



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES  
DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO EXTERIOR

Solicitud N° SAI 011-2023 de fecha 21-02-2023

“... 1. Ficha de creación del consulado virtual, favor incluir:

a) Objetivo del Consulado Virtual,

b) Meta del Consulado Virtual,

c) Visión y misión del consulado virtual

d) ¿A qué se debe el cambio de lo que se conocía como “centro de llamada” a lo que ahora se conoce como “consulado virtual?”– Para los puntos anteriores: formato de entrega PDF

2. Copia de los procedimientos de atención que utiliza el Consulado Virtual– Formato de entrega PDF

3. Estadísticas de atención del Consulado Virtual desde 2019 a 2022, desagregada por: Año, País, Temática de Atención: – Formato de Entrega: Excel o su equivalente.

4. Estadísticas de atención del Centro de llamadas desde 2009 a 2018, desagregada por: Año, País, Temática de Atención: – Formato de Entrega: Excel o su equivalente.

5. Cantidad de personal en funciones por cada consulado de los Estados Unidos del 2019-2022, desagregado por: Cónsul General, Cónsul, Vice – Cónsul y personal administrativo –Formato de Entrega: Excel o su equivalente....”

DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO EXTERIOR		
N°	Detalle de solicitud	Respuesta de la Unidad Organizativa/ Orientación a que U.O. solicitarla
1.	“... 1. Ficha de creación del consulado virtual, favor incluir::	
	<b>Literales:</b>	<b>Departamento de Proyectos del Servicio Exterior</b>
	a) Objetivo del Consulado Virtual; b) Meta del Consulado Virtual; c) Visión y misión del consulado virtual; d) ¿A qué se debe el cambio de lo que se conocía como “centro de llamada” a lo que ahora se conoce como “consulado virtual?”	a) Lograr mayor cobertura de atención de los diferentes servicios consulares, orientación notarial, asistencia humanitaria y de índole migratoria, a través del fortalecimiento de la capacidad instalada del centro de llamadas y medios digitales; b) Alcanzar mayor cobertura de atención de los diferentes servicios consulares, orientación notarial, asistencia humanitaria y de índole migratoria con un mayor número de operadores telefónicos y profesionales jurídicos expertos en la materia. c) <u>Misión:</u> Ser un centro de llamadas profesional, con capacidad de atención, orientación y asistencia notarial y migratoria para los salvadoreños residentes en Estados Unidos, México y Canadá. <u>Visión:</u> Ser un centro de llamadas profesional con cobertura de atención para los salvadoreños residentes en todas las regiones del mundo; d) Revolucionar el servicio común de atención telefónica, para agendar citas a los diferentes servicios consulares y trámites de pasaporte; transformándolo en un nuevo concepto de <b>Consulado Virtual</b> integrado con profesionales jurídicos expertos en orientación notarial, asistencia humanitaria y migratoria de manera remota y en corto tiempo, con soluciones especializadas como resultado de la transformación y simplificaciones de los procesos internos de servicio.



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES  
DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO EXTERIOR

DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO EXTERIOR		
Nº	Detalle de solicitud	Respuesta de la Unidad Organizativa/ Orientación a que U.O. solicitarla
	<b>Numeral:</b>	<b>Oficina Consulado Virtual</b>
2.	Copia de los procedimientos de atención que utiliza el Consulado Virtual	Actualmente, se encuentra en proceso de aprobación el procedimiento: <i>"Procedimiento de Asesoría Telefónica en Consulado Virtual"</i> <b>(Anexo 1)</b>
	<b>Numeral:</b>	<b>Oficina Consulado Virtual</b>
3.	Estadísticas de atención del Consulado Virtual desde 2019 a 2022, desagregada por: Año, País, Temática de Atención: - Formato de Entrega: Excel o su equivalente.	<p>En la pestaña de la hoja de formato Excel denominada: <b>"Información 2019-2022"</b>, encontrará información de servicios anuales desagregado por año y temática de llamadas y conversaciones atendidas vía WhatsApp.</p> <p>Es importante aclarar que la desagregación que se reporta es la que se tiene en los registros de la DGSE; que es a partir del año 2021 y 2022, debido a que la planta telefónica que se utilizó anteriormente, para los registros del año 2019, tiene la desventaja de no general información histórica en ese nivel de detalle. <b>(Anexo 2)</b></p> <p><b>De igual manera, se comparte el archivo en formato Excel.</b></p>
	<b>Numeral:</b>	<b>Oficina Consulado Virtual</b>
4.	Estadísticas de atención del Centro de llamadas desde 2009 a 2018, desagregada por: Año, País, Temática de Atención:	<p>En la pestaña de la hoja de formato Excel denominada: <b>"Información 2016-2018"</b>, encontrará información de servicios anuales desagregado por año y temática de llamadas y conversaciones atendidas vía WhatsApp.</p> <p>Es importante aclarar que esta información no ha podido ser validada desde la planta telefónica, sino que, se extrajo de un reporte que se localizó en los archivos Backup de los anteriores coordinadores de la oficina. <b>(Anexo 3)</b></p> <p><b>De igual manera, se comparte el archivo en formato Excel.</b></p>
	<b>Numeral:</b>	<b>Departamento de Seguimiento Operativo del Servicio Exterior</b>
5.	Cantidad de personal en funciones por cada consulado de los Estados Unidos del 2019-2022, desagregado por: Cónsul General, Cónsul, Vice – Cónsul y personal administrativo	<p>En el archivo en Excel denominado: <b>"Funcionarios y Empleados en Consulados Generales en los EE.UU. (2019-2023)"</b>, encontrará información desagregada por cantidad de: Cónsul General, Cónsul, Vice – Cónsul y personal administrativo.</p> <p><b>De igual manera, se comparte el archivo en formato Excel.</b></p>

Atentamente,

Laura Marlene Morán Contreras  
Directora General del Servicio Exterior


CC. Oficina de Acceso a la Información Pública.



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

## PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA TELEFÓNICA EN CONSULADO VIRTUAL

<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Fecha: 14/FEBRERO/2022	Fecha:

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</p>	<p>Procedimiento de asesoría telefónica</p>	<p>Fecha de vigencia: 14/02/2022</p> <p>Versión: 1.0</p>
---	---	--

## Índice.

### Introducción

El presente documento tiene como fin dar a conocer cuáles son las funciones y los procesos que se realizan por parte del personal del Consulado Virtual, los cuales están enfocados en mejorar la atención y protección consular de los connacionales a través de servicios de asistencia y orientación en temáticas como asesoría jurídica, migratoria, gestión humanitaria, programación de citas, entre otros. En este sentido, establecer los mecanismos que generen soluciones integrales y a distancia a connacionales en el exterior, además de brindar un apoyo a la Red Diplomática y Consular a través de instrumentos que faciliten la comunicación y la realización de trámites consulares.

En el desarrollo del presente documento, se establece el proceso y actores que intervienen para el logro de los resultados deseados; el ideal del Consulado Virtual es mejorar la asistencia a salvadoreños en el exterior y ser un apoyo estratégico de los consulados.


### 1. Objetivo

Estandarizar el procedimiento para mejorar la asistencia a los salvadoreños en el exterior y apoyar a la Red Diplomática y Consular, dando asesoría legal y migratoria, así como también brindar orientación e información sobre diversos temas de interés migratorio de forma ágil y de fácil acceso, además, ayudar al connacional para que pueda programar su cita y que conozca los requisitos y documentos necesarios para los trámites consulares que desee realizar.

### 2. Base legal

La base legal que se utiliza para los procesos y funciones del Consulado Virtual es la siguiente:

- Código Civil.
- Código de Comercio.
- Código de Familia.
- Código Penal.
- Código Procesal Civil y Mercantil.
- Constitución de la República.
- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley de Firma Electrónica.
- Ley de Mejora Regulatoria.
- Ley de Notariado.
- Ley de Procedimientos Administrativos.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</p>	Procedimiento de asesoría telefónica	Fecha de vigencia: 14/02/2022
		Versión: 1.0


- Ley de Procedimientos Uniformes para la Presentación, Trámite y Registro o Depósito de Instrumentos en los Registros de la Propiedad Raíz e Hipotecas, Social de Inmuebles, de Comercio y de Propiedad Intelectual.
- Ley del Ejercicio Notarial de la Jurisdicción Voluntaria y de otras Diligencias.
- Ley del Nombre de la Persona Natural.
- Ley Especial de Migración y Extranjería.
- Ley Especial para la Garantía de la Propiedad o Posesión Regular de Inmuebles.
- Ley General de Aduanas.
- Ley Orgánica Consular.
- Ley Procesal de Familia.
- Ley Transitoria del Registro del Estado Familiar y de los Regímenes Patrimoniales del Matrimonio.
- Normativas de UGDA.
- Reglamento de la Ley Especial de Migración y Extranjería.

### 3. **Ámbito de aplicación**

El procedimiento, lineamientos, leyes y documentos relacionados a la asistencia y asesoría por parte del Consulado Virtual son aplicable a todos los agentes operadores y técnicos operadores del Consulado Virtual, así como, a todas las representaciones Diplomáticas y Consulares de El Salvador.

### 4. **Glosario**


- Agente operador: Personal asignado para trámite de citas y para brindar asesoría de documentación válida para trámites.
- Actualizar: acción para que un documento se vuelva actual.
- AFP: Administradoras de Fondos de Pensiones
- Asesoría: Brindar información, consejo y orientar en materia especializada.
- Connacional: Persona que pertenece a la misma nación.
- DACA: Deferred Action for Childhood Arrivals (Acción Diferida para los Llegados en la Infancia)
- Documento Notarial: Documento donde se consigna la declaración de una persona ante un notario salvadoreño sobre la veracidad de su firma, rúbrica y voluntad.
- Elaboración: acción de preparar, desarrollar o producir un documento.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</p>	Procedimiento de asesoría telefónica	<p>Fecha de vigencia: 14/02/2022</p> <p>Versión: 1.0</p>
---	--------------------------------------	--

- Flujogramas: consiste en una figura o gráfico que representa una serie de procesos o un grupo de actividades por medio de símbolos, generalmente figuras geométricas.
- Inversión extranjera: Es el propósito de crear un interés duradero y con fines económicos o empresariales a largo plazo por parte de un inversionista extranjero en el país receptor
- IVR: Sistema automático de administración de llamadas entrantes
- LFE: Ley de Firma Electrónica
- LMR: Ley de Mejora Regulatoria.
- LPA: Ley de Procedimientos
- Menaje de casa: Es el constituido por mercancías usadas que comprenden el ajuar y bienes muebles de una casa que sirvan exclusiva y propiamente para el uso y trato ordinario de una familia.
- Procedimiento: Descripción detallada de los métodos de cómo y quién realiza las actividades en la institución. Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso (ISO 9000:2015).
- Proceso: Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (Norma ISO 9000:2015).
- Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas (Norma ISO 9000:2015), que deben ser conservados, protegidos y fácilmente recuperables.
- Reglamento: Documento normativo que regula el funcionamiento de la institución en el marco de sus competencias, cuyos postulados tienen validez únicamente al interior del Ministerio.
- Repatriar: proceso de devolver a una persona a su lugar de origen o ciudadanía.
- RDC: Representación Diplomática Consular
- Técnico operador: Personal técnico en área jurídica o internacionalista asignado a Consulado Virtual
- TPS: Temporary Protected Status (Estatus de Protección Temporal)
- UGDA: Unidad de Gestión Documental y Archivo.


## 5. Documentos relacionados

- Normativas de UGDA.
- Ley de Procedimientos Administrativos
- Ley de Mejora Regulatoria.
- Ley de Firma Electrónica
- Ley de Ética Gubernamental.


 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</p>	Procedimiento de asesoría telefónica	Fecha de vigencia: 14/02/2022
		Versión: 1.0

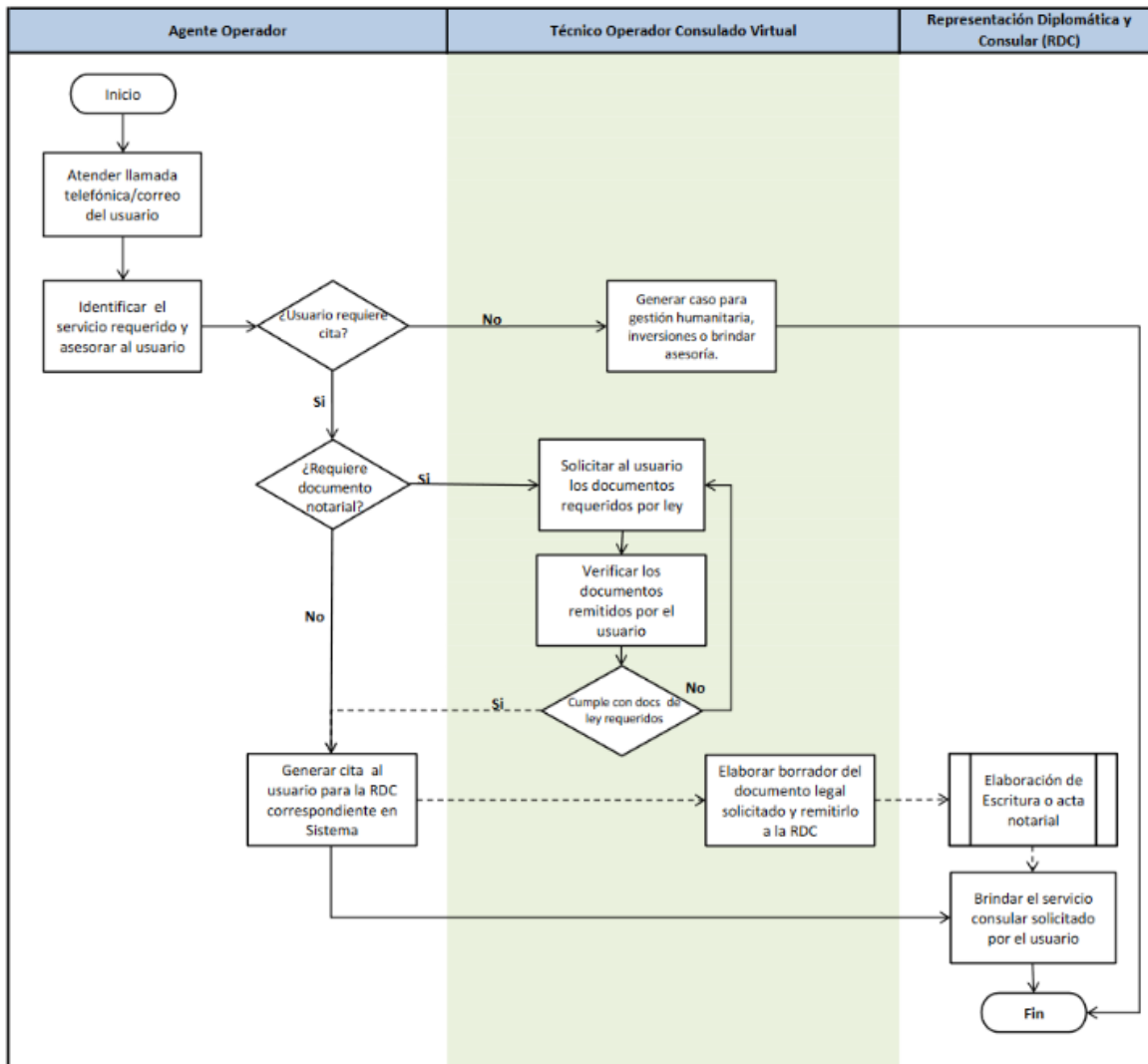
## 6. Desarrollo

Descripción de Actividades en responsabilidad de Consulado Virtual			
No.	Actividad	Documento de Trabajo	Responsable
1.	Inicia el procedimiento		
2.	Contestar llamada telefónica del usuario	-	IVR
3.	Identificación de necesidad de servicios o asesoría requeridos		IVR Agente Operador Técnico Operador
4.	Brindar asesoría requerida y generar caso para gestión humanitaria o inversiones.	Ficha CRM	Técnico Operador
5.	Brindar asesoría legal, requisitos y solicitar la remisión de la documentación para revisión.	Leyes aplicables al caso	Técnico Operador
6.	Revisar y verificar que la documentación remitida por los connacionales, dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la ley para la elaboración de los documentos notariales solicitados.	Correo electrónico del Consulado Virtual  Leyes aplicables al caso y modelos de los documentos notariales	Técnico Operador
7.	Registro de usuarios y generación de cita para trámites consulares en las oficinas de nuestras representaciones diplomáticas y consulares.	Portal Citas	Agente Operador Técnico Operador
8.	Elaborar borradores de documentos notariales y remitirlos a la RDC a la que asistirá el usuario.	Leyes aplicables al caso y modelos de los documentos notariales	Técnico Operador
9.	Termina el procedimiento.		


 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</p>	<p>Procedimiento de asesoría telefónica</p>	<p>Fecha de vigencia: 14/02/2022</p> <p>Versión: 1.0</p>
---	---	--

## 7. Anexos

 <p>MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</p>	<p><b>Proceso:</b> Tramites Consulares</p>	<p><b>Fecha:</b></p>
	<p><b>Procedimiento:</b> Asesoría en Consulado Virtual</p>	<p><b>Unidad Organizativa:</b> Direccion General de Servicios Consulares</p> <p><b>Area Responsable:</b> Departamento de Gestión de Servicios Consulares</p>





 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES</p>	Procedimiento de asesoría telefónica	Fecha de vigencia: 14/02/2022
		Versión: 1.0

## 8. Control de cambios

Versión	Fecha de actualización	Descripción de la modificación
1	18/feb/2022	Creación o modificación del Procedimiento
2		

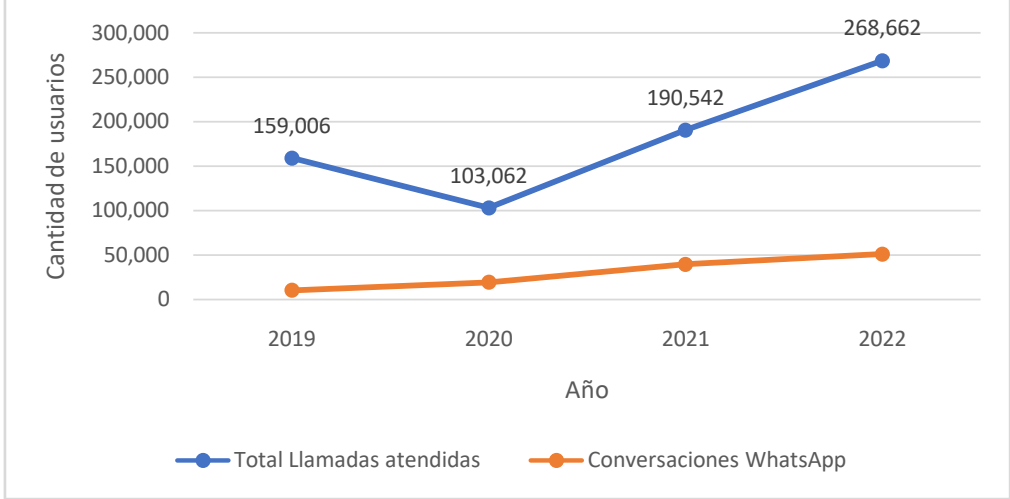
Información de llamadas y conversaciones atendidas

AÑO	Total Llamadas atendidas	Conversaciones WhatsApp	Total servicios
2019	159,006	10,195	169,201
2020	103,062	19,073	122,135
2021	190,542	39,358	229,900
2022	268,662	50,906	319,568

Detalle de llamadas por tipo de servicio (2021 y 2022)

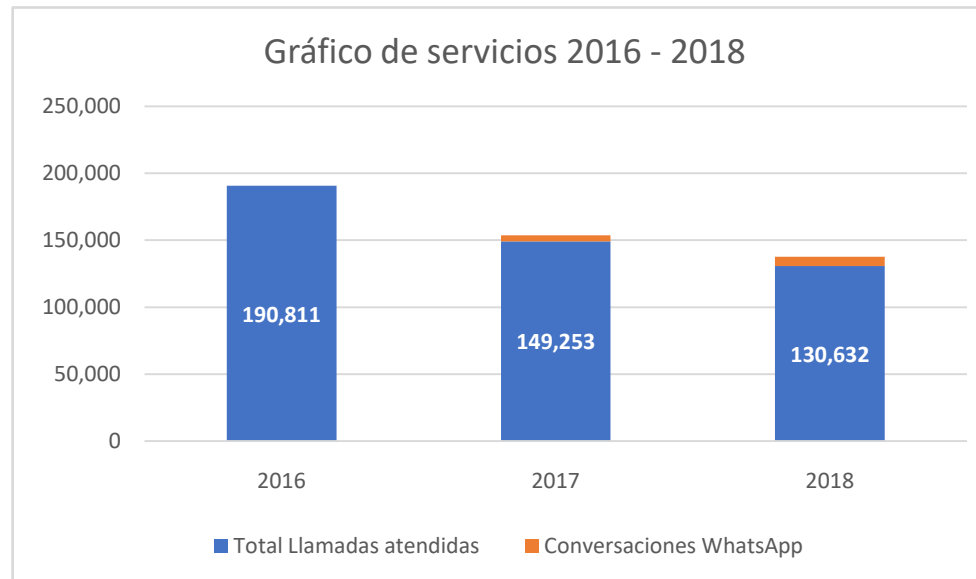
Llamadas atendidas por tipo de servicio	AÑO		
Descripción	2021	2022	Total general
Gestión de citas y asesoría para trámites consulares	139,204	174,742	313,946
Asesoría legal	18,308	42,373	60,681
Asesoría Migratoria	11,397	17,497	28,894
DUI	8,615	18,146	26,761
Registro del Estado Familiar	3,926	9,059	12,985
Gestión Humanitaria	6,787	2,846	9,633
Inversiones	1,204	2,277	3,481
Localizaciones	1,101	1,722	2,823
Total general	190,542	268,662	459,204

Gráfico de servicios en Consulado Virtual



### Información de llamadas y conversaciones atendidas

AÑO	Total Llamadas atendidas	Conversaciones WhatsApp	Total servicios
<b>2016</b>	190,811	0	190,811
<b>2017</b>	149,253	4,468	153,721
<b>2018</b>	130,632	7,152	137,784



CONSULADO	CARGO	2019	2020	2021	2022
Boston, Massachusets	Cónsul General	1	0	0	1
	Cónsul	0	0	0	0
	Vicecónsul	1	1	2	2
	Asistente Administrativo	5	5	4	6
Chicago, Illinois	Cónsul General	1	0	1	1
	Cónsul	1	1	1	1
	Vicecónsul	1	1	1	0
	Asistente Administrativo	3	3	4	5
St. Paul, Minnesota.	Cónsul General				1
	Cónsul				0
	Vicecónsul				0
	Asistente Administrativo				2
Doral, Florida	Cónsul General	0	1	1	1
	Cónsul	1	1	1	1
	Vicecónsul	1	0	0	1
	Asistente Administrativo	4	2	3	7
Dallas, Texas	Cónsul General	1	0	0	1
	Cónsul	1	2	2	1
	Vicecónsul	0	0	1	2
	Asistente Administrativo	4	4	5	7
Springdale, Arkansas	Cónsul General				1
	Cónsul				0
	Vicecónsul				1
	Asistente Administrativo				3
McAllen, Texas	Cónsul General	1	0	1	1
	Cónsul	0	0	0	0
	Vicecónsul	0	0	0	0
	Asistente Administrativo	2	2	2	3
Laredo, Texas	Cónsul General	0	0	0	1
	Cónsul	1	1	1	0
	Vicecónsul	0	0	1	1
	Asistente Administrativo	0	0	1	4
Houston, Texas	Cónsul General	1	1	1	0
	Cónsul	0	1	0	1
	Vicecónsul	3	2	2	2
	Asistente Administrativo	9	8	8	11
El Paso, Texas	Cónsul General	0	0	0	1
	Cónsul	1	1	1	0
	Vicecónsul	0	0	1	1
	Asistente Administrativo	1	1	0	1
Elizabeth, New Jersey	Cónsul General	0	0	0	1
	Cónsul	1	1	1	0
	Vicecónsul	1	1	0	0
	Asistente Administrativo	3	3	3	4
Las Vegas, Nevada	Cónsul General	1	1	1	1
	Cónsul	0	0	0	0
	Vicecónsul	1	2	1	1
	Asistente Administrativo	3	2	3	2
Aurora, Colorado	Cónsul General	0	0	0	1
	Cónsul	1	1	0	0
	Vicecónsul	1	1	1	1
	Asistente Administrativo	1	1	2	2
Los Angeles, California	Cónsul General	1	1	0	1
	Cónsul	5	3	3	2
	Vicecónsul	1	1	0	0
	Asistente Administrativo	17	16	14	15
San Bernardino, California	Cónsul General				1
	Cónsul				0
	Vicecónsul				1
	Asistente Administrativo				4

CONSULADO	CARGO	2019	2020	2021	2022
Long Island, NY	Cónsul General	0	1	1	1
	Cónsul	1	0	1	1
	Vicecónsul	1	1	1	2
	Asistente Administrativo	5	5	3	8
Nueva York, NY	Cónsul General	0	1	1	1
	Cónsul	1	1	1	1
	Vicecónsul	1	0	1	1
	Asistente Administrativo	4	5	4	3
San Francisco, California	Cónsul General	1	1	1	1
	Cónsul	1	1	1	1
	Vicecónsul	1	2	2	3
	Asistente Administrativo	4	5	4	5
Fresno, California	Cónsul General				1
	Cónsul				0
	Vicecónsul				0
	Asistente Administrativo				3
Seattle, Washington	Cónsul General	0	0	0	0
	Cónsul	1	1	1	1
	Vicecónsul	1	1	1	1
	Asistente Administrativo	2	1	2	2
Tucson, Arizona	Cónsul General	1	0	0	1
	Cónsul	0	0	0	0
	Vicecónsul	1	0	1	2
	Asistente Administrativo	2	2	3	4
Silver Spring, Maryland	Cónsul General	1	1	1	1
	Cónsul	1	1	1	1
	Vicecónsul	1	1	1	2
	Asistente Administrativo	9	9	7	11
	Personal de Servicio	1	1	1	1
Duluth, Georgia	Cónsul General	0	0	1	1
	Cónsul	1	0	0	0
	Vicecónsul	1	1	1	1
	Asistente Administrativo	4	4	3	3
Woodbridge, Virginia	Cónsul General	0	0	0	1
	Cónsul	1	1	1	0
	Vicecónsul	2	2	2	3
	Asistente Administrativo	8	9	9	10
Charlotte, Carolina del Norte	Cónsul General	0	0	0	0
	Cónsul	1	2	1	1
	Vicecónsul	0	0	1	2
	Asistente Administrativo	2	3	2	4

Tomado de Guía  
Diplomática y  
Consular de  
Septiembre de  
2019

Tomado de Guía  
Diplomática y  
Consular de  
Septiembre de  
2020

Tomado de Guía  
Diplomática y  
Consular de  
Septiembre de  
2021

Tomado de Guía  
Diplomática y  
Consular de  
Octubre de  
2022