

**ADENDA AL MANUAL DE
ORGANIZACIÓN DESCRIPCIÓN Y
ESPECIFICACIÓN DE PUESTOS DE
LA DIRECCIÓN DE REGISTRO DE
PERSONAS NATURALES**

Noviembre 2012





EL INFRASCRITO SECRETARIO DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES, CERTIFICA: QUE EN EL LIBRO DE ACTAS DE SESIONES QUE LLEVA DICHA JUNTA DURANTE EL AÑO DOS MIL DOCE, SE ENCUENTRA EL ACTA DE SESION ORDINARIA, NÚMERO SEISCIENTOS NOVENTA Y CUATRO, CELEBRADA EL DIA DIECIOCHO DE OCTUBRE DE DOS MIL DOCE, QUE CONTIENE, EN EL PUNTO NUMERO SIETE EL ACUERDO QUE LITERALMENTE DICE:

***** Después de discutido este punto, la Junta Directiva por mayoría Acuerda: Aprobar la modificación de la estructura organizativa de la "Dirección de Registro de Personas Naturales", por la creación del Departamento Jurídico Registral de DUI en el Exterior y aprobación de perfil de puestos del Colaborador Jurídico de Call Center. Y para los usos legales que corresponda, extendiendo la presente certificación; en la ciudad de San Salvador, diecinueve de octubre de dos mil doce.

**LIC. JAIME ERNESTO CERON SILIEZAR
SECRETARIO**





EL INFRASCRITO SECRETARIO DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES, CERTIFICA: QUE EN EL LIBRO DE ACTAS DE SESIONES QUE LLEVA DICHA JUNTA DURANTE EL AÑO DOS MIL DOCE, SE ENCUENTRA EL ACTA DE SESION ORDINARIA, NÚMERO SEISCIENTOS NOVENTA Y SIETE, CELEBRADA EL DIA OCHO DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DOCE, QUE CONTIENE, EN EL PUNTO NUMERO CUATRO EL ACUERDO QUE LITERALMENTE DICE:

Después de discutido este punto, la Junta Directiva Acuerda: Aprobar la adenda al manual de organización descripción y especificación de puestos de la Dirección de Registro de Personas Naturales y los perfiles de puesto del Jefe del Departamento Jurídico Registral de DUI en el Exterior y del Colaborador Jurídico de Aprobación de Trámites. Y para los usos legales que corresponda, extendiendo la presente certificación; en la ciudad de San Salvador, veintiocho de febrero de dos mil trece.-



LIC. JAIME ERNESTO CERON SILIEZAR
SECRETARIO



AUTORIZADO

F.



LIC. FERNANDO ARTURO BATLLE PORTILLO

PRESIDENTE REGISTRADOR NACIONAL

VISTO BUENO

F.



ING. ERNESTO ALEJANDRO RIVAS GALDÁMEZ

DIRECTOR EJECUTIVO

NOVIEMBRE 2012



F. _____

LIC. FRANCISCO GONZALO VALLADARES VALLADARES
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



F. _____

LIC. JESICA IVETTE MARTINEZ DE RODRIGUEZ
JEFE DE LA UNIDA DE RECURSOS HUMANOS



F. _____

ING. JOSÉ RICARDO AVENDAÑO CASTAÑEDA
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACIÓN



NOVIEMBRE 2012



INDICE

1. Jefe del Departamento Jurídico Registral de Dui en el Exterior.	1
2. Colaborador Jurídico de Aprobación de trámites	8
3. Colaborador Jurídico del Call Center	13



A. JEFE DEL DEPARTAMENTO JURIDICO REGISTRAL DE DUI EN EL EXTERIOR

1. IDENTIFICACIÓN.

Nombre o Título del Puesto: JEFE DEL DEPARTAMENTO JURIDICO REGISTRAL DE DUI EN EL EXTERIOR.
Unidad: UNIDAD JURIDICA REGISTRAL.
Puesto del superior inmediato: JEFE(A) DE LA UNIDAD JURIDICA REGISTRAL.
Unidad: DIRECCIÓN DE REGISTRO DE PERSONAS NATURALES.
Puestos que supervisa: <ul style="list-style-type: none"> ● COLABORADOR JURIDICO DE CALL CENTER. ● COLABORADOR JURIDICO DE APROBACIÓN DE TRÁMITES.

2. PROPÓSITO DEL PUESTO DE TRABAJO

Dirigir y organizar, el funcionamiento operativo del Call Center, revisando constantemente el resultado de los estándares e indicadores de los procesos realizados en la línea de servicio al cliente, así como supervisar la verificación de la autorización o suspensión de tramites aplicando los lineamientos legales relacionados con la obtención del DUI en el Exterior y demás servicios proporcionados por el RNPN.

3. UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA

3.1. Dirigir y organizar el funcionamiento operativo del Call Center.

- Organizar el rol de servicios o turnos de los empleados de acuerdo a las necesidades de la institución.
- Realizar un monitoreo constante a los procesos del call center, llevando el control de los indicadores y estándares definidos en el proceso.
- Tomar acciones correctivas cuando el proceso no alcance los estándares o indicadores definidos de efectividad en el servicio al cliente.

- Proponer recomendaciones a su Jefe inmediato a fin de mejorar los procesos de atención a los ciudadanos.

3.2. Coordinar la aplicación de criterios y procedimientos legales sobre los que se basa la emisión del DUI en el exterior.

- Dirigir a los colaboradores en la aplicación de los criterios técnico jurídicos para la atención de la consulta ciudadana y la aprobación de los diferentes trámites.
- Fiscalizar el cumplimiento de los procedimientos legales relacionados con la emisión del DUI en el Exterior (Call center y aprobación de trámites).
- Realizar estudio y análisis sobre las problemáticas mas frecuentes detectadas en las consultas relacionadas por los ciudadanos y la aprobación de trámites.

3.3. Dirigir, organizar y coordinar, las actividades para la confirmación o suspensión de los diferentes trámites para la emisión del DUI.

- Dar lineamiento a los colaboradores en la aplicación de los criterios técnico jurídico para la autorización o suspensión de trámites para la emisión del DUI en el exterior.
- Dar seguimiento al proceso de verificación de la documentación que respalda la emisión del DUI para la autorización o suspensión de los diferentes trámites.
- Verificar y dar seguimiento a las notificaciones realizadas por los colaboradores jurídicos para la suspensión de trámites.
- Llevar control de las actas emitidas para los diferentes trámites.

3.4. Emitir informes estadísticos.

- Emitir informes estadísticos sobre las citas otorgadas para los diferentes trámites
- Emitir informes estadísticos sobre la confirmación o suspensión de tramites
- Presentar informes periódicamente o cuando esto fueren solicitados a su Jefe Inmediato.

3.5. Llevar el control de los lotes a imprimir y remitir éstos a la empresa concesionaria para su impresión.

3.6. Elaborar y ejecutar el Plan Operativo Anual del área

- Formular el Plan Operativo Anual del Área.
- Elaborar y presentar informes de seguimiento del Plan Operativo Anual.
- Elaborar la propuesta de Plan de trabajo y cronograma de la Unidad.

3.7. Realizar funciones administrativas

- Elaborar y actualizar los manuales, políticas o instructivos necesarios para normar los procesos que se realizan en el departamento.
- Mantener un archivo actualizado de entrada y salida de documentos
- Supervisar periódicamente el trabajo del personal a su cargo.
- Gestionar todos los materiales, insumos y mobiliarios necesarios para la óptima ejecución de las funciones asignadas y desempeño del personal a su cargo.

3.8. Dar cumplimiento a las Leyes, Reglamentos, Políticas y normas establecidas por la administración.

3.9. Realizar tareas y otras funciones a requerimientos del superior Inmediato.

4. PERFIL DEL PUESTO

4.1. Educación formal

Licenciado en la carrera de Ciencias Jurídicas.

4.2. Competencias genéricas del puesto

- Liderazgo.
- Responsable.
- Facilidad en la toma de decisiones.
- Facilidad de expresión oral y escrita.
- Proactivo e Innovador.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Orientación al ciudadano.
- Ética profesional.
- Discreción en el manejo de la información.
- Observador analítico con capacidad de síntesis.
- Ordenado.
- Conocimientos y habilidades de Ofimática.

4.3. Competencias específicas o técnicas del puesto

- Conocimientos generales y específicos del ordenamiento jurídico salvadoreño.
- Conocimientos y aplicación de leyes registrales, familiares y otras aplicables al área del RNPN.

- Conocimientos intermedios del idioma inglés.
- Capacidad de redacción y síntesis.
- Capacidad analítica y buen criterio para evaluar y solucionar problemas.
- Dinámico con iniciativa y creatividad para la ejecución de sus funciones y deberes.
- Acostumbrado a trabajar bajo presión.

4.4. Experiencia laboral requerida

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

5. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO

5.1. Manejo de personal

- Personal asignado a su cargo.

5.2. Equipo de trabajo

- Equipo asignado a su puesto de trabajo.

5.3. Responsabilidad en manejo de información.

- Documentos en custodia.

6. CONDICIONES DE TRABAJO

Condiciones ambientales normales de oficina en un 90%, rotación dentro de la institución 10%.

7. RIESGOS DEL CARGO

TIPO DE RIESGO	MOTIVO	CONSECUENCIA
Regulatorio	Falta de control en los procesos legales para la emisión del DUI.	Reparo de entes fiscalizadores.

8. RELACIONES DE TRABAJO REQUERIDAS DEL PUESTO

RELACIONES INTERNAS

Puestos	Unidades	Con el propósito de
Director de Registro de Personas Naturales.	Dirección de Registro de Personas Naturales.	Recibir lineamientos y políticas institucionales. Rendir informes.
Jefe (a) de la Unidad Jurídico Registral.	Unidad Jurídica Registral.	Recibir lineamientos de trabajo y rendir informes.
Coordinador(a) de la Unidad de Supervisión y Control del DUI en el exterior.	Coordinación de la Unidad de Supervisión y Control del DUI en el exterior.	Coordinar la resolución de problemas operativos.
Jefe de la UACI	UACI	Gestionar los insumos y materiales necesarios para la funcionalidad del departamento
Jefe de Recursos Humanos.	Unidad de Recursos Humanos.	Gestionar permisos, licencias, traslados, etc. del personal a su cargo.
Jefe de la Unidad de Archivo.	Unidad de Archivo Documental.	Solicitar expedientes para la resolución de casos.
Jefe de la Unidad de Administración de Base de Datos.	Unidad de administración de base de datos	Solicitar la búsqueda de partidas de nacimiento en microfilm.
Jefe de la Unidad Coordinadora del Registro del Estado Familiar.	Unidad Coordinadora del Registro del Estado Familiar.	Coordinar lo relacionado a los REF.

RELACIONES EXTERNAS

Institución	Con el propósito de
Fiscalía General de la República, Procuraduría General de la República, Registros de Estado Familiar y Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos.	Brindar información confidencial, de los requerimientos hechos por ellas, previamente autorizadas.

9. ESTANDARES DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO

- Control de las citas asignadas para los diferentes tramites.
- Seguimiento de los casos de asesoría remitidos a la Unidad Jurídica Registral.
- Estadísticas de llamadas recibidas versus citas otorgadas.
- Estadísticas de citas otorgadas versus trámites confirmados y suspendidos.
- Medición de estándares e indicadores del proceso del Call Center y efectividad de servicio al cliente.
- Asistencia oportuna y correcta a la solución de problemas legales.

B. COLABORADOR JURIDICO DE APROBACIÓN DE TRÁMITES.

1.- IDENTIFICACIÓN

Nombre o Título del Puesto: COLABORADOR JURIDICO DE APROBACIÓN DE TRÁMITES
Unidad: DEPARTAMENTO JURIDICO REGISTRAL DE DUI EN EL EXTERIOR
Puesto del superior inmediato: COORDINADOR JURIDICO DE DUI EN EL EXTERIOR.
Unidad: UNIDAD JURIDICA REGISTRAL.
Puestos que supervisa: NINGUNO.

2.- PROPÓSITO DEL PUESTO DE TRABAJO

Revisar la información y documentación relacionado con la solicitud de los trámites para la autorización o suspensión de la emisión del Documento Único de Identidad en el exterior.

3.- UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA

3.1. Verificar la legalidad de la emisión del Documento Único de Identidad.

- Revisar, Analizar y verificar que la documentación digitalizada de respaldo para los diferentes trámites, cumpla los requisitos de forma y legales establecidos.
- Realizar el procedimiento de verificación que permita comparar los datos del ciudadano, con la base de información centralizada del RNPN, con el fin de comprobar la validez de los datos proporcionados y asegurar que el DUI se extienda a la persona a quien correspondan esos datos. (Art. 4-D Ley Especial Reguladora de la Emisión del Documento Único de Identidad).

3.2. Realizar la autorización o suspensión de los diferentes trámites para la emisión del Documento Único de Identidad.

- Elaborar la razón legal de la confirmación o de la suspensión del trámite de emisión del DUI.

- 3.3. Elaborar y escanear las actas requeridas para los trámites de fraude, duplicidad de partidas, partida alterada, partida marcada, diligencias subsidiarias.
- 3.4. Elaborar informes periódicamente de los trámites autorizados o suspendidos de la emisión del DUI en el exterior o otros requeridos por el Jefe inmediato.
- 3.5. Notificar al ciudadano cuando el trámite presente inconsistencias siempre y cuando este haya proporcionado un correo electrónico como contacto.
- 3.6. Realizar otras funciones y tareas afines asignadas por su jefe inmediato.

4. PERFIL DEL PUESTO

4.1 Educación formal

Estudiante de tercer año de Licenciatura en Ciencias Jurídicas.

4.2 Competencias genéricas del puesto

- Responsabilidad
- Discreción.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Facilidad de expresión.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Empatía.
- Iniciativa y espíritu de superación.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Honestidad y transparencia.
- Enfoque de servicio.
- Conocimientos y habilidades de ofimática.
- Proactivo.

4.3 Competencias específicas o técnicas del puesto

- Conocimientos generales del ordenamiento jurídico salvadoreño.
- Conocimientos y aplicación de leyes registrales, familiares y otras aplicables al área del RNPN.
- Dinámico con iniciativa y creatividad para la ejecución de funciones y deberes.
- Capacidad de redacción y síntesis.
- Capacidad analítica y buen criterio para evaluar y solucionar problemas.

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.

Equipo de trabajo

- Equipo asignado al puesto.

5.2 Fondos y Valores

- Ninguno.

5.3 Responsabilidad en manejo de información.

- Resguardo y confidencialidad en el manejo de información.

6. CONDICIONES DE TRABAJO

Condiciones ambientales normales de oficina en un 100%.

7. RIESGOS DEL CARGO

TIPO DE RIESGO	MOTIVO	CONSECUENCIA
Regulatorio.	Aprobación de trámites que no cumplan con los requisitos legales.	Reparo de entes fiscalizadores.

8. RELACIONES DE TRABAJO REQUERIDAS DEL PUESTO

RELACIONES INTERNAS

PUESTOS	UNIDADES	CON EL PROPÓSITO DE
Director de Registro de Personas Naturales.	Dirección de de Registro de Personas Naturales.	Recibir Lineamientos y Políticas Institucionales. Rendir informes.
Jefe (a) de la Unidad Jurídica Registral.	Unidad Jurídica Registral.	Recibir lineamientos, hacer consultas y rendir informes.
Jefe del Departamento Jurídico Registral de DUI en el exterior.	Departamento Jurídico Registral de DUI en el exterior.	Recibir instrucciones, lineamientos de trabajo y hacer consultas.
Colaborador Jurídico de Call Center.	Departamento Jurídico Registral de DUI en el exterior.	Coordinar sobre la documentación recibida o escaneada para los diferentes trámites de emisión del DUI.
Asistente Administrativo.	Unidad de supervisión y Control de DUI en el exterior.	Coordinar sobre la documentación recibida o escaneada para los diferentes trámites de emisión del DUI así como la aprobación o suspensión de estos; notificar la suspensión de trámite cuando el ciudadano no haya reportado un correo de contacto con el fin de que se realice la notificación presencialmente.
Jefe o Colaborador Administrativo.	Unidad de Recursos Humanos.	Gestionar, permisos, licencias, incapacidades y otros.



9. ESTANDARES DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO

- Estadísticas de la autorización o suspensión de trámites para la emisión del DUI.
- Elaborar las diferentes actas para los trámites señalados.
- Notificar los trámites de suspensión al ciudadano cuando haya proporcionado correo electrónico.



C. COLABORADOR JURIDICO DEL CALL CENTER.

1.- IDENTIFICACIÓN

Nombre o Título del Puesto: COLABORADOR JURIDICO DEL CALL CENTER.
Unidad: DEPARTAMENTO JURIDICO DE DUI EN EL EXTERIOR.
Puesto del superior inmediato: JEFE DEL DEPARTAMENTO JURÍDICO REGISTRAL DE DUI EN EL EXTERIOR.
Unidad: UNIDAD JURÍDICA REGISTRAL
Puestos que supervisa: <ul style="list-style-type: none">• NINGUNO.

1. PROPÓSITO DEL PUESTO DE TRABAJO.

Atender, orientar, y asesorar a los ciudadanos vía telefónica y web, para la obtención del Documento Único de Identidad en el exterior de manera eficiente.

2. UNIDADES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA.

2.1. Atender las llamadas telefónicas y de consultas vía web de los ciudadanos.

- Proporcionar información y requisitos sobre los diferentes tipos de trámites.
- Registrar la información personal del solicitante y la relacionada con el tipo de trámite o servicio a solicitar, en la proforma del Sistema del Call Center del RNPN.
- Analizar la información proporcionada por los ciudadanos verificando que estos cumplan con los requisitos legales establecidos para obtener DUI en cualquiera de los tipos de trámite.

2.2. Verificar en los sistemas del RNPN la información y documentación proporcionada por el solicitante, con el fin de validar si el trámite procede o no para otorgar cita.

- Realizar búsqueda en el sistema de partidas de nacimiento y de DUI con los datos

proporcionados por el ciudadano a fin de confrontar la información dada por el ciudadano con la información de los sistemas del RNPN.

- Verificar que la documentación descrita o presentada para el trámite solicitado por el ciudadano cumpla con los requisitos legales establecidos.
- Asesorar y orientar sobre la forma de solventar las inconsistencias detectadas en la documentación descrita o presentada por el ciudadano.
- Identificar los casos cuya complejidad necesite de asistencia jurídica y remitirlos al colaborador jurídico.

2.3. Otorgar la cita a los ciudadanos para la obtención del DUI en exterior.

2.4. Elaborar informes estadísticos sobre el call center en forma periódica.

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

3. PERFIL DEL PUESTO.

3.1 Educación formal.

Estudiante de tercer año de la carrera de Licenciatura en Ciencias Jurídicas.

3.2 Competencias genéricas del puesto

- Facilidad de expresión.
- Amabilidad.
- Paciencia.
- Confianza hacia el cliente.
- Tolerancia.
- Capacidad de solucionar problemas.
- Capacidad de trabajo bajo presión.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Empatía.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Comprensión.

- Responsable.
- Excelente redacción y comprensión lectora.
- Enfoque de servicio.
- Discreción.
- Conocimientos y habilidades de ofimática.
- Proactivo.

3.3 Competencias específicas o técnicas del puesto

- Conocimientos generales del ordenamiento jurídico salvadoreño.
- Conocimientos y aplicación de leyes registrales, familiares y otras aplicables al área del RNPN.
- Conocimientos intermedios del idioma inglés.
- Dinámico con iniciativa y creatividad para la ejecución de funciones y deberes.
- Capacidad de redacción y síntesis.
- Capacidad analítica y buen criterio para evaluar y solucionar problemas.

3.4 Experiencia laboral requerida

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

4. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO.

4.1 Manejo de personal

- Ninguno.

4.2 Equipo de trabajo

- Equipo asignado a su puesto de trabajo.

4.3 Responsabilidad en manejo de información.

- Confidencialidad en el manejo de la información y en el resguardo de la documentación recibida.

5. CONDICIONES DE TRABAJO.

- Condiciones ambientales normales de oficina en un 100%.

6. RIESGOS DEL CARGO.

TIPO DE RIESGO	MOTIVO	CONSECUENCIA
Ergonómico.	Mala postura o falta de medidas ergonómicas.	Incapacidades, lesiones.

7. RELACIONES DE TRABAJO REQUERIDAS DEL PUESTO.

Relaciones internas

Puestos	Unidades	Con el propósito de
Director de Registro de Personas Naturales.	Dirección de Registro de Personas Naturales.	Recibir lineamientos y rendir informes.
Jefe(a) de la Unidad Jurídica Registral.	Unidad Jurídica Registral.	Recibir lineamientos y rendir informes.
Jefe del Departamento Jurídico de DUI en el Exterior.	Departamento Jurídico de DUI en el Exterior.	Recibir lineamiento y rendir informes.
Asistente administrativo.	Unidad de Supervisión y Control del DUI en el Exterior.	Coordinar sobre las citas y los documentos enviados.
Colaboradores Jurídicos.	Unidad Jurídica Registral.	Coordinación sobre el traslado de casos.
Jefa de la Unidad de Coordinadora de los Registros del Estado Familiar.	Unidad Coordinadora de los Registros del Estado Familiar.	Coordinar sobre el REF.

Relaciones externas

Institución	Con el propósito de
Público en General.	Informar sobre los servicios y trámites a realizar para la obtención del DUI.

8. ESTANDARES DE DESEMPEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO

- Cumplimiento de los tiempos de llamadas establecidos.
- Cantidad de ciudadanos atendidos.
- Cantidad de citas otorgadas.
- Exactitud en la información registrada en la proforma del sistema.