la constitución y las leyes", inc. v. "Elaborar los Reglamentos que regulen su funcionamiento y los demás que sean necesarios para el cumplimiento de la Ley Electoral".-----



*María Elena Napentza Galeano*

*Faime José Bestand*

*Alberto Ramírez Lambonini*



PODER JUDICIAL  
Justicia Electoral

## TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA ELECTORAL

RESOLUCIÓN TSJE N° 132/2013.

**POR LA CUAL SE APRUEBA LA MODIFICACIÓN DE LA MISIÓN, SE CREA LA VISIÓN, LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS, POLITICA DE CALIDAD CON SUS CORRESPONDIENTES LINEAMIENTOS Y LOS OBJETIVOS GENERALES DE CALIDAD DE LA INSTITUCION**

- 2 -

**POR TANTO**, conforme a las disposiciones legales mencionadas, a las consideraciones expuestas y en uso de sus atribuciones legales: -----

### EL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA ELECTORAL

#### RESUELVE;

- Art. 1°.- APROBAR**, la nueva Misión de la Institución, quedando redactada según el **ANEXO I** que forma parte de la presente Resolución.-----
- Art. 2° APROBAR**, la Visión, los principios y valores éticos, la políticas de Calidad con los respectivos lineamientos y los objetivos generales de Calidad de la Institución, quedando redactada según el **ANEXO I, II, III y IV** que forma parte de la presente Resolución.-----
- Art. 3°.- DEJAR**, sin efecto la Misión de la Institución aprobada por Resolución Administrativas/Presidencia Nro.14/ 2.006, de fecha 31 de marzo de 2.006.-----
- Art. 4°.- REGISTRAR Y COMUNICAR**, a quienes corresponda, publicar en la página de internet y cumplido archivar. -----

*Alberto Ramírez Lombardi*

*Maria Elena Wapenta Galeano*

*Jaime José Bestard*

ANTE MI:

*Paola Molinas B.*  
Abg. Paola Molinas B.  
Secretaría General





## RESOLUCION TSJE N° 137/13

### ANEXO I MARCO FILOSOFICO INSTITUCIONAL

#### MISION:

Es la de *“Convocar, Organizar, Dirigir, Supervisar, Vigilar y Juzgar los actos y cuestiones derivadas de las elecciones, ya sean generales, departamentales o municipales, como también la proclamación de derechos y de los títulos de quienes resultasen electos”*.

**“CUSTODIAR LA VOLUNTAD POPULAR”**

#### VISION

*“Ser una institución electoral de primer nivel, altamente eficiente con recursos humanos reconocidos por su capacidad, honradez y vocación de servicio, que garantiza a la Justicia Electoral servir a la ciudadanía en general, con patriotismo, imparcialidad, justicia, honestidad y transparencia, con el objeto de consolidar el sistema democrático, proyectando una imagen favorable ante la comunidad nacional e internacional”*.

#### PRINCIPIOS ÉTICOS

Los principios éticos son las normas morales que actúan sobre el fuero interno y los criterios de conductas de las personas sobre la forma correcta de relacionarse con los otros y son:

- ❖ **Acatamiento integral de la Constitución Nacional y las Leyes:** Nos corresponde defenderlas, preservarlas, hacerlas respetar y cumplir estrictamente con sus preceptos.
- ❖ **La total convicción por el respeto a la persona:** Actuaciones guiadas por una profunda consideración por las personas; tanto al interior como al exterior de la institución, ninguna conducta del Personal del Tribunal Superior de Justicia Electoral atentará contra la calidad, dignidad y autoestima.
- ❖ **La búsqueda de cooperación e integración interinstitucional:** Optimizar y complementar los servicios, la información, las mejores prácticas, articular esfuerzos para garantizar efectividad y oportunidad en los resultados.
- ❖ **La transparencia y efectividad en todos sus actos:** El profesionalismo, honestidad y dedicación en las misiones y tareas asignadas, permite elevar el



*Maria Elena Wapenka Galeano*

*Falme José Bestard*

*Alberto Ramírez Lambonini*

## RESOLUCION TSJE/ PRESIDENCIA N° 132/13

### ANEXO I MARCO FILOSOFICO INSTITUCIONAL

desempeño y la obtención de resultados efectivos; liderar a través de la aplicación de conceptos gerenciales modernos.

- ❖ **Interés general prevalece sobre el particular.**
- ❖ **Los bienes y recursos públicos están destinados exclusivamente al bien común:** las mismas pertenecen al pueblo Paraguayo, de quien proviene el mandato soberano de administrarlos correctamente.

#### VALORES ÉTICOS

Por valores éticos se entienden aquellas formas de ser y de actuar de las personas que consideramos altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana son:

- ❖ **Transparencia:**  
Justicia, imparcialidad, veracidad, objetividad, apertura, moral, ética y rendición de cuenta..
- ❖ **Honradez:**  
Sinceridad, honestidad, rectitud, confiabilidad y credibilidad.
- ❖ **Excelencia:**  
Calidad, laboriosidad, disciplina, cooperación, compañerismo, eficiencia, eficacia, capacidad, cortesía y tolerancia..
- ❖ **Lealtad:**  
Respeto, responsabilidad, integridad, discreción, equidad, patriotismo y compromiso.
- ❖ **Liderazgo:** Afán de servicio, mística, trabajo en equipo, solidaridad, unidad, perseverancia y esfuerzo.



*Maria Elena Wapenta Galeano*

*Alberto Ramírez Lambonini*

*Faime José Bestard*

Asunción, ..... de octubre de 2013.-



PODER JUDICIAL  
Justicia Electoral

## RESOLUCION TSJE N° 1321/13

### ANEXO II POLÍTICA DE CALIDAD

La Justicia Electoral, basa su Política del Sistema de Gestión de la Calidad en su Misión, Visión, Principios y Valores Éticos Institucional.

La Justicia Electoral, ofreciendo siempre como argumento prioritario la seriedad y la calidad de los servicios que presta a los usuarios/as, proclama la siguiente declaración de "Política y Objetivos de Calidad" y se compromete a difundirlos, hacerlos cumplir y vigilar su cumplimiento en toda la dependencia de la institución y a sus proveedores, clientes y sociedad en general.

La Justicia Electoral, es una organización comprometida con el bienestar y la calidad de vida del personal de la institución, mediante la provisión de los bienes y/o servicios y la gestión pública determinada por las disposiciones legales que rigen la materia y consciente de la importancia que tiene el Sistema Gestión de la Calidad en la misma, en el presente y en el futuro de la institución, dejando reflejadas estas intenciones a través de la Política de Calidad, que se agrupa en cuatro grandes apartados:

1. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad en el acceso y calidad de los servicios que presta la Justicia Electoral, identificando las necesidades de los usuarios/as, orientando la gestión hacia la superación de sus expectativas, conforme a la Constitución Nacional y las Leyes Electorales.
2. Fortalecer la institucionalidad electoral y promover la cultura democrática
3. Fomentar una cultura organizacional tendiente a incentivar el desarrollo de las capacidades de nuestros funcionarios en apego a los principios y valores institucionales.
4. Robustecer la gestión institucional, la cultura de planificación y la rendición de cuentas.

Dichos lineamientos se anexan a la presente Política de Calidad, también aprobada por el Tribunal Superior de Justicia Electoral.

La Justicia Electoral, asume la responsabilidad de velar constantemente para que dicho principio esté presente en todas las actividades internas de la institución, así como en nuestras relaciones con el exterior: clientes, proveedores y sociedad en general.



*María Elena Wapenka Galvano*

*Fausto José Bestard*

*Alberta Ramírez Lambonini*



PODER JUDICIAL  
Justicia Electoral

## RESOLUCION TSJE N° 1321/13

### ANEXO II POLÍTICA DE CALIDAD

Para el éxito de la Política de Calidad enunciada, este Tribunal Superior de Justicia Electoral, solicita la adhesión y participación de todos los niveles de la Institución, tanto en sus actuaciones individuales como cuando forman parte de grupos de trabajo, con el fin de establecer y mantener al día un Sistema de Gestión de la Calidad que asegure la satisfacción de nuestros clientes y/o usuarios/as.



*Maria Elena Wapenka Galeano*

*Jaime José Bestard*

*Alberto Rambrex Lambonini*

Asunción, de 9. octubre de 2.013



PODER JUDICIAL  
Justicia Electoral

## RESOLUCION TSJE N° 1321 /13

### ANEXO III LINEAMIENTOS DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD

Las políticas que se detallan a continuación constituyen los lineamientos generales que orientarán la gestión institucional de la Justicia Electoral.

Las políticas de Calidad se agrupan en cuatro grandes apartados:

1. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión en el acceso y calidad de los servicios que presta la Justicia Electoral, identificando las necesidades de los usuarios/as, orientando la gestión hacia la superación de sus expectativas, conforme a la Constitución Nacional y las Leyes Electorales.
2. Fortalecer la institucionalidad electoral y promover la cultura democrática
3. Fomentar una cultura organizacional tendiente a incentivar el desarrollo de las capacidades de nuestros funcionarios en apego a los principios y valores institucionales.
4. Robustecer la gestión institucional, la cultura de planificación y la rendición de cuentas.



*Maria Elena Wapenta Galeano*

*Alberto Ramírez Rambonini*

*Jaime José Bestard*



PODER JUDICIAL  
Justicia Electoral

## RESOLUCION TSJE N° <sup>1321</sup>..... /13

### ANEXO III LINEAMIENTOS DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD

1. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad en el acceso y calidad de los servicios que presta la Justicia Electoral, identificando las necesidades de los usuarios/as, orientando la gestión hacia la superación de sus expectativas, conforme a la Constitución Nacional y las Leyes Electorales

Los lineamientos contemplados en esta política se orientan a reforzar las acciones tendientes a mejorar y fortalecer los servicios que la Justicia Electoral brinda a la población Paraguaya.

#### 1.1. Lineamientos:

- 1.1.1. Ofrecer nuestros servicios a los usuarios sin distingo alguno.
- 1.1.2. Brindar los servicios al usuario ofreciéndole las mayores facilidades posibles para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- 1.1.3. Promover la simplificación y estandarización de los procedimientos institucionales, a fin de reducir los tiempos de respuesta y agilizar la prestación de los servicios, tanto los que se brindan a nivel regional como en la sede central.
- 1.1.4. Informar al usuario en forma clara, completa, correcta y en lenguaje accesible, a fin de que pueda orientarse en sus necesidades y demandas.
- 1.1.5. Implementar acciones dirigidas a la modernización de los servicios mediante soluciones integrales.
- 1.1.6. Mejorar constantemente la cobertura de nuestros servicios a nivel nacional e internacional.
- 1.1.7. Impulsar acciones afirmativas que contribuyan a fortalecer la cultura de equidad de género, tanto a lo interno de sus dependencias, en la prestación de sus servicios, como en el ámbito político-electoral.



*Maria Elena Wapenta Galeano*  
*Alberto Ramirez Lumbonini*  
*Jaime José Bestard*



PODER JUDICIAL  
Justicia Electoral

## RESOLUCION TSJE N° 132 /13

### ANEXO III LINEAMIENTOS DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD

1.1.8. Promover y ofrecer mayores facilidades para el acceso de nuestros servicios, así como para el ejercicio del sufragio a la población Paraguaya y a los compatriotas radicados en el exterior, garantizar a los adultos mayores, poblaciones indígenas y personas con algún tipo de discapacidad el ejercicio de sus derechos y deberes en igualdad de oportunidades.

#### 2. Fortalecer la institucionalidad electoral y promover la cultura democrática

En concordancia con la misión y visión de este organismo electoral, se pretende fortalecer las actividades relativas a la organización, dirección y vigilancia de los procesos electorales y de consulta popular, así como las acciones tendientes a promover la cultura democrática a partir de los siguientes lineamientos.

##### 2.1. Lineamientos:

- 2.1.1. Impulsar el mejoramiento continuo de la imagen institucional mediante el arbitraje de procesos electorales y de consultas populares transparentes y confiables, capaces por ello de sustentar la convivencia democrática.
- 2.1.2. Contribuir al fortalecimiento de los partidos políticos en cuanto a su permanencia en el tiempo, colaborando en los procesos de capacitación a los diferentes agentes electorales, como miembros de mesa y fiscales, en materia de rendición de cuentas y velando por la democracia interna de sus estructuras.
- 2.1.3. Buscar una vinculación más estrecha y funcional entre el Justicia Electoral y los partidos políticos, con el propósito de establecer una retroalimentación para el mejoramiento continuo de la institucionalidad, los procesos electorales y la normativa que los rige.
- 2.1.4. Impulsar la firma de acuerdos, convenios y actividades de formación, tanto a nivel nacional como internacional, orientados a la promoción de los valores democráticos, la participación cívica de la ciudadanía, así como la implementación de proyectos de investigación en temas relacionados con la aplicación de innovaciones en materia de elecciones y de consultas populares
- 2.1.5. Continuar con los esfuerzos institucionales tendientes a consolidar una estructura permanente, que permita la mejora constante de la gestión electoral.



LINEAMIENTOS DE LA POLITICAS DE CALIDAD

*Maria Elena Wapenko Galeano*

*Alberto Ramírez Lamborini*

*Jaime José Bestard*



PODER JUDICIAL  
Justicia Electoral

## RESOLUCION TSJE N° 132/13

### ANEXO III LINEAMIENTOS DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD

- 2.1.6. Impulsar una cultura cívica electoral, principalmente en el sector estudiantil, actores electorales y votantes, con el objetivo de motivar y sensibilizar al elector o futuro elector, sobre la importancia de participar en el proceso electoral y ejercer el derecho al voto.
- 2.1.7. Implementar campañas de divulgación a nivel interno y externo de la institución, que aporten conocimientos, informen, motiven y sensibilicen a la población nacional sobre los servicios que brinda la Justicia Electoral y la importancia del proceso electoral.
- 2.1.8. Automatizar y agilizar las diferentes etapas de la organización de las elecciones y los procedimientos de votación.

### 3. Fomentar una cultura organizacional tendiente a incentivar el desarrollo de las capacidades de nuestros funcionarios en apego a los principios y valores institucionales.

Los lineamientos de esta política contemplan las acciones a seguir para el mejoramiento integral de las condiciones laborales de los funcionarios de la Justicia Electoral, de manera que se reflejen en una mejor prestación de los servicios que se brindan al público.

#### 3.1. Lineamientos:

- 3.1.1. Efectuar y dirigir estudios e investigaciones administrativas para la revisión y el mejoramiento de la estructura institucional.
- 3.1.2. Fomentar una cultura que motive a los funcionarios a desempeñar sus funciones al amparo de nuestros valores institucionales, entre los que destacan: transparencia, honradez, excelencia, <sup>dealtando</sup> liderazgo y mística.



*Maria Elena Wapenka Galeano*

*Alberto Ramirez Ramirez*

*Faime José Bostand*



## RESOLUCION TSJE N°.....<sup>132</sup>/13

### ANEXO III LINEAMIENTOS DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD

- 3.1.3. Revisar y actualizar constantemente la normativa en relación a la gestión de empleo, así como los instrumentos que se aplican en la evaluación del desempeño, rendición de cuentas e incentivos, no sólo en lo que respecta a funcionarios y directivos, sino también en cuanto al rendimiento y eficiencia entre las diferentes dependencias de la institución.
- 3.1.4. Implementar las acciones necesarias tendientes a mejorar las oportunidades de desarrollo laboral y profesional de los funcionarios.
- 3.1.5. Promover un modelo que fomente el liderazgo y el trabajo en equipo, en el que las personas se sientan partícipes y motivadas a trabajar con otros para alcanzar los objetivos institucionales de calidad, de manera que aporten ideas que puedan ser consideradas en el proceso de toma de decisiones y tengan la posibilidad de desarrollarse y contribuir a una mejor prestación de los servicios institucionales.
- 3.1.6. Mejorar los niveles de bienestar físico, mental y social de los funcionarios de la institución, no sólo a partir de la creación de condiciones óptimas físico-ambientales, equipo y mobiliario, sino también propiciando condiciones laborales adecuadas para sus actividades fisiológicas y psicológicas, de manera que el personal ejecute sus labores de forma cómoda y satisfactoria.
- 3.1.7. Crear una cultura de prevención, capacitando e informando al personal en materia de medidas para evitar riesgos en la salud.
- 3.1.8. Mejorar, fortalecer e innovar las estrategias relativas a los programas de capacitación, para que reflejen los requerimientos institucionales, así como establecer procesos de inducción más amplios para que los funcionarios que ingresan a la institución tengan una visión adecuada de la gestión de la Justicia Electoral.



*Alberto Ramírez Lambonini*  
*Maria Elena Wapenka Galeano*  
*Jaime José Bestard*



## RESOLUCION TSJE N° 139 /13

### ANEXO III LINEAMIENTOS DE LAS POLÍTICAS DE CALIDAD

#### 4. Robustecer la gestión institucional, la cultura de planificación y la rendición de cuentas.

Los lineamientos contemplados en esta política persiguen fortalecer una gestión institucional oportuna, eficaz y eficiente.

##### 4.1. Lineamientos:

- 4.1.1. Promover la mejora continua en los procesos de planeamiento, dirección, coordinación y ejecución de las actividades administrativas de la institución, procurando el uso racional de los recursos públicos asignados y ajustándose a los principios de transparencia y rendición de cuentas en el manejo de los recursos públicos.
- 4.2.1. Aplicar un sistema de rendición de cuentas que propicie la divulgación periódica y oportuna del quehacer institucional.
- 4.2.2. Optimizar el proceso de planificación operativa y formulación presupuestaria, mediante la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten las etapas de formulación, ejecución, control y evaluación de la ejecución presupuestaria.
- 4.2.3. Involucrar activamente a las jefaturas en los procesos de seguimiento y control de los planes operativos anuales de las dependencias a su cargo, con el fin de detectar a tiempo eventuales atrasos en el cumplimiento de las metas, de manera que se realicen acciones preventivas y/o correctivas durante la marcha para fortalecer el proceso de toma de decisiones y mejorar la cultura de planificación.



*Manía Elena Napenka Galeano*  
*Alberto Ramírez Lombonini*  
*Faime José Bestard*  
Asunción, ... de octubre de 2013.-



PODER JUDICIAL  
Justicia Electoral

## RESOLUCION TSJE N° 1321/13

### ANEXO IV OBJETIVOS DE CALIDAD

Para dar cumplimiento a la Política de Calidad, la Justicia Electoral plantea los siguientes objetivos Generales en materia de Calidad:

- Mejorar el grado de satisfacción de sus clientes, en tanto que se aumente el grado de fidelización.
- Desarrollar, implantar y mantener un Sistema de Gestion de la Calidad basado en la Norma **ISO 9001:2008**.
- Alcanzar un mayor conocimiento técnico y de calidad de todo el personal de la institución.
- Estudiar y resolver reclamos (insatisfacciones del cliente) y todo tipo de incidencias recurrentes.
- Realizar auditorías internas sobre los elementos del sistema de gestion de la calidad.
- Dirigir los procesos y procedimientos hacia la excelencia con la aplicación de la mejora continua, buscando la disminución de las no conformidades e incrementando la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestion pública institucional.
- Garantizar la optimización, oportunidad y cobertura en el empleo de los recursos físicos, financieros y tecnológicos con que dispone la institución.
- Fortalecer el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo que permitan aumentar el compromiso y el sentido de pertenencia del talento humano con la Institución.
- Contar con personal altamente capacitado y especializado comprometido y concientizado con las buenas prácticas profesionales y el desarrollo del sistema de gestion de la calidad, promover y desarrollar su permanente capacitación y perfeccionamiento para incrementar su calificación y competencia.



*Alcibentha*  
Alcibentha Wapentha Galeano

*Alberto Ramirez Lambinini*

*Jaime José Bestard*



PODER JUDICIAL  
Justicia Electoral

## RESOLUCION TSJE N° 132/13

### ANEXO IV

#### OBJETIVOS DE CALIDAD

- Desarrollar, validar e implementar continuamente nuevas técnicas y métodos analíticos con recursos tecnológicos de punta dentro del marco de un estricto control de calidad.
- Promover la mejora continua del desempeño del sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, en las distintas dependencias de la Justicia Electoral.
- Promover la permanente conducción participación y compromiso de la dirección y funcionarios en el desarrollo del sistema de gestión de la calidad en el ámbito institucional y en todas las dependencias orgánicas de las mismas.
- Fortalecer la comunicación y promover una cultura democrática.
- Facilitar la aplicación del ordenamiento jurídico de uso institucional.
- Fortalecer el acceso y calidad de nuestros servicios.
- Proporcionar condiciones de trabajo que propicien un ambiente seguro y eficaz.
- Fortalecer los procesos de planificación y rendición de cuentas.



*Maria Elena Wapenta Galeano*

*Alberto Ramírez Lamborini*

*Jaime José Bestard*

Asunción, ... de octubre de 2.013