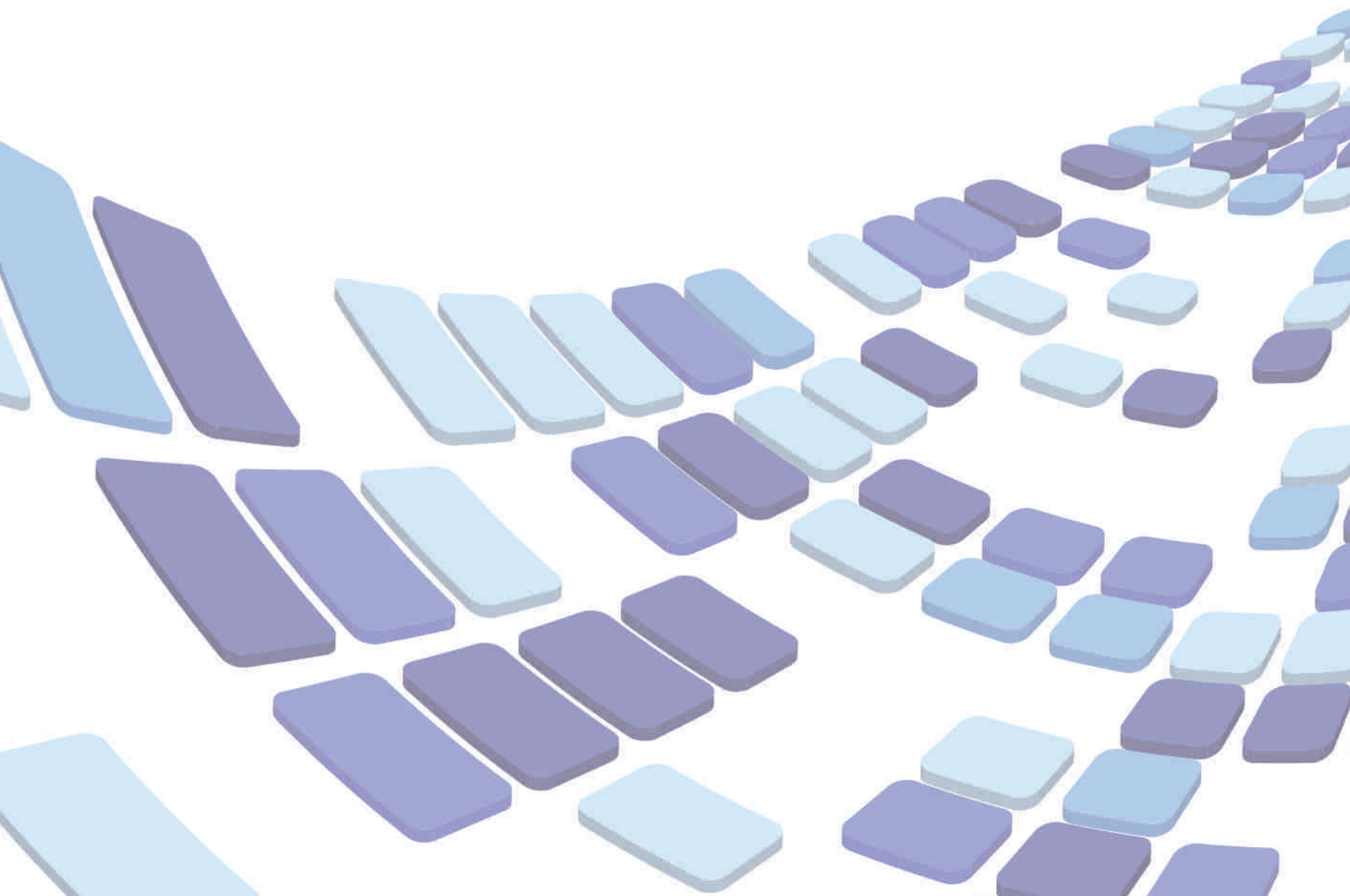


Capítulo I

Pensamiento Estratégico y Estructura Organizacional.

Procuraduría General de la República
Informe de Labores 2010 - 2011





CAPITULO I

Pensamiento Estratégico y Estructura Organizacional

PENSAMIENTO ESTRATEGICO:

1. MANDATO CONSTITUCIONAL, (ROL DE LA PGR)

La Procuraduría General de la República tiene como propósito fundamental velar por la defensa de la familia, de las personas e intereses de los menores, incapaces y adultos mayores; conceder asistencia legal y atención psicosocial de carácter preventivo; representar judicial y extrajudicialmente a las personas en defensa de la libertad individual y de los derechos laborales; representar judicial y extrajudicialmente a las personas, especialmente de escasos recursos económicos, en materias de Familia y de derechos reales y personales; contribuir a la protección económica, bienestar y desarrollo de niños, niñas y adolescentes cuyos padres no conviven juntos, asegurando que estos colaboren con los gastos de crianza; velar por el cumplimiento y la eficaz aplicación de la Ley, el acceso a la justicia en igualdad de condiciones para todos los ciudadanos y la protección y defensa de los derechos de las personas adultas, menores, indigentes e incapaces, asimismo facilitando el acceso a una pronta y cumplida justicia en materia de resolución de conflictos menores, a través de la Mediación y Conciliación, contribuyendo de esta forma a la PAZ SOCIAL.

2. ATRIBUCIONES DEL PROCURADOR GENERAL SEGÚN LEY ORGÁNICA

1. Velar por la defensa de la familia y de las personas e intereses de los menores y demás incapaces.
2. Dar asistencia legal a las personas de escasos recursos económicos, y representarlas judicial y extrajudicialmente en la defensa de su libertad individual y de sus derechos laborales.
3. Llevar un registro nacional de los Centros de Mediación y Conciliación Públicos y Privados, así como, brindar asesoría técnica y administrativa para la constitución de estos centros y el fortalecimiento de la mediación en general en El Salvador.
4. Fomentar y promover la mediación y conciliación

- para la solución de conflictos; brindar servicios de
5. formación y otorgar la acreditación a los Centros de Mediación y Conciliación, así como a los mediadores y conciliadores en toda la República.
6. Promover atención preventiva psicológica y social, facilitar la creación y ejecución de programas preventivos.
Fijar, aumentar, disminuir y cesar mediante resolución administrativa, la pensión alimenticia en aquellos casos en que las partes no lograren un acuerdo o no
7. compareciere el alimentante obligado, una vez agotado el procedimiento respectivo y respetando el debido proceso.
8. Definir la política institucional para la prestación de los servicios y dar a conocer la Misión de la Procuraduría, en el ámbito nacional e internacional. Crear, organizar, fusionar o modificar Procuradurías Auxiliares, Unidades de Atención al Usuario, Unidades
9. de Apoyo Institucional, proponer la creación de toda clase de plazas, de acuerdo a las necesidades del servicio y disponibilidades presupuestarias.
10. Nombrar, remover, conceder licencias y aceptar renuncias a todos los servidores públicos de la institución.
Promover la suscripción, ratificación o adhesión de
11. tratados internacionales y proponer reservas y
12. declaraciones respecto a los mismos, en materias de
13. competencia de la Procuraduría.
Autorizar la filiación adoptiva.
Celebrar y autorizar matrimonios
14. Proponer a los funcionarios que tienen iniciativa de Ley, los proyectos de Ley vinculados a las funciones de la Procuraduría.
Emitir los instructivos y demás instrumentos normativos
15. necesarios para la aplicación de la presente Ley y del reglamento de la misma, para el funcionamiento de la Procuraduría.
16. Realizar las acciones necesarias para hacer efectivas las sentencias y arreglos provenientes de los diferentes procesos de las unidades de atención al usuario.
Las atribuciones que las restantes disposiciones de la presente Ley y otras leyes le confieran.



VISIÓN, MISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES

VISIÓN

Ser una institución pública de prestigio, flexible para adaptarse a las necesidades de los clientes, dentro de un orden legal cambiante; reconocida como líder en servicios de Mediación, Legales y Preventivo Psicosocial de la sociedad salvadoreña

MISIÓN

Promover y atender con equidad de género la defensa de la familia, de las personas e intereses de los menores, incapaces y adultos mayores; conceder asistencia legal, atención psicosocial de carácter preventivo y servicios de mediación y conciliación; representar judicial y extrajudicialmente a las personas, especialmente de escasos recursos económicos en defensa de la libertad individual, de los derechos laborales, de familia y derechos reales y personales

VALORES INSTITUCIONALES

ÉTICA:

Desempeño mis labores con apego a los valores institucionales.

RESPONSABILIDAD:

Mi compromiso como servidor público de la PGR, es cumplir mis obligaciones a tiempo y con calidad.

HUMANISMO:

Mi convicción es proporcionar al cliente un servicio digno.

PROFESIONALISMO:

La calidad de mi servicio se basa en mi capacidad y especialización, apoyándome en una capacitación constante.

CONFIDENCIALIDAD:

Mantengo la discreción en cuanto a la información y documentación que el cliente suministra.

SOLIDARIDAD EN EL TRABAJO EN EQUIPO:

El servicio de calidad es un compromiso de todos para su consecución, la coordinación y el trabajo en equipo constituyen nuestra fortaleza.

POLITICA DE CALIDAD

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes o usuarios, en la atención de Servicios de Mediación, Legales y Preventivo Psicosocial, de forma gratuita y descentralizada, con calidez, calidad y confidencialidad, en cumplimiento de los valores institucionales y la competencia de nuestro personal, lo cual nos compromete a la mejora continua, a la capacitación constante, al fortalecimiento de los procesos de calidad y a la provisión del servicio legal en el ámbito nacional, con el fin de asegurar a la Sociedad Salvadoreña el acceso a la Justicia.



PRINCIPIOS ORIENTADORES

Los servidores públicos de la Procuraduría General, en el ejercicio de sus funciones deberán observar los siguientes principios orientadores:

- a) La igualdad de los derechos de las personas,
- b) El interés superior de la niñez,
- c) La equidad de género,
- d) El respeto a los derechos fundamentales,
- e) La legalidad,
- f) Acceso a la justicia,
- g) El ejercicio de la ética y transparencia,
- h) Soluciones pacíficas de los conflictos o diferencias.

3. OBJETIVO GENERAL

Velar por la defensa de la familia, de las personas e intereses de los menores e incapaces y adultos mayores; conceder asistencia legal y atención psicosocial de carácter preventivo; representar judicial y extrajudicialmente a las personas en defensa de la libertad individual y de los derechos laborales; representar judicial y extrajudicialmente a las personas, especialmente de escasos recursos económicos, en materia de familia y de derechos reales y personales; brindar servicios en materia de mediación como una forma de fomentar la paz y convivencia social; y contribuir a la protección económica, bienestar y desarrollo de niños, niñas y adolescentes cuyos padres no conviven juntos, asegurando que estos colaboren con los gastos de crianza.

4. TALENTO HUMANO.

La Procuraduría General de la República a través de la historia a llevado un proceso exitoso de adaptación a las nuevas realidades legales, lo cual no pudo haber sido posible sin la imprescindible participación de su Capital Humano hábilmente conducido por la Unidad de Recursos Humanos, la cual es la encargada de propiciar el conocimiento, entrenamiento, educación y especialización de los más de 1300 trabajadores que laboran en la institución.

La Ley Orgánica propicia la adecuada administración de las relaciones armoniosas entre el personal y la institución, por lo que el titular de ésta debe apoyarse en una gerencia especializada para lo cual se creó la Unidad de Recursos Humanos, cuya función es administrar el recurso humano institucional, por medio de los procesos de dotación, control y registro, desarrollo de personal, evaluación del desempeño, seguridad y salud ocupacional.

Para el área de capacitaciones que forma parte del proceso de desarrollo de personal, el objetivo de calidad asociado es desarrollar un sistema de capacitación permanente, que contribuya a la mejora continua en la calidad del servicio a nuestros clientes.

A mayo 2011, el personal de la Procuraduría General de la República, asciende a 1317 empleados y empleadas distribuidos a nivel nacional en las 17 Procuradurías Auxiliares, de los cuales 420 están contratados por el sistema de Ley de Salarios y 897 por contrato.

	Hombres	Mujeres	total
Contrato	417	480	897
Ley de salario	172	248	420
Total	589	728	1317

FUENTE: Unidad de Recursos Humanos, marzo 2011.



El desglose del personal operativo según ubicación geográfica es el siguiente:

		FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
1	Procuraduría Aux. Ahuachapán	15	18	33
2	Procuraduría Aux. Apopa	17	29	46
3	Procuraduría Aux. Chalatenango	12	19	31
4	Procuraduría Aux. Cojutepeque	19	13	32
5	Procuraduría Aux. La Libertad	47	40	87
6	Procuraduría Aux. La Unión	16	16	32
7	Procuraduría Aux. Metapán	5	11	16
8	Procuraduría Aux. San Francisco Gotera	16	13	29
9	Procuraduría Aux. San Miguel	50	32	82
10	Procuraduría Aux. San Salvador	226	121	347
11	Procuraduría Aux. San Vicente	18	16	34
12	Procuraduría Aux. Santa Ana	29	33	62
13	Procuraduría Aux. Sensuntepeque	11	11	22
14	Procuraduría Aux. Sonsonate	23	19	42
15	Procuraduría Aux. Soyapango	30	31	61
16	Procuraduría Aux. Usulután	17	23	40
17	Procuraduría Aux. Zacatecoluca	17	16	33
18	Oicinas Centrales San Salvador	128	104	232
19	Coordinaciones Nacionales, S.S.	23	17	40
20	Oicinas Especializadas, S.	9	7	16
	TOTAL	728	589	1317

FUENTE: Unidad de Recursos Humanos, marzo de 2011.

Cargos funcionales por línea de trabajo a nivel de Coordinación Nacional y Local se desglosan a continuación:

FUENTE: Unidad de Recursos Humanos, mayo de 2010.-

5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Procuraduría General de la República es presidida por el o la Procurador/a General de La República, para el presente período la Licda. Sonia Elizabeth Córtez de Madriz, siendo la máxima autoridad y por ley la Representante legal.

Para dar cumplimiento a las atribuciones establecidas, en la Procuraduría General de la República su organización interna consta de tres niveles de Autoridad y Responsabilidad, los cuales son: Nivel de Dirección, Nivel de Coordinación y Supervisión y Nivel Operativo.

Nivel de Dirección

Es ejercido por el Procurador General, con el apoyo inmediato de la Procuradora General Adjunta, Procuradores Adjuntos de Áreas Especializadas, la Secretaría General y la Coordinadora de Calidad Institucional.

Nivel de Coordinación y Supervisión

Integrado por el Coordinador General Administrativo, por los Coordinadores Nacionales de Atención al Usuario, los Coordinadores de la Unidades Especificas, los Coordinadores de Apoyo Institucional y los Supervisores Regionales Administrativos.

Nivel Operativo

Lo constituyen las Procuradurías Auxiliares, integradas por Unidades Locales de Atención al Usuario, que proporcionan los servicios legales, preventivo psicosocial y de mediación y conciliación.



Descripción de la labor que realizan las principales Gerencias:

El Titular:

Cuenta con la Unidad de Asistencia Técnica bajo la conducción de la Procuradora General Adjunta y la Unidad de Calidad Institucional que administra el Sistema de Calidad ISO 9001:2000.

Dirección Superior:

La Dirección Superior, recibe soporte técnico de las unidades de Planificación y Desarrollo Organizacional, Comunicaciones y la Unidad Financiera Institucional.

Funciones del Procurador General Adjunto:

1. Suplir las ausencias temporales del Procurador General como encargado del despacho, atendiendo los asuntos de carácter ordinario. En el caso extraordinario de cesación de éste en el cargo por cualquier causa, mientras se elija y tome posesión el nuevo funcionario electo.
2. Dar apoyo inmediato a la gestión técnica del Procurador General, a través de la Unidad de Asistencia Técnica, la cual estará coordinada por el Procurador Adjunto.
3. Las atribuciones que ésta y otras leyes le señalen.

Procuradores Adjuntos de Áreas Especializadas:

En el año 2007 se crea esta figura, la cual fue concebida como un ente responsable de la gestión a nivel externo de fortalecimiento de las unidades bajo su conducción, así como el diseñar o rediseñar y proponer políticas institucionales para la defensa de los Derechos y Garantías Constitucionales en los procesos bajo su responsabilidad y ser miembro del Comité Técnico en emitir recomendaciones en función del apoyo estratégico al Procurador General de la República.

Para tal efecto se crearon tres tipos de Procuradores:

- a. El Procurador Adjunto de la Defensa Pública Penal, Preventiva Psicosocial y Práctica Jurídica; que podrá abreviarse Procurador Adjunto Penal.
- b. El Procurador Adjunto de la Familia, Mediación y Adopción; que podrá abreviarse "Procurador Adjunto de Familia".
- c. El Procurador Adjunto de Derechos Laborales, Reales y Personales, que podrá abreviarse Procurador Adjunto Laboral.

El asidero legal de tal estructura la encontramos en el Art. 16 de la recién aprobada Ley Orgánica de la PGR.

Coordinadores Nacionales

Los Coordinadores Nacionales velan por la calidad técnica de los servicios prestados por medio de auditorías legales in situ, mientras que los Procuradores Auxiliares se constituyen en supervisores del proceso de entrega de los servicios al usuario (a) ciudadano (a), brindado por los Equipos de Proceso dirigidos por los (as) Líderes de Equipo, denominados Coordinadores (as) Locales.

Como soporte a las dependencias operativas se encuentran las Unidades de Apoyo Institucional, las que constituyen un conjunto de servicios compartidos por las Procuradurías Auxiliares, como son las unidades de Recursos Humanos, Tecnología e Información, Adquisiciones y Contrataciones, Logística, Infraestructura, Control de Fondos de Terceros y Bienes Institucionales.

Coordinadores de Apoyo

Son las unidades de apoyo a la institución que se encargan de las operaciones financieras, de Adquisiciones y contrataciones, de Recursos Humanos, Tecnología e Información, Pre-inversión e Infraestructura, Comunicaciones, Bienes Institucionales, Planificación y Desarrollo Organizacional y Apoyo Logística a todo la Procuraduría General de la República.

Procuradores Auxiliares

Representa al Procurador General para el cumplimiento de sus atribuciones, en las actuaciones judiciales y extrajudiciales, interponiendo los recursos y providencias de derecho que procedieren, emitir certificaciones, celebrar y autorizar matrimonios, autorizar reconocimiento de hijos, emitir opinión respecto a la emisión de pasaportes y salida de menores, gerenciar la Procuraduría Auxiliar, dar a conocer la Política Institucional, fomentar y promover la Mediación y facilitar los programas preventivos de carácter Psicosocial.

Organigrama Institucional de la PGR

Describe en forma simplificada las relaciones entre los diferentes niveles desde la Procuradora General de la República, hasta el nivel operativo, las cuales interactúan para brindar un servicio con calidez y excelencia.

**PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
LEY ORGÁNICA PGR, DE FECHA 22/12/2008**

