



Plan institucional de la Procuraduría Social 2007-2013

**Presentado por:
Lic. Pedro Ruiz Higuera
Procurador Social**

Guadalajara, Jalisco, Octubre del 2007

Contenido

Presentación

Capítulo I. Introducción.

Capítulo II. Marco Normativo.

Capítulo III. Alineación con otros Planes y Programas.

Capítulo IV. Misión Institucional.

Capítulo V. Visión Institucional.

Capítulo VI. Código de Ética.

Capítulo VII. Diagnóstico Organizacional y Situacional (FODA).

Capítulo VIII. Objetivos Institucionales.

Capítulo IX. Metas e Indicadores de Desempeño.

Capítulo X. Políticas Institucionales.

Capítulo XI. Mecanismos de Seguimiento y Evaluación.

Capítulo XII. Procesos de la Dependencia.

Capítulo XIII. Análisis y optimización de la estructura orgánica.

Capítulo XIV. Agenda Institucional.

Participantes.

Presentación

En esta Administración Estatal nos hemos comprometido a ofrecer a la sociedad un buen Gobierno, que rinda cuentas claras y cumpla las grandes metas sociales, administrando con absoluta transparencia y responsabilidad los recursos de todos los jaliscienses.

Es así como el día primero de abril de este año, entra en funciones la Procuraduría Social, institución que me honro en dirigir, como un organismo tutelar de los derechos de la sociedad, de cara a la aplicación de la ley y la búsqueda de impartición de justicia para los menos favorecidos, teniendo, por un lado, la función de equilibrar las relaciones sociales en orden al acceso a la justicia, que permita a las personas que por sus circunstancias particulares, carezcan de medios necesarios, fundamentalmente de índole económica, contar con asesoría jurídica profesional.

Igualmente, la Procuraduría Social, cuenta entre sus atribuciones con la representación en los procesos judiciales donde intervienen derechos de los incapaces, ausentes e ignorados, así como la vigilancia de los actos administrativos que desempeñan el Registro Público de la Propiedad, Registro Civil, Organismos Asistenciales, Cárceles Municipales y las Notarías Públicas en el Estado, asumiendo un claro interés social en la observancia de la Ley.

Tomando la responsabilidad y el compromiso de realizar nuestras funciones con calidad, lo que implica un proceso de mejora continua en los procedimientos administrativos para definir el rumbo a través de la misión y la visión que enmarca el Plan Estatal de Desarrollo 2030, eje rector de las

estrategias, líneas de acción y metas básicas de la Procuraduría Social, que orgullosamente encabezo.

Es con esa orientación, que la Procuraduría Social elabora su Plan Institucional, definiendo paso a paso su agenda institucional, objetivos, metas y mecanismos de evaluación y seguimiento.

De esa forma cumplimos el compromiso de hacer un mejor gobierno, transparente, eficaz, sensible y cercano a la sociedad, en un ejercicio maduro, responsable, que busca generar cambio ciudadano a partir de su inclusión en la sociedad.

LIC. PEDRO RUIZ HIGUERA
PROCURADOR SOCIAL DEL ESTADO DE JALISCO

CAPITULO I INTRODUCCIÓN

Con el objeto de dar cumplimiento a los establecido por la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios, la Procuraduría Social, elabora el presente Plan Institucional 2007-2013, el cual será sin duda alguna, el instrumento que contribuya a la consecución de los propósitos, objetivos y metas establecidos dentro del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030, y que apoyara los procesos de presupuestación y planeación dentro de los próximos seis años.

El presente Plan, esta conformado por el marco normativo, en donde se detallan las funciones y obligaciones de la PS de acuerdo con el marco legal vigente.

Así mismo, se establecen los objetivos, las metas y las estrategias, con las cuales esta dependencia contribuye al cumplimiento del PED Jalisco 2030.

Otro apartado esta conformado por la misión institucional, esto es, la razón de ser de la Procuraduría Social, los propósitos, y el compromiso que se tiene con los jaliscienses.

La visión institucional, son las aspiraciones y anhelos que esta dependencia tiene hacia el futuro.

El capitulo VI, contiene el código de ética, en donde se establecen los valores y principios que regirán nuestro actuar y funcionamiento.

Por otra parte, se hace un diagnóstico organizacional y situacional, en donde se hace un recuento de la situación actual, detallando los problemas, recursos y las limitaciones que tiene la PS, en torno a su misión y su visión.

Se establecen los objetivos institucionales, que estarán determinados al cumplimiento de las metas contenidas en el PED Jalisco 2030.

Las políticas institucionales, serán las directrices que vertebrarán las tareas y esfuerzos de la PS para la consecución de los objetivos específicos.

A su vez, contiene mecanismos de seguimiento y evaluación, que permitirá monitorear y evaluar el logro de los objetivos y metas aquí establecidas.

También contiene, los procesos que tiene la Procuraduría Social, mencionado las áreas internas y externas que están involucradas en los procesos.

Se hace un análisis y optimización de la estructura orgánica, en donde se hace una revisión, planteando algunas recomendaciones para su mejora en lo que se refiere a requerimientos de personal y de capacitación.

Por último, se establece una agenda institucional, en donde se detallan las acciones en términos generales que se realizarán para el cumplimiento de las metas establecidas, dentro del presente Plan Institucional.

CAPITULO II MARCO NORMATIVO

2.1 Marco jurídico de la Procuraduría Social.

El artículo 54 de la constitución Política del Estado de Jalisco establece que, la defensa de los intereses sociales y familiares, así como la institución de la defensoría de oficio en los ramos penal y familiar, estará a cargo de un organismo denominado Procuraduría Social.

La Procuraduría Social tiene como atribuciones las establecidas dentro del artículo 3 de su Ley Orgánica que a la letra dicen:

I. En materia de defensoría de oficio:

- a) Organizar la defensoría de oficio en el Estado;
- b) Representar y defender a los indiciados y procesados en todas las etapas de los procedimientos penales, o hasta que éste nombre defensor particular; y
- c) Representar a los adolescentes infractores en todas las etapas de los procedimientos contemplados por la Ley de Justicia Integral para Adolescentes del Estado, o hasta que éstos nombren defensor particular.

II. En materia de representación social:

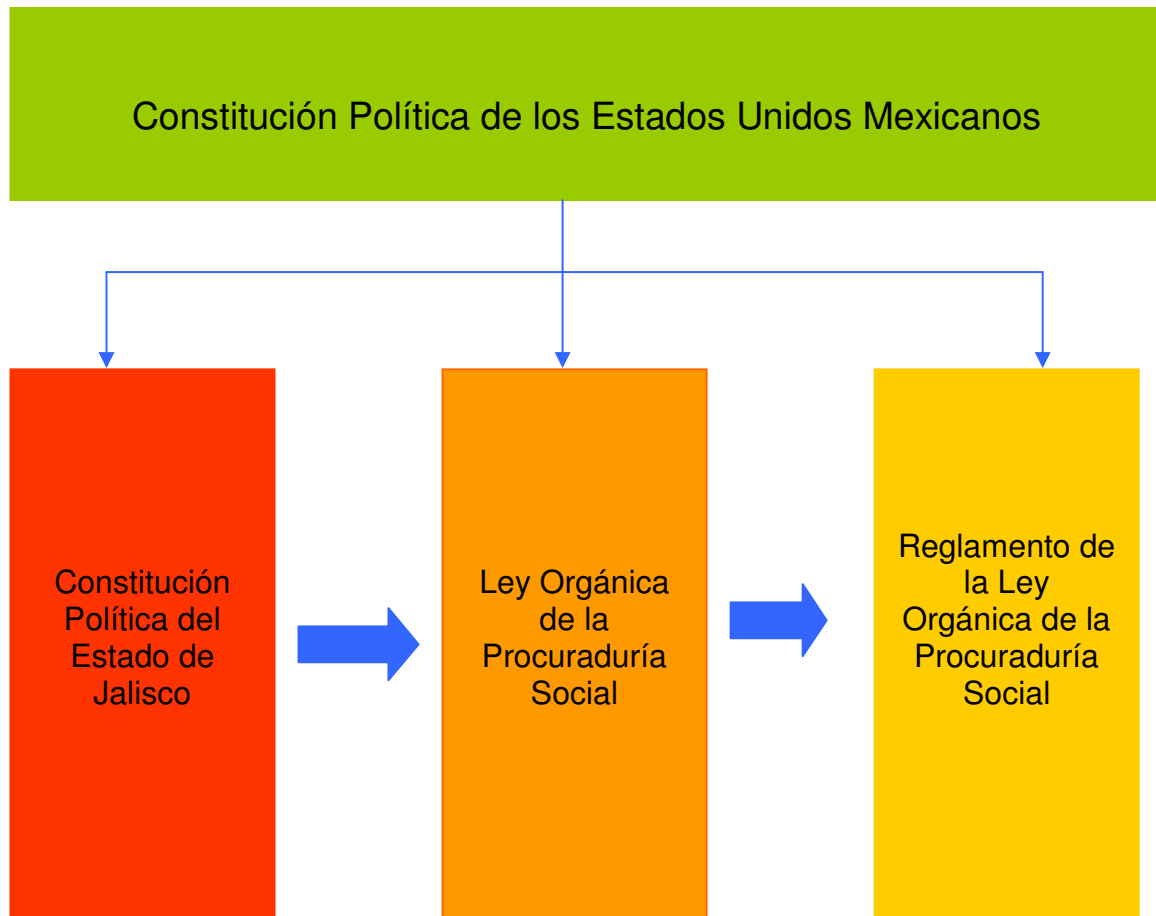
- a) Representar a la sociedad en los procedimientos de orden e interés público;
- b) Garantizar la legalidad en los asuntos del orden familiar y civil;

- c) Representar y tutelar los derechos e intereses de menores, incapaces, ausentes, e ignorados en los procedimientos jurisdiccionales en que sean parte;
- d) Practicar las visitas de inspección a las notarías públicas en el Estado, las oficinas del Registro Civil y del Registro Público de la Propiedad, en la forma y términos que determinen las leyes;
- e) Desempeñar extrajudicialmente las funciones de mediación o conciliación tendientes a lograr la solución de conflicto proponiendo soluciones amistosas a los interesados, conforme a lo previsto en la normatividad aplicable; y
- f) Recibir los avisos que presenten los notarios públicos, en relación con el otorgamiento de testamentos y rendir informes de los mismos, cuando les sean solicitados por autoridad competente.

III. En materia de servicios jurídicos asistenciales:

- a) Proporcionar asistencia jurídica gratuita a personas de escasos recursos y de grupos vulnerables en los términos del Código de Asistencia Social;
- b) Desempeñar extrajudicialmente las funciones de conciliación o mediación para la solución de conflictos entre las partes que los soliciten, en los términos de la ley en materia de justicia alternativa; y
- c) Las demás que establezcan las leyes.

2.2 Diagrama del marco jurídico de la Procuraduría Social.

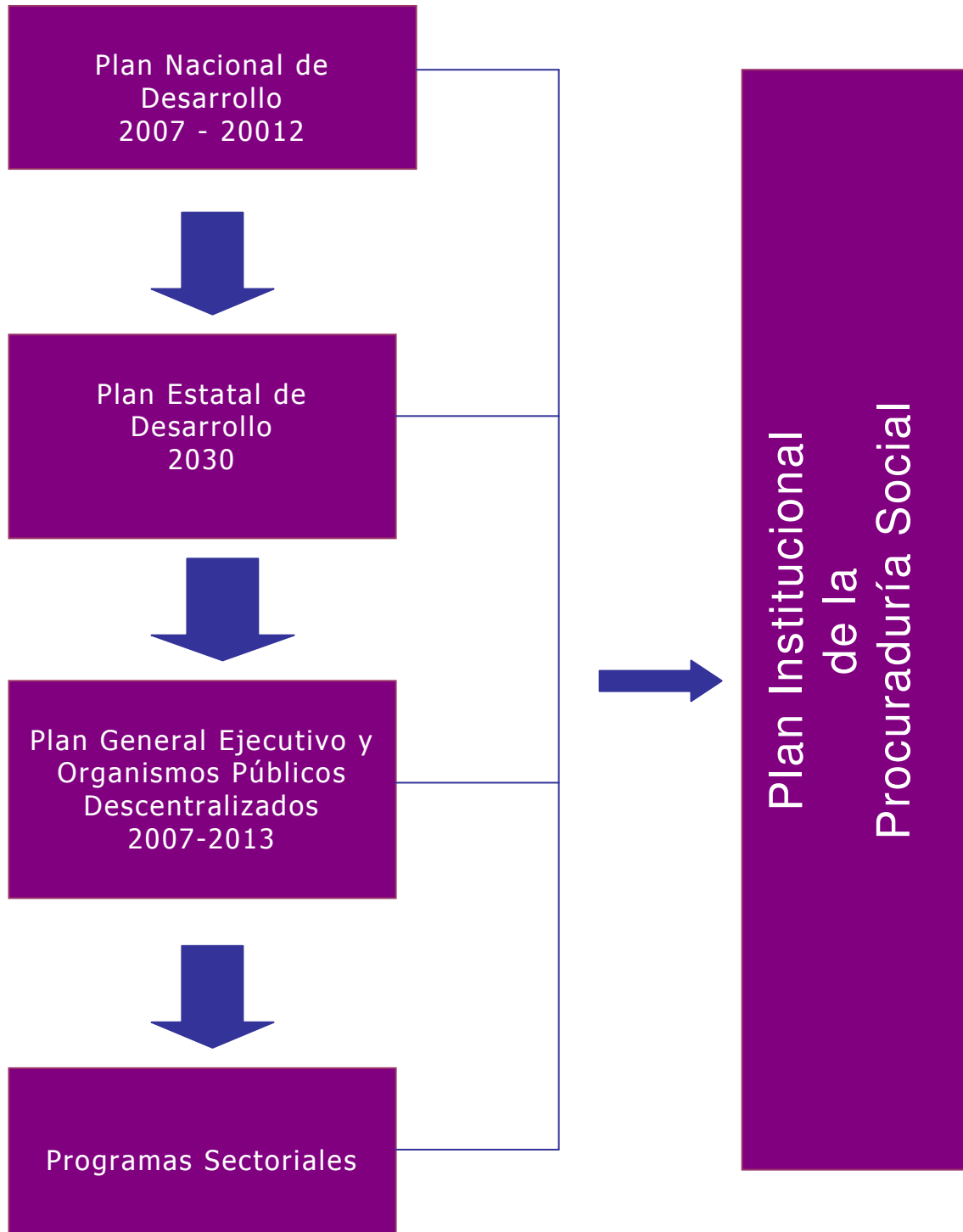


2.3 Diagrama de las atribuciones de la Procuraduría Social.



CAPITULO III ALINEACIÓN CON OTROS PLANES Y PROGRAMAS

3.1 Diagrama de alineación con Planes y Programas.



3.3 Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 vs PED Jalisco 2030

Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012	Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030
<p style="text-align: center;">Estado de Derecho <u>Diagnóstico</u></p> <p>El sistema de procuración e impartición de justicia se ha ido modernizando a través de los años, principalmente en lo referente a la independencia del Poder Judicial. Permanecen, sin embargo, graves rezagos que limitan la eficacia con que se desempeña, y que se traducen en una mayor desconfianza de los ciudadanos frente a las instituciones encargadas de protegerlos.</p> <p style="text-align: center;">Certeza Jurídica <u>Estrategia 2.1</u></p> <p>Hacer más eficiente y fortalecer la organización, funcionamiento, profesionalización, eficacia y transparencia de la defensoría de oficio, así como extender su cobertura.</p> <p style="text-align: center;">Cultura de la legalidad <u>Estrategia 11.2</u></p> <p>Promover una mayor profesionalización de los abogados.</p>	<p><u>5.1.14 JUSTICIA LABORAL Y SOCIAL</u></p> <p>Sin duda, la procuración de justicia en el estado tendrá grandes retos que afrontar, de ahí la necesidad de contar con una buena vinculación entre los tres órdenes de gobierno, a la que deberá sumarse la Procuraduría Social (PS) al servicio del estado a partir del 2007. En el sexenio que transcurre, la PS deberá llegar a atender 30% más de casos de los que actualmente se atienden, lo que hace necesario crecer la cobertura, profesionalizar y ampliar al personal.</p> <p style="text-align: center;"><u>5.5 Estrategias PrO5</u></p> <p>E1) Generar mecanismos de colaboración entre los Poderes Legislativo y Judicial, para garantizar el estado de derecho y contar con una adecuada procuración de justicia en los procesos legales sociales, a fin de obtener veredictos justos e imparciales.</p> <p>E2) Brindar asesoría y defensoría eficiente en las diversas ramas del derecho, contando con instalaciones adecuadas donde se desahoguen y se ofrezcan servicios profesionales a todos los sectores de la población en el Estado.</p>

El Plan Institucional de la Procuraduría Social toma como directrices y lineamientos lo establecido dentro del Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030, dentro del eje estratégico Respeto y Justicia, en el que junto con las demás dependencias integrantes de este eje, contribuirá a la instrumentación y consecución de sus objetivos, metas y estrategias establecidas.

El presente plan, también contempla los lineamientos establecido dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, en el Eje 1 "Estado de Derecho y Seguridad", en el que se tomaran en cuenta los objetivos y estrategias, vinculados con la Procuraduría Social.

A su vez este Plan, estará alineado con el Plan General Ejecutivo y Organismos Públicos Descentralizados, por depender la Procuraduría Social, del Poder Ejecutivo.

El Programa Sectorial, del que la Procuraduría Social es parte y que además es la dependencia responsable del Sub Programa "15.1 Protección Jurídica", es el 15. SEGURIDAD JURÍDICA DE CIUDADANOS Y BIENES, sin embargo también forma parte del Programa sectorial 12. PROCURACIÓN DE JUSTICIA.

La siguiente matriz, muestra la articulación específica de la Procuraduría Social dentro del eje estratégico Respeto y Justicia, sin embargo, también muestra la vinculación que esta dependencia tiene con el eje estratégico Buen Gobierno.

3.4 Matriz de contribución al PED Jalisco 2030.

Eje estratégico	Objetivos estratégicos	Meta	Estrategia
Respeto y Justicia	PrO5: Asegurar con la participación de los poderes Legislativo y judicial la legalidad de los procesos jurídicos en los que intervienen las personas, al brindarles defensoría y asesoría en diversas ramas del derecho.	Mejorar la posición de Jalisco en el subíndice "Sistema de Derecho " del IMCO	E1) Generar mecanismos de colaboración entre los Poderes Legislativo y Judicial, para garantizar el estado de derecho y contar con una adecuada procuración de justicia en los procesos legales sociales, a fin de obtener veredictos justos e imparciales. E2) Brindar asesoría y defensoría eficiente en las diversas ramas del derecho, contando con instalaciones adecuadas donde se desahoguen y se ofrezcan servicios profesionales a todos los sectores de la población en el Estado.
Buen Gobierno	PbO2: Asegurar la transparencia en las acciones de gobierno.	Mejorar la calificación en el grado de cumplimiento en materia de transparencia	E1) Incrementar la divulgación de información gubernamental y del uso de los recursos públicos para desalentar la corrupción, a través del uso de tecnologías de información y comunicación (TIC), facilitando a la sociedad el acceso y conocimiento de asuntos de interés público. E2) Alineación de esfuerzos en materia tecnológica para la aplicación, optimización y transparencia de recursos en la gestión pública.
	PbO3: Garantizar la profesionalización, la responsabilidad, la eficacia, la eficiencia y la honestidad en las acciones de los servidores públicos como factores estratégicos para el cumplimiento de las metas del Plan Estatal de Desarrollo y de sus programas.	Mejorar el índice de desempeño de los servidores públicos.	E1) Implementar el sistema de profesionalización de los servidores públicos. E2) Establecer en alianza con instituciones educativas de nivel superior, y centros de capacitación nacionales e internacionales, un programa de capacitación 249 y asistencia técnica permanente dirigido a la preparación y profesionalización de los servidores públicos. E3) Instaurar, con la participación de los tres órdenes de gobierno y poderes del Estado, el servicio profesional de carrera en el ámbito municipal y estatal como un mecanismo de mejora continua de la gestión pública. E4) Impulsar la evaluación del desempeño ²⁵⁰ y el desarrollo de recursos humanos por competencias en el sector público.

Eje estratégico	Objetivos estratégicos	Meta	Estrategia
Buen Gobierno	Pb04: Lograr la confianza y mejorar la percepción ciudadana sobre la actuación de la función pública, privilegiando más las acciones preventivas que las correctivas.	Mejorar el porcentaje de percepción positiva por parte de la ciudadanía	E1) Establecer mecanismos encaminados a prevenir prácticas que desacrediten la actuación del gobierno, especialmente en el ejercicio del gasto público, en materia de respeto al estado de derecho, a las garantías individuales y a los derechos humanos. E2) Establecer un sistema de seguimiento y evaluación de la gestión para monitorear e informar a la sociedad del impacto de las acciones del gobierno en las condiciones y calidad de vida de la población. E3) Mejorar la calidad de los servicios públicos y atender con oportunidad los problemas más relevantes de la sociedad midiendo el desempeño de los responsables de su ejecución.
	Pb06: Mantener las decisiones del Gobierno de Jalisco en un rumbo que garantice mejorar la calidad de vida de las personas, de acuerdo con los planes y programas.	Mantener cumplimiento global de metas por arriba de 90%	E1) Establecer sistemas de evaluación que permitan valorar y mejorar el impacto de los programas públicos en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y el desempeño de dependencias y programas. E2) A través de la vinculación institucional entre diversos órdenes de gobierno y fortalecer la capacidad técnica y de gestión de las autoridades municipales. E3) Establecer una red de organismos de asistencia técnica de organismos públicos y privados para el desarrollo municipal y regional.
	Pb07: Mejorar continuamente las instituciones, los sistemas y las acciones de gobierno que aseguren el avance hacia mayores niveles de desarrollo estatal y bienestar de la población, a través de la innovación, de la implantación sistemática de la calidad en la gestión gubernamental y la aplicación de las tecnologías de información y comunicación.	Incrementar el porcentaje de dependencias públicas certificadas con estándar internacional de calidad.	E1) Diseñar e implementar, con la participación y coordinación correspondiente de los tres órdenes y los tres ámbitos de gobierno, junto con la sociedad, un modelo de gestión sistémica de la calidad que facilite la simplificación administrativa, el fortalecimiento institucional y la prestación de servicios públicos de calidad. E2) Impulsar el desarrollo de eventos de alcance internacional, nacional y estatal, que propicien el intercambio de experiencias exitosas en gestión pública. E3) Promover de manera consistente el uso y aprovechamiento de la tecnología más actualizada en las entidades de Gobierno, especialmente en áreas de atención directa a la ciudadanía, tales como la del Registro Público de la Propiedad.

CAPITULO IV MISIÓN INSTITUCIONAL

“Somos una Institución del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco con alto compromiso social, que **otorga asesoría y asistencia jurídica** a las personas; **patrocina** a las de escasos recursos y **defiende** a los que no cuenten con abogado particular; ejerce las funciones de **representación social** en los procedimientos judiciales del orden familiar, civil y mercantil; e **inspecciona** a instituciones públicas o privadas.

Nuestra obligación es otorgar los servicios con gratuidad, probidad, diligencia y profesionalismo, para generar mayor certeza y seguridad jurídica a los ciudadanos.”

CAPITULO V VISIÓN INSTITUCIONAL

“Ser una institución moderna, confiable y con cobertura en todo el Estado de Jalisco, integrada por servidores públicos profesionales, capaces, responsables y honestos.

Una institución que brinde apoyo a las personas que requieren atención jurídica, garantizando la legalidad y la equidad en los procedimientos en que interviene, a través de sus servicios de asesoría y asistencia oportuna a los usuarios, para orientarlos en la toma de mejores decisiones y así, prevenir situaciones legales adversas, logrando con ello, la confianza de la sociedad.”

CAPITULO VI CÓDIGO DE ÉTICA

Los valores que sustenta nuestra misión y sobre los cuales los servidores públicos que integramos la Procuraduría Social desempeñaremos nuestro actuar son:

- **Gratuidad:** La prestación de los servicios siempre será gratuita.
- **Imparcialidad:** Desempeñarse sin actuar a favor o en contra de alguien, buscando siempre el fin último de la justicia.
- **Probidad:** Brindar a los usuarios un trato humano y honrado.
- **Honestidad:** El actuar de los servidores públicos de la PS estará regido por la verdad. Los usuarios siempre, tendrán un conocimiento certero sobre su situación legal, obteniendo únicamente aquello que por derecho les corresponda.
- **Diligencia:** En todos y cada uno de los casos en que intervenga la Procuraduría Social, se pondrá toda la atención y cuidado en el cumplimiento de las funciones y atribuciones encomendadas.
- **Profesionalismo:** Prestar los servicios con calidad, eficiencia y efectividad.

CAPITULO VII DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL Y SITUACIONAL (FODA)

7.1 Diagnostico organizacional.

La Procuraduría Social para el ejercicio de sus atribuciones, funciones y despacho cuenta con la siguiente estructura orgánica:

- Sub Procuraduría de la Defensoría de Oficio.
 - Dirección de lo Penal.
 - Dirección de lo Familiar.
 - Dirección de Defensa de Adolescentes.
 - Coordinación de Procuraduría.
 - Dirección de Segunda Instancia y Amparo.

- Sub Procuraduría de Representación Social.
 - Dirección de lo Civil.
 - Dirección de lo Familiar y Atención a Adolescentes.
 - Dirección de Segunda Instancia y lo Laboral.
 - Coordinación de Archivos Notariales.

- Sub Procuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales.
 - Dirección de lo Civil y Mercantil.
 - Dirección de lo Laboral Burocrático.
 - Dirección de Trabajo Social.

- Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación.

- Coordinación General de Regiones.
 - Coordinación de Regiones Zona Altos Sur.
 - Coordinación de Regiones Zona Altos Norte.
 - Coordinación de Regiones Zona Norte.
 - Coordinación de Regiones Zona Costa Norte.
 - Coordinación de Regiones Zona Valles.
 - Coordinación de Regiones Zona Ciénega.
 - Coordinación de Regiones Zona Costa Sur.
 - Coordinación de Regiones Zona Sur.
 - Coordinación Regional Zona Centro.

- Coordinación Jurídica.

- Coordinación de Comunicación Social.

- Dirección General Administrativa.
 - Director de Recursos Financieros y Materiales.
 - Director de Recursos Humanos.
 - Director de Informática.

- Dirección General de Visitaduría.
 - Dirección de Notarías, Registro Público de la Propiedad y Civil.
 - Dirección de Atención a Cárceles y Organismos de Asistencia Social.
 - Dirección de Asuntos Internos.

Sin embargo, a pesar de estar establecidas dentro del reglamento, algunas de las direcciones mencionadas con anterioridad, se encuentra sin iniciar sus funciones, a saber:

- Dirección de Segunda Instancia y lo Laboral
- Dirección de Atención a Cárceles y Organismos de Asistencia Social.
- Director de Informática.
- Coordinación Regional Zona Centro.
- Dirección de lo Laboral Burocrático.

7.2 Análisis FODA

Se realizó un análisis FODA por las áreas anteriormente mencionadas, consistente en identificar Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. Lo anterior, resulto de gran utilidad, ya que se pudo conocer la situación actual de la Procuraduría Social.

Entre las fortalezas destacan, el que la Procuraduría Social es una dependencia de nueva creación, y la disposición de los servidores públicos para brindar un servicio profesional y humano a los usuarios. En el área de oportunidades, existe el reto que implica para todos y cada uno de los servidores públicos que formamos parte de la PS, el ser una dependencia que se puede organizar desde su nacimiento y trascender al final del sexenio.

Una de las grandes debilidades, que es común a todas las áreas de la PS, es la insuficiencia de personal para cubrir con calidad y profesionalismo las

atribuciones y obligaciones encomendadas. Aunado a lo anterior, la desconfianza de la ciudadanía frente a las instituciones encargadas de la impartición de justicia, es una amenaza para esta dependencia.

Los siguientes cuadros muestran de manera específica el análisis FODA, que se realizó por parte del titular de la Procuraduría, así como también los Sub Procuradores, los Directores Generales, los Directores de Área y los Coordinadores.

7.2.1 Fortalezas y oportunidades

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Ser una dependencia de nueva creación con atención de la problemática jurídica del Estado. • Importancia del factor humano. • Disposición de los servidores públicos a brindar un mejor servicio y capacitarse. • Brindar asistencia jurídica gratuita. • La satisfacción de encontrar solución a un problema. • Experiencia de los servidores públicos que se subsumieron a la Procuraduría Social. • Brindar asesoría a personas de escasos recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la transparencia en la información pública. • Garantizar procedimientos legales. • Generar confianza de las instituciones frente a la sociedad. • Buenas relaciones con otras dependencias. • Mayor participación del sector privado. • El reto de ser una dependencia que se puede organizar desde su nacimiento y trascender al final del sexenio. • La función de la Defensoría de Oficio contemplada como estrategia dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.

7.2.2 Debilidades y amenazas

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiencia de cobertura. • Insuficiencia de tecnología e infraestructura. • Servicios sin iniciar de la Procuraduría Social. • Proceso ineficaz para identificar áreas problemáticas. • Inexistencia de medios y programas preventivos. • Inexistencia de un programa de profesionalización. • Insuficiencia de personal para cubrir con calidad y profesionalismo las atribuciones de la Procuraduría Social. • Inexistencia del Servicio Civil de Carrera • Saturación de procesos para un solo agente. 	<ul style="list-style-type: none"> • La percepción de la ciudadanía con respecto a la impartición de justicia es de regular a mala. • Exceso de demanda. • Escasa promoción de respeto a las leyes. • Rezago en materia de procuración social. • Insuficiencia de recursos. • Las necesidades y exigencias sociales rebasan el marco legal existente. • Desconfianza de la ciudadanía frente al gobierno.

CAPITULO VIII OBJETIVOS INSTITUCIONALES

En el capítulo III del presente Plan Institucional, se muestra la articulación específica de la Procuraduría Social dentro del eje estratégico Respeto y Justicia, y su vinculación con el eje estratégico Buen Gobierno. Sin embargo, es necesario que esta dependencia, establezca los objetivos que le permitirán contribuir al cumplimiento de las metas previamente establecidas por el PED 2030.

Los objetivos que se mencionan a continuación, están elaborados conforme al procedimiento de la matriz del marco lógico, y el análisis FODA, tomando en cuenta las actividades propias de la Procuraduría Social establecidas en la ley.

Los Objetivos institucionales de la PS son:

- A) La Procuraduría Social responde a las necesidades y exigencias actuales de brindar defensoría y asesoría a los usuarios.
- B) Cobertura ampliada y mejorada de la PS.
- C) Disminución del déficit de atención en el Estado.
- D) Procesos de calidad mejorados y estandarizados.
- E) La representación y defensa de los indiciados y procesados, y los adolescentes infractores es otorgada de manera eficaz, eficiente, especializada y objetiva en todo el Estado.
- F) Los servicios de representación social son otorgados de manera eficaz, eficiente especializada, y objetiva en todo el Estado.
- G) La prestación de los servicios jurídicos asistenciales es eficaz, eficiente, especializada y oportuna en todo el Estado.
- H) Las notarías públicas, el registro civil, el registro público de la propiedad, las cárceles municipales, y la Procuraduría Social en su interior acatan las leyes respectivas.

- I) Servidores públicos capacitados y especializados en materia de procuración social.
- J) Calificación mejorada y conservada de la PS en materia de transparencia.
- K) Mecanismos de evaluación y seguimiento implementados.

8.1 Matriz contribución de Objetivos Institucionales con el PED Jalisco 2030.

Objetivo Institucional	Eje Estratégico	Objetivos estratégicos	Meta	Estrategia
A) La Procuraduría Social responde a las necesidades y exigencias actuales de brindar defensoría y asesoría a los usuarios.	Respeto y Justicia	PrO5: Asegurar con la participación de los poderes Legislativo y judicial la legalidad de los procesos jurídicos en los que intervienen las personas, al brindarles defensoría y asesoría en diversas ramas del derecho.	Mejorar la posición de Jalisco en el subíndice "Sistema de Derecho" del IMCO.	<p>E1) Generar mecanismos de colaboración entre los Poderes Legislativo y Judicial, para garantizar el estado de derecho y contar con una adecuada procuración de justicia en los procesos legales sociales, a fin de obtener veredictos justos e imparciales.</p> <p>E2) Brindar asesoría y defensoría eficiente en las diversas ramas del derecho, contando con instalaciones adecuadas donde se desahoguen y se ofrezcan servicios profesionales a todos los sectores de la población en el Estado.</p>
B) Cobertura ampliada y mejorada de la PS	Respeto y Justicia	PrO5: Asegurar con la participación de los poderes Legislativo y judicial la legalidad de los procesos jurídicos en los que intervienen las personas, al brindarles defensoría y asesoría en diversas ramas del derecho.	Mejorar la posición de Jalisco en el subíndice "Sistema de Derecho" del IMCO.	<p>E1) Generar mecanismos de colaboración entre los Poderes Legislativo y Judicial, para garantizar el estado de derecho y contar con una adecuada procuración de justicia en los procesos legales sociales, a fin de obtener veredictos justos e imparciales.</p> <p>E2) Brindar asesoría y defensoría eficiente en las diversas ramas del derecho, contando con instalaciones adecuadas donde se desahoguen y se ofrezcan servicios profesionales a todos los sectores de la población en el Estado.</p>

Objetivo Institucional	Eje Estratégico	Objetivos estratégicos	Meta	Estrategia
C) Disminución del déficit de atención en el Estado.	Respeto y Justicia	PrO5: Asegurar con la participación de los poderes Legislativo y judicial la legalidad de los procesos jurídicos en los que intervienen las personas, al brindarles defensoría y asesoría en diversas ramas del derecho.	Mejorar la posición de Jalisco en el subíndice "Sistema de Derecho " del IMCO	E1) Generar mecanismos de colaboración entre los Poderes Legislativo y Judicial, para garantizar el estado de derecho y contar con una adecuada procuración de justicia en los procesos legales sociales, a fin de obtener veredictos justos e imparciales. E2) Brindar asesoría y defensoría eficiente en las diversas ramas del derecho, contando con instalaciones adecuadas donde se desahoguen y se ofrezcan servicios profesionales a todos los sectores de la población en el Estado.
D) Procesos de calidad mejorados y estandarizados	Buen Gobierno	PbO4: Lograr la confianza y mejorar la percepción ciudadana sobre la actuación de la función pública, privilegiando más las acciones preventivas que las correctivas.	Mejorar el porcentaje de percepción positiva por parte de la ciudadanía	E3) Mejorar la calidad de los servicios públicos y atender con oportunidad los problemas más relevantes de la sociedad midiendo el desempeño de los responsables de su ejecución.
E) La representación y defensa de los indiciados y procesados, y los adolescentes infractores es otorgada de manera eficaz, eficiente, especializada y objetiva en todo el Estado.	Respeto y Justicia	PrO5: Asegurar con la participación de los poderes Legislativo y judicial la legalidad de los procesos jurídicos en los que intervienen las personas, al brindarles defensoría y asesoría en diversas ramas del derecho.	Mejorar la posición de Jalisco en el subíndice "Sistema de Derecho " del IMCO	E1) Generar mecanismos de colaboración entre los Poderes Legislativo y Judicial, para garantizar el estado de derecho y contar con una adecuada procuración de justicia en los procesos legales sociales, a fin de obtener veredictos justos e imparciales. E2) Brindar asesoría y defensoría eficiente en las diversas ramas del derecho, contando con instalaciones adecuadas donde se desahoguen y se ofrezcan servicios profesionales a todos los sectores de la población en el Estado.

Objetivo Institucional	Eje Estratégico	Objetivos estratégicos	Meta	Estrategia
F) Los servicios de representación social son otorgados de manera eficaz, eficiente especializada, y objetiva en todo el Estado.	Respeto y Justicia	PrO5: Asegurar con la participación de los poderes Legislativo y judicial la legalidad de los procesos jurídicos en los que intervienen las personas, al brindarles defensoría y asesoría en diversas ramas del derecho.	Mejorar la posición de Jalisco en el subíndice "Sistema de Derecho" del IMCO	E1) Generar mecanismos de colaboración entre los Poderes Legislativo y Judicial, para garantizar el estado de derecho y contar con una adecuada procuración de justicia en los procesos legales sociales, a fin de obtener veredictos justos e imparciales. E2) Brindar asesoría y defensoría eficiente en las diversas ramas del derecho, contando con instalaciones adecuadas donde se desahoguen y se ofrezcan servicios profesionales a todos los sectores de la población en el Estado.
G) La prestación de los servicios jurídicos asistenciales es eficaz, eficiente, especializada y oportuna en todo el Estado.	Respeto y Justicia	PrO5: Asegurar con la participación de los poderes Legislativo y judicial la legalidad de los procesos jurídicos en los que intervienen las personas, al brindarles defensoría y asesoría en diversas ramas del derecho.		E1) Generar mecanismos de colaboración entre los Poderes Legislativo y Judicial, para garantizar el estado de derecho y contar con una adecuada procuración de justicia en los procesos legales sociales, a fin de obtener veredictos justos e imparciales. E2) Brindar asesoría y defensoría eficiente en las diversas ramas del derecho, contando con instalaciones adecuadas donde se desahoguen y se ofrezcan servicios profesionales a todos los sectores de la población en el Estado.
H) Las notarías públicas, el registro civil, el registro público de la propiedad, las cárceles municipales, y la Procuraduría Social en su interior acatan las leyes respectivas.	Respeto y Justicia		Mejorar la posición de Jalisco en el subíndice "Sistema de Derecho" del IMCO	

Objetivo Institucional	Eje Estratégico	Objetivos estratégicos	Meta	Estrategia
I) Servidores públicos capacitados y especializados en materia de procuración social.	Buen Gobierno	PbO3: Garantizar la profesionalización, la responsabilidad, la eficacia, la eficiencia y la honestidad en las acciones de los servidores públicos como factores estratégicos para el cumplimiento de las metas del Plan Estatal de Desarrollo y de sus programas.	Mejorar el índice de desempeño de los servidores públicos. % de representación de la mujer en puestos públicos del más alto nivel.	E1) Implementar el sistema de profesionalización de los servidores públicos. E2) Establecer en alianza con instituciones educativas de nivel superior, y centros de capacitación nacionales e internacionales, un programa de capacitación y asistencia técnica permanente dirigido a la preparación y profesionalización de los servidores públicos. E4) Impulsar la evaluación del desempeño y el desarrollo de recursos humanos por competencias en el sector público.
J) Calificación mejorada y conservada de la PS en materia de transparencia.	Buen gobierno.	PbO2: Asegurar la transparencia en las acciones de gobierno.	Mejorar la calificación en el grado de cumplimiento en materia de transparencia	E1) Incrementar la divulgación de información gubernamental y del uso de los recursos públicos para desalentar la corrupción ,a través del uso de tecnologías de información y comunicación (TIC), facilitando a la sociedad el acceso y conocimiento de asuntos de interés público. E2) Alineación de esfuerzos en materia tecnológica para la aplicación, optimización y transparencia de recursos en la gestión pública.
K) Mecanismos de evaluación y seguimiento implementados.	Buen Gobierno	PbO6: Mantener las decisiones del Gobierno de Jalisco en un rumbo que garantice mejorar la calidad de vida de las personas, de acuerdo con los planes y programas.	Mantener cumplimiento global de metas por arriba de 90%	E1) Establecer sistemas de evaluación que permitan valorar y mejorar el impacto de los programas públicos en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos y el desempeño de dependencias y programas.

8.2 Alineación de objetivos institucionales con área de trabajo

Área de trabajo	A) La Procuraduría Social responde a las necesidades y exigencias actuales de brindar defensoría y asesoría a los usuarios.	B) Cobertura ampliada y mejorada de la PS	C) Disminución del déficit de atención en el Estado.	D) Procesos de calidad mejorados y estandarizados	E) La representación y defensa de los iniciados y procesados, y los adolescentes infractores es otorgada de manera eficaz, eficiente, especializada y objetiva en todo el Estado.	F) Los servicios de representación social son otorgados de manera eficaz, eficiente especializada, y objetiva en todo el Estado.
Sub Procuraduría de Defensoría de Oficio	X	X	X	X	X	
Sub Procuraduría de Representación Social	X	X	X	X		X
Sub Procuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales	X	X	X	X		
Dirección General de Visitaduría		X	X	X		
Dirección General Administrativa	X	X	X	X		
Coordinación General de Regiones	X	X	X	X	X	X
Coordinación Jurídica	X	X	X	X		
Coordinación de comunicación social	X	X	X	X		

X

Área responsable del Objetivo

X

Contribuye a la consecución del objetivo

Área de trabajo	G) La prestación de los servicios jurídicos asistenciales es eficaz, eficiente, especializada y oportuna en todo el Estado.	H) Las notarías públicas, el registro civil, el registro público de la propiedad, las cárceles municipales, y la Procuraduría Social en su interior acatan las leyes respectivas.	I) Servidores públicos capacitados y especializados en materia de procuración social.	J) Calificación mejorada y conservada de la PS en materia de transparencia.	K) Mecanismos de evaluación y seguimiento implementados.
Sub Procuraduría de Defensoría de Oficio			X	X	X
Sub Procuraduría de Representación Social			X	X	X
Sub Procuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales	X		X	X	X
Dirección General de Visitaduría		X	X	X	X
Dirección General Administrativa			X	X	X
Coordinación General de Regiones	X		X	X	X
Coordinación Jurídica			X	X	X
Coordinación de Comunicación Social			X	X	X

X

Área responsable del Objetivo

X

Contribuye a la consecución del objetivo

CAPITULO IX METAS E INDICADORES DE DESEMPEÑO

Para medir el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos en el capítulo anterior, es necesario especificar una meta indicador con un horizonte de tiempo al año 2013.

A continuación se muestra una tabla con el objetivo institucional y su correspondiente meta indicador, y una tabla fraccionada para cada uno de los años de la presente administración.

9.1 Objetivo Institucional y meta indicador.

Objetivo Institucional	Meta Indicador
A) La Procuraduría Social responde a las necesidades y exigencias actuales de brindar defensoría y asesoría a los usuarios.	Al año 2013 la Procuraduría Social atiende al 80% las necesidades y exigencias de los usuarios.
B) Cobertura ampliada y mejorada de la PS	Al año 2013 la zona metropolitana así como también las coordinaciones regionales brindan al 80%, la totalidad de los servicios de la PS en calidad y tiempo.
C) Disminución del déficit de atención en el Estado.	Al año 2013 el rezago es abatido al 90%
D) Procesos de calidad mejorados y estandarizados	Al año 2013 los procesos son estandarizados en un 90% reflejándose en una atención especializada, eficiente, eficaz y oportuna.
E) La representación y defensa de los indiciados y procesados, y los adolescentes infractores es otorgada de manera eficaz, eficiente, especializada y objetiva en todo el Estado.	Al año 2013 las deficiencias procesales son disminuidas en un 60%.
F) Los servicios de representación social son otorgados de manera eficaz, eficiente especializada, y objetiva en todo el Estado.	Al año 2013 las deficiencias procesales son disminuidas en un 60%.
G) La prestación de los servicios jurídicos asistenciales y patrocinio es eficaz, eficiente, especializada y oportuna en todo el Estado.	Al año 2013 las deficiencias procesales son disminuidas en un 60%.
	Al año 2013 la asistencia jurídica es otorgada con calidad y respeto en un 80%.

Objetivo Institucional	Meta Indicador
H) Las notarías públicas, el registro civil, el registro público de la propiedad, las cárceles municipales, y la Procuraduría Social en su interior acatan la leyes respectivas.	Al año 2013 las irregularidades detectadas se disminuirán en un 30%.
I) Servidores públicos capacitados y especializados en materia de procuración social.	Al año 2013 el 85% de los servidores públicos estarán especializados con promedio mínimo de 80.
J) Calificación mejorada y conservada de la PS en materia de transparencia.	Al año 2013 la PS estará dentro de los primeros 5 lugares de calificación por parte de la Coordinación de Políticas Públicas de Gobierno del Estado.
K) Mecanismos de evaluación y seguimiento implementados para los objetivos institucionales.	Al año 2013 los objetivos institucionales se cumplirán en un 90%

9.2 Meta Indicador fraccionada por objetivo específico.

Objetivo Institucional	Meta Indicador año 2008	Meta Indicador año 2009	Meta Indicador año 2010	Meta Indicador año 2011	Meta Indicador año 2012	Meta Indicador año 2013
A) La Procuraduría Social responde a las necesidades y exigencias actuales de brindar defensoría y asesoría a los usuarios.	La Procuraduría Social atiende al 13% las necesidades y exigencias de los usuarios.	La Procuraduría Social atiende al 26% las necesidades y exigencias de los usuarios.	La Procuraduría Social atiende al 39% las necesidades y exigencias de los usuarios.	La Procuraduría Social atiende al 53% las necesidades y exigencias de los usuarios.	La Procuraduría Social atiende al 66% las necesidades y exigencias de los usuarios.	La Procuraduría Social atiende al 80% las necesidades y exigencias de los usuarios.
B) Cobertura ampliada y mejorada de la PS	La zona metropolitana así como también las coordinaciones regionales brindan al 13%, la totalidad de los servicios de la PS en calidad y tiempo.	La zona metropolitana así como también las coordinaciones regionales brindan al 26%, la totalidad de los servicios de la PS en calidad y tiempo.	La zona metropolitana así como también las coordinaciones regionales brindan al 39%, la totalidad de los servicios de la PS en calidad y tiempo.	La zona metropolitana así como también las coordinaciones regionales brindan al 53%, la totalidad de los servicios de la PS en calidad y tiempo.	La zona metropolitana así como también las coordinaciones regionales brindan al 66%, la totalidad de los servicios de la PS en calidad y tiempo.	La zona metropolitana así como también las coordinaciones regionales brindan al 80%, la totalidad de los servicios de la PS en calidad y tiempo.
C) Disminución del déficit de atención en el Estado.	El rezago es abatido al 15%	El rezago es abatido al 30%	El rezago es abatido al 45%	El rezago es abatido al 60%	El rezago es abatido al 75%	El rezago es abatido al 90%

Objetivo Institucional	Meta Indicador año 2008	Meta Indicador año 2009	Meta Indicador año 2010	Meta Indicador año 2011	Meta Indicador año 2012	Meta Indicador año 2013
D) Procesos de calidad mejorados y estandarizados	Los procesos son estandarizados en un 15% reflejándose en una atención especializada, eficiente, eficaz y oportuna.	Los procesos son estandarizados en un 30% reflejándose en una atención especializada, eficiente, eficaz y oportuna	Los procesos son estandarizados en un 45% reflejándose en una atención especializada, eficiente, eficaz y oportuna	Los procesos son estandarizados en un 60% reflejándose en una atención especializada, eficiente, eficaz y oportuna.	Los procesos son estandarizados en un 75% reflejándose en una atención especializada, eficiente, eficaz y oportuna	Los procesos son estandarizados en un 90% reflejándose en una atención especializada, eficiente, eficaz y oportuna
E) La representación y defensa de los indiciados y procesados, y los adolescentes infractores es otorgada de manera eficaz, eficiente, especializada y objetiva en todo el Estado.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 10%.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 20%.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 30%.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 40%.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 50%.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 60%.
F) Los servicios de representación social son otorgados de manera eficaz, eficiente especializada, y objetiva en todo el Estado.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 10%.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 20%.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 30%.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 40%.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 50%.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 60%.
G) La prestación de los servicios jurídicos asistenciales y patrocinio es eficaz, eficiente, especializada y oportuna en todo el Estado.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 10%.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 20%.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 30%.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 40%.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 50%.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 60%.
	La asistencia jurídica es otorgada con calidad y respeto en un 13%.	La asistencia jurídica es otorgada con calidad y respeto en un 26%.	La asistencia jurídica es otorgada con calidad y respeto en un 39%.	La asistencia jurídica es otorgada con calidad y respeto en un 53%.	La asistencia jurídica es otorgada con calidad y respeto en un 66%.	La asistencia jurídica es otorgada con calidad y respeto en un 80%.
H) Las notarías públicas, el registro civil, el registro público de la propiedad, las cárceles municipales, y la Procuraduría Social en su interior acatan las leyes respectivas.	Las irregularidades detectadas se disminuirán en un 5%.	Las irregularidades detectadas se disminuirán en un 10%.	Las irregularidades detectadas se disminuirán en un 15%.	Las irregularidades detectadas se disminuirán en un 20%.	Las irregularidades detectadas se disminuirán en un 25%.	Las irregularidades detectadas se disminuirán en un 30%.

Objetivo Institucional	Meta Indicador año 2008	Meta Indicador año 2009	Meta Indicador año 2010	Meta Indicador año 2011	Meta Indicador año 2012	Meta Indicador año 2013
I) Servidores públicos capacidad y especializados en materia de procuración social.	14% de los servidores públicos estarán especializados con promedio mínimo de 80.	28% de los servidores públicos estarán especializados con promedio mínimo de 80.	42% de los servidores públicos estarán especializados con promedio mínimo de 80.	56% de los servidores públicos estarán especializados con promedio mínimo de 80.	70% de los servidores públicos estarán especializados con promedio mínimo de 80.	85% de los servidores públicos estarán especializados con promedio mínimo de 80.
J) Calificación mejorada y conservada de la PS en materia de transparencia.	Estar dentro de los primeros cinco lugares de transparencia en nuestra página de Internet por parte de la Coordinación de Políticas Públicas	Estar dentro de los primeros cinco lugares de transparencia en nuestra página de Internet por parte de la Coordinación de Políticas Públicas	Estar dentro de los primeros cinco lugares de transparencia en nuestra página de Internet por parte de la Coordinación de Políticas Públicas	Estar dentro de los primeros cinco lugares de transparencia en nuestra página de Internet por parte de la Coordinación de Políticas Públicas	Estar dentro de los primeros cinco lugares de transparencia en nuestra página de Internet por parte de la Coordinación de Políticas Públicas	Estar dentro de los primeros cinco lugares de transparencia en nuestra página de Internet por parte de la Coordinación de Políticas Públicas
K) Mecanismos de evaluación y seguimiento implementados.	Los objetivos institucionales se cumplirán en un 15%	Los objetivos institucionales se cumplirán en un 30%	Los objetivos institucionales se cumplirán en un 100%	Los objetivos institucionales se cumplirán en un 100%	Los objetivos institucionales se cumplirán en un 100%	Los objetivos institucionales se cumplirán en un 100%

CAPITULO X POLÍTICAS INSTITUCIONALES

- Ser una Institución moderna, confiable y con cobertura en todo el Estado de Jalisco, integrada por servidores públicos profesionales, capaces, responsables y honestos.
- Una Institución que brinde apoyo a las personas que requieran atención jurídica, garantizando la legalidad y la equidad en los procedimientos en que interviene, a través de sus servicios de asesoría y asistencia oportuna a los usuarios, para orientarlos en la toma de mejores decisiones y así, prevenir situaciones legales adversas, logrando con ello la confianza de la sociedad.

CAPITULO XI MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A continuación se establece un tablero de seguimiento y control, el cual ayudará a evaluar el logro de los objetivos y metas que se han planteado en el capítulo anterior del presente Plan Institucional.

Objetivo	Meta Indicador	Rangos de alerta			Frecuencia	Medios de Verificación
		Verde	Amarillo	Rojo		
A) La Procuraduría Social responde a las necesidades y exigencias actuales de brindar defensoría y asesoría a los usuarios.	Al año 2013 la Procuraduría Social atiende al 80% las necesidades y exigencias de los usuarios.	70%	30%<MI<70%	30%	Anual	Solicitudes de usuarios, control de atención de asuntos, encuestas aleatorias de salida a usuarios, expedientes atendidos.
B) Cobertura ampliada y mejorada de la PS	Al año 2013 la zona metropolitana así como también las coordinaciones regionales brindan al 80%, la totalidad de los servicios de la PS en calidad y tiempo.	70%	30%<MI<70%	30%	Anual	Solicitudes de usuarios y control de atención de asuntos. Encuestas aleatorias de salida sobre la calidad y la atención de los servicios.
C) Disminución del déficit de atención en el Estado.	Al año 2013 el rezago es abatido al 90%	80%	30%<MI<80%	30%	Anual	Solicitudes de usuarios, control de atención de asuntos, actas de visitas de inspección.
D) Procesos de calidad mejorados y estandarizados	Al año 2013 la atención es brindada al 90% de manera especializada, eficiente, eficaz y oportuna.	80%	30%<MI<80%	30%	Anual	Solicitudes de usuarios y control de atención de asuntos.

Objetivo	Meta Indicador	Rangos de alerta			Frecuencia	Medios de Verificación
		Verde	Amarillo	Rojo		
E) La representación y defensa de los indiciados y procesados, y los adolescentes infractores es otorgada de manera eficaz, eficiente, especializada y objetiva en todo el Estado.	Al año 2013 las deficiencias procesales son disminuidas en un 60%.	50%	30%<MI<50%	30%	Anual	Asuntos atendidos con estadísticas de los asuntos ganados vs los perdidos, así como también evaluación aleatoria de expedientes.
F) Los servicios de representación social son otorgados de manera eficaz, eficiente especializada, y objetiva en todo el Estado.	Al año 2013 las deficiencias procesales son disminuidas en un 60%.	50%	30%<MI<50%	30%	Anual	Asuntos, visitas y manifestaciones-
G) La prestación de los servicios jurídicos asistenciales y patrocinio es eficaz, eficiente, especializada y oportuna en todo el Estado.	Al año 2013 las deficiencias procesales son disminuidas en un 60%.	50%	30%<MI<50%	30%	Anual	Evaluación aleatoria de asuntos, estadísticas de asuntos ganados vs asuntos perdidos
	Al año 2013 la asistencia jurídica es otorgada con calidad y respeto en un 80%.	70%	30%<MI<70%	30%	Anual	Encuestas aleatorias de salida a los usuarios.
H) Las notarías públicas, el registro civil, el registro público de la propiedad, las cárceles municipales, y la procuraduría social en su interior acatan la ley.	Al año 2013 las irregularidades detectadas se disminuirán en un 30%.	25%	15%<MI<25%	15%	Anual	Visitas realizadas, procedimientos seguidos hasta su conclusión

Objetivo	Meta Indicador	Rangos de alerta			Frecuencia	Medios de Verificación
		Verde	Amarillo	Rojo		
I) Servidores públicos capacitados y especializados en materia de procuración social.	Al año 2013 el 85% de los servidores públicos estarán especializados con promedio mínimo de 80.	70%	30%<MI<70%	30%	Anual	Cursos y especialidades tomadas, y evaluaciones periódicas al personal. aleatoria de asesorías
J) Calificación mejorada y conservada de la PS en materia de transparencia.	Al año 2013 la PS estará dentro de los primeros 5 lugares de calificación por parte de la Coordinación de Políticas Públicas.	5	1<MI<5	6	Anual	Evaluaciones proporcionadas por el Coordinación de Políticas Públicas de Gobierno del Estado.
K) Mecanismos de evaluación y seguimiento implementados.	Al año 2013 los objetivos institucionales se cumplirán en un 90%	80%	30%<MI<80%	30%	Anual	Cumplimiento de indicadores

CAPITULO XII PROCESOS DE LA DEPENDENCIA

La Procuraduría Social cuenta con los siguientes procesos:

- Defensoría de Oficio. Organizar la defensoría de oficio en el Estado, representar y defender a los indiciados y procesados en todas las etapas de los procedimientos penales, o hasta que éste nombre defensor particular; y representar a los adolescentes infractores en todas las etapas de los procedimientos contemplados por la Ley de Justicia Integral para Adolescentes del Estado, o hasta que estos nombren defensor particular.
- Representación Social. Representar a la sociedad en los procedimientos de orden e interés público. Garantizar la legalidad en los asuntos del orden familiar y civil. Representar y tutelar los derechos e intereses de menores, incapaces, ausentes e ignorados en los procedimientos jurisdiccionales en que sean parte.
- Servicios Jurídicos Asistenciales. Proporcionar asistencia jurídica gratuita y patrocinio a personas de escasos recursos; desempeñar extrajudicialmente las funciones de conciliación o mediación para la solución de conflictos entre las partes que lo soliciten, en los términos de la Ley en materia de justicia alternativa.
- Practicar Visitas de Inspección. Practicar las visitas de inspección a las notarías públicas del estado, las oficinas de registro civil y de registro

público de la propiedad, cárceles municipales y estatales y en la misma procuraduría social.

12.1 Cuadro de procesos

Proceso	Área Coordinadora	Áreas Involucradas
Defensoría de Oficio: Organizar la defensoría de oficio en el Estado, representar y defender a los indiciados y procesados en todas las etapas de los procedimientos penales, o hasta que éste nombre defensor particular; y representar a los adolescentes infractores en todas las etapas de los procedimientos contemplados por la Ley de Justicia Integral para Adolescentes del Estado, o hasta que estos nombren defensor particular.	Sub Procuraduría de Defensoría de Oficio	Coordinaciones Regionales Dirección General Administrativa
Representación Social: Representar a la sociedad en los procedimientos de orden e interés público. Garantizar la legalidad en los asuntos del orden familiar y civil. Representar y tutelar los derechos e intereses de menores, incapaces, ausentes e ignorados en los procedimientos jurisdiccionales en que sean parte.	Sub Procuraduría de Representación Social	Coordinaciones Regionales Dirección General Administrativa
Servicios Jurídicos Asistenciales: Proporcionar asistencia jurídica gratuita y patrocinio a personas de escasos recursos; desempeñar extrajudicialmente las funciones de conciliación o mediación para la solución de conflictos entre las partes que lo soliciten, en los términos.	Sub Procuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales	Coordinaciones Regionales Dirección General Administrativa
Practicar visitas de inspección: Practicar las visitas de inspección a las notarías públicas del estado, las oficinas de registro civil y de registro público de la propiedad, cárceles municipales y estatales y en la misma procuraduría social.	Dirección General de Visitaduría	Despacho del Procurador

12.2 Procesos de la Dependencia de alcance externo

Proceso	Área Coordinadora	Áreas Involucradas	Áreas Externas
Defensoría de Oficio	Sub Procuraduría de Defensoría de Oficio	Coordinaciones Regionales	Poder Judicial , Procuraduría General de Justicia
Representación Social	Sub Procuraduría de Representación Social	Coordinaciones Regionales	Poder Judicial
Servicios Jurídicos Asistenciales	Sub Procuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales	Coordinaciones Regionales	Poder Judicial, Tribunal de Arbitraje y Escalafón e Instituto de Mediación.
Practicar visitas de inspección.	Dirección General de Visitaduría	Despacho del Procurador	Notarias Públicas. Cárceles municipales y estatales. Registro Civil y Registro Público

12.3 Objetivos y metas asociadas a procesos

Objetivo Institucional	Meta	Proceso
A) La Procuraduría Social responde a las necesidades y exigencias actuales de brindar defensoría y asesoría a los usuarios.	Al año 2013 la Procuraduría Social atiende al 80% las necesidades y exigencias de los usuarios.	Defensoría de Oficio y Servicios Jurídicos asistenciales
E) La representación y defensa de los indiciados y procesados, y los adolescentes infractores es otorgada de manera eficaz, eficiente, especializada y objetiva en todo el Estado.	Al año 2013 las deficiencias procesales son disminuidas en un 60%.	Defensoría de Oficio
F) Los servicios de representación social son otorgados de manera eficaz, eficiente especializada, y objetiva en todo el Estado.	Al año 2013 las deficiencias procesales son disminuidas en un 60%.	Representación Social

Objetivo Institucional	Meta	Proceso
G) La prestación de los servicios jurídicos asistenciales y patrocinio es eficaz, eficiente, especializada y oportuna en todo el Estado.	Al año 2013 las deficiencias procesales son disminuidas en un 60%.	Servicios Jurídicos Asistenciales
	Al año 2013 la asistencia jurídica es otorgada con calidad y respeto en un 80%.	
H) Las notarías públicas, el registro civil, el registro público de la propiedad, las cárceles municipales, y la procuraduría social en su interior acatan la ley.	Al año 2013 las irregularidades detectadas se disminuirán en un 30%.	Practicar visitas de inspección.

CAPITULO XIII
ANÁLISIS Y OPTIMIZACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

Con el objeto de que la Procuraduría Social pueda cumplir con los objetivos y metas establecidos en el presente Plan, es necesario contar con el personal necesario, profesionalizado y capacitado, por lo que a continuación se muestran los requerimientos por área en lo que se refiere a capacitación y personal.

Área de trabajo	Requerimientos de capacitación	Requerimientos de personal
Sub Procuraduría de Defensoría de Oficio	Establecer programas semestrales para proporcionar la capacitación, actualización, y en su momento especialización en materia penal, familiar, civil y amparo, al personal que integra las diferentes Direcciones y coordinación de esta Sub Procuraduría de Defensoría de Oficio.	Dirección de lo Penal. 16 Agentes sociales y 16 Auxiliares Sociales. <hr/> Dirección de lo Familiar. 10 Agentes sociales y 10 Auxiliares Sociales. <hr/> Dirección de Defensa de Adolescentes. 5 Agentes sociales y 5 Auxiliares Sociales. <hr/> Coordinación de Procuraduría. 8 Agentes sociales y 8 Auxiliares Sociales. <hr/> Dirección de Segunda Instancia y Amparo. 8 Agentes sociales y 5 Auxiliares Sociales.

Área de trabajo	Requerimientos de capacitación	Requerimientos de personal
Sub Procuraduría de Representación Social	Establecer por medio de programa de capacitación trimestrales o semestrales, actualizaciones y en su momento la especialización en las materias civil, laboral, familiar, notarial, al personal que integra las diferentes Direcciones y Coordinación de esta Sub Procuraduría.	Dirección de lo Civil
		Dirección de los Familiar 29 Agentes Sociales y 29 Auxiliares Sociales
		Dirección de Segunda Instancia Laboral 29 Agentes Sociales y 29 Auxiliares Sociales
		Coordinación de Archivo Notarial
Sub Procuraduría de Servicios Jurídicos Asistenciales	Planea y coordinar el desarrollo de cursos de capacitación y profesionalización permanente, en materia civil, mercantil, laboral burocrática, familiar, mediación, amparo, penal, trabajo social y computación.	Dirección de lo Civil y Mercantil. 5 Agentes Sociales y 5 auxiliares Sociales
		Dirección de lo Laboral Burocrático. 5 Agentes Sociales y 5 auxiliares Sociales
		Dirección de Atención Ciudadana y Conciliación 5 Agentes Sociales y 5 auxiliares Sociales
		20 Agentes Sociales Foráneos
Dirección General de Visitaduría	Capacitación en materia de desarrollo humano. Capacitación en materia notarial, registral, civil, familiar.	Dirección de Notarías, Registro Público de la Propiedad y Civil. 8 Agentes sociales y 9 auxiliares sociales.
		Dirección de Atención a Cárceles y organismos de Asistencia Social 3 Agentes Sociales y 5 Auxiliares sociales.
		Dirección de Asuntos Internos 3 agentes sociales y 3 auxiliares sociales.

Área de trabajo	Requerimientos de capacitación	Requerimientos de personal
<p>Coordinación General de Regiones</p>	<p>Establecer programas semestrales para proporcionar la capacitación, actualización, y en las materia civil, mercantil, laboral burocrático, familiar, mediación y conciliación, amparo, penal, trabajo social.</p>	<p>Coordinación Regional Zona Altos Sur 1 trabajadora sociales, 1 agente socia de representación social, 1 agente social de servicios jurídicos asistenciales, 1 auxiliar social.</p>
		<p>Coordinación Regional Zona Altos Norte 1 trabajadora sociales, 1 agente socia de representación social, 2 agente social de servicios jurídicos asistenciales, 1 auxiliar social.</p>
		<p>Coordinación Regional Zona Norte 1 trabajadora sociales, 1 agente socia de representación social, 1 agente social de servicios jurídicos asistenciales, 1 auxiliar social.</p>
		<p>Coordinación Regional Zona Costa Norte 1 trabajadora sociales, 1 agente socia de representación social, 1 agente social de servicios jurídicos asistenciales, 1 auxiliar social.</p>
		<p>Coordinación Regional Zona Valles 1 trabajadora sociales, 1 agente socia de representación social, 1 agente social de servicios jurídicos asistenciales, 1 auxiliar social.</p>
		<p>Coordinación Regional Zona Ciénega 1 trabajadora sociales, 1 agente socia de representación social, 1 agente social de servicios jurídicos asistenciales, 1 auxiliar social.</p>
		<p>Coordinación Regional Zona Costa Sur 1 trabajadora sociales, 1 agente socia de representación social, 1 agente social de servicios jurídicos asistenciales, 1 auxiliar social.</p>
		<p>Coordinación Regional Zona Sur 1 trabajadora sociales, 2 agentes sociales de representación social, 1 agente social de servicios jurídicos asistenciales, 1 auxiliar social.</p>
		<p>Coordinación Regional Zona Centro 1 trabajadora sociales, 1 agente socia de representación social, 1 agente social de servicios jurídicos asistenciales, 1 auxiliar social.</p>

Área de trabajo	Requerimientos de capacitación	Requerimientos de personal			
Dirección General Administrativa	Proporcionar capacitación permanente a los todos los servidores públicos de la PS, a fin de fomentar la actitud y calidad en el servicio, así como también especialización en las áreas que conforman la dirección tales como financiera e informática.	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1110 533 1402 613">Dirección de Recursos Financieros y Materiales 6 auxiliares</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1110 613 1402 768">Dirección de Recursos Humanos 4 auxiliares 2 auxiliares oficiala de partes 3 analistas especializados.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1110 768 1402 819">Dirección de Informática 3 auxiliares.</td> </tr> </table>	Dirección de Recursos Financieros y Materiales 6 auxiliares	Dirección de Recursos Humanos 4 auxiliares 2 auxiliares oficiala de partes 3 analistas especializados.	Dirección de Informática 3 auxiliares.
Dirección de Recursos Financieros y Materiales 6 auxiliares					
Dirección de Recursos Humanos 4 auxiliares 2 auxiliares oficiala de partes 3 analistas especializados.					
Dirección de Informática 3 auxiliares.					

Plan Institucional 2007-2013

CAPITULO XIV Agenda Institucional

Título de la Acción	Como se hace	Responsables	Resultados	Fecha de cumplimiento	Objetivo	Meta
Operación de las ocho coordinaciones regionales al interior del Estado.	Integrar al personal necesario, dotar de infraestructura suficiente y sistematización.	Coordinador General de Regiones, Coordinadores Regionales, Dirección General Administrativa, Coordinación Jurídica.	Cobertura de las defensorías de oficio, atención a los juzgados en materia de representación social, atención a los municipios en materia de servicios jurídicos.	Diciembre 2009	B) Cobertura ampliada y mejorada de la PS	La zona metropolitana así como también las coordinaciones regionales brindan al 26%, la totalidad de los servicios de la PS en calidad y tiempo.
Apertura y operación de la coordinación regional zona centro.	Integrar al personal necesario, dotar de infraestructura suficiente y sistematización.	Coordinador General de Regiones, Coordinadores Regionales, Dirección General Administrativa, Coordinación Jurídica.	Cobertura de las defensorías de oficio, atención a los juzgados en materia de representación social, y atención en materia de servicios jurídicos en la zona metropolitana.	Diciembre 2008	B) Cobertura ampliada y mejorada de la PS	La zona metropolitana así como también las coordinaciones regionales brindan al 26%, la totalidad de los servicios de la PS en calidad y tiempo.
Contar con las instalaciones adecuadas	Realizar las remodelaciones y adecuaciones necesarias a las oficinas de la PS.	Dirección General Administrativa, Secretaría de Administración.	Brindar los servicios de la PS de manera profesional, con la privacidad y confidencialidad requerida	Diciembre 2009	A) La Procuraduría Social responde a las necesidades y exigencias actuales de brindar defensoría y asesoría a los usuarios.	La Procuraduría Social atiende al 26% las necesidades y exigencias de los usuarios.

Plan Institucional 2007-2013

Título de la Acción	Como se hace	Responsables	Resultados	Fecha de cumplimiento	Objetivo	Meta
Dotar de infraestructura tecnológica informática.	Proporcionar los equipos de cómputo necesarios, así como también medios de comunicación y las herramientas tecnológicas necesarias.	Dirección General Administrativa, Secretaría de Administración.	Sistematizar y agilizar los procesos y actividades de la PS.	Diciembre 2009	C) Disminución del déficit de atención en el Estado.	El rezago es abatido al 30%
Programa de capacitación en materia de Procuración Social	Establecer un programa de capacitación permanente con valor curricular que permita a los abogados de la PS, acreditar conocimientos en todas las áreas y servicios de la Procuración Social, crear un comité interno de capacitación, establecer las bases para la profesionalización,	Coordinación Jurídica, Dirección General Administrativa, Universidades, Secretaría de Administración, entre otros.	Contar con abogados capacitados y profesionalizados, en cualquiera de los servicios que brinda la PS, que se reflejen en beneficio de los usuarios.	Permanente	I) Servidores públicos capacidad y especializados en materia de procuración social.	Los servidores públicos estarán especializados con promedio mínimo de 80.
Implementar medios preventivos	Elaborar campañas publicitarias tanto en medios auditivos como visuales, que permitan mostrar a la sociedad las áreas con mayor problemática jurídica, y las posibles soluciones para evitarlas.	Coordinación de comunicación social, Sub Procuradurías, Dirección General de Visitaduría y Coordinación General de Regiones.	Reducir el número de incidencias en las áreas con problemática jurídica y disminuir el número de acciones ejercidas por la vía jurisdiccional en dichas áreas.	Permanente	G) La prestación de los servicios jurídicos asistenciales y patrocinio es eficaz, eficiente, especializada y oportuna en todo el Estado.	La asistencia jurídica es otorgada con calidad y respeto.
Implementar Intranet dentro de la PS	Dotar de infraestructura tecnológica informática, que permita tener un medio de comunicación y control interno con todas las áreas de la PS, tanto en la zona metropolitana como en el interior del Estado.	Dirección General Administrativa, Dirección de informática, Secretaría de Administración.	Agilizar la comunicación interna de la PS, así como también llevar un control interno de los asuntos atendidos, su estado procesal, entre otros, en todo el Estado	Mayo 2009	C) Déficit de atención reducido en todo el Estado.	El rezago es abatido al 30%
					D) Procesos de calidad mejorados y estandarizados	La atención es brindada al 30% de manera especializada, eficiente, eficaz y oportuna.

Plan Institucional 2007-2013

Título de la Acción	Como se hace	Responsables	Resultados	Fecha de cumplimiento	Objetivo	Meta
Adecuar el marco jurídico de la PS	Realizar estudios jurídicos, foros de consulta pública, mesas de análisis jurídico para cada una de las áreas de la PS, elaboración de iniciativas, crear una comisión técnica para adecuar la normatividad de la dependencia y leyes afines.	Coordinación jurídica	Lograr que la legislación aplicable en materia de Procuración Social, este conforme a las necesidades y exigencias que la sociedad demande, que no se contravenga el principio de legalidad, tener una correcta aplicación de las leyes.	Permanente	A) La Procuraduría Social responde a las necesidades y exigencias actuales de brindar defensoría y asesoría a los usuarios.	La Procuraduría Social atiende al las necesidades y exigencias de los usuarios.
Establecer y mejorar los estándares de atención y calidad en los servicios de la PS.	Elaborar un diagnostico organizacional, establecer estrategias de eficientización de servicios con optimización de recursos, aplicar instrumentos de evaluación.	Todas las áreas de la Procuraduría Social.	Lograr la satisfacción plena de los usuarios en los servicios que la PS otorga, menor tiempo de resolución de los asuntos, menor costo, mayor seguridad jurídica.	Diciembre 2009	D) Procesos de calidad mejorados y estandarizados	La atención es brindada al 30% de manera especializada, eficiente, eficaz y oportuna.
Garantizar la transparencia en la información pública de la procuraduría social.	Analizar funciones y atribuciones del Comité técnico de clasificación (CTC), instalar al CTC Modulo de atención de equipo de cómputo para atención al público.	Coordinación Jurídica, Director de Asuntos Internos, Director General Administrativo, CTC	Que la sociedad tenga accesos a la información permitida por la Ley de Transparencia.	Diciembre 2009	J) Calificación mejorada y conservada de la PS en materia de transparencia.	Estar dentro de los primeros cinco lugares de transparencia en nuestra página de Internet por parte de la Coordinación de Políticas Públicas

Plan Institucional 2007-2013

Título de la Acción	Como se hace	Responsables	Resultados	Fecha de cumplimiento	Objetivo	Meta
Tu abogado cerca de ti, abriendo caminos y ampliando tus horizontes.	Acercar a la ciudadanía a la PS, a través de campañas de publicidad, en televisión, radio, prensa, carteles y folletos, programa de radio semanal, creación de una línea telefónica 01800, correo electrónico de denuncias, e implementar un foro de asesoría por Internet.	Coordinación de comunicación social, Sub Procuradurías, Dirección General de Visitaduría, Dirección General de Administración.	Cumplir con la misión y la visión de la PS, generar confianza y seguridad en la sociedad.	Diciembre 2008	E) La representación y defensa de los indiciados y procesados, y los adolescentes infractores es otorgada de manera eficaz, eficiente, especializada y objetiva en todo el Estado.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 10%.
					F) Los servicios de representación social son otorgados de manera eficaz, eficiente especializada, y objetiva en todo el Estado.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 10%.
					G) La prestación de los servicios jurídicos asistenciales y patrocinio es eficaz, eficiente, especializada y oportuna en todo el Estado.	Las deficiencias procesales son disminuidas en un 10%. La asistencia jurídica es otorgada con calidad y respeto en un 13%.
					H) Las notarías públicas, el registro civil, el registro público de la propiedad, las cárceles municipales, y la Procuraduría Social en su interior acatan las leyes respectivas.	Las irregularidades detectadas se disminuirán en un 5%.

PARTICIPANTES

Lic. Pedro Ruiz Higuera	Procurador Social
Lic. Ricardo Camberos Santoscoy	Sub Procurador de Defensoría De Oficio
Lic. José León Valle	Sub Procurador de Representación Social
Lic. Beatriz Eugenia Martínez Sánchez	Sub Procurador de Servicios Jurídicos Asistenciales
Lic. Saúl González Fuentes	Director General Administrativo
Lic. Jose Guadalupe Atilano Magdaleno	Director General de Visitaduría
Lic. María Del Rosario Castellanos Contreras	Director Sección Familiar
Lic. Alejandro Ramírez Ramos	Director Sección Penal
Lic. Rodolfo Aranda Aguirre	Director de Segunda Instancia Y Amparo
Lic. Francisco José González Cárdenas	Coordinador Área De Procuraduría
Lic. Judith Ochoa Irizar	Director de Defensa de Adolescentes
Lic. Raúl Sánchez Jiménez	Director de Lo Familiar y Atención a Adolescentes
Lic. Juan Ramón Ramírez Gloria	Director Civil
Lic. Alfredo Ortega Morales	Director Sección Civil y Mercantil
Lic. Delia Leticia Barragán Tapia	Director Trabajo Social
Lic. José Isabel Guzmán Alatorre	Director de Atención Ciudadana
Lic. Lorenza Covarrubias Radillo	Director de Notarias Registro Público de La Propiedad Y Civiles
Lic. Jaime Oswaldo Pacheco Cueva	Director de Asuntos Internos
Lic. Ignacio Morales Trejo	Director de Recursos Humanos
C.P. Pilar Uruñuela Ladrón De Guevara	Director de Recursos Financieros Y Materiales
Lic. Ignacio Alfredo García Hernández	Coordinador Regional Zona Ciénega
Lic. Jaime Yáñez Polanco	Coordinador Regional Zona Costa Norte
Lic. Luís Pérez Duarte	Coordinador Regional Zona Altos Sur
Lic. Salvador Jiménez Barba	Coordinador Regional Zona Altos Norte
Lic. Víctor Efrén Torres Castañeda	Coordinador Regional Zona Valles
Lic. Rodolfo Gómez Partida	Coordinador Regional Zona Costa Sur
Lic. Manuel Flores Gutiérrez	Coordinador Regional Zona Sur
Lic. Beatriz Garcilita Gutiérrez	Coordinador Comunicación Social y Relaciones Públicas
Lic. Viviana Enríquez Ramírez	Coordinador Jurídico

ELABORACIÓN

Lic. Ana Paula Cámara Leal