


| | | |
|--|--|---|
|  Procuraduría General de la República | Política Sistema de Control Interno y Calidad de los Servicios y Procesos | Edición 2 Versión: 3.0 13-01-2023 |
| | Procuraduría General de la República | Página 1 de 7 |

Política Sistema de Control Interno y Calidad de los Servicios y Procesos



| | | |
|--|---|---|
|  | Políticas del Sistema de Control Interno y Calidad de los Servicios y Procesos | Edición 2 Versión: 3.0 13-01-2023 |
| | Procuraduría General de la República | Página 2 de 7 |

Tabla de Contenido

| | |
|--|---|
| Política sobre el Sistema de Control Interno y Calidad de los Servicios y Procesos | 3 |
| Introducción..... | 3 |
| Objetivo General..... | 4 |
| Alcance | 4 |
| Responsabilidades | 4 |
| Sanciones | 4 |
| Políticas control interno y calidad de los servicios y procesos | 5 |
| Política de Sistema de Control Interno..... | 5 |
| Política de Calidad de los Servicios y Procesos | 7 |

| | | |
|--|---|---|
|  | Políticas del Sistema de Control Interno y Calidad de los Servicios y Procesos | Edición 2 Versión: 3.0 13-01-2023 |
| | Procuraduría General de la República | Página 3 de 7 |


Política sobre el Sistema de Control Interno y Calidad de los Servicios y Procesos

Introducción

La presente política ofrece un marco de referencia sobre el sistema de control interno y la calidad de los servicios y procesos en la Procuraduría General de la República.

Esta política está fundamentada en la normativa vigente:

- Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República N° 6815, del 27 de septiembre de 1982 y sus reformas.
- Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Paz N° 6739, del 28 de abril de 1982 y sus reformas.
- Ley General de la Administración Pública N° 6227, del 02 de mayo de 1978 y sus reformas.
- Estatuto de Servicio Civil Ley N° 1581, del 30 de mayo de 1953, y su Reglamento Ejecutivo 21 del 14 de diciembre 1954 y sus reformas.
- Ley General de Control Interno N° 8292, del 31 de julio del 2002.
- Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos N° 8131, del 18 de setiembre del 2001 y su Reglamento Decreto Ejecutivo 32988, del 31 de enero del 2006 y sus reformas.
- Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422, del 06 de octubre del 2004 y su Reglamento Decreto Ejecutivo 32333, del 12 de abril del 2005.
- Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público N° 6955, del 24 de febrero de 1984.
- Ley de Salarios de la Administración Pública N° 2166, del 09 de octubre de 1957 y sus reformas.
- Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).

| | | |
|--|---|---|
|  | Políticas del Sistema de Control Interno y Calidad de los Servicios y Procesos | Edición 2 Versión: 3.0 13-01-2023 |
| | Procuraduría General de la República | Página 4 de 7 |

Objetivo General

Establecer las directrices generales, relacionadas con el sistema de control interno y la calidad de los servicios y procesos, que debe observar el personal de la Procuraduría General de la República (PGR).

Alcance

Se aplica en todo el ámbito institucional, sin excepción alguna, en estricto apego a la obligación profesional y legal que debe observar el funcionariado público.

Esta política debe entenderse como un marco referencial para el comportamiento del personal de la Institución, de conformidad con los diversos ámbitos de competencia.

Responsabilidades

1.1 El Procurador General y el Procurador General Adjunto, en adelante Jerarquía:

- Son responsables de oficializar esta política, con el fin de que sea de acatamiento obligatorio.

1.2 Las Direcciones Sustantivas, la Dirección de Desarrollo Institucional y las Jefaturas:


- Son responsables de implementar, mantener y difundir la Política, con el fin de que esta sea aplicada por la población institucional.

1.3 Todo el personal

- Debe acatar las disposiciones emitidas en esta política y proponer acciones que garanticen la mejora continua.

Sanciones

Quién incumpla las acciones aquí normadas y ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, será sancionado según lo establecido en la legislación nacional vigente.


| | | |
|--|---|---|
|  | Políticas del Sistema de Control Interno y Calidad de los Servicios y Procesos | Edición 2 Versión: 3.0 13-01-2023 |
| | Procuraduría General de la República | Página 5 de 7 |

Políticas control interno y calidad de los servicios y procesos

Política de Sistema de Control Interno


El control interno tiene como objetivo prevenir y minimizar los riesgos asociados a los procesos y procedimientos institucionales, por lo tanto, la jerarquía y los titulares subordinados deben velar por su cumplimiento.

- a) Las medidas de control interno serán de acatamiento obligatorio y según el marco regulatorio vinculante con la labor de la PGR.
- b) Las directrices de orden administrativo serán emitidas por la Jerarquía y la Dirección de Desarrollo Institucional, según corresponda; los titulares subordinados deben velar por su acatamiento.
- c) Las funciones sustantivas son definidas por la Jerarquía y los Procuradores Directores, según corresponda; los titulares subordinados deben velar por su acatamiento.
- d) La coordinación entre las Direcciones Sustantivas y Administrativas estarán explícitas en los procesos y procedimientos de trabajo definidos.
- e) Las actividades o procesos que se realizan en la Institución deben estar debidamente documentados mediante manuales de procedimientos, que deben asegurar la separación de las funciones y definir los procesos incompatibles entre los diferentes puestos. Cuando por situaciones excepcionales, por disponibilidad de recursos, la separación y distribución de funciones no sea posible, debe fundamentarse la causa del impedimento. Dichos manuales deben mantenerse debidamente actualizados.
- f) El proceso de planificación, entendido como programación, evaluación y seguimiento del quehacer institucional, estará orientado por la Dirección de Desarrollo Institucional en conjunto con la unidad de Planificación y deberá contar con la respectiva aprobación de la jerarquía institucional.
- g) En el Marco Estratégico se definirán los planes de largo, mediano y corto plazo, debidamente alineados entre sí e integrados al presupuesto, necesarios para fijar las prioridades y sustentar la valoración del riesgo institucional.
- h) Se adoptará una presupuestación, administración y evaluación financiera vinculada con la planificación institucional. Se dará seguimiento y evaluará el desarrollo de los planes y la consecuente ejecución presupuestaria, reportando oportunamente las desviaciones del caso, con el objetivo de realizar un uso

| | | |
|--|---|---|
|  | Políticas del Sistema de Control Interno y Calidad de los Servicios y Procesos | Edición 2 Versión: 3.0 13-01-2023 |
| | Procuraduría General de la República | Página 6 de 7 |

eficiente de los recursos asignados y la correcta implementación de las acciones de mejora, proceso que estará a cargo de la Dirección de Desarrollo Institucional en conjunto con la unidad de Planificación.

- i) Cuando se soliciten documentos a lo interno de la institución, debe llevarse un adecuado registro del préstamo.
- j) Los procesos de gestión administrativa y la información que se genere en cada Dirección, Departamento o Unidad deberán estar actualizados, según la normativa vigente.
- k) Los funcionarios deberán ejecutar en forma efectiva y eficiente las actividades y procesos que cada quién administra en su gestión diaria, evaluar y controlar el trabajo y en el momento en que se detecten desviaciones, informar a la jefatura correspondiente, a fin de aplicar las acciones correctivas necesarias.
- l) La información publicada interna o externamente, deberá ser precisa, veraz y exacta. Los datos serán suficientes y comunicados en tiempo propicio a la jerarquía institucional, para la toma de decisión.
- m) El Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) y la Autoevaluación del Sistema de Control Interno se aplicarán en todos los procesos institucionales, según su prioridad, procurando una amplia participación del personal. El SEVRI estará orientado a producir información que apoye la toma de decisiones, a fin de ubicar a la Institución en un nivel de riesgo aceptable y así promover, de manera razonable, el logro de los objetivos institucionales.
- n) La institución elaborará anualmente el informe de gestión, con el fin de rendir cuentas de la labor institucional; el cual se divulgará en la página Web.
- o) La lista de todos los proveedores y los contratos vigentes, se publicitará en la página Web en el apartado de Transparencia.
- p) Se continuará desarrollando programas informáticos, como instrumentos facilitadores en el establecimiento del control interno y la transparencia institucional.
- q) Cuando en cumplimiento de sus funciones, la jerarquía delegue determinadas funciones, se hará de forma clara y oficial, señalando los aspectos que se consideran de atención prioritaria, comunicándole al funcionario delegado, a su superior inmediato y al Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos.

| | | |
|--|---|---|
|  | Políticas del Sistema de Control Interno y Calidad de los Servicios y Procesos | Edición 2 Versión: 3.0 13-01-2023 |
| | Procuraduría General de la República | Página 7 de 7 |

- r) Todas las funciones y actividades que se realicen, deben ejecutarse en acatamiento a la normativa vigente.

Política de Calidad de los Servicios y Procesos

En la prestación de los servicios y los procesos, la Procuraduría General de la República, fundamentará sus acciones con un firme compromiso de calidad y de entrega oportuna y confiable de la información.

Para fortalecer los procesos institucionales tendientes a establecer un sistema y una cultura de calidad, basados en la planificación estratégica, el enfoque de los resultados, la mejora continua y la rendición de cuentas en todos los niveles de la Institución, se deberá cumplir con lo siguiente:

- a) El uso racional de los fondos públicos; fortaleciendo los mecanismos de control y garantizando la calidad de los servicios.
- b) La mejora continua como un objetivo permanente de la Institución; impulsando una gestión de la calidad fundamentada en procesos, facilitando la creatividad e innovación y el aprendizaje organizacional, para responder a las necesidades y expectativas institucionales y satisfacer la demanda de nuestros usuarios.
- c) Mediante el Sistema de Control Interno, se promoverá el cumplimiento de los objetivos de calidad, por medio de los componentes funcionales de valoración de riesgo y seguimiento.
- d) La comunicación, interna y externa, será sencilla, precisa y oportuna, utilizando los mecanismos dispuestos para tal fin.
- e) Las acciones que se desarrollen se harán con exactitud, precisión y en acatamiento a la normativa vigente.
- f) La Contraloría de Servicios ofrecerá una atención pronta, justa y de calidad a las quejas, reclamos y otras inquietudes manifestadas por las diversas partes interesadas, respecto al servicio recibido en su interacción con la Procuraduría General de la República.

Para ello, se contará con un procedimiento claro, de conocimiento de la ciudadanía, sobre cómo tramitar quejas y reclamos apoyándose en las tecnologías de información, el cual estará disponible en la página web de la Institución.