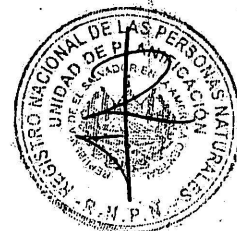




# REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES

ADENDA AL MANUAL DE  
ORGANIZACIÓN, DESCRIPCIÓN Y  
ESPECIFICACIÓN DE PUESTOS DE  
LA DIRECCIÓN DE  
IDENTIFICACIÓN CIUDADANA,  
MODIFICACIÓN DE ESTRUCTURA  
ORGANIZATIVA

*Elaborado por: Unidad de Planificación*





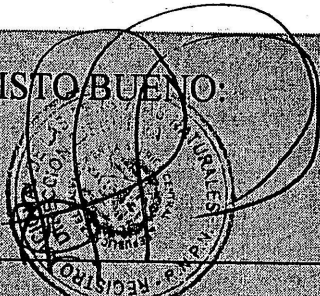
AUTORIZADO



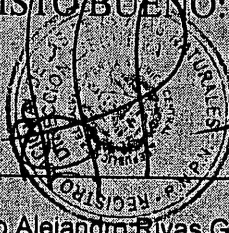
Lic. Fernando Arturo Baile Portillo  
Presidente Registrador Nacional




VISTO BUENO


F. 

Ing. Ernesto Alejandro Rivas Galdámez  
Director Ejecutivo



F. 

Ing. José Ricardo Avendaño Castañeda  
Jefe Unidad de Planificación



## **UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL DEL DUI EN EL EXTERIOR**

### **A. ANTECEDENTES**

En fecha 30 de junio de 2011 se da por finalizado el CONTRATO DE CONCESION DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL SISTEMA DE REGISTRO, EMISION Y ENTREGA DEL DOCUMENTO ÚNICO DE IDENTIDAD que se poseía con DOCUSAL S.A. DE C.V. razón por la cual se procedió al cierre de los Centros de Servicio que se encontraban en Estados Unidos de América, siendo estos los ubicados en Los Ángeles, Virginia y New York.

En fecha 01 de Julio de 2011 da inicio el CONTRATO DE CONCESION DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL SISTEMA DE REGISTRO, EMISION Y ENTREGA DEL DOCUMENTO ÚNICO DE IDENTIDAD en la República de El Salvador, siendo el concesionario la empresa Mühlbauer Id Services GmbH, aperturando a partir de esa fecha veinte Centros de Servicio quedando fuera la emisión del Documento Único de Identidad en el exterior por no haber sido considerado en la Licitación Abierta Número DR-CAFTA-CERO DOS/DOS MIL DIEZ "CONCESION DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL SISTEMA DE REGISTRO, EMISION Y ENTREGA DEL DOCUMENTO ÚNICO DE IDENTIDAD".

Debido a ello, el RNPN a partir del mes de noviembre de 2012 se hará cargo del proceso de emisión del DUI en el exterior, por lo cual se hace necesario crear la estructura organizativa que le de soporte a dicho proceso.

### **B. OBJETIVOS**

#### **a) GENERALES**

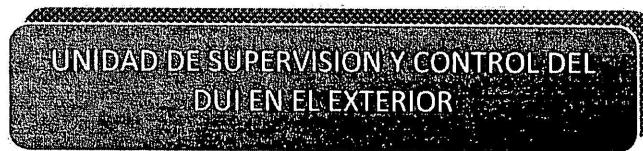
Crear en la estructura organizativa del Registro Nacional de Personas Naturales, la Unidad de Supervisión y Control del DUI en el Exterior, que asegure el funcionamiento eficiente del proceso de emisión del DUI en el exterior; el cual es un proceso separado de El Salvador.



**b) ESPECIFICOS**

- Supervisar de forma eficiente las operaciones de la emisión del DUI en el exterior.
- Brindar el apoyo técnico que sea necesario a los centros de servicio, los cuales estarán en los Consulados de El Salvador alrededor del mundo.
- Gestionar la administración de recurso humano y los casos técnicos y operativos en el proceso del DUI en el exterior

**C. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**



#### **D. FUNCIONES**

- a. Coordinar, controlar y supervisor las actividades que se realizan en el proceso de emisión del DUI en el Exterior.
- b. Planear, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las actividades de la Unidad.
- c. Resolver en coordinación con las jefaturas o con quien corresponda aquellos problemas de software, hardware, calidad y puntualidad que se presente en el proceso de emisión del DUI en el Exterior.
- d. Controlar y supervisor la calidad del servicio prestado en los diferentes centros de servicio en el Exterior.
- e. Elaborar planes de supervisión a los diferentes centros de servicio del Exterior
- f. Hacer las recomendaciones al Director de Identificación ciudadana pertinentes a fin de mejorar procesos de emisión del DUI para la emisión del DUI en el exterior.
- g. Elaborar, manuales, instructivos, planes que normen el funcionamiento de la unidad y que permitan medir los resultados de producción.
- h. Las demás funciones establecidas en Leyes, Reglamentos, Manuales y otras aplicables al RNPN.



## E. COORDINADOR DE LA UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL DEL DUI EN EL EXTERIOR

### A. IDENTIFICACIÓN

|   |
|---|
| Nombre o Título del Puesto: <b>COORDINADOR DE LA UNIDAD DE SUPERVISION Y CONTROL DEL DUI EN EL EXTERIOR</b> |
| Unidad: Unidad de Supervisión y Control del DUI en el Exterior.   |
| Puesto del superior inmediato: Director de Identificación Ciudadana.  |
| Unidad: Dirección de Identificación Ciudadana   |
| Puestos que supervisa: <ul style="list-style-type: none"><li>• Asistente Administrativo</li></ul>           |

### B. PROPÓSITO DEL PUESTO DE TRABAJO

Coordinar, supervisar y asesorar a las diferentes áreas de la Unidad en el desempeño de las funciones operativas con el fin de dar un servicio eficiente y eficaz interna y externamente. Así mismo, coordinar la personalización de los Duis para el exterior y en todo aquello que vaya encaminado a su buen funcionamiento.

### C. UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA

- a. **Planear, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar las actividades de la Unidad.**
- Organizar las medidas necesarias para el mejor funcionamiento del personal a su cargo; así como controlar el trabajo y los resultados de las actividades de los mismos.
  - Brindar el apoyo técnico que sea necesario a los centros de servicio en razón de sus funciones.

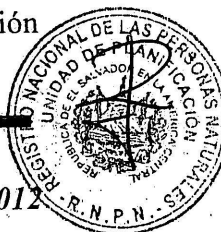




*Adenda al Manual de Organización Descripción  
y Especificación de Puestos  
Dirección de Identificación Ciudadana*



- Orientar a los Asistentes Administrativos en la aplicación de los procedimientos operativos de la emisión del DUI.
  - Hacer las recomendaciones al Director de Identificación Ciudadana pertinentes a fin de mejorar los procesos de emisión del DUI para la emisión del DUI en el exterior.
- b. Coordinar con la empresa contratada todos aquellos casos o problemas que se presente en el sistema de captura y entrega, de calidad y puntualidad en el proceso de personalización de los Documentos Únicos de Identidad para el Exterior.**
- Resolver en coordinación con las jefaturas o mandos medios de la empresa contratada aquellos problemas de software, hardware, calidad y puntualidad que se presente en el proceso de emisión del DUI en el Exterior.
  - Informar al Director de Identificación Ciudadana aquellos casos en los que no se llega a un acuerdo con la empresa contratada.
  - Recibir y revisar los paquetes de DUI impresos (personalizados), que serán remitidos a cada uno de los centros de servicio en el exterior (Anexos consulares).
- c. Coordinar con el Ministerio de Relaciones Exteriores la entrega de los paquetes de DUI emitidos, que serán remitidos por Valija Diplomática, a cada una de los centros de servicio en el exterior (Anexos Consulares).**
- d. Capacitar al personal de nuevo ingreso a la unidad a su cargo.**
- Inducción al personal a su cargo.
- e. Formular y dar seguimiento al Plan Operativo Anual.**
- Formular el Plan Operativo Anual de su área
  - Dar seguimiento al Plan Operativo Anual.
  - Presentar informes sobre el seguimiento del POA al Director de Identificación ciudadana y a la Unidad de Planificación.





**f. Realizar funciones administrativas**

- Presentar informes periódicos.
- Mantener un archivo con toda la información que tenga relación con sus funciones
- Supervisar y evaluar periódicamente el trabajo del personal a su cargo.
- Gestionar todos los materiales y equipo necesario para el buen funcionamiento de la unidad.
- Realizar memorandos y oficios dirigidos a diferentes Direcciones o Unidades del Registro.

**g. Realizar otras funciones y tareas afines asignadas por su jefe inmediato.**

**• PERFIL DEL PUESTO**

---

**4.1 Educación formal**

Licenciado en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines.

**4.2 Competencias genéricas del puesto**

- Toma de decisiones.
- Facilidad de Expresión.
- Excelente presentación.
- Capacidad de negociación.
- Proactivo e Innovador.
- Trabajo en equipo.
- Orientación al ciudadano.
- Ética profesional.
- Conocimientos y habilidades de Ofimática.
- Discreción en el manejo de la información.
- Manejo de personal.







#### **4.3 Competencias específicas o técnicas del puesto**

- Conocimientos de ofimática (Office, Windows, Internet, e-mail, skype, etc).
- Capacidad de trabajar con equipos multidisciplinares.
- Capacidad analítica y buen criterio para evaluar y solucionar problemas.
- Dinámico con iniciativa y creatividad para la ejecución de sus funciones y deberes
- Precisión y rapidez en el seguimiento de instrucciones seguidas por escrito y/o verbalmente.
- Analítico y cauteloso en la toma de decisiones.
- Acostumbrado a trabajar bajo presión.
- Empatía.
- Responsable.
- Conocimientos intermedios de Ingles o del idioma del país en que esta ubicado el centro de servicios.

#### **4.4 Experiencia laboral requerida**

- Dos años de experiencia, como mínimo, en el desempeño de puestos de jefatura.

### **5. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO**

---

#### **5.1 Manejo de personal**

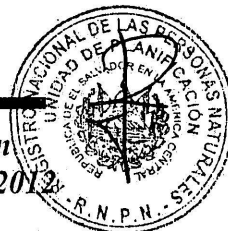
- Persona bajo su cargo

#### **5.2 Equipo de trabajo**

- Equipo asignado al puesto

#### **5.3 Responsabilidad en manejo de información.**

- Resguardo de documentos que se envían a las diferentes unidades del registro .





## 6. CONDICIONES DE TRABAJO

Campo 25%. Condiciones ambientales normales de oficina en un 75%.

## 7. RIESGOS DEL CARGO

| TIPO DE RIESGO | MOTIVO  | CONSECUENCIA  |
|----------------|---|---|
| Regulatorio    | Autorización de trámites que no cumplan con los requisitos legales<br>Presentar propuestas de soluciones jurídicas erróneas | Reparo de entes fiscalizadores<br>Proyectar una mala imagen de la institución |

## 8. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO

### Relaciones internas

| Puestos                                      | Unidades  | Con el propósito de   |
|--|---|---|
| Director de Identificación Ciudadana         | Dirección de Identificación Ciudadana                   | Recibir Lineamientos y Políticas Institucionales.<br>Rendir informes.   |
| Asistentes Administrativos                   | Unidad de Supervisión y control del DUI en el Exterior. | Dar lineamientos específicos de trabajo y evacuar sus Consultas.  |
| Dirección de Registros de Personas Naturales | Todas las Unidades de la Dirección                      | Coordinar aquellos casos en los que se requiere que la Dirección deniegue o autorice sobre trámites específicos |





|  |  |   |
|--|--|---|
| Con todas las Direcciones del Registro |  | Para coordinar todo lo relacionado a la emisión del DUI en el exterior y la operatividad de la Unidad |
|--|--|---|

**Relaciones externas**

| Institución  | Con el propósito de  |
|--|--|
| Con personal de la empresa contratada                                | Coordinar la solución de problemas de software, hardware, calidad y puntualidad que se presente en el proceso de emisión del DUI en el Exterior.   |
| Ministerio de Relaciones Exteriores y sus Consulados en el exterior. | Coordinar la entrega de los DUI emitidos que se remiten a cada una de lo Anexos Consulares, que cuentan con un centro de servicios del RNPN; y la realización de otras actividades que tengan que ver con este servicio. |

**9. ESTANDARES DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO**

- Asistir de manera oportuna y correcta a la solución de problemas legales en lo que se refiere a partidas subsidiarias y respuesta de conformidad con la Ley.
- Resguardo de documentos e información de la base de datos
- Resolver las solicitudes de autorización de emisión de DUI conforme a los parámetros establecidos por la Ley y por las normas Institucionales.





## G. ASISTENTE ADMINISTRATIVO

### 1. IDENTIFICACIÓN

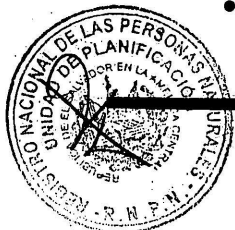
|   |
|---|
| Nombre o Título del Puesto: <b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b>   |
| Unidad: Unidad de Supervision y Control del DUI en el Exterior  |
| Puesto Del Superior Inmediato: Coordinador de la Unidad de Supervision y Control del DUI en el Exterior |
| Unidad: Direccion de Identificacion Ciudadana   |
| Puestos que supervisa: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ninguno.</li></ul>                       |

### 2. PROPÓSITO DEL PUESTO DE TRABAJO

Brindar asistencia y realizar el proceso registro y entrega del Documento Único de Identidad, velando por cumplimiento de los reglamentos, instructivos y manuales que norman dicho proceso.

### 3. UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA

- 3.1. Atender al ciudadano que se presente al centro de servicios a solicitar la emisión del documento previa cita realizada en el Call Center o web.
- 3.2. Realizar la captura de datos que respalde la emisión del DUI.
  - Revisar que los documentos presentados por el ciudadano cumplan con los requisitos establecidos de acuerdo al trámite a realizar.
  - Capturar los datos demográficos del ciudadano.
  - Escanear los documentos que amporen legalmente el tramite a realizar conforme al manual del Asistente Administrativo Ingresar los datos de pago en el sistema.



- Registrar las huellas digitales del ciudadano de acuerdo a los estándares establecidos.
- Tomar la imagen del rostro del ciudadano de acuerdo a los estándares establecidos.
- Registrar la firma del ciudadano o la huella en caso de no saber firmar.
- Imprimir la Hoja de Solicitud del ciudadano para gestionar la firma o huella digital en caso que no sepa firmar en señal de conformidad al llenado de datos y entrega DUI.
- Resguardar la hoja de solicitud debidamente firmada de recibido por el ciudadano, con anexo del recibo de pago original enviándolo posteriormente al RNPN para su resguardo final.

### **3.3. Dar cumplimiento a los procesos y normativas aprobados para la emisión del DUI.**

- Revisar y analizar la documentación presentada para los diversos trámites, verificando que los documentos que componen el expediente del ciudadano se encuentre en legal forma previo al envío de estos a El Salvador.
- Evacuar consultas relacionadas con el registro, emisión y entrega del Documento Único de Identidad y recurrir a las instancias inmediatas superiores en caso de no estar a su alcance resolverlas.
- Elaborar las diferentes actas administrativas para la obtención del Documento Único de Identidad de padres, de testigo, de reposición y de modificaciones, en los casos que fuere necesario.

### **3.4. Coordinar el envío y recibo de la producción de la emisión del DUI con las Oficinas del RNPN en El Salvador.**

- Realizar la preparación, el conteo y verificación de los documentos enviados a El Salvador, (solicitudes y recibos de pago del Documento Único de Identidad, DUIS retenidos o decomisados) en conjunto con el funcionario consular



*Adenda al Manual de Organización Descripción  
y Especificación de Puestos  
Dirección de Identificación Ciudadana*



asignado, quien verificará que los paquetes contengan únicamente documentación relativa a la emisión y entrega del DUI para poner el respectivo distintivo de “Correspondencia Diplomática”.

- Será el responsable de la revisión y conteo de los documentos que conformaran cada uno de los envíos de producción recibidos de El Salvador y hacer la gestiones de entrega a los solicitantes.
- 3.5. Coordinar con el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de los Consulados, la participación en eventos que se soliciten.**
- 3.6. Realizar funciones administrativas.**
- Colaborar con las auditorias que se realicen en el Centro de Servicio que se encuentra a su cargo.
  - Recibir informes y rendir reportes a sus superiores sobre cualquier inconsistencia, anomalía, error, defecto u otros, que tengan relación con problemas operativos u otros durante el proceso de registro, emisión y entrega del DUI, a fin de que estos se resuelvan.
- 3.7. Proponer al RNPN mejoras al Sistema de Registros y Extensión del Documento Único de Identidad con el fin de mejorar el servicio en el Exterior.**
- 3.8. Cumplir y hacer cumplir la Normativa Legal y Técnica relacionada a las funciones del RNPN.**
- 3.9. Realizar otras funciones y tareas afines asignadas por la ley, reglamentos, instructivo y/o manuales así como por su jefe inmediato.**





---

## 4. PERFIL DEL PUESTO

---

### 4.1. Educación formal

Como mínimo, Técnico o Estudiante de tercer año de las carreras universitarias en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Ciencias Jurídicas o afines.

### 4.2. Competencias genéricas del puesto

- Liderazgo
- Iniciativa
- Toma de decisiones
- Facilidad de Expresión
- Excelente presentación
- Innovación
- Negociación
- Trabajo en equipo
- Orientación al ciudadano
- Ética profesional

### 4.3. Competencias específicas o técnicas del puesto

- Conocimientos de ofimática (Office, Windows, Internet, e-mail, skype, etc).
- Conocimiento del idioma inglés en nivel intermedio.
- Capacidad analítica y buen criterio para evaluar y solucionar problemas.
- Dinámico con iniciativa y creatividad para la ejecución de sus funciones y deberes.
- Empatía.
- Conocimientos intermedios de Inglés o del idioma del país en que esta ubicado el centro de servicios.

### 4.4. Experiencia laboral requerida





- Un año de experiencia, como mínimo, en el desempeño de puestos similares.

## 5. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO

### 5.1. Manejo de personal

- Ninguno.

### 5.2. Equipo de trabajo

- Equipo asignado al puesto.

### 5.3. Responsabilidad en manejo de información.

- Resguardo de DUIS, recibos de pago y solicitudes firmadas por el ciudadano partidas marcadas. Duis retenidos o

## 6. CONDICIONES DE TRABAJO

- Condiciones ambientales normales de oficina en un 100%.
- Los agentes consulares recibirán instrucciones, lineamientos y supervisión técnica y administrativa directamente del RNPN.

## 7. RIESGOS DEL CARGO

| TIPO DE RIESGO | MOTIVO                | CONSECUENCIA                           |
|----------------|-----------------------|--|
| Administrativo | Perdida de documentos | Amonestaciones y acciones de personal. |





## 8. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO

### Relaciones internas

| Puestos  | Unidades   | Con el propósito de   |
|--|--|---|
| Director de Identificación Ciudadana                                     | Dirección de Identificación Ciudadana                  | Recibir lineamientos y políticas institucionales.<br>Rendir informes. |
| Coordinador de la Unidad de Supervision y Control del DUI en el Exterior | Unidad de Supervision y Control del DUI en el Exterior | Consultas de casos de los centros de servicios en el Exterior         |
| Colaborador Juridico De Aprobacion de Trámites.                          | Aprobacion del DUI en el Exterior                      | Aprobacion o rechazo de la solicitud de emisión de DUI                |
| Colaborador Juridico Del Call Center.                                    | Call Center  | Seguimiento de casos  |

### Relaciones externas

| Institución  | Con el propósito de   |
|--|---|
| Ministerio de Relaciones Exteriores y sus Consulados en el exterior. | Coordinar la realización de otras actividades que tengan que ver con este servicio. |

## 9. ESTANDARES DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO

- Realizar captura de datos conforme a lo establecido en las Leyes Reglamentos Manuales y otros que competen a la emisión del DUI.
- Llevar control sobre la documentación enviada y recibida del exterior
- Elaborar informes sobre la emisión del DUI en el exterior



*Adenda al Manual de Organización Descripción  
y Especificación de Puestos  
Dirección de Identificación Ciudadana*



- 
- Enviar los documentos que respalden la emisión del DUI oportunamente
  - Entregar el Dui al ciudadano oportunamente.

