**LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

**CONSIDERANDO:**

1. Que por Decreto Legislativo No. 837 del 4 de marzo del año 2021, publicado en el Diario Oficial Número 837, Tomo 431, de fecha 18 de mayo del año 2021, se promulgó la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, la cual entró en vigencia el día 18 de noviembre del año 2021, que a su vez derogó la Ley Orgánica emitida por Decreto 775, de fecha 3 de diciembre del año 2008, publicada en el Diario Oficial Número 241, Tomo 381, del 22 de diciembre del año 2008.
2. Que de conformidad a lo dispuesto en el Art. 126 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, se dispondrá de un plazo de un año contado a partir de la vigencia de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República para emitir el Reglamento de la Ley.
3. Que el Art. 17 literal t de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, establece como función de la Procuradora o Procurador General de la República emitir el presente Reglamento para regular la estructura orgánica, funciones y el desarrollo de la normativa contenida en la Ley Orgánica vigente.
4. Que en el ejercicio de dicha potestad reglamentaria y ante la necesidad de modernización, tanto orgánica como funcional, que aseguren la mejora constante y condiciones óptimas en la prestación de servicios por parte de la Procuraduría General de la República, es insoslayable garantizar en todos los procedimientos y trámites contenidos en la presente normativa, entre otros, los principios de eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica y transparencia.

**POR TANTO:**

En uso de sus facultades legales,

**DECRETA** el siguiente:

**REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

**TÍTULO I**

**CAPÍTULO UNICO**

**DISPOSICIONES FUNDAMENTALES**

**Objeto**

Art. 1.- El presente Reglamento tiene por objeto regular los procedimientos para la prestación de los servicios institucionales, desarrollar y facilitar las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.

**Alcance**

Art. - Quedan sujetos a lo dispuesto en el presente Reglamento, los servidores públicos de la Procuraduría General de la República, entendiéndose por tales, a funcionarios y empleados que laboran en la misma.

**Denominaciones y Definiciones**

Art.- Sin perjuicio de las denominaciones y definiciones referidas en la Ley, se desarrollan en el presente Reglamento las siguientes:

**Denominaciones:**

1. Ley Orgánica, para referirse a la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.
2. El Reglamento, para referirse al Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República;
3. Procuraduría General, Procuraduría o PGR, para referirse a la Procuraduría General de la República;
4. Persona titular para referirse al Procurador o Procuradora General de la República;
5. Procuraduría General Adjunta, para referirse al Procurador o
6. Procuradora General Adjunta;
7. Procuradurías Adjuntas, para referirse a las Procuradoras y Procuradores Adjuntos de todas las áreas de atención a la persona usuaria;
8. Secretaría General para referirse al Secretario o Secretaria General,
9. Dirección o Direcciones para referirse a las Directoras o Directores contemplados en la Ley;
10. Coordinaciones Nacionales para referirse a Coordinadores y Coordinadoras Nacionales de Unidades de Atención a la Persona Usuaria;
11. Coordinaciones de Apoyo para referirse a Coordinadores y Coordinadoras de las Unidades de Apoyo Administrativo y de Apoyo a la Integridad Institucional;
12. Coordinación Local, para referirse a los Coordinadores y Coordinadoras Locales de las Unidades de Atención a la Persona Usuaria;
13. Procuradurías Auxiliares, para referirse a quien dirige la Procuraduría Auxiliar;
14. Auditoría Interna, para referirse al Auditor o Auditora Interna;
15. Asesores del Despacho, para referirse a los Asesores y Asesoras Técnicos del Despacho;
16. Supervisores, para referirse a los Supervisores y Supervisoras Regionales;
17. OPA, para referirse a la Oficina para Adopciones;
18. CDI, para referirse al Centro de Desarrollo Infantil;
19. Unidad de Derivación, para referirse a la Unidad de Orientación y Derivación, identificada también en la Ley como Unidad de Orientación y Atención en Servicios;
20. Unidad de Riesgos, para referirse a la Unidad de Seguimiento y Evaluación de Riesgos de Integridad identificada también en la Ley como Unidad de Prevención y Medición de Riesgos.

**Definiciones**

1. Desplazamiento Forzado Interno: aquella condición que obliga a una persona o grupo de personas, que aún se encuentran dentro del territorio nacional a huir de su domicilio o de su lugar de residencia habitual, para evitar los efectos de la violencia generalizada y violaciones a los derechos humanos.
2. Enfoque de Derechos Humanos: Es un marco conceptual para el proceso del desarrollo humano, que desde el punto de vista normativo está basado en instrumentos internacionales de derechos humanos, y desde el operacional, está orientado a la promoción y la protección de los derechos humanos.
3. Enfoque de Derechos e Inclusión: modelo de desarrollo inclusivo orientado a la generación de condiciones de seguridad para los diversos grupos que forman una sociedad, se enfatiza la incorporación de quienes han sido tradicionalmente excluidos.
4. Formatos Accesibles: se entenderá como aquellos medios adicionales al escrito, que permitan ser entendidos por personas con cualquier categoría de discapacidad. Los formatos accesibles utilizables por personas con discapacidad pueden incluir, macrotipos, grabaciones de audio, interpretación en lengua de señas, formatos electrónicos, método braille, así como cualquier otro que cumpla con estándares internacionales de accesibilidad y permitan la efectiva comunicación y notificación con las personas en condición de discapacidad.
5. Grupos Poblacionales: se entenderá como los colectivos de personas que son atendidos por la Institución, quienes tienen en común una o varias condiciones de vulnerabilidad. Esta condición otorga la obligación de brindar un trato especial y preferente en la prestación del servicio. La institución deberá generar condiciones de accesibilidad bajo el enfoque de diseño universal, en el acceso a las oficinas, orientación adecuada, información sobre los servicios solicitados y tramitación eficiente y oportuna sobre su pretensión.
6. Integridad Institucional e Integridad Pública: se entiende como tal las acciones institucionales encaminadas al fortalecimiento de la gestión de la organización con el fin de lograr prácticas transparentes, participación ciudadana y fortalecimiento de los valores éticos institucionales y del servicio público. Comprendiendo el desarrollo de normativas y mecanismos de prevención y control.
7. Litigio Estratégico: El litigio estratégico consiste en la selección de un caso de alto impacto, con el cual acudir a los tribunales de justicia a fin de conseguir una sentencia que más allá de reparar a las víctimas directas del caso en cuestión, permita conseguir reformas legales, la adopción o reforma de políticas públicas o cambiar la conducta de las autoridades, a fin de que los beneficiarios finales del litigio sean todas aquellas personas que se encuentren en una situación similar.
8. Persona Usuaria: es la persona natural que carece de vinculación laboral con la institución a quien se le presta un servicio o varios de ellos.
9. Política Institucional: se entiende como los lineamientos o cursos de acción que define la Institución a través de su Titular para alcanzar un objetivo determinado, y que contribuyen a crear o transformar las condiciones en que las personas usuarias son atendidas dentro del quehacer institucional. Al ser emitidas son de estricto cumplimiento y brindan un marco de acción aplicable en las instancias respectivas.
10. Promoción de cultura de paz y convivencia ciudadana se entiende como las acciones positivas encaminadas a promover, desarrollar y ejecutar una cultura de diálogo, promoviendo el uso de medios alternos para la resolución de conflictos.
11. Riesgo de Integridad: se entenderá como la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos estratégicos de la integridad institucional referentes al área de transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, eficiencia pública, ética pública, lucha contra la corrupción.

Para este Reglamento y su respectiva Ley Orgánica, serán aplicables todas aquellas denominaciones relacionadas al mandato institucional, así como cualquier normativa interna, denominaciones citadas en las leyes especiales, políticas institucionales vigentes y normativa internacional.

**TÍTULO II**

**DE LA PROCURADORA O PROCURADOR GENERAL DE LA REPÚBLICA Y SUS ATRIBUCIONES**

**ORGANIZACIÓN Y FUNCIÓN**

**CAPÍTULO I**

**ATRIBUCIONES DE LA PROCURADORA GENERAL O PROCURADOR GENERAL**

**Atribuciones**

Art. .- La persona titular de la Procuraduría General es un funcionario que forma parte del Ministerio Público, quien goza de independencia con respecto a los demás órganos de gobierno y sus actuaciones están sometidas a la Constitución de la República, Tratados o Convenios Internacionales ratificados y a las demás leyes de la República.

Sus atribuciones serán ejercidas en todo el territorio nacional y para el ejercicio de su competencia todos los días y horas son hábiles. Asimismo, deberá fomentar y promover los servicios institucionales, el ejercicio de la paternidad y maternidad responsable y la asistencia a personas en condición de vulnerabilidad y otros grupos emergentes.

**De los Delegados y Representantes del Procurador o Procuradora General**

Art. Las personas delegadas y representantes de la persona titular de la Procuraduría General de la República tendrán como atribución cumplir con las funciones que les confiere la Ley Orgánica, el presente Reglamento y aquellas que le sean atribuidas por el Procurador o Procuradora General de la República.

Los límites de la delegación estarán sujetos a lo dispuesto en la ley aplicable.

La delegación de firma se entenderá autorización para firmar en nombre del superior jerárquico, siempre y cuando estos no conlleven la resolución de un asunto o recurso. Los límites de la delegación de firma estarán de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente y aquellas que la persona titular expresamente les faculte. Dicha delegación se realizará mediante acuerdo emitido por titular de la institución.

Se definen como delegados y representantes, de acuerdo a la Ley a los siguientes:

1. Director o Directora de Asuntos Jurídicos, mediante la emisión del acuerdo respectivo.
2. Procuradores y Procuradoras Auxiliares, mediante la emisión del acuerdo respectivo.
3. Personal de las unidades de atención a la persona usuaria que ejercen las funciones de representación legal, judicial, y las establecidas en la Ley Orgánica de acuerdo al quehacer institucional, mediante la emisión de credencial única; y
4. Aquellos a quien la persona titular expresamente les faculte.

**Requisitos de los Delegados y Representantes del Procurador o Procuradora General**

Art. Los requisitos para ser delegado y representante del Procurador o Procuradora General son:

1. Cuando se trate de representación mediante acuerdo se requieren los mismos que para ser Procurador o Procuradora General.
2. Cuando se trate de representación mediante credencial única y las funciones sean ejercidas por defensoras o defensores públicos de las unidades de atención a la persona usuaria se requiere que sean abogados o abogadas en el ejercicio de la profesión.
3. Cuando se trate de personal cuyas funciones sean técnicas o sociales, se deberá contar con título universitario en las carreras afines a la función que realiza.
4. Se extenderá credencial especial a aquel profesional que en razón de la necesidad del servicio y el mandato institucional acredite especialidad académica o profesional para ejercer la delegación y/o representación.

Cualquier otro requisito que sea establecido en la normativa interna de la Institución para el eficaz cumplimiento de sus funciones.

**Credenciales**

Art. Las personas delegadas de la Procuraduría General de la República, legitimarán su personería con credencial única o credencial especial.

La credencial única será elaborada y tramitada por las procuradurías adjuntas ante la Dirección de Asuntos Jurídicos para su revisión y posterior remisión a la persona titular, quien las aprueba y suscribe.

La credencial especial será tramitada ante la Dirección de Asuntos Jurídicos para su elaboración, revisión y posterior remisión a la persona titular, quien las aprueba y suscribe.

La persona titular de la Procuraduría podrá autorizar a uno o más funcionarios mediante acuerdo para firmar las credenciales, en tal caso, se indicará en éstas el número y fecha de acuerdo respectivo.

La Dirección de Asuntos Jurídicos será la encargada de crear el procedimiento para la elaboración y trámite de la emisión de credenciales en el instructivo correspondiente.

**CAPÍTULO II**

**ORGANIZACIÓN Y FUNCION**

**Niveles de Organización**

Art. .- Los niveles organizativos de la Procuraduría General serán conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica:

Nivel de Dirección:

1. La Procuradora o Procurador General.
2. La Procuradora o Procurador General Adjunto
3. Gerencia General de Asistencia Legal
4. Gerencia General de Administración y Finanzas
5. La Dirección de Asuntos Jurídicos.
6. Las Procuradurías Adjuntas.
7. La Secretaría General.
8. La Dirección Administrativa.
9. La Dirección de Talento Humano.
10. La Dirección Financiera.
11. La Dirección de Comunicaciones, Protocolo y Relaciones Públicas.
12. La Dirección de Integridad.
13. La Dirección de Control de Fondos a Terceros.
14. Auditoría Interna.

Nivel de Asistencia Técnica

1. Asesores Técnicos del Despacho.
2. Unidad de Género e Inclusión.
3. Unidad de Medio Ambiente.
4. Supervisores Regionales.
5. Centro de Formación, Análisis e Investigación.
6. Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional.

Nivel de Coordinación

1. Unidad de Tecnología e Información.
2. Unidad de Cooperación Externa y Pre-Inversión.
3. Unidad de Control de Bienes Institucionales.
4. Unidad de Logística.
5. Unidad de Infraestructura.
6. Unidad de Mantenimiento.
7. Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.
8. Unidad de Bienestar Institucional.
9. Unidad de Gestión Documental y Archivo.
10. Unidad de Seguimiento y Evaluación de Riesgos de Integridad o Unidad de Unidad de Prevención y Medición de Riesgos.
11. Coordinaciones Nacionales de Atención a la Persona Usuaria.

Unidades Específicas:

1. Oficina para Adopciones.
2. Unidad de Práctica Jurídica y Profesional.
3. Unidad de Acreditación de Mediadores, Conciliadores y Centros de Mediación.
4. Unidad de Orientación y Derivación o Unidad de Orientación y Atención en Servicios.
5. Unidad de Mejora Regulatoria
6. Unidad de Acceso a la Información Pública.
7. Unidad de Quejas y Denuncias.
8. Unidad de Atención Virtual.
9. Unidad de Servicios Itinerantes.
10. Unidad de Derechos Humanos.
11. Unidad de Asistencia al Usuario.
12. Unidad de Control de Fondos de Terceros.
13. Unidad de Protocolo y Relaciones Públicas.

Nivel Operativo y de Atención a la Persona Usuaria

1. Procuradurías Auxiliares
2. Unidades de Atención a la Persona Usuaria

Y las demás que en el futuro sean creadas mediante acuerdo por ser necesarias para el desarrollo de las funciones asignadas a la Procuraduría General de la República. Cada dirección y procuradurías adjuntas especializadas respectivas contarán con las coordinaciones y unidades necesarias correspondiente a cada nivel.

A la persona titular de la Procuraduría General de la República le corresponde la organización institucional y la emisión de la normativa que garantice el cumplimiento de las atribuciones correspondientes, con eficiencia, calidad, transparencia y ética pública, así mismo podrá emitir manuales de funcionamiento con sus respectivas descripciones de puestos para cada cargo, en el que se deberán incluir los requisitos particulares y de Ley y aquellos que estime conveniente desarrollar y estarán conformadas por: Gerente General de Asistencia Legal, Gerente General de Administración y Finanzas, Director, Procurador Adjunto, Secretario General, Auditor Interno, Procurador Auxiliar, Coordinador Nacional, Coordinador de Apoyo, Coordinador Local, Defensores Públicos, Supervisores Regionales, Asistentes Técnicos, Asistentes Legales y personal administrativo.

**Niveles de Dirección**

Art. El nivel de dirección es ejercido por la persona titular, como máxima autoridad de la institución y representante legal, cumpliendo con sus funciones con el apoyo inmediato de la persona que ejerza el cargo de Procuradora General Adjunta, Gerencia General de Asistencia Legal y Gerencia General de Administración y Finanzas, Dirección de Asuntos Jurídicos, Procuradurías Adjuntas, Secretaría General, Dirección Administrativa, Dirección de Talento Humano, Dirección Financiera, Dirección de Comunicaciones, Protocolo y Relaciones Públicas, Dirección de Integridad, Dirección de Control de Fondos de Terceros y Auditoría Interna.

El Procurador o Procuradora General Adjunta será nombrada por la titular de la institución y deberá reunir los mismos requisitos de esta y, además contar con carrera administrativa comprobable, su función será brindar apoyo y colaboración en la gestión del Procurador o Procuradora General y sus funciones son las establecidas en el artículo 22, de la Ley Orgánica de la PGR.

Los niveles de dirección establecidos en la Ley responden a la persona titular de la Procuraduría General de la República, sus funciones y responsabilidades están sujetas a lo que dispone la Ley, su actuar deberá ser conforme a la misión y visión institucional y políticas institucionales vigentes.

El nombramiento para desempeñarse en cualquier cargo de nivel de dirección será por cuenta de la persona titular de la Procuraduría General de la República.

**Nivel de Asistencia Técnica**

Art. El nivel de Asistencia Técnica está conformado por aquellas Unidades que dependen del Procurador General Adjunto, siendo las siguientes: Asesores Técnicos del Despacho; Unidad de Género e Inclusión; Unidad de Medio Ambiente; Supervisores Regionales; Centro de Formación, Análisis e Investigación; Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional.

El nivel de asistencia técnica, a través de sus dependencias tiene como funciones brindar asesoría en el ámbito legal y administrativo para la conducción, dirección, administración, planificación operativa y estratégica, gestión institucional y fortalecimiento del talento humano, garantizando la aplicación de la transversalidad del principio de igualdad y no discriminación, bajo un enfoque de derechos humanos e inclusión, con una atención preferente hacia las mujeres, personas adultas mayores, personas con discapacidad y otros grupos poblacionales en situación de vulnerabilidad.

**Nivel de Coordinación**

Art. El nivel de coordinación está conformado por las unidades de Unidad de Tecnología e Información; Unidad de Cooperación Externa y Pre-Inversión; Unidad de Control de Bienes Institucionales; Unidad de Logística; Unidad de Infraestructura; Unidad de Mantenimiento; Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional; Unidad de Bienestar Institucional; Unidad de Gestión Documental y Archivo; Unidad de Riesgos, denominada también Unidad de Seguimiento y Evaluación de Riesgos de Integridad; Coordinaciones Nacionales de Atención a la Persona Usuaria; estas dependerán de un Director o Procurador Adjunto conforme a lo establecido en la Ley.

Entre las funciones correspondientes a este nivel serán las de facilitar la coordinación necesaria para el buen funcionamiento administrativo, brindando soporte logístico en el quehacer institucional, la provisión de servicios legales, de mediación, conciliación y atención psicosocial y convivencia ciudadana. Su alcance será en todo el territorio nacional.

**Unidades Específicas**

Art. Las Unidades Específicas estarán conformadas por: Oficina para Adopciones**;** Unidad de Práctica Jurídica y Profesional depende~~n~~ de la Secretaría General; Unidad de Acreditación de Mediadores, Conciliadores y Centros de Mediación dependen de la Procuraduría Adjunta de Atención Psicosocial, Mediación y Conciliación para la convivencia ciudadana; Unidad de Mejora Regulatoria, Unidad de Orientación y Derivación; Unidad de Acceso a la Información Pública; Unidad de Quejas y Denuncias; Unidad de Atención Virtual; Unidad de Servicios Itinerantes depende del Despacho General Adjunto; Unidad de Derechos Humanos depende de la Dirección de Asuntos Jurídicos; Unidad de Asistencia al Usuario depende de la Dirección de Integridad; Unidad de Control de Fondos de Terceros de la Dirección de Fondos a Terceros; Unidad de Protocolo y Relaciones Públicas de la Dirección de Comunicaciones, Protocolo y Relaciones Públicas.

Su funcionamiento tendrá alcance en todo el territorio nacional. En el caso de la Oficina para Adopciones con autonomía técnica bajo la supervisión de Junta Directiva de la OPA y estará bajo el cargo de una Dirección Ejecutiva conforme a la Ley Especial de Adopciones.

Estas unidades desarrollan varias actividades, con el objeto de cumplir con el mandato institucional, sus funciones son facilitar la atención de la persona usuaria a fin de brindar una atención efectiva e integra con enfoque de derechos humanos, conforme a lo establecido en la Ley.

**Nivel Operativo y de Atención a la Persona Usuaria**

Art. El nivel operativo estará conformado por los Procuradores Auxiliares y Coordinadores Locales de las Unidades de Atención a la Persona Usuaria en todo el territorio nacional.

Su función será desarrollar la labor operativa en el quehacer institucional garantizando la aplicación de la transversalidad del principio de igualdad y no discriminación, bajo un enfoque de derechos humanos e inclusión, con una atención preferente hacia niñas, niños y adolescentes, mujeres, personas adultas mayores, personas con discapacidad y otros grupos poblacionales en situación de vulnerabilidad, brindando la provisión de servicios legales, de mediación, conciliación, atención psicosocial y convivencia ciudadana.

**Nombramiento de Coordinaciones de Equipo**

Art. Cuando las necesidades del servicio lo ameriten, se podrá nombrar coordinadores o coordinadoras de equipo de las unidades de atención a la persona usuaria, mediante los siguientes pasos:

El Procurador Auxiliar y el Coordinador Local nombraran coordinadores de equipo, su nombramiento será mediante acuerdo administrativo.

1. La persona nombrada, deberá cumplir los requisitos del coordinador local.
2. De dicha selección se dejará constancia en acta, la cual se enviará de manera inmediata a la Dirección de Talento Humano.
3. Una vez recibida la información en Talento Humano se realizará el acuerdo de nombramiento respectivo.

**Funciones del Coordinador de Equipo**

Art. La persona nombrada como coordinador de equipo tendrá como función apoyar al coordinador local de su unidad para asegurar la efectiva prestación del servicio.

**Requisitos de nombramiento**

Art. Los requisitos mínimos para desempeñar cargo en los niveles de Dirección, Asistencia Técnica, Coordinación, Unidades Específicas, Nivel Operativo y de Atención a la Persona Usuaria, serán poseer grado de licenciatura en una carrera afín al cargo, experiencia en cargo similares, conocimiento del área y aquellas que se disponga en la normativa interna respectiva, en donde además se desarrollarán los perfiles administrativos y otros referidos al quehacer institucional.

No podrá desempeñar ninguno de los cargos de los niveles señalados en el presente capítulo y otros que disponga la titular en la normativa interna, las personas que hayan sido sancionadas en sede judicial o administrativa por vulneraciones a derechos de niñas, niños o adolescentes, o por incumplimiento de los deberes de asistencia económica en perjuicio de sus hijos e hijas y que hayan sido declarados culpables en casos de violencia basada en género.

**TÍTULO III**

**PATRIMONIO Y REGIMEN FINANCIERO DE LA PROCURADURÍA GENERAL**

**CAPÍTULO I**

**Patrimonio, Régimen Financiero y Presupuesto**

Art. El patrimonio de la Procuraduría General de la República lo constituyen aquellos bienes, asignaciones, presupuestos, recursos, fondos, subsidios y cualquier otro ingreso que a cualquier título obtenga.

Para los efectos de la formulación del presupuesto se tomará como base una estimación de ingresos y egresos en función de su mandato constitucional y la Ley Orgánica, a fin de asegurar que se dispongan de recursos necesarios para su debido cumplimiento.

**Formulación, ejecución y control presupuestario**

Art. El proceso de formulación, ejecución y control del presupuesto se regirá conforme a lo establecido en las leyes de la administración financiera del Estado, normativas, manuales e instructivos internos, tomando en cuenta la planificación estratégica y operativa institucional y será responsabilidad de la Dirección Financiera, en coordinación con la Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional y la Dirección de Talento Humano, bajo la supervisión de la Gerencia General de Administración y Finanzas.

**CAPÍTULO II**

**FISCALIZACIÓN**

**Auditoría Interna**

Art. La Unidad de Auditoría Interna tiene como funciones las atribuidas en la Ley Orgánica y además deberá mantener la función de vigilancia y control de la actuación financiera y de la gestión administrativa, de conformidad a las Normas Técnicas de Control Interna Específicas de la Procuraduría General de la República y demás normativas aplicables al ejercicio de la auditoría.

Las funciones desarrolladas por la Unidad de Auditoría Interna se realizarán considerando el cumplimiento de las leyes, reglamentos, manuales, instructivos, normas, regulaciones, políticas y procedimientos de las operaciones, la protección y la salvaguarda de los bienes y recursos de la institución.

La Unidad de Auditoría Interna presentará informes de conformidad con las actividades programadas en su plan anual de trabajo previamente autorizado por la persona titular de la institución y son las siguientes:

1. Realizar exámenes especiales de auditoría y auditorias operacionales o de gestión, determinando las unidades y áreas de mayor riesgo y los períodos a evaluar, de conformidad al cronograma de actividades elaborado para tal fin.
2. Realizar arqueos al fondo circulante y cajas chicas cuando la necesidad lo amerite o a solicitud del Titular.
3. Asesorar y recomendar a la administración para añadir valor a la entidad, contribuyendo a la mejora de los servicios públicos mediante el aseguramiento objetivo y relevante de la eficacia y eficiencia, promoviendo una cultura organizacional hacia la mejora continua de los procesos, control y gestión de riesgos.
4. Identificar los riesgos en las diferentes unidades para la mejora continua institucional.

**TÍTULO IV**

**PROCEDIMIENTOS**

**CAPÍTULO I**

**DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA ATENCIÓN Y ACCESO A LA PERSONA USUARIA A TODAS LAS AREAS DE SERVICIO O UNIDADES DE ATENCIÓN**

**Solicitud de servicios**

Art. La persona usuaria de los servicios, podrá realizar solicitud de estos ante la Unidad de Orientación y Derivación, de la siguiente manera:

1. Por escrito,
2. Por medio tecnológico, o
3. De forma presencial.

La solicitud debe contener los requisitos mínimos siguientes:

1. Datos de la persona usuaria, de acuerdo al documento de identificación personal;
2. Descripción del trámite solicitado;
3. Detalle de los medios probatorios con los que fundamenta su pretensión;
4. Información para contactar a la persona a demandar en el caso le fuera aplicable.
5. Medio de contacto, detallando el consentimiento para hacer uso de medios tecnológicos como forma de comunicación con la Institución. La persona usuaria deberá comprometerse a la revisión periódica de cualquier notificación hecha llegar a través del medio.

**Admisión y derivación**

Art. Al verificar el cumplimiento de los requisitos en la solicitud, de acuerdo a las pretensiones de cada una de las unidades de atención a la persona usuaria, la Unidad de Orientación y Derivación procederá a admitir la solicitud mediante resolución motivada, incorporando toda aquella documentación que sea de utilidad para fundamentar la pretensión.

Cumplido lo anterior, se procederá por medio de oficio a la derivación del expediente a la Unidad de Atención de la Persona Usuaria correspondiente.

**Subsanación**

Art. En los casos que la solicitud no cumpla con los requisitos establecidos, la Unidad de Orientación y Derivación, en resolución motivada procederá a indicar a la persona usuaria los elementos faltantes y se indicará la manera de subsanarlos. La persona usuaria podrá presentar nuevamente la solicitud de servicios las veces que desee hacerlo.

**Denegatoria**

Art. La Unidad de Orientación y Derivación mediante resolución motivada podrá denegar el servicio en los siguientes casos:

1. Cuando el servicio solicitado no es propio de las competencias y atribuciones comprendidas en el mandato institucional;
2. Cuando la solicitud no es procedente por ser contraria a la normativa vigente;
3. Cuando la solicitud no cumple con los requisitos establecidos. Esto sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior.

No serán causales de denegatoria la falta de documentación que de manera interinstitucional pueda ser solicitada por la Procuraduría General para el diligenciamiento de los procedimientos. Para lo cual la Unidad de Orientación y Derivación se apoyará en las Procuradurías Auxiliares y Unidad de Servicios Itinerantes.

**Desistimiento**

Art. La persona usuaria podrá desistir de continuar el procedimiento iniciado en cualquier momento.

El desistimiento podrá ser declarado en cualquier etapa del procedimiento y se realizará por resolución motivada. Será responsable de dicha resolución la unidad en la cual se encuentre el expediente administrativo al momento de suceder el desistimiento de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Orgánica.

**Otras disposiciones**

Art. La continuidad y desarrollo del presente procedimiento será regulado y actualizada en la normativa interna generada por la Unidad de Orientación y Derivación.

Cada unidad deberá contar con los respectivos procedimientos técnicos que conlleven la ejecución de sus funciones, cumpliendo el mandato institucional.

**CAPÍTULO II**

**DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CARÁCTER LEGAL PARA LA ATENCIÓN Y ACCESO A LA PERSONA USUARIA EN TODAS LAS AREAS DE SERVICIO O UNIDADES DE ATENCIÓN**

**Principios Generales**

Art. Las Unidades de Atención a la Persona Usuaria de la Procuraduría General de la República deberán guiar sus actuaciones conforme a los siguientes principios:

1. Legalidad: las Unidades de Atención actuarán con sometimiento pleno al ordenamiento jurídico, ajustando sus actuaciones a lo previsto expresamente en la ley, en los términos regulados.
2. Antiformalismo: no se exigirán aquellos requisitos no esenciales que impidan la recepción de una solicitud, su tramitación y su culminación; en ese sentido las Unidades de Atención deberán de garantizar el acceso de los particulares a sus respectivas oficinas y a que estos planteen su solicitud con la certeza de que las mismas serán resueltas.
3. Celeridad: los procedimientos deben ser ágiles, con la menor dilación posible y serán impulsados de oficio cuando su naturaleza lo permita.
4. Economía: se deberán evitar todos aquellos trámites innecesarios a los solicitantes, procurando las Unidades de Atención que los particulares incurran en el menor gasto posible.
5. Seguridad Jurídica: Implica certeza y convicción por el cumplimiento y apego a los procedimientos y trámites, mediante la actuación de los sujetos obligados dentro de las facultades que les estén atribuidas, y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas.
6. Simplicidad: los procedimientos o trámites deberán de llevarse a cabo utilizando un lenguaje claro y simple, de fácil entendimiento para los solicitantes.

**Formas de inicio**

Art. La solicitud podrá presentarse, ya sea:

1. Por el titular de un derecho o interés legítimo;
2. Por designación de representante, estipulado en un instrumento público o documento privado con firma legalizada notarialmente, conforme a lo establecido en cada procedimiento.
3. Por solicitud de una autoridad sea esta judicial o administrativa.
4. Por decisión del superior jerárquico siempre y cuando reúna los requisitos para el inicio de un procedimiento en una unidad de atención para la persona usuaria.

Para la iniciación del procedimiento administrativo, es necesario reunir los requisitos establecidos en cada procedimiento de atención, según la pretensión solicitada.

**Solicitudes**

Art. Toda solicitud a la unidad correspondiente deberá de realizarse ya sea de forma escrita, presencial o a través de un medio tecnológico que deje constancia de la solicitud efectuada y de la recepción de parte de la unidad.

La solicitud debe reunir los requisitos mínimos de procesabilidad como son: la unidad a la que se dirige, las generales del interesado o su representante, los hechos y razones por los cuales se efectúa la solicitud, la petición en términos precisos, el lugar y medios para oír notificaciones, la firma del interesado, lugar y fecha; y, demás requerimientos necesarios que establezca la ley.

Ante el supuesto de la falta de requisitos necesarios para admitir la solicitud, las Unidades de Atención podrán prevenir por el termino de diez días hábiles después de la notificación, para que se subsane el requerimiento, advirtiendo que, ante la falta de subsanación, se archivará el trámite, quedándole a salvo el derecho al particular de volverlo a iniciar.

**Solicitudes**

Art. Toda solicitud a la unidad correspondiente deberá de realizarse ya sea de forma escrita, presencial o a través de un medio tecnológico que deje constancia de la solicitud efectuada y de la recepción de parte de la unidad.

La solicitud debe reunir los requisitos mínimos de procesabilidad como son: la unidad a la que se dirige, las generales del interesado o su representante, los hechos y razones por los cuales se efectúa la solicitud, la petición en términos precisos, el lugar y medios para oír notificaciones, la firma del interesado, lugar y fecha; y, demás requerimientos necesarios que establezca la ley.

Ante el supuesto de la falta de requisitos necesarios para admitir la solicitud, las Unidades de Atención podrán prevenir por el termino de diez días hábiles después de la notificación, para que se subsane el requerimiento, advirtiendo que, ante la falta de subsanación, se archivará el trámite, quedándole a salvo el derecho al particular de volverlo a iniciar.

**Recursos**

Art. Los recursos aplicables a los procedimientos administrativos de carácter legal de las unidades de atención a la persona usuaria son de apelación y de revisión.

Procederá el recurso de apelación cuando se trate de denegatoria del servicio y de aquellos actos definitivos que ponen fin al procedimiento, siempre que no agoten la vía administrativa. Admitirán también este recurso los actos de tramite cualificados.

Procederá el recurso de revisión cuando se trate de resoluciones que generen derechos y obligaciones emitidas en el procedimiento de establecimiento, fijación, modificación y cesación de cuota alimenticia.

**Trámite de los recursos**

Art. Los recursos podrán interponerse de forma verbal o escrita ante el procurador o procuradora auxiliar en el plazo de quince días contados a partir del día siguiente de la notificación de la resolución. Será interpuesto en la unidad que corresponda, e inmediatamente lo remitirá al despacho auxiliar para su tramitación.

El procurador o procuradora auxiliar, resolverá sobre la admisión o rechazo del recurso dentro del plazo de tres días hábiles, y en caso de ser admitido emitirá la resolución que corresponda en el plazo de ocho días hábiles; la cual deberá ser notificada a las partes.

Para notificar la resolución, se estará a lo dispuesto en este Reglamento. Una vez notificada se continuará con el procedimiento respectivo.

**Procedimientos de las unidades de atención a la persona usuaria**

Art. Las coordinaciones nacionales, con el apoyo de coordinaciones locales, elaborará la propuesta de los procedimientos aplicables a los servicios legales de su competencia conforme a la Ley Orgánica.

Las coordinaciones nacionales serán las encargadas de actualizar y ejecutar la normativa correspondiente y las propuestas de mejora de los procedimientos para cada uno de los procesos que dentro de sus unidades se realicen.

En dichos procedimientos se deberá normar sobre las medidas internas para que las personas en condición de vulnerabilidad puedan acceder a los servicios institucionales de manera ágil, fácil y adecuado a la situación de vulnerabilidad presentada. Además, se deberá incluir la atención inmediata y urgente de la persona usuaria ante cualquier situación de violencia.

Para el desarrollo de tal normativa se tomará en cuenta lo dispuesto en el presente Reglamento, políticas institucionales, legislación nacional e internacional aplicable.

**CAPÍTULO III**

**DEL PROCEDIMIENTO DE ESTABLECIMIENTO, FIJACIÓN, MODIFICACION Y CESACIÓN DE CUOTA ALIMENTICIA, ACCIÓN PARA ESTABLECER EL DERECHO A UN NIVEL DE VIDA DIGNO Y ADECUADO**

**Responsable del establecimiento, fijación, modificación y cesación de cuotas alimenticias**

Art. Las unidades responsables definidas en el procedimiento administrativo de la materia podrán recibir directamente las solicitudes de establecimiento, fijación, modificación y cesación de cuotas alimenticias.

Las unidades involucradas en el procedimiento son la Unidad de Orientación y Derivación; la Unidad de Familia y la Unidad de Mediación y Conciliación.

**Responsabilidad de la Unidad de Orientación y Derivación**

Art. La Unidad de Orientación y Derivación será responsable de brindar orientación a la persona usuaria, recibir solicitud del procedimiento, admitir la solicitud, conforme a los requisitos y derivar el procedimiento a la unidad correspondiente conforme a lo que al respecto regula la Ley Orgánica de la PGR.

En las procuradurías auxiliares que no cuenten con unidad de orientación y derivación, será la unidad de familia la responsable de tales funciones.

**Responsabilidad de la Unidad de Mediación y Conciliación y Unidad de Familia**

Art. La unidad de mediación y conciliación, será la responsable de la tramitación de la pretensión conforme al procedimiento respectivo y la realización de la audiencia conciliatoria; en caso de no existir acuerdos, será la Unidad de Familia, la que emita la resolución correspondiente.

Ambas unidades estarán a cargo de definir los requisitos mínimos que la solicitud deba contener y detallarlo en el respectivo procedimiento administrativo, el cual será puesto en conocimiento de la Unidad de Orientación y Derivación y ~~de~~ brindarle cualquier actualización al respecto.

El procedimiento y los requisitos exigidos deberán constar en la normativa interna respectiva y tendrán aplicabilidad en todas las Procuradurías Auxiliares.

Una vez que la solicitud ha sido derivada por la Unidad de Orientación y Derivación se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica.

**Sobre la fijación, modificación y cesación de cuota alimenticia**

Art. La pretensión de establecimiento de fijación, modificación y cesación de cuotas alimenticias estará a lo dispuesto en la normativa interna respectiva, la cual desarrollará las actividades a realizar detallando en esta como mínimo: solicitud, momento de apertura a pruebas, actos de comunicación, existencia de resolución motivada, plazo, elaboración de aviso y orden de retención si aplicara, incluyendo las unidades involucradas y su responsabilidad.

**Sobre la fijación provisional de cuota alimenticia**

Art. La fijación provisional de cuota alimenticia se regirá por los siguientes supuestos:

1. Si no hay ofrecimiento de cuota alimenticia en la audiencia de conciliación y se cuenta con constancia salarial, se procederá a fijar la cuota alimenticia provisional.
2. Si hay ofrecimiento de cuota alimenticia en la audiencia de conciliación, ésta se tomará como provisional y se resolverá definitivamente.

La resolución que fije provisionalmente la cuota alimenticia deberá estar

debidamente motivada.

**Sobre la cesación**

Art. Para poder establecer la cesación se tendrán como elementos probatorios:

1. Que la persona alimentaria haya cumplido la mayoría de edad;
2. Movimiento migratorio de la persona alimentaria;
3. Certificación de partida de matrimonio, si fuera el caso;
4. Informe del Instituto Salvadoreño del Seguro Social;
5. Informe del Ministerio de Educación a nombre del alimentario;
6. Imagen de Documento Único de Identidad proporcionada por el RNPN;
7. Informe de trabajo social.

A fin de agilizar el procedimiento, todos los elementos anteriores deberán ser consultados de acuerdo al procedimiento de intercambio interinstitucional de información y diligenciados por la Unidad de Familia a través de sus coordinaciones locales.

**Otras disposiciones**

Art. La continuidad, convocatoria, plazos y desarrollo del presente procedimiento será regulado y actualizada en la normativa e instrumentos internos generados por la Coordinación Nacional de Familia y se detallará todo lo concerniente a éste, a fin de facilitar el acceso a la justicia de la persona usuaria.

Este procedimiento será resuelto en etapa administrativa.

**CAPÍTULO IV**

**DEL PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA LEGAL EN LA PROMOCION DE PROCESOS DE DIVORCIO**

**Solicitud**

Art. La asistencia legal para el proceso de divorcio será proporcionada por los motivos establecidos en el Código de Familia, a excepción del motivo por mutuo consentimiento de los cónyuges.

Cuando la persona usuaria sea mujer, de acuerdo a lo establecido en la normativa nacional e internacional de protección de los derechos de las mujeres; los indicios de violencia a los cuales se refiere el presente artículo se tendrán por establecidos sólo con su dicho. Se deberán tomar en cuenta aquellas condiciones de discriminación múltiple que la mujer presentare a fin de brindar una atención desde la interseccionalidad.

**Admisión**

Art. Admitida la solicitud del proceso de divorcio se elaborará un resumen de los elementos probatorios presentados, dejando constancia en el expediente de la idoneidad de la prueba y se elaborará la demanda o solicitud respectiva a fin de promover en sede judicial el mismo.

**Otras disposiciones**

Art. La continuidad y desarrollo del presente procedimiento será regulado y actualizada en la normativa interna generada por la Unidad de Familia.

En el proceso respectivo se detallará todo lo concerniente a éste a fin de facilitar el acceso a la justicia de la persona usuaria.

El presente procedimiento administrativo no podrá exceder el plazo de 20 días hábiles para su finalización, contados a partir de la recepción del expediente.

**CAPÍTULO V**

**DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICION DE CERTIFICACIONES Y SOLVENCIAS**

**De las certificaciones y solvencias**

Art. La reproducción de copias de expedientes, documentos y solvencias se realizará de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Orgánica y demás normativa aplicable; y se entenderá por:

1. Expediente administrativo, es el conjunto de documentos relacionados entre sí y que reflejan el procedimiento tramitado ante cualquier unidad de atención de la persona usuaria, ya sea que se encuentre activo o en archivo.
2. Documentos, se refiere a todo escrito en soporte material que contenga información, que sea suscrito por persona autorizada, cualquiera sea su forma física o característica.
3. Solvencias, se entenderá por tal aquel documento que materializa la existencia o inexistencia de registro de procedimientos dentro de la institución o bien que no presenta mora en el pago de cuota alimenticia. Y cualquier otra que la normativa aplicable mande a ser extendida por la Procuraduría General.

Toda emisión de documentos tendrá en cuenta si la información es o no confidencial o reservada, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información Pública.

**Formas de reproducción de documentos y solvencias**

Art. Las formas de reproducción de documentos serán:

1. Copia simple;
2. Copia certificada;
3. Medio magnético o electrónico;
4. Soportes accesibles para personas con discapacidad.

**Formalidades de la petición**

Art. Las solicitudes de reproducción de expedientes o documentos y extensión de solvencias, podrá hacerse por medios tecnológicos.

Cuando se reciba una petición de certificación de un expediente o documentos que contengan información confidencial, se requerirá al titular del expediente su autorización para entregarla, quien tendrá cinco días hábiles para responder a partir de la notificación correspondiente, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Acceso a la Información Pública.

Cuando se trate de peticiones efectuadas por la Fiscalía General de la República, Órgano Judicial, o cualquier institución que sean parte de una investigación, estas se tramitarán de acuerdo a lo solicitado y según la normativa aplicable.

**Denegatoria de expedición de certificaciones y solvencias**

Art. Toda denegatoria se hará constar en resolución motivada suscrita por las procuradurías auxiliares o la secretaría general, según sea el caso.

La denegatoria podrá fundamentarse además por la inexistencia de la documentación relacionada.

**Del costo de la reproducción de copias de expedientes o documentos y solvencias**

Art. La Procuraduría General elaborará la tabla de precios por servicios de reproducción de copias de expedientes, documentos y emisión de solvencias y gestionará ante el Ministerio de Hacienda su aprobación a fin de que dicho ingreso proveniente del servicio sea incorporado al patrimonio institucional.

La Dirección Financiera será la encargada de crear la normativa interna especial que desarrollará la descripción del procedimiento para el cobro o reproducción de la documentación relacionada.

No incurrirán en costos de reproducción de copias de expedientes, ni documentos, cuando se trataré de personas de escasos recursos, o personas con condición de vulnerabilidad. La exoneración de tal costo será autorizada por el coordinador local o procurador auxiliar respectivo, la misma se hará constar en formulario debidamente firmado en el cual se expondrá brevemente la causa que motivó la exoneración y será anexado al expediente administrativo.

Si la reproducción solicitada se hiciera constar en soporte magnético o electrónico aportado por la persona solicitante, esta será gratuita.

La emisión de solvencias siempre generará el costo aprobado y no podrá obviarse el mismo por ningún motivo.

**Casos Especiales**

Art. Cuando la solicitud de reproducción de copias de expediente o documentos contenga información referente a niños, niñas, adolescentes, mujeres en condición de violencia y otras poblaciones en condición de vulnerabilidad, se solicitará opinión a las unidades encargadas de protección de tales grupos. Si la opinión fuera negándose a brindar la reproducción de copia o documentos se resolverá en tal sentido y se informará a la persona solicitante al respecto.

**De las certificaciones y solvencias emitidas por Secretaría General**

Art. La Secretaría General es la encargada de emitir certificaciones de actas, autos, resoluciones, solvencias, acuerdos y expedientes provenientes de:

1. El despacho de la persona titular de la Procuraduría General;
2. El despacho de la Procuradora General Adjunta o Procurador General Adjunto;
3. Las procuradurías adjuntas y coordinaciones nacionales de las distintas unidades de atención de la persona usuaria;
4. De las procuradoras o procuradores auxiliares;
5. De la Oficina para Adopciones
6. De la Dirección de Talento Humano;
7. De las unidades de apoyo administrativo e integridad institucional y unidades específicas;
8. Cualquier otro documento de interés institucional conforme a la Ley

En el caso de certificaciones dirigidas a otras instituciones, las mismas las realizará la Secretaría General a petición de la persona titular de la Institución.

La emisión de solvencias referida a la cuota alimenticia será responsabilidad de la Secretaría General y podrá solicitarse por medios tecnológicos y de forma presencial.

**De las certificaciones emitidas por Procuradora o Procurador Auxiliar**

Art. Las procuradoras o procuradores auxiliares podrán emitir certificaciones de actas, autos, resoluciones y expedientes de las distintas unidades que están bajo su cargo, siempre y cuando sea solicitado por una persona usuaria o autoridad competente.

**CAPÍTULO VI**

**DEL USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

**Alcance**

Art. La Procuraduría General de la República podrá utilizar tecnologías de la información y comunicación de acuerdo a la normativa vigente establecida en la ley y de acuerdo a su capacidad institucional.

La persona titular de la Procuraduría podrá encomendar a la Unidad de Tecnología e Información y Unidad de Atención Virtual el diseño y actualización de la normativa interna que desarrolle el uso de las herramientas tecnológicas de información, para el acceso a los servicios institucionales, que facilite todo aquel acto relacionado a los trámites internos de los procesos desarrollados en las Unidades de Atención a la Persona Usuaria.

**Comunicaciones por medio de tecnologías de la información**

Art. Las comunicaciones que la Procuraduría General puede realizar mediante el uso de tecnologías de la información son todas aquellas necesarias para el desarrollo de las diligencias administrativas propias de sus procesos y aquellas de carácter judicial; pudiendo ser: trámites, diligencias, notificaciones, citatorios, convocatorias, requerimientos y cualquier otro acto propio de la naturaleza del quehacer institucional.

Estas comunicaciones solo tendrán validez cuando sean realizadas a través de los medios tecnológicos reconocidos y habilitados por la institución.

**Notificación mediante medios electrónicos**

Art. La decisión que ponga fin al procedimiento o a la tramitación de recursos deberá realizarse por medio de resolución motivada y podrá ser notificada por los medios tecnológicos puestos a disposición de acuerdo a la legislación vigente.

**Consentimiento de la persona usuaria para el uso de medios tecnológicos**

Art. La Procuraduría General realizará los actos administrativos de comunicación por medios tecnológicos, únicamente a través de los proporcionados por la persona usuaria, dejando constancia en el expediente administrativo de tal consentimiento, en caso fuera aplicable, designará al menos dos medios para la comunicación.

Si la persona usuaria expresa su negativa a recibir comunicación por medios tecnológicos, deberá señalar un lugar para oír notificaciones y se realizarán las mismas por los medios tradicionales, principalmente si se tratare de personas en condición de vulnerabilidad. Si este fuera el caso, las citas y notificaciones se realizarán por medio del citador-notificador, en el lugar señalado, dentro de la circunscripción de la sede donde se encuentre la Procuraduría Auxiliar, en un plazo de 3 días hábiles, dejando constancia en acta de la diligencia, dicha acta será agregada al expediente administrativo.

Será responsabilidad de la persona usuaria el informar sobre cualquier cambio en los medios designados para realizar notificaciones o cualquier comunicación.

**Excepción de notificación por tablero administrativo**

Art. La notificación por tablero administrativo será excepcional y, solamente, procederá en los casos señalados en la Ley de Procedimientos Administrativos.

Previo a su uso, se proveerá resolución motivada en donde se establecerán los actos de comunicación realizados por la institución, señalando la evidencia de los mismos y la necesidad del uso de este medio. Esta resolución será proveída por la Coordinación Local respectiva, en todas las procuradurías auxiliares.

**Firma electrónica**

Art. La Procuraduría General de la República podrá utilizar firma electrónica en los documentos necesarios para el funcionamiento de su quehacer institucional, lo cual estará sujeto a las disposiciones de la Ley aplicable.

La persona titular de la Procuraduría General de la República podrá disponer sobre el uso o no de la firma electrónica de acuerdo a sus necesidades, así como la delegación de esta.

La Unidad de Tecnología e Información será la encargada de crear la normativa interna y las condiciones que garanticen su confiabilidad y seguridad.

**Tecnologías accesibles**

Art. Los medios tecnológicos institucionales a disposición de las personas usuarias deberán ser accesibles también para las personas con discapacidad, debiendo favorecer la adaptación de los medios de acceso a la información y comunicación a sus características funcionales.

**Responsable**

Art. Las unidades de atención a la persona usuaria serán las responsables de realizar las comunicaciones a través de los medios tecnológicos puestos a disposición.

La Unidad de Tecnología e Información será la responsable de desarrollar y adecuar en cada una de las procuradurías auxiliares la aplicación de los medios tecnológicos idóneos a la naturaleza de la labor institucional, así como de brindar el soporte necesario para su mantenimiento.

Cuando se trate de la conservación y almacenamiento de documentos por medios electrónicos, deberá brindar el soporte técnico necesario a la Unidad Documental y Archivo y otras unidades involucradas, para su funcionamiento, emisión y actualización de la normativa pertinente.

**Medios Tecnológicos para comunicación interna**

Art. Se entenderán como medios tecnológicos autorizados para la comunicación interna del personal de la institución, el correo electrónico institucional y cualquier otro medio que desarrolle, regulados a través de la normativa interna. La Unidad de Tecnología e Información será la responsable del levantamiento de dicha normativa y mantenimiento de los medios tecnológicos.

Todo desarrollo tecnológico que se realice es propiedad intelectual exclusiva de la Procuraduría General de la República y tendrá que ser resguardada en la Unidad de Tecnología e Información, con los respectivos manuales o instructivos de funcionamiento.

En la normativa interna se deberá desarrollar el procedimiento acerca del uso, alcance y validez de los medios tecnológicos de comunicación interna. Para ello la Unidad encargada podrá desarrollar propuestas de políticas de controles de acceso, alertas de plazos, normas de confidencialidad sobre la información y cualquier otra que sea de interés y necesaria para su funcionamiento y de beneficio para la persona usuaria.

**TÍTULO V**

**DISPOSICIONES GENERALES Y DISPOSICIONES FINALES**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Comités Institucionales**

Art. Los Comités Institucionales de la Procuraduría General son:

1. Comité de Trabajo;
2. Comité Operativo;

Para cada uno de los comités la persona titular de la institución podrá designar un servidor público que lo represente, quien no podrá delegar su participación en las sesiones respectivas.

Los comités deberán dejar constancia de las sesiones de trabajo y rendir el informe correspondiente.

**Comité de Trabajo**

Art. El comité de trabajo deberá contar con una coordinadora o coordinador, que, entre otras funciones, rendirá informe al titular de la Procuraduría General de la República. Sus funciones serán indicadas en el acuerdo respectivo, en el cual se detallará el personal que conformará dicho comité, objetivo y duración del mismo.

Todas las unidades organizativas brindarán la información requerida en el periodo establecido, de acuerdo a la naturaleza del mismo.

**Comité Operativo**

Art. Estará conformado por los coordinadores nacionales de las unidades de atención a la persona usuaria y por cualquier delegado del Procurador o Procuradora General.

El Comité Operativo elegirá un coordinador, que, entre otras funciones, rendirá informe al titular de la Procuraduría General de la República.

Las reuniones del Comité Operativo se realizarán trimestralmente de forma ordinaria, en las mismas se deberá dejar constancia de la comparecencia de sus miembros y de los resultados de la reunión, podrán ser convocados de manera extraordinaria por la Procuradora General.

**Situaciones no previstas**

Art. Las situaciones no previstas en este Reglamento serán resueltas por el Procurador o Procuradora General con base a los preceptos de la Constitución de la República y de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República y otras fuentes del Derecho.

**Debida asistencia a niñez y adolescencia**

Art. Cuando en la tramitación del procedimiento que involucre niños, niñas y/o adolescentes, la Procuraduría garantizará en todo momento sus derechos inherentes a través del acompañamiento de profesional de la Unidad de Niñez y Adolescencia principalmente en aquellos casos en que el niño, niña y adolescente no sea acompañado por persona responsable y se advierta que su desarrollo evolutivo y razonamiento lo deja en un nivel de desprotección.

En todo momento cuando sea requerida la opinión de niña, niño o adolescente, la misma será recibida con métodos acordes a su edad y será tomada en cuenta en función de su desarrollo evolutivo, debiéndose documentar la opinión y relacionarse en el acta de convenio respectiva.

Las resoluciones deberán tomar en cuenta, motivadamente, la opinión expresada de las niñas, niños y adolescentes.

**Computo de plazos**

Art. Los términos y plazos del procedimiento administrativo son obligatorios y estarán de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Procedimientos Administrativos.

Los actos administrativos de la Procuraduría General de la República, se llevarán a cabo en días y horas hábiles. Sin embargo, si existieran razones de urgencia, se entenderán habilitados días y horas inhábiles para realizar los actos procedimentales.

El término de los plazos se computará únicamente en días y horas hábiles. Se entenderá que, si el plazo es fijado en días, éste se contará a partir del día siguiente a aquel en el que se realizó la notificación o publicación. Si el plazo se fija por meses y años, se contarán de fecha a fecha, cuando el último día del plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

**Colaboración e Intercambio interinstitucional de información pública**

Art. La Procuraduría General podrá requerir a particulares y servidores públicos cualquier colaboración o auxilio mediante el uso de tecnologías de la información y de la comunicación, si fuera el caso. De igual manera podrá requerir el envío de cualquier información, documento o prueba solicitada para el cumplimiento de los fines de la Ley y este Reglamento.

La solicitud de información hacia otras instituciones se evacuará en el tiempo establecido en el documento respectivo. En el caso de falta de respuesta o en la negativa a colaborar, se comunicará tal situación a las autoridades competentes.

La Procuraduría General podrá suscribir Convenios o Acuerdos con otras instituciones a fin de intercambiar información que permita cumplir con su quehacer institucional y lo regulado en la Ley, Reglamento y normativa interna.

Las propuestas de suscripción de Convenios o Acuerdos estarán a cargo de las Procuradurías Adjuntas con apoyo de las Coordinaciones Nacionales de las Unidades de Atención a la Persona Usuaria, en coordinación con la Unidad de Cooperación Externa y Pre Inversión de acuerdo a las facultades previstas en la Ley.

**Celeridad e impulso de oficio**

Art. Todos los procedimientos que se desarrollen en la normativa interna señalada en este Reglamento deberán reflejar en su contenido, flexibilidad, agilidad y simplificación en su trámite y requisitos.

Los procedimientos regulados en el presente Reglamento y normativa interna deberán recibir impulso oficioso de la Institución, cuando la naturaleza del proceso lo permita. De igual manera la comparecencia de la persona usuaria deberá ordenarse cuando sea estrictamente necesaria.

**Caducidad**

Art. Cuando la persona usuaria se ausente sin justa causa y sea imposible su localización o el procedimiento se paralizare por causa imputable a ella, el procurador auxiliar, mediante informe del coordinador local, requerirá al interesado en resolución motivada que en el plazo de diez días realice el trámite correspondiente, advirtiendo además que transcurridos treinta días desde el vencimiento del plazo otorgado para atender el requerimiento, se declarará la caducidad del procedimiento.

La caducidad será declarada conforme a los lineamientos establecidos en los procedimientos de las unidades respectivas, en el cual se establecerá lo relativo a requisitos, plazo y competencia.

**Servicio móvil**

Art. Se facilitará de forma móvil, los servicios legales, notariales, de mediación, conciliación, psicosocial y cualquier otro que sea requerido, a los diferentes grupos poblacionales que por razones de distancias, acceso, salud, discapacidad, edad, o cualquier otra situación de vulnerabilidad no les sea posible llegar a solicitar los servicios a las sedes de la Institución, pudiendo ser atendidos a través de la Unidad de Servicios Itinerantes, cuya solicitud podrá también ser aceptada por la Unidad de Orientación y Derivación.

Para la ejecución de dichos servicios se podrán desarrollar los convenios que sean necesarios con otras instituciones o personas jurídicas a fin de acercar el servicio a la población.

Los servicios deberán prestarse bajo un enfoque de derechos humanos e inclusión y no discriminación.

**Servicio domiciliar**

Art. Se facilitarán de forma domiciliar, los servicios legales, notariales, mediación, conciliación y psicosociales, a la persona usuaria siempre y cuando concurran las siguientes circunstancias:

1. Exista una o más condiciones de vulnerabilidad que le impidan solicitar y acceder a los servicios institucionales, a pesar de los medios puestos a disposición; o
2. Exista una situación de violencia. En estos casos la atención deberá ser tramitada de manera urgente.

**Procedimiento del servicio domiciliar**

Art. El servicio domiciliar podrá ser solicitado por cualquier persona que, en conocimiento de cualquiera de las situaciones descritas en el artículo anterior, ponga en conocimiento de la institución, por los medios habilitados.

Una vez puesto en conocimiento, será el Procurador o Procuradora Auxiliar de la zona quien disponga de manera urgente el inicio del procedimiento en forma domiciliar, para ello, podrá conformar equipo multidisciplinario a fin de dar respuesta ante la situación y podrá solicitar apoyo interinstitucional a autoridad competente.

El equipo multidisciplinario o persona designada deberá rendir informe en las siguientes 24 horas de realizada la visita domiciliar, y será el Procurador o Procuradora Auxiliar de la zona quien derive el procedimiento a la Unidad respectiva.

**Centro de Desarrollo Infantil**

Art. El Centro de Desarrollo Infantil forma parte de la Unidad de Bienestar Institucional de acuerdo a lo dispuesto en Ley Orgánica, sus funciones son brindar cuidados y los servicios educativos necesarios para el desarrollo integral de las niñas y los niños de primera infancia, hijas e hijos de los servidores públicos de la PGR cumpliendo con lo establecido en las normativas pertinentes. Para su funcionamiento, contarán con la infraestructura adecuada y personal que realice las labores propias de dicha dependencia.

Se desarrollará en la normativa interna el perfil del cargo, personal y funciones.

**Clínica empresarial**

Art. La Clínica Empresarial forma parte de la Unidad de Bienestar Institucional de acuerdo a lo dispuesto en Ley Orgánica, sus funciones son encaminadas a generar condiciones de salud en favor de todos los servidores públicos de la institución, a través del desarrollo de consultas médicas, generar incapacidades de acuerdo al diagnóstico médico, prescribir medicamentos, exámenes de laboratorio, brindar capacitaciones y actividades educativas que coadyuven a la salud y bienestar del personal, ejecutar actividades de fomento a la salud, acciones de tipo preventivo, atención de emergencias y urgencias.

Dentro de la clínica empresarial podrá brindarse el servicio de odontología y otros, los cuales deberán desarrollarse bajo la normativa aplicable.

**CAPITULO II**

**DISPOSICIONES FINALES**

**Interpretación**

Art. Las disposiciones de este Reglamento serán interpretadas de buena fe en armonía con la Constitución de la República, los tratados internacionales de los cuales el estado sea parte y le sean aplicables a la Institución, así como las políticas institucionales vigentes y la normativa interna institucional.

Cuando en el Reglamento se haga referencia al cargo de alguna de las direcciones, gerencias, unidades, coordinaciones, o cualquier jefatura, se referirá a su cargo en lenguaje inclusivo.

**Derogatoria**

Art. Derogase el Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, emitido por la Procuradora General de la República, el día 29 de julio del año 2010 y publicado en el Diario Oficial número Tomo--------de fecha.

Los procedimientos y diligencias de adopción iniciados antes de la vigencia de este Reglamento finalizarán con el procedimiento establecido en la normativa vigente en aquel momento, incluyendo el procedimiento administrativo de adopción regulado en el Reglamento que ahora se deroga.

**Supletoriedad**

Art. En todo lo no previsto expresamente en este Reglamento, serán aplicables de manera supletoria la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República y demás legislación nacional e internacional que no la contraríen.

**Publicación y Vigencia**

Art. El presente Reglamento entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

Dado en la Procuraduría General de la República, San Salvador, a los veintidós días del mes de febrero del año dos mil veintidós.

MIRIAM GERARDINE ALDANA

PROCURADORA GENERAL DE LA REPÚBLICA