

ACTA MIL CIENTO SESENTA Y CINCO. En el despacho de Presidencia, del Registro Nacional de las Personas Naturales, celebrando Sesión extraordinaria de Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales; San Salvador, a las once horas del día veintisiete de septiembre de dos mil veintiuno. Reunidos los miembros de la Junta Directiva del Registro Nacional de las Personas Naturales. Presidente Licenciado **FERNANDO JOSE VELASCO AGUIRRE**, Directivos: Licenciada **CINDY MARIELLA PORTAL**, Licenciado **JUAN CARLOS SALMAN DUEÑAS**, Señora **MARIELA PEÑA PINTO**, Licenciada **KAREN ELIZABETH GONZALEZ DE GIRON**, Licenciado **MAX ORLANDO MELENDEZ LUCERO**, Licda. **SARA TATIANA MEJIA ROSA**, Licenciado **NOEL ANTONIO ORELLANA ORELLANA** y el Licenciado **RICARDO JOSE TOBAR VALLE**, secretario Suplente de la Junta Directiva. El señor presidente procedió a desarrollar la siguiente agenda: **1.** Establecimiento de quórum **2.** Aprobación de agenda. **3.** Lectura y aprobación del acta anterior. **4.** Aprobación del plan de atención en centros de servicio, para el día de asueto remunerado según contrato colectivo de trabajo, correspondiente al 29 de septiembre de 2021 por día de constitución del STRNPN. **5.** Solicitud de Autorización para el inicio de gestiones para la adquisición de escáners robustos para la Unidad de Unidad de Verificación y Asistencia Judicial, a través del proceso de Libre Gestión. Para su aprobación o denegación. **6.** Solicitud de autorización para el inicio de gestiones para la Contratación del servicio de Call Center outsourcing a través del proceso de Libre Gestión. Para su aprobación o Denegación. **Tomándose los acuerdos siguientes: PUNTO 1.** Establecimiento del quórum. **PUNTO 2.** Aprobación de la agenda. El señor presidente sometió a aprobación la agenda. **La Junta Directiva Acuerda:** Aprobar la agenda. **PUNTO 3.** Por parte del Licenciado Ricardo Tobar secretario suplente se pidió que se aplazara este punto por no contar con el acta de sesión anterior. **PUNTO 4. APROBACIÓN DEL PLAN DE ATENCIÓN EN CENTROS DE SERVICIO, PARA EL DÍA DE ASUETO REMUNERADO SEGÚN CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO, CORRESPONDIENTE AL 29 DE SEPTIEMBRE DE 2021 POR DÍA DE CONSTITUCIÓN DEL STRNPN.** La Licenciada Angela de Ríos, presenta el punto por petición del presidente de la Junta Directiva. Y expone: Que la Ley Especial Reguladora de la Emisión del Documento Único de Identidad, estable en su Considerando II. Que el registro, emisión y entrega del Documento Único de Identidad, constituye un servicio público cuya extensión deberá iniciar el Registro Nacional de las Personas Naturales, por medio de la entidad y previo al cumplimiento de las exigencias legales que determine dicho Registro; así también en su Artículo dos, establece: El Registro Nacional de las Personas Naturales, es la entidad responsable de la Administración del Sistema del Registro de Documento Único de Identidad y del registro, emisión y entrega

del Documento Único de Identidad. Y en el Artículo cuatro-C, establece que el proceso de emisión del DUI es permanente, expedito e ininterrumpido y no debe ser obstaculizado o impedido por causas atribuidas a persona alguna, salvo en los casos expresamente señalados por esta Ley y su Reglamento. Teniendo como objetivo general: Brindar el servicio Público de Registro, Emisión y Entrega del Documento Único de Identidad en los Centros de Servicio a nivel nacional el día 29 de septiembre 2021, asueto remunerado según el Contrato Colectivo de Trabajo suscrito por el RNPN y el STRNPN, por ser el día de la Constitución del STRNPN y de ese modo asegurar el derecho a la identidad e identificación de los salvadoreños que lo soliciten. Y como objetivos específicos: Atender a los ciudadanos que realicen su trámite de Primera Vez, Modificación, Reposición o Renovación del Documento Único de Identidad. Atender a los ciudadanos en emisión de certificaciones de DUI y Partida de Nacimiento en los Centros de Servicio a nivel nacional. Las direcciones y unidades involucradas en el plan serán: DIRECCIÓN EJECUTIVA: Unidad de Archivo Registral; DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA: Dirección de Informática, Unidad de base de datos, Unidad de Desarrollo de Aplicativos. DIRECCIÓN DE IDENTIFICACION CIUDADANA: directora de Identificación Ciudadana, Unidad de Supervisión y Control, Helpdesk. DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES. Unidad Jurídica Registral. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA: Unidad de Transporte. Se trabajará en JORNADA EXTRAORDINARIA: Para el día veintinueve de septiembre de dos mil veintiuno, día de la Constitución del STRNPN, en todos los Centros de Servicio a nivel nacional. El horario de atención será de ocho de la mañana. A cuatro de la tarde. Se atenderá bajo las modalidades: Con cita previa, programada mediante los canales autorizados para tal fin: plataforma web www.dui-sv.com o el call center 2555-1900. Sin cita agendada, a demanda siempre y cuando se respeten los protocolos de bioseguridad y las medidas de distanciamiento físico requerido, así como la capacidad instalada. La compensación del trabajo realizado en jornada extraordinaria se hará según lo establecido en las cláusulas treinta y ocho y treinta y nueve del Contrato Colectivo de Trabajo del RNPN, disposiciones que reconocen el trabajo en jornadas extraordinarias así como su remuneración, y nos remite a los numerales tres y seis del artículo ciento trece de las Disposiciones Generales de Presupuestos: *"Los empleados que presten servicio fuera de las horas de audiencia y cuyos sueldos no excedan de CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS CON OCHENTA Y SEIS CENTAVOS (\$432.86) mensuales, tendrán derecho a remuneración extraordinaria conforme la siguiente regulación: de las seis a las diecinueve horas sin recargo; de las diecinueve hasta las seis horas, con el cincuenta por ciento de recargo". "A los empleados de las demás dependencias gubernamentales con sueldos mayores de CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS DOLARES DE LOS*

ESTADOS UNIDOS CON OCHENTA Y SEIS CENTAVOS (\$432.86) excepto aquellos a quienes el Ministerio de Hacienda les haya autorizado el pago, se les concederá licencia con goce de sueldo equivalente al tiempo trabajado en horas extraordinarias, y computado según el numeral tres del presente artículo, durante cada año fiscal. En ningún caso estas licencias excederán de quince días y serán concedidas en el tiempo más oportuno a juicio del jefe del servicio". Por lo anterior, se reconocerá a los empleados que laboren en ejecución del presente plan de atención DOS días compensatorios por cada día laborado, el cual se otorgará en cualquier tiempo durante el año fiscal, de la forma que los empleados lo soliciten y sin más trámite que la generación de los permisos correspondientes en la plataforma SISARH. Se realizarán además las siguientes actividades previas: a) Divulgación en los medios de comunicación masiva, redes sociales los días y horarios en que estarán atendiendo los Centros de Servicio. b) Avisos impresos colocados en los Centros de Servicio, comunicando los horarios de atención durante el periodo vacacional. c) Gestión del personal para atender la demanda. d) Programación de turnos rotativos de atención, en las Direcciones y Unidades involucradas para dar cumplimiento al plan. e) Coordinar con las Direcciones y empresa concesionaria para dar cumplimiento al plan. Se discutió el punto y la Junta Directiva por unanimidad **ACUERDA:** A) APROBAR plan de atención en centros de servicio, para el día de asueto remunerados según contrato colectivo de trabajo, correspondiente al día veintinueve de septiembre del año dos mil veintiuno; b) APROBAR la Jornada Laboral extraordinaria para empleados del RNPN de las Direcciones y Unidades involucradas en el Plan de atención aprobado, así como la compensación correspondiente a el tiempo compensatorio doble a los empleados que laboren ese día. C) APROBAR la atención extraordinaria de las ocho horas a las catorce horas del día veintinueve de septiembre del presente año en las modalidades establecidas en el plan de atención. C) INSTRUIR a la administración para que, a través del administrador de contrato de concesión de servicios públicos del sistema de registro, emisión y entrega del DUI, notifique a la concesionaria para brindar servicio al público el día veintinueve de septiembre del presente año de conformidad al plan de atención aprobado. **PUNTO 5: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA EL INICIO DE GESTIONES PARA LA ADQUISICIÓN DE ESCANERS ROBUSTOS PARA LA UNIDAD DE UNIDAD DE VERIFICACIÓN Y ASISTENCIA JUDICIAL, A TRAVÉS DEL PROCESO DE LIBRE GESTIÓN.** La [REDACTED], presenta el punto por petición del presidente de la Junta Directiva. Y expone: La Unidad Organizativa solicitante: Unidad de Verificación y Asistencia Judicial, con un Presupuesto: CINCO MIL CIENTO NOVENTA DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA

(\$5,190.00) Forma de Contratación: Libre Gestión (desde \$0.01 a \$87,600.00) Art. 40 LACAP. La Justificación: En la Unidad de Verificación y Asistencia Judicial se posee un sistema de emisión de certificaciones en el cual se tiene que escanear los oficios presentados por usuarios institucionales y dejar digitalizado en el sistema de certificaciones el cual cuenta con archivos de documentos de 2012 a 2021 sin escanear; por lo que se necesita escáneres robustos y de alto rendimiento ya que la cantidad y proporciones de papelería que se reciben y archivan son grandes. El Requerimiento: Velocidades de producción 50 ppm/100 ipm; Capacidad del alimentador Hasta 80 hojas de papel de 80 g/m² (20 lb); Conectividad USB 3.2 Gen. 1x1; Compatible con USB 2.0; Tamaño máximo del documento 216 mm x 3000 mm (8,5 pulgadas x 118 pulgadas); Tamaño mínimo del documento 52 mm x 52 mm (2,08 pulgadas x 2,05 pulgadas); Grosor y peso del papel de 27 a 433 g/m² (7,2 a 160 lb); Grosor de las tarjetas rígidas de hasta 1,25 mm (0,05 pulgadas); Consumo de energía: • En funcionamiento: Menos de 36 vatios, • Modo de suspensión: Menor a 3,0 vatios, • En espera: Menos de 0,5 vatios, Volumen diario Hasta 6.000 páginas por día. La Comisión evaluadora de ofertas estará integrada por la jefe de UACI, el director Financiero, un técnico Informático de la Dirección de Informática, el jefe de la Unidad de Verificación y Asistencia Judicial, y un colaborador Jurídico de Asesoría Jurídica del RNPN. Se discutió el punto y la Junta Directiva por unanimidad **ACUERDA: A) AUTORIZAR** el inicio de gestiones para la adquisición de escáners robustos para la Unidad de Unidad de Verificación y Asistencia Judicial, a través del proceso de Libre Gestión. **B) AUTORIZAR** la conformación de la Comisión de Evaluación de Ofertas de la siguiente manera: [REDACTED] jefe UACI, Licenciado Jesus Roberto Mancía director Financiero, un Técnico Informático de la Dirección Informática, el [REDACTED] jefe de la Unidad de Verificación y Asistencia Judicial y un colaborador jurídico de Asesoría Jurídica del RNPN. **PUNTO 6. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA EL INICIO DE GESTIONES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER OUTSOURCING A TRAVÉS DEL PROCESO DE LIBRE GESTIÓN.** La [REDACTED] presenta el punto por petición del presidente de la Junta Directiva. Y expone: La Justificación: Se requiere el servicio de Call Center en modalidad outsourcing para los servicios del exterior. Este servicio será en apoyo al ya existente, y será de forma temporal mientras se logra regularizar el servicio actual de Call Center. Con el cual se cubrirá las necesidades que se han presentado por alta de demanda que se posee actualmente. Las Consideraciones: Forma de Contratación: Libre Gestión (desde \$0.01 a \$87,600.00) Art. 40 LACAP. Unidad organizativa Solicitante: Departamento Jurídico de DUI en el exterior. Con un Presupuesto: VEINTITRES MIL SEISCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (\$23,600.00). Plazo de ejecución: 3 meses

calendario a partir de la firma del contrato. Especificaciones técnicas: Se requiere el servicio de Call Center outsourcing con el objetivo de dar una atención telefónica inmediata con capacidad de respuesta ante la alta demanda y especialidad con la extensión de horarios que permita la continuidad de servicios y tecnología para el exterior, el cual se debe contar con lo siguiente: Un supervisor, Cinco agentes, De doce horas diarias, cumpliéndolo desde las siete de la mañana a las siete de la noche, de lunes a domingo. Debe enlazarse por medio del número de call center con el que se cuenta actualmente que es 1-844-736-2900. Servicio proporcionado para el Centro de Datos del RNPN, enlazándose con el Centro de Llamadas del RNPN. La comisión evaluadora de ofertas estará conformada así: la jefa UACI, el director Financiero, un colaborador Jurídico a cargo de Call Center, un colaborador Jurídico de Asesoría Jurídica del RNPN. Se sometió a discusión el punto y se le concede la palabra al Licenciado Juan Carlos Salman quien consulta: ¿si esta es la misma empresa con quien se trabajó con anterioridad? A lo que responde la [REDACTED] que no, es una empresa diferente. Luego consulta el Licenciado Salmán, ¿hasta cuándo se trabajó con la empresa anterior? La [REDACTED] menciona que se trabajó con la empresa anterior hasta el día ocho de junio del presente año. ¿Se le concede la palabra a la Licenciada Cindy Mariella Portal, quien consulta si a la empresa anterior se le realizó alguna clase de evaluación de rendimiento o si se realizó algún tipo de estudio para analizar si es más efectivo que este tipo de trabajo lo realicen empleados de la institución y no empresas? Por su parte la [REDACTED] responde que por parte de la comisión se contempló la idea de crear un software, pero elaborar la propuesta al respecto llevaría mucho tiempo y sobrepasaría el presente ejercicio fiscal. La Licenciada Portal menciona que las quejas más recurrentes de los ciudadanos en el exterior son respecto al call center, por lo que se tendría que evaluar si pagar para se brinde este servicio vale la pena o si utilizar el sistema del Ministerio de Relaciones Exteriores significaría un ahorro, menciona además que a las empresas se les deben establecer metas claras y evaluarlas. Menciona además que se debe tomar en cuenta las malas experiencias para analizar si vale la pena seguir pagando por algo que no funciona. Por su parte, toma la palabra el señor Presidente de la Junta Directiva y menciona que el sistema que se está considerando, consiste también en un sistema de mensajería no solo es call center, se ha tomado en cuenta este aspecto por que en el pasado la mensajería ha surtido efectos importantes. Se le concede la palabra a la Licenciada Portal y consulta, ¿por cuánto tiempo se estaría contratando a esta empresa? Por su parte responde la [REDACTED] que sería desde el día de la firma hasta el día treinta y uno de diciembre del presente año. Finalmente menciona la Licenciada Portal que es necesario ir pensando ya en tener nuestro propio centro de llamadas para ya no tener




que tercerizar. Al respecto señor presidente menciona que ese es el objetivo. Luego de discutido el punto, la Junta Directiva por unanimidad **ACUERDA:** A) AUTORIZAR el inicio de gestiones para la Contratación del servicio de Call Center outsourcing, a través del proceso de Libre Gestión. B) AUTORIZAR la conformación de la Comisión de Evaluación de Ofertas de la siguiente manera, [REDACTED] UACI, Licenciado Jesus Roberto Mancia director Financiero, un colaborador jurídico a cargo de Call Center y un colaborador jurídico de Asesoría Jurídica del RNPN. No habiendo nada más que hacer constar, damos por terminada la presente acta y para constancia firmamos. -



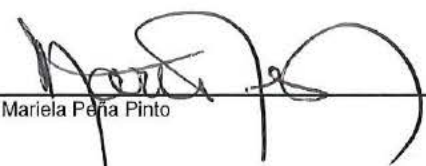
Lic. Fernando Jose Velasco Aguirre



Lic. Cindy Mariella Portal Salazar



Lic. Juan Carlos Salman Dueñas



Sra. Mariela Peña Pinto



Licda. Karen Elizabeth Gonzalez de Girón

Lic. Max Orlando Melendez Lucero



Licda. Sara Tatiana Mejia Rosa



Lic. Noel Antonio Orellana Orellana



Lic. Ricardo Jose Tobar Valle
Secretario Suplente