



Política de Calidad

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Misión Institucional.....	3
3. Visión Institucional.....	3
4. Valores Institucionales	4
5. Objetivo General.....	5
6. Objetivos Específicos.....	5
7. Alcance	5
8. Responsabilidades	6
9. Sanciones.....	6
10. Política de Calidad	7

1. Introducción

La Procuraduría General de la República, como toda administración, en el ejercicio de su gestión, debe establecer una Política de Calidad de las actuaciones que se realizan en la Institución.

La presente política pretende establecer los lineamientos en materia de Gestión de Calidad que deben guiar a los servidores de la Institución en el desempeño de sus funciones.

2. Misión Institucional

“Somos el órgano de la Administración Pública que desarrolla funciones jurídicas en materia asesora, consultiva, litigiosa, notarial, investigadora, informativa y preventiva para la defensa del Estado de Derecho, resguardar los intereses del Estado, proteger el medio ambiente, promover la probidad en el ejercicio de la función pública, garantizar la seguridad jurídica y el respeto al principio de legalidad, en pro del buen y eficiente funcionamiento de la Administración Pública y en beneficio de la sociedad costarricense.”

3. Visión Institucional

“Ser una institución generadora de valor público, inclusiva, paritaria, innovadora, con sensibilidad ambiental, que ejecute sus funciones con eficiencia, excelencia, probidad y transparencia, en resguardo del interés público. Aspiramos a tener asiento constitucional, coadyuvar al mejoramiento de la gestión pública y la modernización del Estado y posicionarnos en la colectividad como un órgano indispensable en la institucionalidad del país.”

4. Valores Institucionales

1. Compromiso

(ENFOQUE HUMANO)

Sentimiento de pertenencia y lealtad, con vocación de servicio orientada a cumplir la misión para alcanzar la satisfacción del interés público.

2. Integridad

(ENFOQUE HUMANO)

Conducta con alto estándar de ética pública y probidad en el ejercicio de las funciones asignadas.

3. Excelencia

(ENFOQUE LABORAL)

Ejecutar nuestras labores con eficiencia, eficacia para garantizar la satisfacción del interés público.

4. Innovación

(ENFOQUE LABORAL)

Capacidad de generar valor público, mediante nuevas formas y procesos, para cumplir nuestras funciones.

5. Conciencia ambiental

(ENFOQUE MIXTO)

Prácticas institucionales amigables con el ambiente, para su protección, conservación y mejora.

5. Objetivo General

- Definir el marco de actuación relacionado con las directrices y los objetivos estratégicos que deben ser cumplidos en las labores que se realizan en la Institución.

6. Objetivos Específicos

- Gestionar y atender de forma profesional, competente, oportuna, eficiente y eficaz los procesos judiciales, actos notariales, información jurídica y demás asuntos propios de nuestra función.
- Ofrecer asesoría técnica jurídica objetiva, diligente, eficiente y útil a la Administración activa, la Asamblea Legislativa y la Sala Constitucional en el ejercicio de sus competencias
- Diseñar e implementar acciones integrales y coordinadas para prevenir y combatir la corrupción e incrementar la ética y la transparencia en la función pública.
- Optimizar los recursos asignados para el cumplimiento de las funciones institucionales de manera eficiente y eficaz.
- Apoyar la gestión institucional mediante el uso de las Tecnologías de Información para coadyuvar en la modernización del Estado.

7. Alcance

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

8. Responsabilidades

- **El Procurador General y el Procurador (a) General Adjunto (a), en adelante Jerarquía:**

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

- **Las Direcciones Sustantivas, la Dirección de Desarrollo Institucional y las Jefaturas de las Unidades:**

Son responsables de implementar, mantener y difundir la política, con el fin de que esta sea aplicada por todos los funcionarios de la Institución.

- **Todo el personal:**

Debe acatar las disposiciones emitidas en esta política y proponer acciones que garanticen la mejora continua de los procesos en los que se desempeñan.

9. Sanciones

Quién incumpla las acciones aquí referidas, será sancionado según lo establecido en la legislación nacional vigente, pudiendo incurrir tanto en responsabilidad administrativa como penal.

10. Política de Calidad

La Procuraduría General de la República, en cumplimiento de su misión y dentro de su marco legal aplicable, se compromete a:

- Fortalecer la cultura de transparencia y rendición de cuentas en todas las actuaciones de nuestros funcionarios en acatamiento a la normativa vigente.
- Adoptar la cultura de innovación y mejora continua de los procesos, orientados a la prestación de servicios ágiles y oportunos a los usuarios internos y externos de la PGR
- Establecer periódicamente evaluaciones del sistema de atención de usuarios, mediante la participación activa del personal hacia el logro de la excelencia del servicio que brindamos.
- Generar servicios de valor en las Direcciones y Departamentos, en cumplimiento de sus responsabilidades, en lo referido al manejo del recurso humano, transporte, infraestructura, comunicación y servicios de tecnología de información entre otros servicios necesarios.
- Establecer programas de mejora continua en cada Dirección y Departamento, a fin de dotar a la Institución de procesos mejorados y óptimos, que faciliten las labores y el desempeño de los funcionarios.
- 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.
- 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.