



DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y
EXTRANJERÍA

Código
MDPGEPA012022

Revisión: 1
Pág. 1/26

Fecha: 8/10/2021

MANUAL DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO GERENCIA EMISIÓN DE PASAPORTES



Elaboró:

Lic. Nelson
Ricardo Figueroa
Mejía.
Gerente de
Emisión de
Pasaportes

Visto Bueno:

Licda. Rita de
Marroquín.
Gerente de
Gestión de lo
Humano

Ing. Víctor Morales.
del
Jefe
Departamento de
Planificación y
Desarrollo
Institucional

Licda. María de
los Ángeles
Guevara.
Secretaria General

Aprobó:

Lic. Ricardo Ernesto
Cucalón.
Director General de
Migración y
Extranjería

20 MAYO 2022

ÍNDICE

| | | |
|------|--|----|
| I. | OBJETIVO DEL MANUAL | 2 |
| II. | ÁMBITO DE APLICACIÓN..... | 2 |
| III. | BASE LEGAL..... | 2 |
| IV. | ESTRUCTURA ORGANIZATIVA POR PUESTO DE TRABAJO..... | 2 |
| V. | DESCRIPCIÓN POR PUESTO DE TRABAJO | 3 |
| 5.1 | GERENTE DE EMISIÓN DE PASAPORTES..... | 3 |
| 5.2 | ASISTENTE DE LA GERENCIA DE EMISIÓN DE PASAPORTES..... | 6 |
| 5.3 | COLABORADOR (A) TÉCNICO DE LA GERENCIA DE EMISIÓN DE PASAPORTES..... | 8 |
| 5.4 | JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE PASAPORTE EN SUCURSALES | 11 |
| 5.5 | COORDINADOR (A) DE SUCURSAL..... | 14 |
| 5.6 | ENCARGADO (A) DE SUCURSAL..... | 16 |
| 5.7 | COLABORADOR (A) TÉCNICO DE MIGRACIÓN..... | 19 |
| 5.8 | COORDINADOR (A) DE ATENCIÓN AL USUARIO | 21 |
| 5.9 | COLABORADOR (A) TÉCNICO DE ATENCIÓN AL USUARIO..... | 24 |

I. OBJETIVO DEL MANUAL

Describir las funciones específicas por cada puesto de trabajo de acuerdo a la estructura organizativa de la Gerencia de Emisión de Pasaportes.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual de Descripción de Puestos es de aplicación en la Gerencia de Emisión de Pasaportes; así como, para todo el personal que lo conforma.

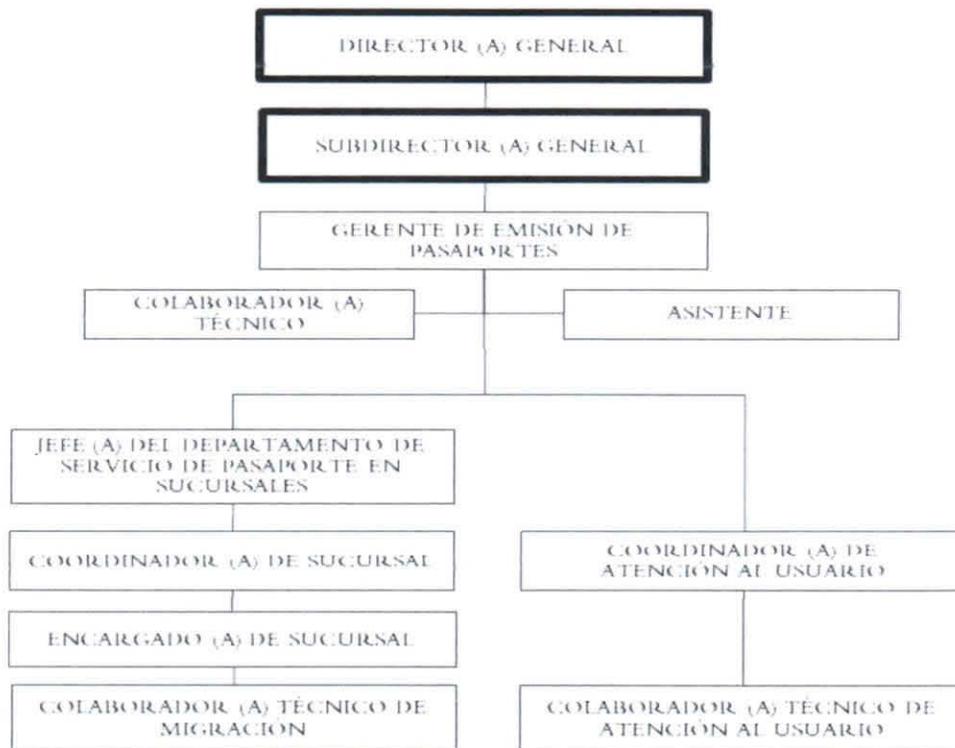
III. BASE LEGAL.

NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y SEGURIDAD PÚBLICA Decreto No.31, publicado en el D.O. No. 181 del 1 de octubre del 2013, en el Capítulo I, sobre las Normas Relativas al Ambiente de Control.

Manual de Descripción de Puesto

Art. 13.- La Dirección de Recursos Humanos, de la Secretaría de Estado y las Unidades de Recursos Humanos de cada Dependencia, elaboraran un Manual de Descriptor de Puestos que definirá los perfiles de puestos, líneas de autoridad y funciones específicas para cada puesto de trabajo. Este Manual, será congruente con el Manual de Organización y Funciones.

IV. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA POR PUESTO DE TRABAJO.



V. DESCRIPCIÓN POR PUESTO DE TRABAJO

5.1 GERENTE DE EMISIÓN DE PASAPORTES

| | |
|-----------------------------|---|
| Nombre / Título del Puesto: | Gerente de Emisión de Pasaportes. |
| Puesto Superior Inmediato: | Subdirector (a) General de Migración y Extranjería. |
| Dirección / Gerencia: | Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| Unidad / Departamento: | Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| Fecha de actualización: | 08 de octubre de 2021. |

1. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Administrar las actividades propias de la Emisión de Pasaportes nacional y de salvadoreños en el exterior, de acuerdo a la normativa, objetivos, políticas, estrategias y procedimientos vigentes trazadas por el Gobierno central, a través del Ministerio de Justicia y de Seguridad Pública y de la Dirección General de Migración y Extranjería.

2. FUNCIONES / ACTIVIDADES BÁSICAS

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Gestionar la elaboración de pasaportes ordinarios y especiales a las personas usuarias nacionales y las que residen fuera del territorio de El Salvador. |
| <ul style="list-style-type: none">• Coordinar el proceso de la elaboración de pasaportes a personas en condición de refugiada o apátrida, de manera conjunta con el Ministerio de Relaciones Exteriores. |
| <ul style="list-style-type: none">• Velar por el cumplimiento de un buen servicio y con los tiempos de entrega en el otorgamiento de los mismos. |
| <ul style="list-style-type: none">• Apoyar en la descentralización de funciones asignadas por el (la) Director (a) General. |
| <ul style="list-style-type: none">• Dar seguimiento en la licitación pública internacional de libretas de pasaportes y hojas de biodatos del pasaporte. |
| <ul style="list-style-type: none">• Asesorar a Sucursales y apoyar a los Consulados en el proceso de Emisión de Pasaportes, cuando sea requerido. |
| <ul style="list-style-type: none">• Verificar que las solicitudes de pasaportes y los documentos requeridos cumplan con los requisitos legales establecidos e instrucciones administrativas en Sucursales. |
| <ul style="list-style-type: none">• Orientar y asesorar sobre los requisitos para obtención de pasaporte en el territorio Nacional. |
| <ul style="list-style-type: none">• Elaborar e implementar propuestas para la mejora continua y modernización en la seguridad de los procesos de emisión de documentos de viaje, apegado a las normativas internacionales. |
| <ul style="list-style-type: none">• Elaborar proyectos encaminados a mejorar la atención a la persona usuaria y a las medidas de seguridad de los documentos de viaje |
| <ul style="list-style-type: none">• Coordinar reuniones con las personas coordinadoras de Sucursales para medir resultados y girar instrucciones. |
| <ul style="list-style-type: none">• Informar a la Unidad Organizativa Pertinente, la detección de posibles casos de trata de personas que se presenten en cualquier sucursal de la DGME. |
| <ul style="list-style-type: none">• Coordinar acciones y proyectos de modernización y actualización en el proceso de emisión de pasaportes. |
| <ul style="list-style-type: none">• Coordinar con la Gerencia legal y el Departamento de Investigación, en los casos que requiera opinión de estas, para la autorización de la emisión del documento de viaje solicitado por las personas usuarias. |
| <ul style="list-style-type: none">• Verificar el cumplimiento de procedimientos, instructivos, manuales, protocolos, lineamientos y políticas para las Sucursales de esta Gerencia. |
| <ul style="list-style-type: none">• Coordinar supervisiones periódicas a las diferentes sucursales. |
| <ul style="list-style-type: none">• Realizar gestiones con los departamentos correspondientes para la distribución de insumos utilizados para la elaboración de pasaportes a las sucursales del país; así como también, al Ministerio de Relaciones Exteriores para abastecer a los Consulados en los Estados Unidos y el resto del mundo. |
| <ul style="list-style-type: none">• Verificar el registro de inventarios y documentos relacionados al movimiento de las especies valoradas; y demás, insumos relacionados a la elaboración del documento de viaje en coordinación con el área de Especies Valoradas de Libretas y Láminas. |
| <ul style="list-style-type: none">• Promover cambios dentro del personal de la Gerencia de Emisión de Pasaportes buscando la idoneidad para crear verdaderos equipos de trabajo. |
| <ul style="list-style-type: none">• Formar parte de equipos de trabajo con otras unidades organizativas o entidades, para el análisis y ejecución |

| |
|---|
| proyectos y estrategias. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a la Dirección General para crear procesos seguros, modernos y ágiles en la emisión de pasaportes, certificaciones, constancias de pasaportes, certificación de documentos, y respuesta a oficios. • Gestionar la provisión de todos los insumos y equipos, para que cada área desarrolle sus labores con los elementos necesarios. • Coordinar reuniones interinstitucionales para el desarrollo operativo de actividades que contribuyan a la mejora continua de las Sucursales. • Actualizar y revisar las especificaciones técnicas de libretas de pasaportes y hojas de biodatos del pasaporte; así como, el equipo de producción utilizado para la emisión de pasaporte. • Participar como dueños de procesos misionales en el equipo de modernización e innovación institucional. • Elaborar insumos para el Plan Estratégico Institucional de la Dirección General de Migración y Extranjería. • Revisar y autorizar la elaboración y el seguimiento del Plan Anual Operativo y de Riesgo de la Gerencia de Emisión de Pasaportes • Revisar y autorizar los informes y memorias de labores de la Gerencia de Emisión de Pasaportes. • Elaborar el Plan de Apoyo Vacacional de la Gerencia de Emisión de Pasaportes. • Autorizar la emisión y la autenticidad de certificaciones y constancias de pasaportes, certificación de documentos, al igual que los oficios solicitados por instituciones del Estado. • Brindar asesoría técnica sobre innovaciones de emisión de documentos de viaje a los titulares de la Dirección General de Migración y Extranjería. • Elaborar y actualizar los Manuales de Organización y Funciones, Descripción de Puestos y Procedimientos de la Gerencia de Emisión de Pasaportes. • Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por la Dirección de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública y los organismos de control externo. • Informar oportunamente todos los requerimientos que soliciten la Dirección de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública y los organismos de control externo. • Informar oportunamente a la jefatura inmediata cualquier novedad relevante dentro del área de trabajo. • Informar a la Gerencia de Gestión de lo Humano, de manera oportuna, cualquier eventualidad que tenga que ver con el recurso humano de su unidad organizativa, tales como: inasistencias, permisos, licencias y todo lo concerniente a la conducta y desempeño del personal bajo su cargo. • Cumplir con el Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería. • Cuidar y resguardar los bienes asignados a su Gerencia. • Realizar otras funciones afines que le sean asignadas por la jefatura inmediata. |

3. ESTRUCTURA DEL PUESTO

| Título del Puesto | Función Básica |
|---|--|
| Asistente de la Gerencia de Emisión de Pasaportes. | Ejecutar labores de asistencia administrativas, manteniendo el orden y control en la gestión y tramitación de documentos con la confidencialidad respectiva; además, el manejo del archivo de gestión de la Gerencia de Emisión de Pasaportes, de acuerdo a la normativa y procedimientos vigentes, para garantizar una administración eficiente. |
| Colaborador técnico (a) de la Gerencia de Emisión de Pasaportes. | Apoyar en el desarrollo de las actividades, elaborar estadísticas y realizar el seguimiento de los controles establecidos por la Gerencia de Emisión de Pasaportes, de acuerdo a los objetivos, normativa y procedimientos vigentes, para garantizar una administración eficiente. |
| Jefe (a) del Departamento de servicio de pasaporte en sucursales. | Supervisar y velar por el buen funcionamiento de las sucursales en lo administrativo y operativo, brindando apoyo permanente a los (las) coordinadores (as) de las mismas y presentar propuesta de mejoras y aperturas de nuevas sucursales, a fin de brindar un buen servicio a las personas usuarias, de acuerdo a la normativa y procedimientos vigentes. |
| Coordinador (a) de Atención al Usuario. | Brindar una atención y orientación efectiva a las personas usuarias que visitan las instalaciones de la Dirección General de Migración y Extranjería, basadas en políticas y |

lineamientos estandarizados, de acuerdo a la normativa y procedimientos vigentes, para fortalecer la imagen institucional.

4. CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

4.1 Resultados Principales.

- Administración eficiente y eficaz en el quehacer de la Dirección General de Migración y Extranjería.
- Propuestas de mejoras en la atención y funcionamiento de las sucursales.
- Servicio eficiente a las personas usuarias nacionales.
- Cumplimiento de los tiempos de emisión de pasaportes.
- Seguridad en la emisión del documento de viaje de las personas ciudadanas nacionales.
- Garantizar la emisión y la autenticidad de certificaciones, constancias de pasaportes, certificación de documentos y respuesta a oficios que sean solicitados por instituciones del Estado.
- Garantizar las condiciones óptimas para el trabajo de las personas colaboradoras técnicas.
- Modernizar y dinamizar los procesos de emisión de pasaportes, al igual que certificaciones, constancias de pasaportes, certificación de documentos, y respuesta a oficios.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación.

Normativa:

1. Constitución de la República de El Salvador.
2. Ley Especial de Migración y de Extranjería y su Reglamento.
3. Ley Especial Reguladora de la Emisión del Documento Único de Identidad.
4. Ley de Acceso a la Información a la Información Pública y su Reglamento.
5. Ley de Procedimientos Administrativos.
6. Ley de la Mejora Regulatoria.
7. Ley del Notariado.
8. Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio.
9. Ley de Equiparación de Oportunidades para Personas con discapacidad.
10. Ley de Atención Integral para la Persona Adulta Mayor.
11. Ley de Protección Integral de la niñez y la Adolescencia.
12. Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.
13. Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de otras Diligencias.
14. Ley del Nombre de la Persona Natural.
15. Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento.
16. Código de Familia.
17. Normas Técnicas de Control Internos Específicas del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública.
18. Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería.
19. Decreto Ejecutivo N° 56 “Disposiciones para evitar toda forma de discriminación en la administración pública por razones de identidad de género y/o de orientación sexual”.

5. PERFIL DE CONTRATACIÓN

5.1 Formación Básica.

| | | | |
|--|----------------------------|----------------------------|---|
| Es indispensable un nivel de formación académica | | | |
| Bachiller General (2 años) | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D | Grado Universitario Especialidad: Lic. En Ciencias Jurídicas, Administración de Empresas, Economía, Ingeniero Industrial u otras carreras afines |
| Bachiller Técnico (3 años) Especialidad: cualquier especialidad | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D | Grado Post - Universitario de Maestría Especialidad: Afines al área |
| Técnico / Estudio Universitario (2 - 4 años) Especialidad: | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D | Grado Post - Universitario de Doctorado Especialidad: |

Para la formación establecida como **indispensable**, indique por qué se requiere: Por las labores que se hacen dentro del área de trabajo y el quehacer que exige el mismo puesto.

Idioma: **Inglés** I D

5.2 Conocimientos Específicos.

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| • Conocimientos avanzados en el proceso de Emisión de Pasaportes. | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Conocimientos en el proceso de la emisión y la autenticidad de certificaciones, constancias de pasaportes, certificación de documentos, al igual que los oficios. | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento del marco de referencia legal para el puesto. | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |
| • Dominio de paquetes computacionales (Microsoft Office). | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento sobre manejo de Talento Humano. | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |
| • Plan de gobierno / Planificación estratégica institucional / POA. | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |

5.3 Experiencia Previa.

Requiere Experiencia Previa de Trabajo: Si No (en caso de "No" omita esta sección)

| PUESTO O TRABAJO PREVIO NECESARIO | HASTA 1 AÑO | DE 1 A 2 AÑOS | DE 2 A 4 AÑOS | DE 4 A 6 AÑOS | MAS DE 6 AÑOS |
|-----------------------------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Puesto Similar. | | | X | | |

6. OTROS ASPECTOS

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Confiable. • Comprometido con la institución y el gobierno. • Buena presentación. • Relaciones interpersonales. • Responsable. • Trabajo en equipo. • Compromiso de Servicio. • Con iniciativa. • Creativo. • Dinámico. • Capaz. • Ético. • Honrado. • Honesto. • Puntualidad. |
|--|

5.2 ASISTENTE DE LA GERENCIA DE EMISIÓN DE PASAPORTES

| | |
|-----------------------------|--|
| Nombre / Título del Puesto: | Asistente de la Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| Puesto Superior Inmediato: | Gerente de Emisión de Pasaportes. |
| Dirección / Gerencia: | Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| Unidad / Departamento: | Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| Fecha de actualización: | 08 de octubre de 2021. |

1. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Ejecutar labores de asistencia administrativas, manteniendo el orden y control en la gestión y tramitación de documentos con la confidencialidad respectiva; además, el manejo del archivo de gestión de la Gerencia de Emisión de Pasaportes, de acuerdo a la normativa y procedimientos vigentes, para garantizar una administración eficiente.

2. FUNCIONES / ACTIVIDADES BÁSICAS

- Gestionar con otras unidades organizativas, el apoyo requerido de ellas, para el cumplimiento de las funciones de la Gerencia.

| |
|--|
| • Elaborar correspondencia y dar seguimiento a las disposiciones giradas por la Jefatura para retroalimentar el cumplimiento de las mismas. |
| • Reproducir diferentes tipos de documentos y remitirlos a donde corresponde. |
| • Elaborar requisiciones del material necesario en el Sistema Integrado Administrativo - Módulo de Bodega, recibirlo y distribuirlo a las personas servidoras públicas de la Gerencia. |
| • Recibir, entregar y archivar notas, memorándum, informes a las diferentes unidades organizativas de la Dirección General de Migración y Extranjería. |
| • Archivar documentos de respaldo de pasaportes recibidos de las diferentes sucursales y otras entidades, de aquellos pasaportes que se remitan para resguardo o destrucción. |
| • Organizar y realizar convocatoria a reuniones mensuales de las personas coordinadoras de sucursales. |
| • Gestionar con sucursales la remisión de materiales como: Uniformes, Carnet, requisiciones y otros. |
| • Ser enlace de control de bienes. |
| • Informar oportunamente a la jefatura inmediata cualquier novedad relevante dentro del área de trabajo. |
| • Clasificar, resguardar y remitir Resoluciones a las diferentes Sucursales. |
| • Registrar casos especiales remitidos al Departamento de Investigación y Gerencia Legal. |
| • Elaborar informe de existencias de libretas de pasaportes. |
| • Cumplir con el Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería. |
| • Cuidar y resguardar los bienes asignados a su área de trabajo. |
| • Realizar otras funciones afines que le sean asignadas por la jefatura inmediata |

3. ESTRUCTURA DEL PUESTO

| Título del Puesto | Función Básica |
|-------------------|----------------|
| | |

4. CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

4.1 Resultados Principales.

- Elaboración de correspondencia.
- Elaboración informes de gestión bien redactada.
- Organización de archivos de gestión.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación.

Normativa:

1. Constitución de la República de El Salvador.
2. Ley Especial de Migración y de Extranjería y su Reglamento.
3. Ley de Acceso a la Información a la Información Pública y su Reglamento.
4. Ley de Procedimientos Administrativos.
5. Ley de la Mejora Regulatoria.
6. Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento.
7. Normas Técnicas de Control Internos Específicas del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública.
8. Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería.
9. Decreto Ejecutivo N° 56 "Disposiciones para evitar toda forma de discriminación en la administración pública por razones de identidad de género y/o de orientación sexual".

5. PERFIL DE CONTRATACIÓN

5.1 Formación Básica.

| | |
|--|---|
| Es indispensable un nivel de formación académica | |
| Bachiller General (2 años) | Grado Universitario |
| <input checked="" type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D | Especialidad: Administración de Empresas, Economía, Ingeniero Industrial u otras Ingenierías o carreras afines |
| | <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D |

| | | | |
|---|--|---|---|
| Bachiller Técnico (3 años) Especialidad: cualquier especialidad | <input type="checkbox"/> I <input checked="" type="checkbox"/> D | Grado Post - Universitario de Maestría Especialidad: Afines al área de prevención. | <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D |
| Técnico / Estudio Universitario (2 – 4 años) Especialidad: | <input type="checkbox"/> I <input checked="" type="checkbox"/> D | Grado Post - Universitario de Doctorado Especialidad: | <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D |
| Para la formación establecida como indispensable , indique por qué se requiere: Por las labores que se hacen dentro del área de trabajo y el quehacer que exige el mismo puesto. | | | |
| Idioma: Inglés | <input type="checkbox"/> I <input checked="" type="checkbox"/> D | | |

5.2 Conocimientos Específicos.

| | |
|--|--|
| • Manejo de ambientes computarizados y sistemas de información existentes en el área de trabajo. | <input checked="" type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D |
| • Técnicas de redacción y ortografía. | <input checked="" type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D |
| • Capacidad de organización de documentos. | <input checked="" type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D |

5.3 Experiencia Previa.

Requiere Experiencia Previa de Trabajo: Si No (en caso de "No" omita esta sección)

| PUESTO O TRABAJO PREVIO NECESARIO | HASTA 1 AÑO | DE 1 A 2 AÑOS | DE 2 A 4 AÑOS | DE 4 A 6 AÑOS | MAS DE 6 AÑOS |
|-----------------------------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Puesto Similar. | X | | | | |

6. OTROS ASPECTOS

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Confiable. • Buena presentación. • Relaciones interpersonales. • Responsable. • Trabajo en equipo. • Compromiso de Servicio. • Con iniciativa. • Creativo. • Dinámico. • Capaz. • Ético. • Honrado. • Honesto. • Puntualidad. |
|--|

5.3 COLABORADOR (A) TÉCNICO DE LA GERENCIA DE EMISIÓN DE PASAPORTES

| | |
|-----------------------------|---|
| Nombre / Título del Puesto: | Colaborador (a) Técnico de la Gerencia de Emisión de Pasaporte. |
| Puesto Superior Inmediato: | Gerente de Emisión de Pasaportes. |
| Dirección / Gerencia: | Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| Unidad / Departamento: | Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| Fecha de actualización: | 08 de octubre de 2021. |

1. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Apoyar en el desarrollo de las actividades, elaborar estadísticas y realizar el seguimiento de los controles establecidos por la Gerencia de Emisión de Pasaportes, de acuerdo a los objetivos, normativa y procedimientos vigentes, para garantizar una administración eficiente.

2. FUNCIONES / ACTIVIDADES BÁSICAS

TEMAS ADMINISTRATIVOS

- Elaborar y dar seguimiento mensual y trimestral del Plan Anual Operativo de la Gerencia de Emisión de Pasaportes.
- Elaborar de memoria e informe de labores de la Gerencia de Emisión de Pasaportes.
- Colaborar en la elaboración y actualización de manuales de organización y funciones, descriptor de puestos y procedimientos de la Gerencia.
- Elaborar informes estadísticos de las actividades más relevantes de la Gerencia de Emisión Pasaportes.
- Atender casos o situaciones especiales a solicitud de la jefatura, de manera eficiente
- Atender solicitudes de pasaporte ordinario en servicio especial a domicilio, pasaportes especiales, refugiados o apátridas.
- Atender a personas funcionarias que requieran capacitación de parte de Relaciones Exteriores.
- Brindar apoyo a las Sucursales en ausencia de personal si es requerido.

CERTIFICACIONES

- Dar respuesta a oficios solicitados por instituciones del Estado.
- Brindar apoyo a las Sucursales en ausencia de personal, si es requerido.
- Colocar alertas en el sistema de pasaportes y solicitar modificación de observaciones acorde al requerimiento.
- Elaborar respuestas a requerimientos de información solicitados por instituciones competentes
- Clasificar, resguardar o anular pasaportes ordinarios, de acuerdo a requerimiento, procedimientos y resoluciones vigentes.
- Elaborar Certificaciones de Pasaportes ordinario y de documentos que se encuentran en el expediente de pasaportes.
- Elaborar informe de pasaportes que se remiten para destrucción al área de “Especies Valoradas de Libretas y Láminas”, de acuerdo al procedimiento vigente.
- Dar respuesta a las Sucursales de pasaporte en destrucción.

CONSTANCIAS

- Apoyar en la clasificación, resguardo o anulación de pasaportes ordinarios, de acuerdo a requerimiento, procedimientos y resoluciones vigentes.
- Elaborar Constancias de pasaportes solicitadas por las personas usuarias.
- Controlar y resguardar Pasaportes provenientes de Sucursales, Aeropuertos, Puesto fronterizos habilitados, Consulados en El Salvador en el exterior y los remitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

TEMAS LEGALES

- Colaborar en atender casos o situaciones especiales a solicitud de la Jefatura de una manera eficiente.
- Apoyar en las asesorías sobre consultas de las Sucursales y consulados.
- Apoyar en las supervisiones de sucursales y elaboración de informes.
- Supervisar constantemente aspectos técnicos, jurídicos, procedimientos y funcionamiento en el desarrollo de las actividades en las sucursales para determinar la eficiencia en el proceso.
- Dar seguimiento a las solicitudes de activación, desactivación y depuración de perfiles asignados para el manejo del Sistema de Emisión de Pasaportes.
- Dar seguimiento a la organización de grupos de servicio extraordinario.
- Realizar control de libretas de pasaportes especiales, asignación y resoluciones.

FUNCIONES COMUNES

- Informar oportunamente a la jefatura inmediata cualquier novedad relevante dentro del área de trabajo.
- Cumplir con el Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería.
- Cuidar y resguardar los bienes asignados a su área de trabajo.
- Realizar otras funciones afines que le sean asignadas por la jefatura inmediata.

3. ESTRUCTURA DEL PUESTO

| Título del Puesto | Función Básica |
|-------------------|----------------|
| | |

4. CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

4.1 Resultados Principales.

- Brindar apoyo en áreas administrativas de la Gerencia de Emisión de Pasaportes.
- Reportes estadísticos del Proceso de Emisión de Pasaportes a nivel nacional e internacional.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación.

Normativa:

1. Constitución de la República de El Salvador.
2. Ley Especial de Migración y de Extranjería y su Reglamento.
3. Ley Especial Reguladora de la Emisión del Documento Único de Identidad.
4. Ley de Acceso a la Información a la Información Pública y su Reglamento.
5. Ley de Procedimientos Administrativos.
6. Ley de la Mejora Regulatoria.
7. Ley del Notariado.
8. Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio.
9. Ley de Equiparación de Oportunidades para Personas con discapacidad.
10. Ley de Atención Integral para la Persona Adulta Mayor.
11. Ley de Protección Integral de la niñez y la Adolescencia.
12. Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.
13. Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de otras Diligencias.
14. Ley del Nombre de la Persona Natural.
15. Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento.
16. Código de Familia.
17. Normas Técnicas de Control Internos Específicas del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública.
18. Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería.
19. Decreto Ejecutivo N° 56 “Disposiciones para evitar toda forma de discriminación en la administración pública por razones de identidad de género y/o de orientación sexual”.
20. Decreto Ejecutivo No. 125 “Creación del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública”.

5. PERFIL DE CONTRATACIÓN

5.1 Formación Básica.

| Es indispensable un nivel de formación académica | | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|--|
| Bachiller General (2 años) | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D | Grado Universitario Especialidad: Lic. En Ciencias Jurídicas, Administración de Empresas o carreras afines |
| Bachiller Técnico (3 años) Especialidad: cualquier especialidad | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D | Grado Post - Universitario de Maestría Especialidad: Afines al área de prevención. |
| Técnico / Estudio Universitario (2 – 4 años) Especialidad: Lic. En Ciencias Jurídicas, Administración de Empresas o carreras afines | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D | Grado Post - Universitario de Doctorado Especialidad: |
| Para la formación establecida como indispensable , indique por qué se requiere: Por las labores que se hacen dentro del área de trabajo y el quehacer que exige el mismo puesto. | | | |
| Idioma: Inglés | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D | |

5.2 Conocimientos Específicos.

| | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| • Dominio de paquetes computacionales (Microsoft Office). | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Conocimientos de documentación interna. | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento del marco de referencia legal para el puesto. | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |
| • Elaboración de informes y estadísticas. | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |

5.3 Experiencia Previa.

Requiere Experiencia Previa de Trabajo: Si No (en caso de "No" omita esta sección)

| PUESTO O TRABAJO PREVIO NECESARIO | HASTA 1 AÑO | DE 1 A 2 AÑOS | DE 2 A 4 AÑOS | DE 4 A 6 AÑOS | MAS DE 6 AÑOS |
|-----------------------------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Puesto Similar. | X | | | | |

6. OTROS ASPECTOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Confiable. • Buena presentación. • Relaciones interpersonales. • Responsable. • Trabajo en equipo. • Compromiso de Servicio. • Con iniciativa. • Creativo. • Dinámico. • Capaz. • Ético. • Honrado. • Honesto. • Puntual |
|---|

5.4 JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO DE PASAPORTE EN SUCURSALES

| | |
|-----------------------------|---|
| Nombre / Título del Puesto: | Jefe (a) del Departamento de Servicio de Pasaporte en Sucursales. |
| Puesto Superior Inmediato: | Gerente de Emisión de Pasaportes. |
| Dirección / Gerencia: | Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| Unidad / Departamento: | Departamento de Servicio de Pasaporte en Sucursales. |
| Fecha de actualización: | 08 de octubre de 2021. |

1. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Supervisar y velar por el buen funcionamiento de las Sucursales en lo administrativo y operativo, brindando apoyo permanente a los (las) coordinadores (as) de las mismas y presentar propuestas de mejoras y apertura de nuevas sucursales, a fin de brindar un buen servicio a personas usuarias, de acuerdo a la normativa y procedimientos vigentes.

2. FUNCIONES / ACTIVIDADES BÁSICAS

| |
|--|
| • Brindar atención permanente a las personas coordinadoras de sucursales. |
| • Supervisar a cada una de las Sucursales en horario normal y extraordinario |
| • Velar por el cumplimiento de los procedimientos, instructivos y disposiciones emitidos por la Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| • Velar por el cumplimiento del procedimiento de Custodia de Especies Valoradas. |
| • Asesorar a las personas coordinadoras de sucursales en el proceso de emisión de pasaportes. |
| • Elaborar proyectos encaminados a mejorar la atención a las personas usuarias. |
| • Elaborar informes de gestión de las Sucursal a la jefatura inmediata. |
| • Iniciar solicitudes de activación, desactivación y depuración de perfiles asignados para el manejo del Sistema |

| |
|---|
| de Pasaportes. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Dar seguimiento a solicitudes y requerimientos de cada una de las sucursales y realizar informe mensual. • Colaborar y dar seguimiento mensual y trimestral del Plan Anual Operativo de la Gerencia de Emisión de Pasaportes. • Realizar la organización de grupos de servicio extraordinario. • Apoyar en el seguimiento al proceso de licitación pública Internacional de las libretas de pasaportes. • Colaborar en la elaboración y dar seguimiento al Plan de Administración de Riesgos. • Colaborar en la elaboración del Plan Estratégico Institucional, correspondiente a la Gerencia de Emisión de Pasaportes. • Realizar pruebas de funcionamiento, calidad del producto y su compatibilidad con el equipo en uso en la Gerencia de Emisión de Pasaportes. • Hacer referencia a la Unidad de Acceso a la Información Pública, archivos de gestión, género, entre otros. • Informar oportunamente a la jefatura inmediata cualquier novedad relevante dentro del área de trabajo. • Elaborar informes estadísticos de las actividades más relevantes de la Gerencia. • Cumplir con el Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería. • Informar a la Jefatura inmediata y a la Gerencia de Gestión de lo Humano, de manera oportuna, cualquier eventualidad que tenga que ver con el recurso humano de su unidad organizativa, tales como: inasistencias, permisos, licencias y todo lo concerniente a la conducta y desempeño del personal bajo su cargo. • Garantizar el cuidado y resguardo de los bienes asignados a su área de trabajo. • Realizar otras funciones afines que le sean asignadas por la jefatura inmediata. |

3. ESTRUCTURA DEL PUESTO

| Título del Puesto | Función Básica |
|---|--|
| Coordinador (a) de Sucursales de Emisión de Pasaportes. | Coordinar, supervisar controlar y velar por el buen funcionamiento de las sucursales respaldándose en los procedimientos e instructivos para la emisión de pasaportes y leyes relacionadas, a fin de brindar un buen servicio a las personas usuarias. |

4. CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

4.1 Resultados Principales.

- Respuestas oportunas a las consultas realizadas por las personas coordinadoras de sucursales.
- Buen funcionamiento de la sucursal en las actividades administrativas y operativas.
- Uso adecuado de los recursos institucionales.
- Cumplimiento de leyes, normativas y procedimientos.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación.

Normativa:

1. Constitución de la República de El Salvador.
2. Ley Especial de Migración y de Extranjería y su Reglamento.
3. Ley Especial Reguladora de la Emisión del Documento Único de Identidad.
4. Ley de Acceso a la Información a la Información Pública y su Reglamento.
5. Ley de Procedimientos Administrativos.
6. Ley de la Mejora Regulatoria.
7. Ley del Notariado.
8. Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio.
9. Ley de Equiparación de Oportunidades para Personas con discapacidad.
10. Ley de Atención Integral para la Persona Adulta Mayor.
11. Ley de Protección Integral de la niñez y la Adolescencia.
12. Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.
13. Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de otras Diligencias.
14. Ley del Nombre de la Persona Natural.
15. Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento.

16. Código de Familia.
17. Normas Técnicas de Control Internos Específicas del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública.
18. Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería.
19. Decreto Ejecutivo N° 56 “Disposiciones para evitar toda forma de discriminación en la administración pública por razones de identidad de género y/o de orientación sexual”.

5. PERFIL DE CONTRATACIÓN

5.1 Formación Básica.

| | | | | | |
|---|----------------------------|---------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Es indispensable un nivel de formación académica | | | | | |
| Bachiller General (2 años) | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D | Grado Universitario Especialidad: Lic. En Ciencias Jurídicas, Administración de Empresas, Economía, Ingeniero Industrial u otras o carreras afines | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| Bachiller Técnico (3 años) Especialidad: cualquier especialidad | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D | Grado Post - Universitario de Maestría Especialidad: áreas afines | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |
| Técnico / Estudio Universitario (2 – 4 años) Especialidad: | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D | Grado Post - Universitario de Doctorado Especialidad: | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| Para la formación establecida como indispensable , indique por qué se requiere: Por las labores que se hacen dentro del área de trabajo y el quehacer que exige el mismo puesto. | | | | | |
| Idioma: Inglés | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D | | | |

5.2 Conocimientos Específicos.

| | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| • Dominio de paquetes computacionales (Microsoft Office). | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento de documentación Interna. | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento del marco de referencia legal para el puesto. | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento de manejo de Archivo. | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |
| • Manejo de Recursos Humanos. | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |

5.3 Experiencia Previa.

Requiere Experiencia Previa de Trabajo: Si No (en caso de “No” omita esta sección)

| PUESTO O TRABAJO PREVIO NECESARIO | HASTA 1 AÑO | DE 1 A 2 AÑOS | DE 2 A 4 AÑOS | DE 4 A 6 AÑOS | MAS DE 6 AÑOS |
|-----------------------------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Puesto similar. | | | X | | |

6. OTROS ASPECTOS

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Confiable. • Buena presentación. • Relaciones interpersonales. • Responsable. • Trabajo en equipo. • Compromiso de Servicio. • Con iniciativa. • Creativo. • Dinámico. • Capaz. • Ético. • Honrado. • Honesto. |
|--|

- Puntualidad.

5.5 COORDINADOR (A) DE SUCURSAL

| | |
|-----------------------------|---|
| Nombre / Título del Puesto: | Coordinador (a) de Sucursal. |
| Puesto Superior Inmediato: | Jefe (a) del Departamento de Servicio de Pasaporte en Sucursales. |
| Dirección / Gerencia: | Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| Unidad / Departamento: | Departamento de Servicio de Pasaporte en Sucursales. |
| Fecha de actualización: | 08 de Octubre de 2021. |

1. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Coordinar, supervisar controlar y velar por el buen funcionamiento de las sucursales respaldándose en los procedimientos e instructivos para la emisión de pasaportes y leyes relacionadas, a fin de brindar un buen servicio a las personas usuarias.

2. FUNCIONES / ACTIVIDADES BÁSICAS

| |
|---|
| • Brindar una atención personalizada a las personas usuarias que lo soliciten |
| • Supervisar el trabajo realizado en la Sucursal. |
| • Velar por el cumplimiento de los procedimientos, instructivos y disposiciones emitidos por el (la) Gerente de Emisión de Pasaportes. |
| • Custodiar las Especies Valoradas, sellos y llaves de la Sucursal. |
| • Realizar el cambio de estado de Pasaportes (Anulados, Perdidos o Robados). |
| • Consultar restricciones en el Sistema de Pasaporte. |
| • Supervisar y controlar de entradas de efectivo de la fotocopidora. |
| • Elaborar informes de gestión de la Sucursal a la jefatura inmediata. |
| • Controlar y resguardar solicitudes de fichas de pasaporte de trámites que han quedado pendientes en sucursales. |
| • Elaborar memorándum para remisión de casos a las Unidades Organizativas correspondientes. |
| • Detectar y referir a las autoridades competentes, los casos en donde se tengan indicios de cometimiento de delitos, en caso de restricciones migratorias, puesta por alguna autoridad judicial competente. |
| • Recepcionar y resolver solicitudes, escritos y oficios referente a los servicios que soliciten las personas usuarias o remitirlas a la oficina central en el caso que lo amerite. |
| • Elaborar el consolidado diario de Existencias de Libretas para Pasaportes y Folios de las Hojas de biodatos del pasaporte (láminas). |
| • Realizar el registro y resguardo de trámites pendientes (fichas de pasaportes) que no cumplan con los requisitos establecidos. |
| • Elaborar mandamientos de pago de cobros por multa por hurto, robo, pérdida o destrucción en más de una ocasión del pasaporte. |
| • Solicitar Libretas de Pasaportes y Folios de las hojas de biodatos del pasaporte (Láminas) a la persona Encargada de Especies Valoradas de Libretas y Láminas. |
| • Supervisar el envío de las Fichas y los documentos de respaldo de las personas usuarias y cumplir con las disposiciones emitidos por parte del Departamento de Gestión Documental y Archivos. |
| • Controlar y registrar el flujo de trámites atendidos y rechazados. |
| • Supervisar el uso correcto de las claves asignadas a las personas colaboradoras técnicas de migración. |
| • Informar oportunamente a la jefatura inmediata cualquier novedad relevante dentro del área de trabajo. |
| • Cumplir con el Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería. |
| • Informar a la Jefatura inmediata y la Gerencia de Gestión de lo Humano, de manera oportuna, cualquier eventualidad que tenga que ver con el recurso humano de su unidad organizativa, tales como: inasistencias, permisos, licencias y todo lo concerniente a la conducta y desempeño del personal bajo su cargo. |
| • Cuidar y resguardar de los bienes asignados a su área de trabajo. |
| • Realizar otras funciones afines que le sean asignadas por la jefatura inmediata. |

3. ESTRUCTURA DEL PUESTO

| Título del Puesto | Función Básica |
|---------------------------|---|
| Encargado (a) de Sucursal | Velar por el buen funcionamiento de la sucursal respaldándose en los procedimientos e instructivos para la emisión de pasaportes y leyes relacionadas, a fin de brindar un buen servicio a las personas usuarias. |

4. CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

4.1 Resultados Principales.

- Atención esmerada a las personas usuarias en el marco de la legalidad y la seguridad.
- Buen funcionamiento de la sucursal.
- Administrar el personal bajo su cargo.
- Uso adecuado de los recursos institucionales.
- Cumplimiento de leyes, normativas y procedimientos.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación.

Normativa:

1. Constitución de la República de El Salvador.
2. Ley Especial de Migración y de Extranjería y su Reglamento.
3. Ley Especial Reguladora de la Emisión del Documento Único de Identidad.
4. Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento.
5. Ley de Procedimientos Administrativos
6. Ley de la Mejora Regulatoria.
7. Ley del Notariado.
8. Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio.
9. Ley de Equiparación de Oportunidades para Personas con discapacidad.
10. Ley de Atención Integral para la Persona Adulta Mayor.
11. Ley de Protección Integral de la niñez y la Adolescencia.
12. Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.
13. Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de otras Diligencias.
14. Ley del Nombre de la Persona Natural.
15. Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento.
16. Código de Familia.
17. Normas Técnicas de Control Internos Específicas del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública.
18. Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería.
19. Decreto Ejecutivo N° 56 "Disposiciones para evitar toda forma de discriminación en la administración pública por razones de identidad de género y/o de orientación sexual".
20. Decreto Ejecutivo No. 125 "Creación del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública".

5. PERFIL DE CONTRATACIÓN

5.1 Formación Básica.

| Es indispensable un nivel de formación académica | |
|---|--|
| Bachiller General (2 años) <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D | Grado Universitario Especialidad: Lic. En Ciencias Jurídicas, Administración de Empresas, Economía, o carreras afines <input checked="" type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D |
| Bachiller Técnico (3 años) Especialidad: cualquier especialidad <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D | Grado Post - Universitario de Maestría Especialidad: Áreas afines <input type="checkbox"/> I <input checked="" type="checkbox"/> D |
| Técnico / Estudio Universitario (2 – 4 años) Especialidad: <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D | Grado Post - Universitario de Doctorado Especialidad: <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D |

Para la formación establecida como **indispensable**, indique por qué se requiere: Por las labores que se hacen dentro del área de trabajo y el quehacer que exige el mismo puesto.

Idioma: Inglés I D

5.2 Conocimientos Específicos.

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| • Dominio de paquetes computacionales (Microsoft Office). | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento de documentación Interna. | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento del marco de referencia legal para el puesto. | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento de manejo de Archivo. | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |
| • Manejo de Recursos Humanos. | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento sobre normativa migratoria nacional e internacional vigente. | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |

5.3 Experiencia Previa.

Requiere Experiencia Previa de Trabajo: Si No (en caso de "No" omita esta sección)

| PUESTO O TRABAJO PREVIO NECESARIO | HASTA 1 AÑO | DE 1 A 2 AÑOS | DE 2 A 4 AÑOS | DE 4 A 6 AÑOS | MAS DE 6 AÑOS |
|--------------------------------------|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Puesto Similar. | | X | | | |

6. OTROS ASPECTOS

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Confiable. • Buena presentación. • Relaciones interpersonales. • Responsable. • Trabajo en equipo. • Compromiso de Servicio. • Con iniciativa. • Creativo. • Dinámico. • Capaz. • Ético. • Honrado. • Honesto. • Puntualidad. |
|--|

5.6 ENCARGADO (A) DE SUCURSAL

| | |
|-----------------------------|--|
| Nombre / Título del Puesto: | Encargado (a) de Sucursal. |
| Puesto Superior Inmediato: | Coordinador (a) de Sucursales. |
| Dirección / Gerencia: | Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| Unidad / Departamento: | Departamento de Servicio de Emisión de Pasaportes en Sucursal. |
| Fecha de actualización: | 08 de Octubre de 2021. |

1. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Velar por el buen funcionamiento de la sucursal respaldándose en los procedimientos e instructivos para la emisión de pasaportes y leyes relacionadas, a fin de brindar un buen servicio a las personas usuarias.

2. FUNCIONES / ACTIVIDADES BÁSICAS

| |
|---|
| • Atender casos o situaciones especiales a solicitud del (la) Coordinador (a) de la Sucursal de una manera eficiente. |
| • Verificar el buen funcionamiento del sistema de pasaportes en las Ventanillas. |
| • Modificar las fichas de pasaportes que contengan errores en el ingreso de datos. |

| |
|---|
| • Supervisar las alertas de restricciones y duplicidades en el sistema de pasaportes y solicitar modificación de observaciones acorde a requerimiento. |
| • Brindar apoyo y realizar las funciones del (la) Coordinador (a) de la Sucursal en ausencia de este. |
| • Llevar un control de calidad en las consultas de restricciones en el sistema de Pasaportes. |
| • Supervisar el envío de las fichas y documentos de respaldo de las personas usuarias y cumplir con las disposiciones emitidas por parte del Departamento de Gestión Documental y Archivos. |
| • Enviar correos al Departamento de Informática y Desarrollo Tecnológico, Archivo de Pasaportes y a otras unidades en lo relacionado a trámites de pasaportes. |
| • Apoyar en el control y registro de trámites atendidos y rechazados. |
| • Brindar servicio extraordinario los días sábados cuando sea requerido. |
| • Informar oportunamente a la persona coordinadora o a la jefatura del Departamento cualquier novedad relevante dentro del área de trabajo. |
| • Cumplir con el Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería. |
| • Cuidar y resguardar los bienes asignados a su área de trabajo. |
| • Realizar otras funciones afines que le sean asignadas por la jefatura inmediata. |

3. ESTRUCTURA DEL PUESTO

| Título del Puesto | Función Básica |
|--------------------------------------|---|
| Colaborador (a) Técnico de Migración | Brindar una atención eficiente a las personas salvadoreñas que requieren pasaporte, verificando el cumplimiento de los requisitos para la emisión del documento de viaje, de acuerdo a las leyes, normativas y procedimientos vigentes. |

4. CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

4.1 Resultados Principales.

- Atención esmerada a las personas usuarias en el marco de la legalidad y la seguridad.
- Buen funcionamiento de la sucursal.
- Uso adecuado de los recursos institucionales.
- Cumplimiento de leyes, normativa y procedimientos.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación.

Normativa:

1. Constitución de la República de El Salvador.
2. Ley Especial de Migración y de Extranjería y su Reglamento.
3. Ley Especial Reguladora de la Emisión del Documento Único de Identidad.
4. Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento.
5. Ley de Procedimientos Administrativos.
6. Ley de la Mejora Regulatoria.
7. Ley del Notariado.
8. Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio.
9. Ley de Equiparación de Oportunidades para Personas con discapacidad.
10. Ley de Atención Integral para la Persona Adulta Mayor.
11. Ley de Protección Integral de la niñez y la Adolescencia.
12. Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.
13. Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de otras Diligencias.
14. Ley del Nombre de la Persona Natural.
15. Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento.
16. Código de Familia.
17. Normas Técnicas de Control Internos Específicas del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública.
18. Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería.
19. Decreto Ejecutivo N° 56 “Disposiciones para evitar toda forma de discriminación en la administración pública por razones de identidad de género y/o de orientación sexual”.
20. Decreto Ejecutivo No. 125 “Creación del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública”.

5. PERFIL DE CONTRATACIÓN

5.1 Formación Básica.

| | | | | | |
|---|----------------------------|---------------------------------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Es indispensable un nivel de formación académica | | | | | |
| Bachiller General (2 años) | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D | Grado Universitario Especialidad: Lic. En Ciencias Jurídicas, Administración de Empresas, Economía, u otras carreras afines | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| Bachiller Técnico (3 años) Especialidad: cualquier especialidad | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D | Grado Post - Universitario de Maestría Especialidad: Áreas Afines | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |
| Técnico / Estudio Universitario (2 – 4 años) Especialidad: | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D | Grado Post - Universitario de Doctorado Especialidad: | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| Para la formación establecida como indispensable , indique por qué se requiere: Por las labores que se hacen dentro del área de trabajo y el quehacer que exige el mismo puesto. | | | | | |
| Idioma: Inglés | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D | | | |

5.2 Conocimientos Específicos.

| | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| • Dominio de paquetes computacionales (Microsoft Office). | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento de documentación Interna. | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento del marco de referencia legal para el puesto. | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Conocimientos básicos sobre atención al público. | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento sobre normativa migratoria nacional e internacional vigente. | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Manejo del personal bajo su cargo. | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |

5.3 Experiencia Previa.

Requiere Experiencia Previa de Trabajo: Si No (en caso de "No" omita esta sección)

| PUESTO O TRABAJO PREVIO NECESARIO | HASTA 1 AÑO | DE 1 A 2 AÑOS | DE 2 A 4 AÑOS | DE 4 A 6 AÑOS | MAS DE 6 AÑOS |
|-----------------------------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Puesto Similar | | X | | | |

6. OTROS ASPECTOS

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Confiable. • Buena presentación. • Relaciones interpersonales. • Responsable. • Trabajo en equipo. • Compromiso de Servicio. • Con iniciativa. • Creativo. • Dinámico. • Capaz. • Ético. • Honrado. • Honesto. • Puntualidad |
|---|

5.7 COLABORADOR (A) TÉCNICO DE MIGRACIÓN

| | |
|-----------------------------|---|
| Nombre / Título del Puesto: | Colaborador (a) Técnico de Migración. |
| Puesto Superior Inmediato: | Encargado (a) de Sucursal. |
| Dirección / Gerencia: | Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| Unidad / Departamento: | Departamento de Servicio de Emisión de Pasaportes en Sucursal |
| Fecha de actualización: | 08 de octubre de 2021. |

1. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Brindar una atención eficiente a las personas salvadoreñas que requieren pasaporte, verificando el cumplimiento de los requisitos para la emisión del documento de viaje, de acuerdo a las leyes, normativas y procedimientos vigentes. .

2. FUNCIONES / ACTIVIDADES BÁSICAS

| |
|--|
| INFORMACIÓN |
| <ul style="list-style-type: none"> • Brindar una atención personalizada a las personas usuarias nacionales que soliciten un documento de viaje. • Orientar a la persona usuaria de acuerdo a la normativa legal y administrativa para la Emisión de Pasaportes. • Elaborar los mandamientos de pago para la cancelación por los servicios de emisión, renovación y revalidación de pasaportes • Verificar la documentación presentada por la persona usuaria, para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos |
| VENTANILLAS |
| <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la calidad la captura de la fotografía e impresiones dactilares de las personas usuarias, cumpliendo con los requisitos establecidos en el procedimiento correspondiente. • Recibir y revisar los requisitos presentados por la persona usuaria. • Garantizar la calidad en el ingreso de los datos de las personas usuarias en el Sistema de Pasaporte utilizando su perfil asignado para tal fin. |
| CONTROL DE CALIDAD |
| <ul style="list-style-type: none"> • Realizar control de calidad a cada una de las Solicitudes de Pasaportes (Fichas) a fin que la documentación cumpla con los requisitos establecidos. • Efectuar Control de Calidad previo a la impresión de la hoja de biodatos del pasaporte que contiene la información de la persona usuaria. |
| ELABORACIÓN |
| <ul style="list-style-type: none"> • Realizar verificación de datos en el Sistema de Pasaportes. • Realizar la elaboración y compaginación de la hoja de biodatos del pasaporte con las libretas de pasaportes. • Elaborar el registro diario de Existencias de Libretas para Pasaportes y Folios de las Hojas de biodatos del pasaporte (láminas). |
| ENTREGA |
| <ul style="list-style-type: none"> • Laminar y entregar el pasaporte a la persona usuaria. • Finalizar el proceso en el Sistema de Pasaporte. • Anotar en el libro correspondiente, los pasaportes anulados. |
| ESCANEO |
| <ul style="list-style-type: none"> • Digitalizar todas las fichas que se generen ventanillas. • Ordenar y enviar al Departamento de Gestión Documental y Archivos las solicitudes de pasaportes validadas (Fichas) cumpliendo con las Normativa Administrativas establecidas. • Ordenar y enviar los comprobantes de pago de Pasaportes al (la) Encargado (a) del Área de Especies Valoradas de Libretas y Láminas. |
| COMUNES |
| <ul style="list-style-type: none"> • Informar oportunamente a la persona encargada o al (la) Coordinador (a) de la Sucursal cualquier novedad relevante dentro del área de trabajo. • Cumplir con la base legal, los procedimientos e instructivos correspondientes para los distintos trámites de Emisión de Pasaportes. |

- Atender las solicitudes de servicio en horarios extraordinario cuando le sea requerido.
- Brindar servicio extraordinario cuando sea requerido.
- Cumplir con el Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería.
- Garantizar el cuidado y resguardo de los bienes asignados a su área de trabajo.
- Realizar otras funciones afines que le sean asignadas por la jefatura inmediata.

3. ESTRUCTURA DEL PUESTO

| Título del Puesto | Función Básica |
|-------------------|----------------|
| | |

4. CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

4.1 Resultados Principales.

- Atención esmerada a las personas usuarias en el marco de la legalidad y la seguridad.
- Registrar la información de las personas usuarias, apegados a la legalidad y transparencia en el Sistema de Pasaporte.
- Uso adecuado de los recursos institucionales.
- Cumplimiento de leyes, normativas y procedimientos.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación.

Normativa:

1. Constitución de la República de El Salvador.
2. Ley Especial de Migración y de Extranjería y su Reglamento.
3. Ley Especial Reguladora de la Emisión del Documento Único de Identidad.
4. Ley de Acceso a la Información a la Información Pública y su Reglamento.
5. Ley de Procedimientos Administrativos.
6. Ley de la Mejora Regulatoria.
7. Ley del Notariado.
8. Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio.
9. Ley de Equiparación de Oportunidades para Personas con discapacidad.
10. Ley de Atención Integral para la Persona Adulta Mayor.
11. Ley de Protección Integral de la niñez y la Adolescencia.
12. Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.
13. Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de otras Diligencias.
14. Ley del Nombre de la Persona Natural.
15. Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento.
16. Código de Familia.
17. Normas Técnicas de Control Internos Específicas del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública.
18. Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería.
19. Decreto Ejecutivo N° 56 “Disposiciones para evitar toda forma de discriminación en la administración pública por razones de identidad de género y/o de orientación sexual”.

5. PERFIL DE CONTRATACIÓN

5.1 Formación Básica.

| | | | |
|---|----------------------------|----------------------------|--|
| Es indispensable un nivel de formación académica | | | |
| Bachiller General (2 años) | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D | Grado Universitario Especialidad: Administración de Empresas, Economía, Ingeniero Industrial u otras Ingenierías o carreras afines |
| | | | <input type="checkbox"/> I <input checked="" type="checkbox"/> D |
| Bachiller Técnico (3 años) Especialidad: cualquier especialidad | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D | Grado Post - Universitario de Maestría Especialidad: Afines al área de |
| | | | <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D |

| | | |
|---|--|---|
| | | prevención. |
| Técnico / Estudio Universitario (2 – 4 años) | <input checked="" type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D | Grado Post - Universitario de Doctorado <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D |
| Especialidad: | | Especialidad: |
| Para la formación establecida como indispensable , indique por qué se requiere: Por las labores que se hacen dentro del área de trabajo y el quehacer que exige el mismo puesto. | | |
| Idioma: Inglés | <input type="checkbox"/> I <input checked="" type="checkbox"/> D | |

5.2 Conocimientos Específicos.

| | |
|--|--|
| • Dominio de paquetes computacionales (Microsoft Office). | <input checked="" type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento de documentación Interna. | <input type="checkbox"/> I <input checked="" type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento del marco de referencia legal para el puesto. | <input checked="" type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D |

5.3 Experiencia Previa.

Requiere Experiencia Previa de Trabajo: Si No (en caso de "No" omita esta sección)

| PUESTO O TRABAJO PREVIO NECESARIO | HASTA 1 AÑO | DE 1 A 2 AÑOS | DE 2 A 4 AÑOS | DE 4 A 6 AÑOS | MAS DE 6 AÑOS |
|-----------------------------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Puesto Similar. | X | | | | |

6. OTROS ASPECTOS

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Confiable. • Buena presentación. • Relaciones interpersonales. • Responsable. • Trabajo en equipo. • Compromiso de Servicio. • Con iniciativa. • Creativo. • Dinámico. • Capaz. • Ético. • Honrado. • Honesto. • Puntualidad. |
|--|

5.8 COORDINADOR (A) DE ATENCIÓN AL USUARIO

| | |
|-----------------------------|---|
| Nombre / Título del Puesto: | Coordinador (a) de Atención al Usuario. |
| Puesto Superior Inmediato: | Gerente de Emisión de Pasaportes. |
| Dirección / Gerencia: | Gerencia de Emisión de Pasaporte. |
| Unidad / Departamento: | Gerencia de Emisión de Pasaporte. |
| Fecha de actualización: | 08 de octubre de 202. |

1. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Brindar una atención y orientación efectiva a las personas usuarias que visitan las instalaciones de la Dirección General de Migración y Extranjería, basadas en políticas y lineamientos estandarizados, de acuerdo a la normativa y procedimientos vigentes, para fortalecer la imagen institucional.

2. FUNCIONES / ACTIVIDADES BÁSICAS

| |
|--|
| • Garantizar la atención, información y orientación adecuada en la en todas las sucursales de la Dirección General de Migración y Extranjería. |
| • Proporcionar atención especializada y personalizada a las personas usuarias con énfasis a las niñas, niños, |

| |
|---|
| embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidades. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y responder a solicitudes de información u orientaciones que se reciban vía correo electrónico, whatsapp y Messenger, de las personas usuarias. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Brindar constancias de permanencia y estadía a las personas usuarias y llevar el respectivo registro de las mismas. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar informe estadístico de la atención brindada a las personas usuarias de la Dirección General de Migración y Extranjería. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a las personas usuarias que no puedan leer, escribir, o con dificultad para comunicarse de manera verbal, mediante la información oportuna y llenado de escritos y formularios. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Delegar al (la) Colaborador (a) Técnico (a) de Atención al Usuario, aquellas funciones que agilicen el servicio en las sucursales. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la fluidez, orden y atención dentro de las sucursales. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Atender y remitir las solicitudes de certificaciones, constancias y fichas de pasaportes y constancias de retorno. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Informar oportunamente a la jefatura inmediata cualquier novedad relevante dentro del área de trabajo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Realizar y actualizar la inscripción de notarios en el Sistema Integrado Administrativo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con el Departamento de Comunicaciones y Protocolo, las respuestas a las consultas realizadas a través de los medios electrónicos, como el sitio web oficial y redes sociales |
| <ul style="list-style-type: none"> • Brindar insumos para elaborar y dar seguimiento al Plan Anual Operativo y de Riesgo de la Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Generar ticket de atención, a las personas usuarias en sus diferentes trámites. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los mandamientos de pago para la cancelación de los costos de fotocopia, servicios de certificaciones y constancias solicitadas por las personas usuarias. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Proponer a las autoridades mejoras en la atención a las personas usuarias y seguimiento a las denuncias en redes sociales. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar planes contingenciales de atención ciudadana ante fallas en el sistema de llamado de cola. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Brindar insumos para la elaboración de la memoria e informe de labores de la Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Colaborar en la elaboración y actualización del Manual de Organización y Funciones, Descripción de Puestos y Procedimientos de la Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Brindar insumo para el Plan de Apoyo Vacacional de la Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Atender e implementar las medidas correctivas recomendadas por la Dirección de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública y los organismos de control externo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Informar oportunamente todos los requerimientos que soliciten a la Dirección de Auditoría Interna del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública y los organismos de control externo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar el cuidado y resguardo de los bienes asignados a su coordinación. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Informar a la Jefatura inmediata y a la Gerencia de Gestión de lo Humano, de manera oportuna, cualquier eventualidad que tenga que ver con el recurso humano de su unidad organizativa, tales como: inasistencias, permisos, licencias y todo lo concerniente a la conducta y desempeño del personal bajo su cargo. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Dar cumplimiento al Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Realizar otras funciones afines que le sean asignadas por la jefatura inmediata. |

3. ESTRUCTURA DEL PUESTO

| Título del Puesto | Función Básica |
|---|---|
| Colaborador(a) Técnico de Atención al Usuario | Brindar una atención especializada y personalizada; así como, telefónica a las personas usuarias nacionales y extranjeros que visitan las instalaciones de la Dirección General de Migración y Extranjería, cumpliendo con la normativa y procedimientos vigentes, con la finalidad de mejorar la imagen institucional. |

4. CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

4.1 Resultados Principales.

- Planificación eficiente y eficaz.
- Estadísticas completas y actualizadas.
- Acciones concretas de mejora en la atención a las personas usuarias aplicando las políticas de mejor atención y calidad.
- Alcanzar los objetivos y metas de la Coordinación.
- Implementación y Seguimiento de los instrumentos de evaluación.

4.2 Marco de Referencia para la Actuación.

Normativa:

1. Constitución de la República de El Salvador.
2. Ley Especial de Migración y de Extranjería y su Reglamento.
3. Ley Especial Reguladora de la Emisión del Documento Único de Identidad.
4. Ley de Acceso a la Información a la Información Pública y su Reglamento.
5. Ley de Procedimientos Administrativos.
6. Ley de la Mejora Regulatoria.
7. Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas.
8. Ley del Notariado.
9. Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio.
10. Ley de Equiparación de Oportunidades para Personas con discapacidad.
11. Ley de Atención Integral para la Persona Adulta Mayor.
12. Ley de Protección Integral de la niñez y la Adolescencia.
13. Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.
14. Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de otras Diligencias.
15. Ley del Nombre de la Persona Natural.
16. Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento.
17. Código de Familia.
18. Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública.
19. Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería.
20. Decreto Ejecutivo N° 56 “Disposiciones para evitar toda forma de discriminación en la administración pública por razones de identidad de género y/o de orientación sexual”.

5. PERFIL DE CONTRATACIÓN

5.1 Formación Básica.

| | |
|---|---|
| Es indispensable un nivel de formación académica | |
| Bachiller General (2 años) | Grado Universitario Especialidad: Lic. En Ciencias Jurídicas, Administración de Empresas, Economía, Ingeniero Industrial u otras o carreras afines |
| <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D | <input checked="" type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D |
| Bachiller Técnico (3 años) Especialidad: cualquier especialidad | Grado Post - Universitario de Maestría Especialidad: Áreas afines |
| <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> I <input checked="" type="checkbox"/> D |
| Técnico / Estudio Universitario (2 – 4 años) Especialidad: | Grado Post - Universitario de Doctorado Especialidad: |
| <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> I <input type="checkbox"/> D |
| Para la formación establecida como indispensable, indique por qué se requiere: Por las labores que se hacen dentro del área de trabajo y el quehacer que exige el mismo puesto. | |
| Idioma: Inglés | <input type="checkbox"/> I <input checked="" type="checkbox"/> D |

5.2 Conocimientos Específicos.

| | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| • Dominio de paquetes computacionales (Microsoft Office). | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento de técnicas de entrevistas. | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |
| • Gestión de Recurso Humano. | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |
| • Conocimientos de documentación interna. | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento del marco de referencia legal para el puesto. | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Elaboración de Informes y estadísticas. | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |
| • Conocimientos de Atención efectiva al público. | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |

5.3 Experiencia Previa.

Requiere Experiencia Previa de Trabajo: Si No (en caso de "No" omita esta sección)

| PUESTO O TRABAJO PREVIO NECESARIO | HASTA 1 AÑO | DE 1 A 2 AÑOS | DE 2 A 4 AÑOS | DE 4 A 6 AÑOS | MAS DE 6 AÑOS |
|--------------------------------------|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Puesto Similar. | | X | | | |

6. OTROS ASPECTOS

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Confiable. • Buena presentación. • Relaciones interpersonales. • Responsable. • Trabajo en equipo. • Compromiso de Servicio. • Con iniciativa. • Creativo. • Dinámico. • Capaz. • Ético • Honrado. • Honesto. • Puntual |
|--|

5.9 COLABORADOR (A) TÉCNICO DE ATENCIÓN AL USUARIO

| | |
|-----------------------------|---|
| Nombre / Título del Puesto: | Colaborador (a) Técnico de Atención al Usuario. |
| Puesto Superior Inmediato: | Coordinador (a) de Atención al Usuario. |
| Dirección / Gerencia: | Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| Unidad / Departamento: | Gerencia de Emisión de Pasaportes. |
| Fecha de actualización: | 08 de octubre de 2021. |

1. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Brindar una atención y orientación especializada y personalizada; así como, telefónica a las personas usuarias nacionales y extranjeros que visitan las instalaciones de la Dirección General de Migración y Extranjería, cumpliendo con la normativa y procedimientos vigentes, con la finalidad de mejorar la imagen institucional.

2. FUNCIONES / ACTIVIDADES BÁSICAS

| |
|---|
| • Colaborar en la atención y orientación personalizada y especializada a las personas usuarias que se presentan en las sucursales de la Dirección General de Migración y Extranjería, con énfasis a las niñas, niños, embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidades. |
| • Orientar el llenado de formularios para el trámite migratorio que necesita la persona usuaria. |
| • Apoyar en el control del flujo de las personas usuarias que ingresan a la Sucursal. |
| • Trasladar las llamadas telefónicas hacia las diferentes unidades organizativas de la Dirección General de |

| |
|--|
| Migración y Extranjería. |
| • Brindar atención y orientación telefónica a las personas usuarias. |
| • Recepcionar y enviar solicitudes de servicios, que soliciten las personas usuarias y remitirlas a la Unidad Organizativa correspondiente |
| • Apoyar en la generación de ticket de atención, a las personas usuarias en sus diferentes trámites. |
| • Brindar el servicio de fotocopia a la persona usuaria. |
| • Informar oportunamente a la persona coordinadora cualquier novedad relevante dentro del área de trabajo. |
| • Cumplir con el Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería. |
| • Cuidar y resguardar los bienes asignados a su área de trabajo. |
| • Realizar otras funciones afines que le sean asignadas por la jefatura inmediata |
| • Recepción de personas usuarias visitantes. |

3. ESTRUCTURA DEL PUESTO

| Título del Puesto | Función Básica |
|-------------------|----------------|
| | |

4. CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

Resultados Principales.

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Registros estadísticos de la atención. • Alcanzar los objetivos y metas de la coordinación. • Atención personalizada a las personas usuarias. • Disponibilidad permanente hacia las personas usuarias que soliciten información o servicios. • Respuesta y orientaciones oportunas a las personas usuarias. • Atención permanente de orientación y búsqueda de información. |
|--|

4.2 Marco de Referencia para la Actuación.

| |
|---|
| <p>Normativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Constitución de la República de El Salvador. 2. Ley Especial de Migración y de Extranjería y su Reglamento. 3. Ley Especial Reguladora de la Emisión del Documento Único de Identidad. 4. Ley de Acceso a la Información a la Información Pública y su Reglamento. 5. Ley de Procedimientos Administrativos. 6. Ley de la Mejora Regulatoria. 7. Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas 8. Ley del Notariado. 9. Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio. 10. Ley de Equiparación de Oportunidades para Personas con discapacidad. 11. Ley de Atención Integral para la Persona Adulta Mayor. 12. Ley de Protección Integral de la niñez y la Adolescencia. 13. Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República. 14. Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de otras Diligencias. 15. Ley del Nombre de la Persona Natural. 16. Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento. 17. Código de Familia. 18. Normas Técnicas de Control Internos Específicas del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública. 19. Reglamento Interno de Personal de la Dirección General de Migración y Extranjería. 20. Decreto Ejecutivo N° 56 “Disposiciones para evitar toda forma de discriminación en la administración pública por razones de identidad de género y/o de orientación sexual”. 21. Decreto Ejecutivo No. 125 “Creación del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública”. |
|---|

5. PERFIL DE CONTRATACIÓN

5.1 Formación Básica.

| | | | | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|--|----------------------------|---------------------------------------|
| Es indispensable un nivel de formación académica | | | | | |
| Bachiller General (2 años) | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D | Grado Universitario Especialidad: Administración de Empresas, Economía, Ingeniero Industrial u otras s o carreras afines | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |
| Bachiller Técnico (3 años) Especialidad: cualquier especialidad | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D | Grado Post - Universitario de Maestría Especialidad: Afines al área de prevención. | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| Técnico / Estudio Universitario (2 – 4 años) Especialidad: | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D | Grado Post - Universitario de Doctorado Especialidad: | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| Para la formación establecida como indispensable , indique por qué se requiere: Por las labores que se hacen dentro del área de trabajo y el quehacer que exige el mismo puesto. | | | | | |
| Idioma: Inglés | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D | | | |

5.2 Conocimientos Específicos.

| | | |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| • Dominio de paquetes computacionales (Microsoft Office). | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento de técnicas de entrevista. | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |
| • Conocimientos básicos sobre atención al público. | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Conocimientos de documentación interna. | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |
| • Conocimiento del marco de referencia legal para el puesto. | <input checked="" type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> D |
| • Elaboración de informes y estadísticas. | <input type="checkbox"/> I | <input checked="" type="checkbox"/> D |

5.3 Experiencia Previa.

Requiere Experiencia Previa de Trabajo: Si No (en caso de "No" omita esta sección)

| PUESTO O TRABAJO PREVIO NECESARIO | HASTA 1 AÑO | DE 1 A 2 AÑOS | DE 2 A 4 AÑOS | DE 4 A 6 AÑOS | MAS DE 6 AÑOS |
|-----------------------------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Puesto Similar. | X | | | | |

6. OTROS ASPECTOS

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Confiable. • Buena presentación. • Relaciones interpersonales. • Responsable. • Trabajo en equipo. • Compromiso de Servicio. • Con iniciativa. • Creativo. • Dinámico. • Capaz. • Ético. • Honrado. • Honesto. • Puntualidad. |
|--|