RESOLUCIÓN GENERAL N° 10

POR LA CUAL SE AMPLÍAN LOS TÉRMINOS DE LA RESOLUCIÓN GENERAL N° 18/2023 Y SE UNIFICAN LAS MEDIDAS ADMINISTRATIVAS DISPUESTAS PARA LA PRESENTACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LAS SOLICITUDES INSTRUMENTADAS ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES.

Asunción, 01 de julio de 2025.

VISTO:

La Ley N° 1535/1999 de *"De Administración Financiera del Estado"*; y sus modificaciones;

El Decreto N° 5383/2005 *"Por el cual se autoriza al Director General de Jubilaciones y Pensiones y al Director de Pensiones No Contributivas a dictar, en representación del Ministerio de Hacienda, los actos administrativos relativos al régimen de jubilaciones y pensiones, administrado por la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones y por la Dirección de Pensiones No Contributivas"*;

La Ley N° 7408/2024 *"Que aprueba el Presupuesto General de la Nación para el ejercicio fiscal 2025"* y su Decreto reglamentario.

CONSIDERANDO:

Que el Art. 80 de la Ley N° 1535/1999 "De Administración Financiera del Estado" establece que la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones tendrá a su cargo la administración del Sistema de Jubilaciones, Pensiones y Haberes de Retiro de la Administración Central y en su caso, del personal de los entes descentralizados.

Que, para ofrecer un mejor servicio, hacer más eficiente la gestión de la Administración y cumplir con el compromiso de mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de la Caja Fiscal, resulta necesario agilizar y al mismo tiempo optimizar la recepción y procesamiento de solicitudes de los distintos procesos gestionados en la Dirección que son ingresados a través del Sistema JUBIFÁCIL, así como aquellos procesos que son gestionados mediante la atención presencial a los beneficiarios.

Que el Art. 317° del Decreto N° 3248/2025 por el cual se reglamenta la Ley N° 7408/2024 establece que las solicitudes serán tramitadas en los plazos, en las condiciones y con los requisitos que para el efecto establezca la reglamentación, de acuerdo a cada régimen normativo de jubilación vigente.

Que la DGJP cuenta con facultades suficientes para establecer normas generales de trámites administrativos e impartir instrucciones con el fin de optimizar la atención de sus usuarios, así como disponer aquellas acciones tendientes para cumplir su cometido.

POR TANTO;

LA DIRECCIÓN GENERAL DE JUBILACIONES Y PENSIONES
RESUELVE:

Art. 1°. Establecer las formas de presentación de solicitudes de los distintos trámites efectuados ante la Dirección General de Jubilaciones y Pensiones y las medidas administrativas para el procesamiento y registro de las solicitudes presentadas por los recurrentes, beneficiarios, los representantes legales autorizados y por los distintos Organismos y Entidades del Estado.

Art. 2°. A los efectos de la presente Resolución se emplearán los conceptos que se indican a continuación:

a) **DGJP:** Dirección General de Jubilaciones y Pensiones.
b) **Guía de Requisitos:** Instructivo en el que se señalan los documentos requeridos para cada tipo de trámite disponible.
c) **JUBIFÁCIL:** Software o programa informático del Ministerio de Economía

y Finanzas, puesto a disposición del público en general, para la remisión de documentos relacionados a procesos, cuya tramitación es solicitada a la DGJP.

d) **JUPE:** Sistema de Jubilaciones y Pensiones.
e) **OEE:** Organismos y Entidades del Estado.
f) **Registro:** Proceso de identificación del usuario en el Sistema JUBIFÁCIL, que completado le habilitará a gestionar trámites a través del mismo.
g) **Representante Legal:** Es la persona que posee la representación legal y que actúa en nombre del titular del derecho. Los padres, tutores o curadores designados por sentencias judiciales, en caso de un menor de edad o de personas incapaces de hecho.
h) **SIME2:** Sistema Integrado de Mesa de Entrada del Ministerio de Economía y Finanzas.
i) **Solicitud:** Gestión mediante el cual el usuario ingresa en el sistema JUBIFÁCIL su requerimiento, para el trámite de un proceso.
j) **Trámite:** Procedimientos que serán ejecutados por la DGJP para resolver un proceso.
k) **Usuario Institucional:** Es la persona designada por el OEE para gestionar ante la DGJP determinados trámites, a través del sistema JUBIFÁCIL. Este tipo de usuario no podrá efectuar solicitudes a nombre propio a través de esta opción.
l) **Usuario Particular:** Titular que a su propio nombre remite la solicitud de trámite a la DGJP, a través del sistema JUBIFÁCIL. Este tipo de usuario no podrá efectuar solicitudes a nombre de otros.
m) **Usuario Mandatario o Profesional Abogado Autorizado:** Es el Mandatario o el Profesional Abogado/autorizado por el titular del derecho o su representante legal, para gestionar ante la DGJP determinado trámite a través del sistema JUBIFÁCIL. Para el efecto, deberá estar autorizado por el titular en el Formulario FL_ASJ_DGJP_01 y FL_ASJ_DGJP_02, según corresponda. La parte interesada podrá otorgar a ese efecto poder por escritura pública, autorización con certificación de firma por Escribano Público o mediante acta, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 41 de la Ley N° 6.715/2021 “De Procedimientos Administrativos”, así como la copia de Cédula de Identidad Civil y de la Matrícula, vigentes. Este tipo de usuario no podrá efectuar solicitudes a nombre propio a través de esta opción. También actuará a través de este usuario, el representante legal debidamente acreditado.

Art. 3°. Disponer la reorganización de la atención a través del Sistema JUBIFÁCIL y mediante la atención presencial a partir del mes de febrero de 2025.

Art. 4°. **ATENCIÓN Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES**:

SISTEMA HABILITADO	PERIODO PARA PRESENTAR	TRÁMITES QUE PUEDEN INSTRUMENTARSE
JUBIFÁCIL	Del 01 al 15 de cada mes	Pensión a Herederos de Jubilados (excluidos el 50% a herederos de policías y militares - Institucional)
		Pensión a Herederos de Funcionario Fallecido en Servicio
		Devolución de Aportes a Herederos de Funcionario Fallecido en Servicio
	Del 16 al 30/31 de cada mes	Inclusión en Planilla
		Jubilación
		Haber de Retiro
	Todo el Mes	Levantamiento de Descuentos Convencionales
		Revocatoria de Descuentos Convencionales

MODALIDAD DE ATENCIÓN	PERIODO PARA PRESENTAR	TRAMITES QUE PUEDEN INSTRUMENTARSE
PRESENCIAL	Del 01 al 15 de cada mes	Pensión a herederos de jubilados, (incluye 50% para herederos de militares y policías)
		Pensión a herederos de funcionario fallecido en servicio
		Devolución de Aportes a funcionario desvinculado
		Devolución de Aportes a herederos de funcionario fallecido en servicio
	Del 16 al 30/31 de cada mes	Pensión por Invalidez
	Todo el mes	Pensión a herederos de jubilados de policías y militares que ya contaban con el beneficio del 50 %.
		Pago de Haberes Atrasados
		Revocatoria de Descuentos Convencionales
		Levantamiento de Descuentos Convencionales
		Reintegración en Planilla Fiscal de Pagos
		Exclusión de Planilla Fiscal de Pagos
		Autorización para cobertura de Salud IPS (MEC, UNA, MP)
		Exclusión de cobertura de Salud (UNA)
		Modificación de Datos de la Resolución/JUPE
		Embargos, oficios y/o requerimientos judiciales,
		Autorización para aportar (a excepción de Ley N° 6.085/2018)
		Cumplimiento de Sentencia
		Recurso de Reconsideración
		Habilitación de Entidades (descuentos convencionales)
		Consultas referente a trámites, copia de antecedentes, etc.
		Presentación de Contestación de requerimiento.

La atención a través del Sistema JUBIFÁCIL estará habilitado, en días hábiles, lunes a viernes desde las 07:00 hs. a 15:00 hs.

La modalidad presencial, se encontrará habilitada, en el horario de 07:30 a 13:00 horas.

El usuario habilitado deberá gestionar con diligencia las solicitudes efectuadas remitiendo todos los documentos requeridos para cada tipo de trámite.

Se analizarán los documentos presentados mediante dicha herramienta para determinar la generación y asignación del número de expediente SIME2.

SECCION I – TRÁMITES GESTIONADOS A TRAVÉS DEL SISTEMA JUBIFÁCIL

Art. 5°. **PROCESAMIENTO DE LAS SOLICITUDES VÍA JUBIFÁCIL:** La DGJP recepcionará y generará el correspondiente expediente en el SIME2, siempre que el requerimiento se encuentre ajustado a los plazos legales y cumpla con los requisitos señalados en las normas y en las guías de cada proceso.

Art. 6°. **SOLICITUDES QUE PUEDEN SER PRESENTADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA JUBIFÁCIL:**

A- USUARIO INSTITUCIONAL:

1. Jubilación
2. Haber de Retiro
3. Inclusión en Planilla

B- USUARIOS PARTICULARES, MANDATARIO O PROFESIONAL ABOGADO AUTORIZADO:

1. Revocatoria de Descuentos Convencionales.
2. Pensión a herederos de jubilados.
3. Pensión a herederos de funcionario fallecido en servicio
4. Devolución de Aportes a herederos de funcionario fallecido en servicio

Art. 7°. **RECHAZO DE LA SOLICITUD DE TRÁMITE:** La DGJP rechazará o devolverá la solicitud de trámite, cuando:

1. No cumpla con los requisitos señalados en las normas o en la Guía de Requisitos.

2. Fuese extemporáneo y/o se encuentre prescripto.

3. Los documentos adjuntados no corresponden a los requeridos en las normas, Guía o son ilegibles.

Respecto a los procesos instados en el presente ejercicio fiscal el usuario podrá igualmente, consultar en el Sistema JUBIFÁCIL, la observación efectuada, pudiendo devolver la misma con las correcciones sugeridas o generar una nueva solicitud en la que deberá contemplar todos los requerimientos exigidos por la DGJP, dentro del periodo de remisión señalado en el Art. 4° de la presente Resolución.

Art. 8°. **USUARIO INSTITUCIONAL:** Cada OEE deberá designar al funcionario que será responsable de efectuar las solicitudes en el Sistema JUBIFÁCIL. Para tal efecto, deberá remitir a la DGJP una nota firmada por el Director del área responsable de gestionar beneficios jubilatorios, con la nómina de mínimo 2 funcionarios designados, debiendo señalar:

- Nombre y apellido;
- Cédula de Identidad Civil;
- Cargo ocupado por el funcionario designado; y,
- Correo institucional o particular habilitado para ese efecto por el responsable del OEE. Del mismo modo, deberá comunicar la cesación o el remplazo del funcionario designado. Mientras esta comunicación no sea efectuada, serán válidas todas las actuaciones realizadas por este.

Las comunicaciones a la DGJP sobre la designación de funcionarios responsables, así como las cesaciones de los mismos, deberán remitirse al correo electrónico: jubilaciones@mef.gov.py indicando en el asunto del correo “AUTORIZACIÓN DE USUARIO PARA JUBIFÁCIL” o “CESACIÓN DE AUTORIZACIÓN DE USUARIO PARA JUBIFÁCIL”, según el caso, seguido del nombre del OEE recurrente.

Art. 9°. **REGISTRO DEL USUARIO EN EL JUBIFÁCIL:** El interesado en presentar una solicitud a través del Sistema JUBIFÁCIL, deberá ingresar en la página web del Ministerio de Economía y Finanzas https://www.mef.gov.py en la opción SERVICIOS ON LINE, y consignar en los campos respectivos, los datos

personales que deberán corresponder al usuario que efectuará la solicitud:

a. Número de Cédula de Identidad Civil;
b. Fecha de su nacimiento.

Posterior a este paso, deberá seleccionar el tipo de usuario y remitir las informaciones adicionales requeridas que son:

Usuario Particular y Usuario Mandatario o Profesional Abogado Autorizado:
c. Dirección de correo electrónico particular;
d. Número de celular.

Usuario Institucional:
a. Correo electrónico institucional;
b. Número de Celular;
c. Indicar el OEE en cuya representación actúa.

Luego de la remisión de los datos requeridos, los usuarios recibirán un link para la validación del registro, en el correo electrónico declarado en el Sistema JUBIFÁCIL.

Una vez validado el registro, el Sistema solicitará generar una contraseña que contendrá como mínimo 8 caracteres alfanuméricos, con mayúsculas incluidas.

El usuario registrado será válido para todas las solicitudes que gestione en adelante.

Art. 10°. **CANTIDAD DE SOLICITUDES A PRESENTAR:** Los usuarios podrán presentar solicitudes referentes a cualesquiera de los procesos tramitados por la DGJP, de acuerdo a lo siguiente:

a. Usuario Particular, hasta una solicitud por día.
b. Usuario Mandatario o Profesional Abogado Autorizado, hasta 4 solicitudes por día.
c. Usuario Institucional, conforme a la planificación interinstitucional a ser definida por la DGJP con cada OEE.

Art. 11°. **PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD:**

a. Usuario Particular: deberá ingresar en la opción "Solicitudes", seleccionar el tipo de solicitud que efectuará, adjuntar los documentos requeridos conforme a la Guía de documentos habilitados para el efecto y "enviar solicitud".
b. Usuario Tercero/Mandatario o Profesional Abogado Autorizado y Usuario Institucional: deberán identificar al Titular del Derecho o Beneficiario, en cuyo nombre realizará la solicitud, registrando a cada uno de ellos, en la opción "Beneficiarios".

El número celular y la dirección de correo electrónico deberán corresponder a datos particulares del referido beneficiario.

Posteriormente, deberá adjuntar los documentos requeridos conforme a la Guía de documentos habilitados para el efecto y "enviar solicitud".

Art. 12°. En los casos en que, por limitaciones sistémicas, debido al gran volumen de las documentaciones que deben ser adjuntadas al tiempo de la solicitud o que estos resulten ilegibles, conforme a la extensión solicitada el recurrente deberá gestionar su agendamiento a través del call center, indicando los inconvenientes suscitados, de manera a que pueda instrumentar su solicitud ante la DGJP, mediante la modalidad presencial.

Art. 13°. **DE LOS TRÁMITES DE REENVIO/ REPROCESOS:** Las solicitudes que fueron instadas en el ejercicio fiscal 2024, pero que no fueron recepcionadas por carecer de informaciones/documentos complementarios requeridos por la DGJP,

necesarios para la prosecución del trámite, podrán ser instadas por los interesados hasta el mes de febrero/2025, vencido el plazo señalado, los mismos deberán reiniciar la solicitud conforme a las documentaciones requeridas para cada proceso.

Art. 14°. **CONSULTAS SOBRE EL USO DEL SISTEMA JUBIFÁCIL:** Los usuarios podrán consultar y pedir orientaciones referentes al uso del Sistema JUBIFÁCIL, llamando al Call center habilitado para el efecto.

SECCIÓN II – TRÁMITES GESTIONADOS MEDIANTE LA MODALIDAD PRESENCIAL

Art. 15°. **ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES A SER PRESENTADAS DE MANERA PRESENCIAL:** Para la recepción de solicitudes de trámites efectuados de manera presencial, habilitados del 01 al 15 de cada mes, los interesados deberán comunicarse al call center para agendar un turno, y deberán acudir a las oficinas de la DGJP, en la calle Simón Bolívar esquina Iturbe, munidos de todos los documentos exigidos en las normas y en la Guía de Requisitos correspondiente, en la fecha y hora señalada.

Las personas que hayan sido agendadas y no hayan acudido a su cita, o aquellas que en el día de su cita, no cuenten con toda la documentación exigida en la Guía de Requisitos, podrán acercarse con todas las documentaciones hasta el último día hábil del mes en que fueron agendadas para la recepción de sus documentos.

Para la recepción de solicitudes de trámites efectuados de manera presencial, habilitados del 16 al 30/31 o durante todo el mes podrán ser instrumentados sin previo agendamiento.

Los recurrentes podrán gestionar una sola solicitud por día mediante la presente modalidad de atención, a excepción de los requerimientos judiciales, los que podrán ser atendidos hasta un máximo de 4 por día.

Art. 16°. La DGJP recepcionará y generará el correspondiente expediente en el SIME2, siempre que se cumplan los requisitos señalados en las normas y en las guías de cada proceso.

SECCIÓN III – GUIA DE REQUISITOS

Art. 17°. **GUÍA DE REQUISITOS:** La Guía de Requisitos para la tramitación de los diversos procesos gestionados ante la DGJP estará disponible en la página web del Ministerio de Economía y Finanzas https: //www.mef.gov.py, en la sección Jubilaciones. La modificación de la Guía podrá efectuarse a través de la Secretaría General de la DGJP y será publicada en la página web del Ministerio de Economía y Finanzas, Sección Jubilaciones, siendo obligatoria su observancia a partir del día siguiente de su publicación.

Art. 18°. En ningún caso se admitirán ni procesarán las solicitudes que no sean ingresadas por los medios señalados en la presente Resolución, de acuerdo al tipo de trámite.

Art. 19°. La DGJP irá incorporando paulatinamente procesos a través del Sistema Jubifácil.

Art. 20°. Quedan derogadas todas las disposiciones contrarias a la presente Resolución.

Art. 21°. Comunicar a quienes corresponda y cumplido, archivar.

Firmado digitalmente por:
JORGE ADALBERTO DELGADO CONCHA
Director General
Dirección General de Jubilaciones y Pensiones
Viceministerio de Administración Financiera
Ministerio de Economía y Finanzas