

 <small>ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN</small>	CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION	RCSG-16-02
	INFORME DE AUDITORIA	Versión 02
		Junio de 2014
Organización:	PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA (PGR)	
Dirección:	9ª Calle Poniente, No. 4048, Edificio Torre PGR, Centro de Gobierno, San Salvador, El Salvador	
Representante de la Dirección:	Lic. Celina Quinteros, Coordinadora de Calidad Institucional	
Norma de referencia:	NTS ISO 9001:208	
Auditoría:	Seguimiento	
Fechas de la auditoría:	23, 24, 25, 26 y 27 de febrero de 2015	
Lugares auditados:	Oficinas Centrales Procuraduría Auxiliar de San Salvador Procuraduría Auxiliar de San Miguel Procuraduría Auxiliar de San Vicente	
Auditor líder:	Lic. Julio César Valle 	
Otros miembros del equipo auditor:	Lic. Orlando Zepeda, experto técnico	
Fecha de informe:	27 de febrero de 2015	

1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

- Confirmar que el sistema de gestión es conforme con los requisitos de la norma de referencia;
- Confirmar que la organización sigue sus políticas, objetivos y procedimientos;
- Confirmar que el sistema de gestión está alcanzando los objetivos de la política de la organización

2. ALCANCE

Servicios legales de atención al cliente externo en los procesos de:

- Defensoría pública penal
- Defensa de la familia, niñez y adolescencia
- Defensa de los derechos del trabajador
- Derechos reales y personales
- Preventivo Psicosocial
- Mediación
- Adopción nacional e internacional de menores de edad
- Práctica jurídica

Sitios:

- Oficinas Centrales
- Procuraduría Auxiliar de San Salvador
- Procuraduría Auxiliar de La Libertad
- Procuraduría Auxiliar de Soyapango
- Procuraduría Auxiliar de Apopa
- Procuraduría Auxiliar de San Miguel
- Procuraduría Auxiliar de Santa Ana
- Procuraduría Auxiliar de San Vicente

3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

El sistema de gestión evaluado por el equipo auditor que ha realizado una auditoría basada en procesos y enfocada a los objetivos de esta auditoría y de acuerdo con los requisitos de la norma de referencia y la documentación aplicable, incluidos los requisitos legales y reglamentarios. Los métodos utilizados han sido entrevistas, observación de evidencias, y revisión de la documentación y registros. La auditoría se realizó de acuerdo con el plan de auditoría, enviado previamente a la organización.

El equipo auditor concluye que la organización ha mantenido su sistema de gestión de acuerdo a los requisitos de la norma y demuestra la capacidad del sistema para cumplir con los requisitos del producto/servicio para el alcance, objetivos y política de la organización.

De acuerdo con el esquema de certificación de sistemas de gestión del Organismo Salvadoreño de Normalización, el equipo auditor recomienda que el certificado del sistema de gestión sea mantenido.

Las conclusiones del equipo auditor se basan en los resultados de esta auditoría, realizada por muestreo, y de acuerdo al plan de auditoría anexo a este informe.

4. RESULTADOS DE AUDITORIAS PREVIAS

Se revisaron los resultados de anteriores auditorias, para asegurar que hayan sido implantadas las acciones correctivas apropiadas para tratar las no conformidades identificadas, con el resultado que las tres (3) no conformidades menores detectadas durante la anterior auditoria han sido corregidas y las acciones correctivas continúan siendo efectivas.

5. EVIDENCIAS Y HALLAZGOS DE AUDITORIAS

Durante el desarrollo de la auditoría se comprobaron, entre otras, las siguientes evidencias:

GESTION DE CALIDAD / REPRESENTANTE DE LA DIRECCION – Verificación de cierre de hallazgos de la auditoría previa

Interlocutor: Lic. Celina Quinteros, Coordinadora de Calidad institucional

Evidencias:

- Manual de Calidad, MC, Revisión 10, 14 de junio de 2012.
- Manual de Calidad, Revisión 11, 15 de enero de 2015.
- PRCA-03 Auditorías internas de calidad, Revisión 11 de 15/01/2015
- PRCA-01 Control de documentos, Revisión 10 de 15/01/2015
- PRCA-02 Control de registros de calidad, Revisión 08 de 15/01/2015.
- PRCA-05 Producto No Conforme, Revisión 10 de 10 de junio de 2014.
- PRCA-04 Acciones Correctivas y Preventivas, Revisión 11 de 14 de junio de 2012.
- PRCA-07 Revisión del Sistema.
- PRPE-01 Proceso Penal, pendiente de implantación nueva edición. Cambios de formatos.
- PRIP-01, Acceso a la Información Pública PRIP-01, Revisión 0 de 31/10/2013.
- PRIP-02, Recopilación, Divulgación y Publicación de Información Pública Oficiosa, Revisión 0 de 21/10/2013
- FOCA-02 Hoja de registros de modificación
- FOCA-03 Índice de documentos en vigencia,
- FOCA-04 Control de distribución de documentos,
- Política de Calidad, Aprobación 31/10/2013
- Proceso Penal, PRPE-01, Revisión 5 de 31/10/2013 distribuido
- PRPE-01, Revisión 4 de 15/03/2011 obsoleto formalmente por el control de documento
- El FOCA-03 de Índice de Documentos en Vigencia, reporta el PRPE-01 de Proceso Penal, Revisión 05 del 31/10/2013.
- Documentos Externos, INCA-01, Revisión 5 de 30/09/2010.
- Coordinaciones nacionales. FOCA-07 Control de reformas de documentos externos. C.N. de Defensoría Pública Penal
- Control de Registros de Calidad, PRCA-02, Revisión 8 de 15/01/2015.
- FOCA-05 Control de Registros de Calidad, Fecha de emisión 10/06/2014.
- Manual de Calidad: General para toda la PGR. Alcance en Página 19. Exclusiones: 7.3 Diseño y Desarrollo y 7.6 Control de Dispositivos de Medición y Seguimiento.
- Mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
- Proceso de Acceso a la Información Pública. Acceso a la Inform. Pública y Recopilación, Divulgación y Publicación de Información Pública Oficiosa.
- PRIP-01, Acceso a la Información Pública PRIP-01, Revisión 0 de 31/10/2013.
- PRIP-02, Recopilación, Divulgación y Publicación de Información Pública Oficiosa,

Revisión 0 de 21/10/2013

- Política de Calidad de PGR con logo de OSN. El logo de certificación de OSN utilizado no incluye el Número de Certificado
- Líneas Estratégicas de la PGR 2013-2015. Objetivos de Calidad: Líneas Estratégicas 1 de Fortalecimiento Institucional. 2, 3 y 4.
- Definición de objetivos de desempeño 2014 de la Unidad de Calidad Institucional.
- Matriz de Seguimiento y Monitoreo del Tablero de Control. Año 2014.
- Representante por la Dirección: Lic. Celina Quinteros.
- Ley Orgánica de la PGR. Art. 18.
- Comunicación por correo electrónico.
- Comunicación de forma escrita.
- Plan de Control de Mejoras del Sistema 2015.
- PRCA-03 Auditorías Internas de Calidad, Revisión 10 de 14 de junio de 2012.
- FOCA-28 Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad de 2014.
- FOCA-28 Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad de 2015.
- Auditorías internas: C.N. de Penal, Calidad Institucional y P.A. San Miguel
- Informe de Auditoría FOCA-27. No. de auditoría: 01/2014. 05 de noviembre de 2014. NC 5 / Obs 0.
- Plan específico de auditoría 2014. FOCA-23. 27/10/2014. Unidad de Calidad Institucional.
- Certificado de Auditor Líder de Celina Quinteros / Rosa Alba Quinteros de García.
- Curso de Habilidades del Auditor de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008. Agosto 27 de 2011.
- Lista de nuevos auditores internos de calidad.
- Calidad Institucional. Informe de Auditoría FOCA-27 del 13 de noviembre de 2013.
- 6 No Conformidades. 3 no conformidades abiertas.
- Informe de Auditoría FOCA-27 del 5 de noviembre de 2014. 3 SAC
- No se evidenció el análisis de causa de las no conformidades.
- P.A. de San Miguel. Auditor: Celina Quinteros. 17 de noviembre de 2014. NC 0 / Obs 2.
- C.N. Penal. Informe de auditoría de 12 de febrero de 2015.
- No conformidades de auditoría previa: 3
- Evidencias de NC 1 de 3: Se cierra la NC de la auditoría.
- Solicitud de acción correctiva FOCA-24 de fecha 08/12/2013
- Hoja de Control de Firmas de Capacitados FORJ-C-03 de fecha 03-Diciembre-2014

- Informe de Auditoría FOCA-p27 de Oficina de Adopciones de fecha 30/04/2014
- Informe de Auditoría FOCA-p27 de Oficina de Adopciones de fecha 10/09/2014
- Informe de Auditoría FOCA-27 de Oficina para Adopciones de fecha 15/01/2015.
- NC 2 de 3: Se cierra la no conformidad y se abre una nueva.
- Solicitud de Acción Correctiva (SAC) de fecha 08/12/2013
- Reunión con Centros Mixtos de Mediación de Alcaldía Municipal de San Salvador de fechas 23-01-2014, 26-06-2014, 09-09-2014, 31-10-2014 y 26/01/2015.
- Hojas de Visitas de la Unidad de Defensa de los Derechos del Trabajador de 16 de enero de 2015. 21 de diciembre de 2014. 13 de junio de 2014.
- No se han realizado acciones dirigidas para los casos de Dirección de Centros Penales y Policía Nacional Civil.
- NC 3 de 3: Ver punto de Recursos Humanos

COORDINACION NACIONAL DE MEDIACION

Interlocutor: Lic. Carmen Elena Escalón Calderón, Coordinadora Nacional de Mediación

Evidencias:

- Proceso de Mediación
- Planes Operativos 2014 – 2015
- Plan Operativo Anual Año 2015
- Definición de Objetivos de Desempeño 2015. Objetivos 1.1 Fortalecer la efectividad del proceso de mediación. Meta: 60 a 70 %. Verificado. Objetivo 1.2 Mejorar la eficacia en la atención de casos de mediación. Meta: 60 a 70 %. Verificado.
- Metas por P.A. para Proceso de Mediación
- Control del Producto No Conforme y AC / AP de 2º Semestre 2014.
- Programa anual de auditorías internas de calidad de 2015. Coordinación Nacional de Mediación y Conciliación.
- Informes de auditoría interna. P.A. de San Vicente. Proceso de Mediación. 24/10/2014. 0 NC.
- P.A. de San Miguel. Proceso de Mediación. 10/10/2014. 1 NC (Vista SAC)
- P.A. de San Salvador. Proceso de Mediación. 08/10/2014.

- Capacitación de Proceso Penal.
- Análisis del Área de Capacitaciones del Segundo Semestre del Año 2014.
- Curso de Mediación Comunitaria III parte 22 al 26 de septiembre de 2014. Facilitador: Lic. Ricardo Herrera. Pendiente evaluación de la eficacia.
- Proceso de Mediación e Instructivos modificados. 11 de junio y 8 de agosto de 2014. Impartido por: Licda Sonia María Granada Linares.
- Procedimiento de Evaluación del Desempeño y Desarrollo de Personal, Revisión 01 de 26 de marzo de 2012.
- Modelo de Mediación para la Procuraduría General de la Republica, Revisión 2 de 28 de abril de 2011.
- Informes de horas de Capacitación de fecha 15 de julio de 2014 y 30 de enero de 2015
- Diseño de sistema de monitoreo y evaluación y levantamiento de línea base de programa de mediación de la PGR", Enero de 2015
- Análisis de Encuesta de Satisfacción al Cliente Período 2014. Enero de 2015.Solo para San Salvador y San Miguel. Apopa y La Libertad. No encuestas de San Vicente y Soyapango. Evidencia de nota de P.A. de Soyapango justificando la no realización de las encuesta.
- Convenio de Cooperación entre la Secretaría de Inclusión Social de la Presidencia de la República y a PGR (Ciudad Mujer). 01 de julio de 2012.
- Estudio de Satisfacción del Servicio que presta la PGR de Septiembre de 2014.
- Atención al Cliente, PRCA-06, Revisión 78 de 31/10/2013.

COORDINACION NACIONAL DE PREVENTIVO PSICOSOCIAL

Interlocutor: Lic. Elinor Barrios, Coordinadora Nacional de Preventivo Psicosocial

Evidencias:

- Plan Operativo Anual 2015
- Definición de Objetivos de Desempeño 2015 (Anexo 1A y 1B)
- Matriz de Seguimiento y Monitoreo del Tablero de Control – Año 2014. Presenta información de indicadores contra la meta según el Anexo 1 B, sin detallar la información de partida para obtener dichos indicadores.

- Programa anual de auditorías internas de calidad de 2014
- Informe de auditoría. P.A. de San Miguel. 20 de octubre de 2014. 0 NC / 1 Observación.
- P.A. de San Salvador. 06 de octubre de 2014. 0 NC / 1 Observación.
- P.A. de La Libertad. 03 de octubre de 2014. 0 NC / 1 Observación. Auditor: Carlos Ramírez Tamayo (interno). El programa anual no considera estado e importancia ni resultados de auditorías previas. Solo se ha realizado 1 auditoría.
- Producto No Conforme FOCA-13. No se lleva para Preventivo Psicosocial.
- Capacitaciones. Plan General de Capacitación 2014
- Pruebas Psicológico Forense Parte 1. 19 de Junio 2014.
- Pruebas Psicológico Forense. Parte 2. 26 de junio de 2014.
- Informe Social Forense. 31 de julio de 2014. Lic. Dora Elizabeth Alvarez.
- Evaluación de Capacitación: 1. Evaluación al Capacitador, 2. Evaluación al Taller y 3. Evaluación al Ambiente
- Encuestas de Satisfacción de Proceso Preventivo Psicosocial.

PROCURADURIA AUXILIAR DE SAN SALVADOR

Interlocutor: Lic. Sandra de Alvarenga, P.A. de San Salvador

Evidencias:

- POA 2014
- Plan Operativo de Trabajo con Perspectiva de Género para el año 2014. C.L. de la Unidad de defensa de la Familia, Niñez y Adolescencia
- Objetivos, Indicadores, Metas y Medios de Verificación.
- Objetivo 3. Aplicar el procedimiento de fijación, modificación y cesión de cuota alimenticia mediante resolución administrativa, en las Unidades de Familia sujeta de Auditoría Externa: 60 % a 70 % meta.
- Objetivo 6. Representar judicialmente a las personas que lo soliciten, cumpliendo con los plazos establecidos. Meta: 60 a 70 %.
- Cumplimiento de Metas
- Matriz de seguimiento y Monitoreo de Tablero de Control, 2014. Familia, Penal y Laboral.
- Unidad de Defensa de los Derechos del Trabajador, de Enero a diciembre de 2014.

- Objetivo 1 Cuantificar los arreglos extrajudiciales en materia laboral
- Objetivo 2. Fortalecer la etapa probatoria del proceso, incorporando estrategia de defensa escrita. 80 a 90 %.
- Objetivo 3. Medir los resultados favorables del proceso laboral en la etapa judicial.
- Unidad de Defensoría Pública Penal
- Objetivo 1. Brindar asesoría legal al imputado detenido cumpliendo con el término de ley.
- Objetivo 4. Promover solicitudes de alternativas a la prisión / internamiento a clientes en fase ejecutiva a penal
- Quejas. Consolidado de total de quejas 2014.

- **PROCESO DE FAMILIA.** Coordinador local: Leonel Osmar Pereira, C.L. P.A. San Salvador
- Libro de Asistencia Legal y Asignación de Casos
- Expediente No. 2785-F18-14 Pretensión: Fijación de cuota alimenticia / Incumplimiento (reinicio).
- Ingreso a sistema gerencial informático
- Expediente 406-F18-15 Alimentos.
- Expediente 5121-F18-14 Pretensión de paternidad. Establecimiento de paternidad.
- Expediente 5376-F18-14 Oficio No. JPSSII-1848/2014. Blanca Estela Ramos de Ramírez.
- Expediente 514-F10-14 Salida del país (San Vicente).
- Expediente 3922-F18-14 Violencia intrafamiliar.
- Solicitud de asistencia legal.
- Expediente 1879-F18-14 Supresión de la autoridad parental y nombramiento de tutor. O.K.
- Hoja de control de caso en la etapa administrativa
- Solicitud de matriz de asistencia legal FOFA 01-01
- Informe Psico-Social
- Acta de denuncia sobre violencia intrafamiliar
- Hoja de control de caso de la etapa judicial FOFA-05
- Proceso de Familia, PRFA-01, 31/10/2013.
- Control del PNC FOCA-13.

- **PROCESO DE DEFENSORIA PUBLICA PENAL.** José Remberto Nerio Martínez, C.L. de Defensoría Pública

- Proceso Penal, PRPE-01, Revisión 5 de 31/10/2013.
- FOPE-7 Libro de entrada
- FOPE-8 Notificaciones
- Expediente DP-276-15-05 Tráfico Ilícito. Defensor: Lic. Rosendo Amaya.
- Expediente DP-3662-14-06 Tenencia portación de armas de fuego. Pendiente.
- Expediente DP-4732-14-07 Expresiones de violencia contra las mujeres 18 de agosto de 2014. Defensor: Lic. Silvana Palucha.
- Expediente DP-4982-14-06 Conducción peligrosa. Defensor: Lic. Yanira Esthela Flores.
- Solicitud de asistencia legal FOPE-01
- Entrevista con el Cliente FOPE-02
- Control del producto no conforme.
- Expediente DP-5766-2014-1. Defensor: Lic. Sigfredo Martínez. Estrategia de defensa técnica FOPE-03
- Expediente DP-5996-2014-1. Defensor: Lic. Sigfredo Martínez. Estrategia de defensa técnica FOPE-03
- Libro de Inspecciones FOPE-09. Visto.
- Control del Producto No Conforme FOCA-13. 02-02-15 DP-5700-2014-11

- **PROCESO LABORAL**. Lic. Ramón Gaytán, C.L. de Unidad Laboral (interino).
- Expediente 6820-JIT-18-2014. Lic. Patricia Regina Flores Palomeque.
- Expediente 7804-JIT-18-2014. Lic. Silvana Mabel Castillo. En proceso.
- Expediente 55-JIT-18-2015. Visto. Lic. Silvia Carolina Rodríguez. En proceso.
- Expediente 7803-AMINTRAB-18-2014
- Control de asesorías FOLA 02
- Solicitud de Asistencia Legal para juicio de trabajo FOLA 03
- Expediente 5826-AMINTRAB-18-2014. Visto.
- Listado de Expedientes para Archivo.

PROCURADURIA AUXILIAR DE SAN MIGUEL

Evidencias:

- **PROCESO DE FAMILIA**. Lic. Julio Oscar Abrego Méndez, C.L. Defensoras: Aurora

Carolina Joya Lazo, Maritza Elizabeth Chávez Sánchez

- FOFA-03 Libro de Asistencia Legal y de Asignación de Casos
- Expediente 437-F7-2015 (Inicio)
- Expediente 1595-F7-2007 Cancelación de mora.
- Expediente 378-F7-2014 Rectificación partida de nacimiento de mayor de edad.
- Hoja de Control de Caso de la Etapa Judicial FOFA-05
- Expediente 1527-F7-2012 Ejecución de sentencia. O.K. Archivo provisional a 02-abril-2014 por falta de interés del cliente.
- Expediente 1357-F7-2014 Representación legal.
- Expediente 130-F7-2015 Alimentos al exterior.

- **PROCESODE DEFENSORIA PÚBLICA PENAL.** Lic. Iris Flor de María Hernández Henríquez, Coordinador Local de Penal
- Expediente 420-14-03 Homicidio tentado. Hecho punible: Homicidio agravado en grado de tentativa. Estrategia de defensa técnica de fecha 18/03/2014. Defensora: Lic. Blanca Rosa Molina.
- Expediente 1296-14-03. No encontrado. Defensora: Lic. María Celsa Pineda Mijango.
- Expediente 204-15-01. No encontrado. Defensor: Ricardo Alvarado Hernández. En audiencia. No se pudo verificar ya que el defensor público se encontraba fuera de la PGR.
- Expediente 197-15-03. Estrategia de defensa técnica de fecha 26 de enero de 2015 y fecha de elaboración 10 de febrero de 2015 y fecha de recepción de Inicial de 11 de febrero de 2015. Defensor: Lic. Juan José Villacorta Garay.
- Expediente 243-15-02. Defensor: Oscar Manfredi Amaya Zelaya. Se retiró por audiencia.
- Solicitud de asistencia legal.
- Entrevista con el Cliente
- Estrategia de defensa técnica
- Queja del Proceso Penal en la P.A. de San Miguel (Expedientes). Se verificó los registros de tratamiento de la queja.

- **PROCESO LABORAL.** Lic. Karla María Alvarado Bonilla, C.L.
- Expediente 603-PDP-07-2014. Defensor: Lic. Karla Alvarado.
- Expediente 354-JCD-07-2014. Defensor: Lic. Liliana Martínez
- Expediente 42-JIT-07-2015. Defensor: Lic. Marvin Antonio González.

- Producto No Conforme: No se han levantado en el 2014.
- Registro de Inspección de la Estrategia de Defensa Año 2014
- Objetivos, metas e indicadores del Año 2014.
- Indicadores del Proceso Laboral en Proceso: Defensa de los Derechos del Trabajador PRCA-08, Revisión 1
- Unidad de Defensa de los Derechos del Trabajador 2014, Meta: 86 % a 96 %.
- Matriz de Seguimiento y Monitoreo del Tablero de Control – Año 2014

- **PROCESO DE MEDIACION.** Lic. Teodora Canales de Zaragoza, C. L.
- Expediente 310-UMYC-7-2014 Mediador: Lic. Dolores Jeannette Marconi de González. Tema mediable: Laboral.
- Expediente 431-UMYC7-2014. Mediador: Lilian Carolina Reyes, Tema mediable: Patrimonial
- Expediente 36-UMYC7-2015. Mediador: Licda. Dolores Jeannette Marconi. Tema mediable: Patrimonial.
- Libro de entrada de casos
- Solicitud de servicio de mediación FOME-03
- Resultado de sesión de mediación FOME-06
- Acta de Medicación
- Inspección Final y archivo de expediente FOME-07
- Convenio de Confidencialidad FOME-05
- Expediente 33-UMYC7-2013. Mediación Comunitaria
- Control de no conforme. FOCA-13. No PNC en el año 2014.
- Cuadro Proyectado Anual de Seguimiento de Indicadores. 2014
- Quejas. Julio Manuel Nolasco Montoya, Atención al Cliente.
- Informe de Quejas a Calidad Institucional. Nov. 2014 / Junio de 2014.
- Informe Mensual sobre el Tratamiento de las Quejas FOCA-08
- Tratamiento de Quejas FOCA-10

PROCURADURIA AUXILIAR DE SAN VICENTE.

Evidencias:

- **PROCESO DE FAMILIA.** Lic. Ana Gladis Jovel de García, C.L.
- Plan Operativo Anual Año 2015
- Objetivos 2014
- Objetivos 2015. Matriz de Seguimiento y Monitoreo del Tablero de Control. Proyecciones de metas. Año 2015.
- Informe estadístico mensual
- PRFA-01 Proceso de Familia, Revisión 6 de 31/10/2013
- Producto no conforme. Expediente 534-F10-2014.
- Confidencialidad. Memorándum de fecha de 17 de febrero de 2014 por C.L. de la Unidad de Familia a P.A. de San Vicente. Tema: Reparaciones.
- Correo electrónico de 25 de febrero de 2015 de Procurador Local de la Unidad de Familia a P.A. de San Vicente.
- Mauricio Mancía Hernández, Asesor Jurídico. Libro de Asistencia Legal y Asignación de Casos.
- Expediente 636-F1014 Pretensión: Establecimiento Paternidad. Lic. María de los Angeles Zelaya
- Solicitud de asistencia legal para fijación de cuota alimenticia
- Informe Social
- Hoja de control de caso en etapa administrativa
- Archivo definitivo.
- Expediente 973-F10-13 Pretensión: Alimento, Cuidado Personal. Lic. María de los Ángeles Zelaya
- Solicitud de asistencia legal para establecimiento de paternidad
- Solicitud de asistencia legal para fijación de cuota alimenticia
- Expediente 295-F10-14 Pretensión: Divorcio. Lic. María de los Ángeles de Zelaya
- Hoja de Control de Caso de la Etapa Administrativa FOFA-02
- Solicitud de asistencia legal para proceso de divorcio FOFA 01-02
- Informe Social
- Archivo definitivo

- **PROCESO PENAL.** Oscar Isaac Novoa Martínez, C.L. de Unidad de Penal
- PRPE-01 Proceso Penal, Revisión 4 de 15/03/2011
- Expediente 414-14-2. Hecho: Agrupaciones ilícitas y amenazas. Defensor: Candelaria

Anabel Gámez de Teos.

- Expediente 1171-14-1. Hecho: Tráfico Ilícito. Defensor: Lic. Milton Panameño.
- Expediente 136-15-1. Hecho: Tenencia, portación o conducción ilegal e irresponsable de arma de fuego y disparo de arma de fuego. Defensor: Lic. Gloria Yanira Mena de Hernández.
- Solicitud de asistencia legal FOPE-01
- Entrevista con el Cliente FOPE-02
- Archivo de expediente FOPE-06
- Producto No Conforme.
- Expediente 999-14-1. Conforme.
- Expediente 1399-14-1. Conforme.
- Expediente 1711-13-1. Cliente: Juan de Jesús Mendoza. Lic. Castaneda. S/N de expediente en Libro de Inspecciones.

- **PROCESO LABORAL.** Lic. Cristabel Peña de Morales, C.L.
- Libro de entrada de asistencia legal 2014
- Expediente 167-CSC-10-2014.
- Expediente 272-JIT-10-2014.
- Expediente 14-CAPGR-10-2015. Visto.
- Solicitud de asistencia legal.
- Registro de asesoría individual

- **PROCESO DE MEDIACION.** Lic. Vilma Rosalía Pineda Amaya, C.L. de Mediación
- Expediente No. 50-UMYC10-2015. Mediador: Ana Vilma Melgar. Tema mediable: Patrimonial
- Expediente 286-UMYC10-2014. Tema mediable: Comunitario. Mediador: Ana Vilma Melgar.
- Expediente 457-UMYC10-2014. Tema mediable: Convivencia. Mediador: Ana Vilma Melgar.
- Solicitud de servicio de mediación
- Estrategia en el proceso de mediación.
- Convenio de confidencialidad
- Acta de Acuerdo de Mediación

- Resultado de sesión de mediación
- Inspección final y archivo de expediente
- Cuadro Anual de Seguimiento de Objetivos 2014
- Objetivo 1. Fortalecer la efectividad del proceso de mediación. Ejecución en riesgo de mes de feb, marzo, abril, agosto, septiembre y noviembre de 2014 con color amarillo.
- Matriz de seguimiento de AC del SGC FOCA-15 de 07-03-14
- Matriz de seguimiento de AP del SGC FOCA-15 A de 4-04-14 / 10-10-14
- Control del Producto No Conforme FOCA-13.

RECURSOS HUMANOS

Interlocutores: Marta de Rodezno, Coordinadora interina de RRHH (Procesos incentivos laborales) / Raúl García, Analista de Salud y Seguridad Ocupacional

Evidencias:

- PRRHH-01 Procedimiento de Evaluación del Desempeño y Desarrollo de Personal, Revisión 01 de 26 de marzo de 2012. Vigente.
- PRRHH-01 Procedimiento de Capacitación de Desarrollo Humano y Técnico Administrativo, PRRHH-01, Revisión 0 de 13 de mayo de 2014. Nuevo, no aprobado.
- Plan General de Capacitación 2014
- Plan General de Capacitación 2015
- Capacitación: Metodología de las 5 "S" Marzo 24 de 2014.
- Equipos de alto rendimiento 11 de febrero y 25 de agosto de 2014.
- Comunicación efectiva dentro de las organizaciones. 18 de febrero, 24 de mayo, 18 de julio y 15 de octubre de 2014. No realizada.
- Hoja de Control de Firmas de Capacitados. Las 5 "S". 27 de Noviembre de 2014. Capacitador: Lic. Ramón Wilfredo Jovel.
- Medición de Impacto de la Capacitación sobre Metodología de las 5 "S"
- Equipos de Alto Rendimiento. 11 de febrero de 2014. Facilitador: Dr. Chester Antonio Palacios Rogel. No evaluación de impacto de la Capacitación.
- Manejo Efectivo del Tiempo. 10 de marzo de 2014. Capacitador: Lic. Ramón Wilfredo Jovel. No realizada.

- Redacción de Documentos Técnicos. 05 de junio de 2014. 30 de abril de 2014. No evaluación de impacto de la capacitación. No impacto de la capacitación.
- NC 3 de 3 de auditoria previa:
- Solicitud de Acción Correctiva (SAC) FOCA-24
- Formulario para medir el impacto de la capacitación FORH-C-10
- Borrador de Procedimiento de Capacitación de Desarrollo Humano y Técnico Administrativo PRRH-01, Revisión 0 de 13 de mayo de 2014
- Evaluación de la eficacia de la capacitación de:
- Metodología de las 5 "S"
- Medición del impacto de la Capacitación sobre las Reglas Ortográficas de la Real Academia.
- Luz Cecilia López, Ejecutiva de Atención al Usuario en P.A. de San Vicente. Psicología. Curso de Visión Institucional de PGR. Puesto: Psicóloga (nombramiento). Formación "Debida diligencia en los procesos de atención al cliente". Registro de Hoja de Control de firmas de capacitados de Procedimiento de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias. Evaluación al desempeño. 24-10-2014.
- Oscar Isaac Novoa Martínez, C.L. de Unidad de Penal de P.A. de San Vicente. Lic. en Ciencias Jurídicas. Ficha de capacitación FORH-03. Ingreso 1994. C.L. desde Mayo de 2011.
- Julio Oscar Abrego Méndez, C.L. Familia en P.A. de San Miguel. Lic. en Ciencias Jurídicas. Ficha de capacitación. C.L. desde junio de 2002.
- Coordinador local: Leonel Osmar Pereira, C.L. P.A. San Salvador. Lic. en Ciencias Jurídicas. Ficha de capacitación. C.L. desde mayo de 2011.
- Elinor Barrios, Coordinador Nacional de Preventivo Psicosocial. Maestría en Psicología Industrial. Licenciada en Psicología. Junio de 2006.
- Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la PGR, 26/10/2011. Art. 18.
- Procedimiento de Evaluación del Desempeño y Desarrollo de Personal, PRRH-01 de 26 de marzo de 2012.

PRE-INVERSIÓN E INFRAESTRUCTURA, UPI

Interlocutores: Miguel Angel López Díaz, Coordinador de UPI 1 Lorena Guadalupe Zavala,

Analista de Infraestructura / Marvin Roberto Quintanilla, Colaborador administrativo

Evidencias:

- Pre-Inversión e Infraestructura, PRPI-01, 26 de marzo de 2012.
- Solicitud de infraestructura
- Plan Operativo Anual 2015.
- Plan Operativo Anual 2014.
- Objetivo 1. Proveer de infraestructura necesaria a las unidades organizativas de la PGR. % No de solicitudes de infraestructura evacuadas / Total de solicitudes recibidas por mes. 70 a 80 %.
- Matriz de costos por cada uno de los rubros incluidos en el Plan Presupuestario para el año 2015
- Matriz de Seguimiento y Monitoreo del Tablero de Control – Año 2014
- Cuadro de Solicitudes y Seguimiento de Procesos FOPI-01 Diciembre 2014
- Solicitud 25/11/2014 Revisión y Ajuste de Sistema de Aire Acondicionado Central
- Cuadro de Solicitudes y Seguimiento de Procesos FOPI-01 Enero 2015
- Solicitud 19/01/2015 Diseño de oficina de Procuraduría Adjunta de Familia – Noveno nivel
- Hoja de Reporte de Otorgamiento de Servicios.
- Cuadro de evaluación de inmuebles de las instalaciones de PGR, FOPI-02. P.A. de La Libertad. 28 de diciembre de 2014.
- Estudio de comparación de alternativas. P.A. La Libertad de fecha 04 de diciembre de 2014.
- Cuadro de evaluación de inmuebles de las instalaciones de PGR, FOPI-02. P.A. de San Vicente. 11 de junio de 2014.
- P.A. de Santa Ana, 16 de mayo de 2012.

COMUNICACIONES

Interlocutores: Mauricio Antonio López Cabrera, Coordinador de la Unidad de Comunicaciones

Evidencias:

- PRCO-01 Comunicación Estratégica Interna, PRCO-01, 26 de marzo de 2012

- PRCO-02 Comunicación Estratégica Externa, PRCO-02, 26 de marzo de 2012
- Plan Anual Operativo 2014 y 2015. En electrónico. Visto OK.
- Matriz de Seguimiento y Monitoreo del Tablero de Control, Año 2014. Presenta Información de los meses de enero a junio de 2014, sin el respectivo cálculo de indicadores. Para los meses de julio a diciembre de 2014 no hay datos ni indicadores.
- Plan de Anual de Comunicaciones Estratégicas Externas 2014
- Día de la Mediación: Septiembre de 2014.
- Cuotas Alimenticias y Aguinaldos: Diciembre de 2014
- Derechos de la niñez: Octubre de 2014
- Derecho de los Hombres: Junio de 2014
- Ficha técnica: Solicitud de apoyo FOCO-03. Paternidad responsable. 16 de junio de 2014.
- Plan de Anual de Comunicaciones Estratégicas Internas 2014

ALTA DIRECCION

Interlocutores: Lic. Cándida Parada de Acevedo, P.A. de Familia y Mediación / Lic. Alfredo Roberto Morán González, P.A. de Derechos Reales y Personal / Lic. Milton Alexander Portillo, P.A. Penal

Evidencias:

- Gestión de Recursos. Comité Presupuestario, incluido el Sindicato.
- Proceso Laboral. Convenios. ORMUSA.
- Análisis del Plan Quinquenal del Gobierno de El Salvador.
- LEPINA: Con el presupuesto. Unidad Especializada de la Niñez.
- Mediación comunitaria y mediación escolar.
- Ludotecas. Valor agregado de la PGR a los hijos e hijas de personas usuarias de los servicios. En San Salvador y Santa Tecla.
- Laboral. Nuevo Código Procesal Laboral.
- Paro Técnico de la PGR. Ámbito presupuestario. Mayor visibilización por el Sindicato.
- Seguimiento de objetivos y metas para toma de decisión.
- Revisión de objetivos.
- Resultados de auditoría interna.
- Encuestas de satisfacción de clientes. Quejas.

- Estadísticas. Datos económicos.
- Política de calidad y Objetivos de calidad.
- Recursos humanos.
- Relación de defensores públicos contra los fiscales.
- Revisión del SGC por la dirección. Acta de Comité de Calidad de fecha 3 de noviembre de 2014.
- Revisión del SGC por la dirección. Coordinaciones de apoyo institucional de fecha 7 de noviembre de 2014.
- Informe general del análisis de datos 2014, de los procesos de atención a usuarios: Proceso de familia, Proceso Laboral, Proceso Penal, Proceso de Medicación, Proceso de Derechos Reales y Personales, Proceso Psicosocial, Proceso de Adopciones, Proceso de Apoyo Institucional y Unidad de Calidad.
- Acuerdos de la Revisión del Sistema de Calidad Año 2013. Seguimiento.
- Plan de Control de Mejoras del Sistema 2015.
- Priorización de Necesidades. 2015.
- Estudio de Satisfacción del Servicio que presta la PGR. Septiembre de 2014.
- Informe de Coordinadores Naciones por Procesos para la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad de la PGR, incluido el Análisis de Datos.

6. NO CONFORMIDADES

Nº de no conformidades identificadas: 0 Mayores 7 menores

No Conformidad 1 de 7: Mayor (NCM) menor (NCm)

Se evidenció que los programas anuales de auditoría interna realizadas por las áreas de Calidad Institucional, Coordinación Nacional de Mediación y Coordinación Nacional de Preventivo Psicosocial para los años 2014 y 2015 no toman en consideración los criterios de estado e importancia de los procesos o áreas a auditar y los resultados de auditorías previas, ya que programan en general 1 o 2 auditorías internas al año por cada proceso, área o función, incumpliendo lo definido en el procedimiento PRCA-03 Auditorías Internas de Calidad, Revisión 10 de 14 de junio de 2012.

ISO 9001:2008, Apartado 8.2.2

No Conformidad 2 de 7: Mayor (NCM) menor (NCm)

Se evidenció la realización de acciones correctivas de la no conformidad 2 de 3 de la auditoría de seguimiento previa de noviembre de 2013 para los convenios con la Alcaldía Municipal de San Salvador y Ministerio de Trabajo, no así para los convenios con la Dirección de Centros Penales y Policía Nacional Civil.

ISO 9001:2008, Apartado 8.5.2

No Conformidad 3 de 7: Mayor (NCM) menor (NCm)

Se evidenció en la Coordinación Nacional de Preventivo Psicosocial una Matriz de Seguimiento y Monitoreo del Tablero de Control – Año 2014, la cual presenta información de indicadores contra la meta según el Anexo 1 B, sin detallar la información utilizada para obtener dichos indicadores. La Matriz de Seguimiento y Monitoreo del Tablero de Control del Año 2014 del Proceso de Comunicaciones no presenta la información del cálculo de indicadores de los meses de enero a diciembre de 2014.

Norma ISO 9001:2008, Apartado 5.4.1 / 8.2.3

No Conformidad 4 de 7: Mayor (NCM) menor (NCm)

No se evidenció los siguientes expedientes en el Proceso de Defensoría Pública Penal de la P.A. de San Miguel:

- Expediente 1296-14-03.
- Expediente 204-15-01.

Norma ISO 9001:2008, Apartado 7.5.3

No Conformidad 5 de 7: Mayor (NCM) menor (NCm)

No se evidenció la evaluación de la eficacia (impacto) de las siguientes capacitaciones

- Equipos de Alto Rendimiento de fecha 11 de febrero de 2014. Facilitador: Dr. Chester Antonio Palacios Rogel
- Redacción de Documentos Técnicos de fechas 30 de abril y 05 de junio de 2014.

Norma ISO 9001:2008, Apartado 6.2

No Conformidad 6 de 7: Mayor (NCM) menor (NCm)

No se evidenció las evaluaciones de desempeño del personal en la Unidad de RRHH para el año 2014 para los Coordinadores Locales y Coordinadores Nacionales:

- Oscar Isaac Novoa Martínez, C.L. de Unidad de Penal de P.A. de San Vicente.
- Julio Oscar Abrego Méndez, C.L. de Familia de P.A. de San Miguel.
- Leonel Osmar Pereira, C.L. de Familia de P.A. San Salvador
- Elinor Barrios, Coordinador Nacional de Preventivo Psicosocial.

Norma ISO 9001:2008, Apartado 6.2

No Conformidad 7 de 7: Mayor (NCM) menor (NCm)

En el proceso de comunicaciones se evidenció la utilización del formato FOCO-03 de Ficha Técnica: Solicitud de apoyo el cual no está incluido en el PRCO-02, Revisión 0 de 26 de marzo de 2012, sin la utilización de los formatos FOCO-04 de Solicitud para Evento o Entrevista y FOCO-05 de Ficha Técnica de Acompañamiento de dicho procedimiento.

Norma ISO 9001:2008, Apartado 4.2.3

Tratamiento de no conformidades: Las no conformidades deben tratarse mediante el procedimiento de acciones correctivas respectivo.

Respuestas: La organización debe proponer al auditor líder las respectivas acciones correctivas para su resolución en los plazos indicados a continuación. Una vez aceptadas deberá implantarse dichas acciones y verificarse internamente.

- No conformidades mayores: 1/2 mes
- No conformidades menores: 1 mes

Cierre de no conformidades mayores: El auditor debe comprobar evidencias de la implantación antes de continuar con el proceso de certificación / mantenimiento del certificado en un plazo no mayor a 3 meses.

Cierre de no conformidades menores: En la próxima auditoría se comprobará su eficacia y en caso favorable se procederá a su cierre. En caso negativo podrá abrirse no conformidades mayores.

El cierre de no conformidades mayores y la respuesta a no conformidades menores y su aceptación por el auditor líder son requisitos para la emisión o mantenimiento de un certificado.

7. OBSERVACIONES

1. Se evidenció el documento de Proceso Penal, PRPE-01, Revisión 5 de 31/10/2013 aprobado sin la respectiva formación previo a la implantación formal, pero en la práctica se aplica el PRPE-01, Revisión 4 de 15/03/2011.
2. Actualmente se está utilizando el logo de certificación de OSN en el documento de Política de Calidad y en las comunicaciones (por ejemplo: memorándums) de la oficina de calidad institucional de la PGR, el cual no incluye el número de certificado respectivo (CSG-001-2013).
3. Revisar los objetivos de calidad de las líneas estratégicas reportadas en el Manual de Calidad, MC, Revisión 11 de 15/01/2015 con los objetivos, metas e indicadores de los Planes Operativos Anuales (POA).

4. Se evidenció la realización de encuestas de satisfacción del proceso de mediación en las P.A. de San Salvador, San Miguel, Apopa y La Libertad, sin evidencia de las encuestas de la P.A. de San Vicente y Soyapango. Se evidenció nota de P.A. de Soyapango justificando la no realización de dichas encuesta.
5. Asegurar la cumplimentación del FOCA-13 de Control de Producto No Conforme en la Coordinación Nacional de Preventivo Psicosocial.
6. Revisar la metodología actual de la evaluación la eficacia de la formación técnica de la Coordinación de Preventivo Psicosocial, ya que actualmente la evaluación incluye a Capacitador, Evaluación al Taller y Evaluación al Ambiente, en contraste con la metodología de auditoría interna utilizada en otros procesos para dicha evaluación (por ejemplo: Mediación).
7. Revisar las condiciones de infraestructura en donde se desarrollan las actividades del proceso de familia de la P.A. de San Miguel y P.A. de San Vicente para asegurar la confidencialidad del proceso de familia.
8. Las condiciones del archivo de la P.A. de San Vicente son manifiestamente mejorables.
9. Se evidenció Curso de Metodología de las 5 "S" de fechas 24 de marzo y 27 de noviembre de 2014 dirigida al personal de las oficinas centrales y de la P.A. de San Salvador, San Vicente y la Libertad y no de las P.A. de Apopa, Soyapango, Santa Ana y San Miguel. La medición del impacto de la capacitación sobre la Metodología de las 5 "S" se limitó a la Unidad de Bienes Institucionales y Unidad de Tecnología y no a la evaluación de la formación recibida por el personal de las P.A. de San Salvador, San Vicente y La Libertad.
10. Asegurar los mecanismos que garanticen que las personas que realizan funciones interinas o adicionales a sus nombramientos oficiales cumplen el perfil detallado en el Manual de Clasificación de Cargos. De forma puntual no se evidenció el cumplimiento del requisito de dos años de experiencia en gerenciamiento de RRHH para la Coordinadora de RRHH interina.
11. Considerar la posibilidad de documentar formalmente las acciones de revisión de las instalaciones realizadas por la Unidad de Pre-Inversión e Infraestructura.

12. Se observó en algunos expedientes folios con enmendaduras y/o testaduras de los procesos de las P.A. de San Salvador, San Miguel y San Vicente, los cuales no han sido salvados según la práctica legal. Ejemplos: 1879-F18-14, 378-F7-2014, DP-197-15-03.

Respuestas: No se requiere respuesta a las observaciones, estas deberán considerarse como oportunidades de mejora el sistema. No obstante se comprobarán en la próxima auditoría por si alguna hubiera derivado en una no conformidad.

8. ANEXOS

- Plan de Auditoría
- No Conformidades / Solicitud de Acción Correctiva (NC/SAC)