



PERFIL



DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA EL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA

1. Perfil

1.1. Antecedentes

El presente trabajo trata de una memoria profesional que se desarrolla en la institución pública del Servicio General de Identificación Personal de la dirección departamental de Tarija, dicha institución se encarga de otorgar a través de su registro, identificación a los bolivianos y bolivianas que residen dentro y fuera del estado plurinacional de Bolivia y a las personas con permanencia legal en el país.

Como todas las organizaciones buscan estandarizar sus procesos administrativos por varias razones, como la comunicación, el trabajo eficiente en la organización, la responsabilidad y la división de trabajo como principio fundamental en las organizaciones ya que contribuye a la realización de tareas por diferentes trabajadores especializados en cada una de ellas. Para lograr realizar una determinada actividad con eficiencia, se hace indispensable cada vez más el uso de herramientas administrativas como manual de funciones, entre otros.

Es importante que las organizaciones cuenten con manuales administrativos, ya que ayudan a informar y orientar la conducta de los trabajadores, el perfil que debe tener cada uno de ellos, unificando los criterios de desempeño y el curso de acción que deben seguir para cumplir con los objetivos de la institución.

Los manuales administrativos permiten transmitir de forma ordenada la información como también orientar la conducta de los funcionarios de la organización en la realización de alguna actividad. El interés del presente proyecto es conocer las desventajas de no contar con manual de funciones y plantear una propuesta que sea útil para el personal de la institución del Servicio General de Identificación Personal Tarija.

1.2. Justificación

Las experiencias laborales, comúnmente reúnen cualidades y destrezas que adquiere un estudiante durante su proceso de aprendizaje, y las demuestra en un área de trabajo que implique esta necesidad, posiblemente luego se convertirá no solo en esto, sino también en una ayuda de crecimiento personal y académico.

Como también se busca aportar al conocimiento, como no hay estudios anteriores para la elaboración de un manual de funciones para la institución Segip Tarija. Igualmente, este proyecto contribuye a la investigación teórica, que parte en un previo análisis situacional de la institución, teniendo como objetivo de acción proponer una solución en un problema administrativo que afecta a la institución del Segip Tarija, para el cual a través de una herramienta administrativa, que se propone como solución para un mejor funcionamiento de la institución.

El manual de funciones, es un documento que aportará al funcionamiento eficiente del personal de la institución Segip Tarija. Como también busca mejorar el desempeño de cada funcionario, lo da una guía en lo que debe realizar, sirviendo como herramienta indispensable, no sólo al área Administración y Finanzas y sus unidades si no que a su vez se beneficia toda la institución, permitiendo que exista una mejor información, obteniendo logros de los objetivos, juntamente a la misión y visión del Segip Tarija.

El aporte que este proyecto da al estudiante, es reforzar los conocimientos administrativos desarrollados durante la carrera de administración de empresas, como también llevar a la práctica lo aprendido en teoría a través de la experiencia profesional la oportunidad de diseñar una herramienta administrativa que sea útil y de apoyo para la gestión de la institución del Segip Tarija. De esta manera se contribuirá al desarrollo de habilidades y destrezas.

1.3. Área de Trabajo: Recursos Humanos

Se desarrollará en la unidad de Recursos Humanos, que se encuentra dentro del área de Administración y Finanzas de la institución del Segip Tarija, ésta formada por las unidades de: Recursos Humanos, Activos Fijos y Valores y Rangos. El área está conformada por los siguientes cargos:

- Responsable de administración y finanzas
- Oficial Valores y Rangos
- Técnico de valores Y rangos.
- Técnico de planillas y Control de personal.
- Técnico de Activos Fijos.
- Auxiliar de Activos fijos y Almacenes.
- Auxiliar Administrativo.
- Chofer.

El área de administración y finanzas es el área que gestiona el funcionamiento del Segip Tarija en coordinación con la dirección departamental, se encarga de la programación de actividades y presupuesto, el seguimiento a la ejecución, como también gestiona el personal, los activos fijos y los Valores.

1.3.1. Funciones que desempeña el área de Administración y Finanzas.

- Administrar y supervisar el manejo administrativo en el marco normativo vigente, de las oficinas de la dirección departamental de Tarija.
- Planificación y control del presupuesto asignado a la dirección departamental Tarija
- Gestionar la adquisición de activos fijos, materiales y suministros de la Dirección Departamental.
- Gestionar el material de valorado, para proveer al área de operaciones de la Dirección departamental.
- Gestionar el personal de la dirección departamental Tarija.

1.4. Problema

Segip Tarija es una institución dedicada a otorgar identificación personal, a los bolivianos y las bolivianas que residen dentro y fuera del país, como también a los extranjeros que residen dentro del estado plurinacional de Bolivia. Segip Tarija es dependiente del Segip Nacional, por lo que Segip Tarija posee atribuciones dependientes y controladas por la nacional.

Segip Tarija está encabezada por el director departamental y formado por cinco áreas: Administración y Finanzas, Operaciones, Tics, Legal y Archivo.

El manejo del área de administración y finanzas es muy complejo, debido a que Segip posee 55 funcionarios que desempeñan funciones en la institución, en la gestión del recurso humano y en la coordinación de los distintos cargos se presentan dificultades.

El desconocimiento de las líneas de autoridad, funciones, tareas y responsabilidad del cargo que ocupan, provoca deficiencias de los funcionarios y evasión de responsabilidad en la toma de decisiones y en problemas de actividades ya ejecutadas, por tanto algunas áreas no cumplen con los objetivos institucionales satisfactoriamente.

La comunicación incompleta en la institución, afecta en la realización de las tareas, provocando demoras en trámites que se deben hacer dentro de un periodo de tiempo.

Los controles que realiza oficina nacional son una presión para los responsables de área, ya que cada área cuenta con un objetivo que se debe cumplir en un determinado, si el área no puede cumplir se ve obligada a solicitar el apoyo de funcionarios de las demás áreas aunque que tienen respectivas obligaciones, que no pueden desatender por lo cual ellos se incomodan causando un conflicto laboral, y saturación de funciones que si bien apoyan en su mayoría no lo hacen con responsabilidad que tienen con sus propias funciones, y tratan de realizar lo menos posible para no involucrarse en ningún conflicto.

Segip también presenta problemas al adecuarse a la ausencia de su personal por vacación o reducción de los mismos que se produce en las diferentes gestiones si bien ocurre esto es muy difícil adecuar o hacer un ajuste de actividades para la nueva estructura y es aún más dificultoso al no tener definidas las actividades de los cargos.

Por tanto, existe la probabilidad que haya sobre carga de tareas al funcionario y que éste no cumpla con sus deberes, argumentando que las atribuciones no le corresponden y evade la responsabilidad de las mismas. Por tanto se puede identificar síntomas que si bien son más de control de la unidad de recursos humanos, afecta a todo el personal, como ser; que no se tiene lineamientos en sus funciones, no es responsable en los problemas, hay actividades que lo realizan dos cargos, y la reducción de personal que viene sucediendo desde la creación de la institución, por la demanda baja de usuarios y digitalización de misma, se redujo más de la mitad de los funcionarios por lo que las tareas se fueron asumiendo por los cargos que se mantenían, es motivo de reducción provoca recargo de trabajo y disfuncionalidad en general.

Ver Anexo N° 1 y 2

1.4.1. Definición del problema

El desconocimiento de las funciones, responsabilidades y líneas de autoridad de los funcionarios que ocupan los cargos, provoca incumplimiento de funciones, evasión de responsabilidad en la toma de decisiones y en actividades ya ejecutadas, como consecuencia no se cumplen con los objetivos institucionales satisfactoriamente.

1.4.2. Pregunta de investigación

¿Cuál es la herramienta de gestión que debe elaborar la institución del Servicio General de identificación Personal Tarija para mejorar su funcionamiento?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Elaborar un Manual de Funciones para la institución del Segip Tarija, como una herramienta de gestión administrativa para mejorar los procesos administrativos y contar con un recurso humano eficiente.

1.5.2. Objetivos específicos

- Hacer el levantamiento de la información con las funciones propias de cada cargo a través del trabajo de campo, entrevistas con los funcionarios responsables y cargos inferiores.
- Analizar la estructura actual de la institución e identificar los cargos por la que está compuesta.
- Identificar las funciones, tareas y responsabilidades de cada cargo de la institución.
- Determinar las líneas de autoridad y niveles que hay en la estructura de la institución.
- Establecer el perfil y las competencias específicas propias de cada cargo para mejorar el funcionamiento del Segip.

1.6. Alcance

1.6.1. Alcance espacial

El presente trabajo se realizará en la institución Segip-Tarija, con el propósito de analizar las tareas y funciones para la formulación del manual de funciones.

1.6.2. Alcance Temporal

Para la realización de este proyecto, según convenio con Segip y reglamentos universitarios, la pasantía se llevará a cabo en un periodo de tres meses de la presente gestión (septiembre, octubre y noviembre) a tiempo completo, para ello se tomará en cuenta datos de la institución en estudio desde la gestión 2019.

1.7. Metodologías de la Investigación

1.7.1. Investigación Exploratoria

Para realizar el presente proyecto se aplicó el diseño de investigación exploratoria tomando en cuenta las tareas involucradas, entrevistas con los funcionarios con el propósito de obtener una perspectiva general de la problemática a desarrollar.

A través de ésta, se recopila información que permite conocer la situación actual en que se encuentran la institución Segip-Tarija.

1.7.2. Investigación descriptiva

Para la obtención de la información primaria se utilizará el diseño de investigación descriptiva, a través del método de la encuesta y observación que estará dirigido a los funcionarios de la institución.

MARCO TEÓRICO

2. Marco Teórico

Institución. - Una institución es una cosa establecida o fundada Se trata de un organismo que cumple con una función de interés público. ¹

Administración. - la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales. ²

Cargo. - Chiavenato define un cargo como una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades los distingue de los demás cargos. Los deberes y responsabilidades de un cargo, que corresponde al empleado que lo desempeña, proporcionan los medios para que los empleados contribuyan al logro de los objetivos en una organización.

Un cargo puede ser definido como la reunión de todas aquellas funciones, actividades, responsabilidades; entre otras, que son realizadas por una sola persona y que ocupan un determinado puesto en el organigrama funcional de la organización.³

La descripción de los perfiles de cargos. - Es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa, es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (que hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuando lo hace), los objetivos del cargo (por que lo hace). Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y responsabilidades que comprende. ⁴

¹ <https://definicion.de/institucion/>

² Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, de Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 10

³ Chiavenato, I. (1990), "Administración de Recursos Humanos" Segunda Edición. Ed. Mc. Graw Hill. pago. 227

⁴ Chiavenato, I. (1990), "Administración de Recursos Humanos" Segunda Edición. Ed. Mc. Graw Hill. México. Pág. 227

Manual administrativo. - Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. ⁵

Organigrama.- El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

Objeto.- Es el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una organización.

Utilidad

- Proporciona una imagen formal de la organización.
- Facilita el conocimiento de una organización, así como de sus relaciones de jerarquía y coordinación.
- Representa un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.
- Constituye una fuente autorizada de consulta.⁶

Perfil de cargos.- Es el documento formal en el que se especifican las características y requisitos tanto profesionales como personales que debe cumplir el candidato para desarrollar de forma adecuada las tareas y actividades propias del puesto. ⁷

⁵ FRANKLIN, Enrique, Organización de Empresas Análisis Diseño y Estructuras, Manuales Administrativos. Tercera edición. Cap. 6 pág. 244.

⁶ FRANKLIN, Enrique, Organización de Empresas Análisis Diseño y Estructura, Estructuras Organizacionales. Tercera edición. Cap. 6 pág. 124

⁷ Ing. Ángela Maday Fernández López, análisis descripción y diseño de puestos de trabajo, <http://www.gestiopolis.com/canales5/rrhh/anapues.htm> ,04 Julio 2006.

Descripción de puestos: Proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que conforman y distinguen un puesto del resto. Es el contenido del puesto o en otras palabras describe qué hace, cómo lo hace y por qué lo hace.⁸

Análisis de puestos: Proceso en el cual se estudia y se determina todos los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño.

Es importante, también, aclarar la diferencia existente entre ciertos términos comúnmente utilizados en el Análisis y descripción de puestos de trabajo:

Elemento: Es la unidad mínima indivisible del trabajo.

Tarea: Actividad individualizada e identificable como diferente del resto.

Función: conjunto de tareas, realizadas por una persona, que forman un área definida de trabajo. Suelen mantener entre sí una relación de proximidad física o técnica.

Obligación: se les denomina así a los diversos compromisos que puede desarrollar una persona en una organización.

Ocupación: clases de puestos que pueden ser hallados en diferentes organizaciones y que presentan una gran similitud entre sí. Este término está relacionado con la calificación profesional de los individuos, que le capacita para el desempeño de determinados puestos de trabajo.⁹

Puesto. - Se trata de una o más funciones que se organizan constituyendo una nueva unidad de orden superior y adoptan una posición jerárquica en la organización.

⁸ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Novena Edición. Cap. 8. Pág. 190.

⁹ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Novena Edición. Cap. 8. Pág. 190

También puede definirse como "una unidad de organización que conlleva un grupo de deberes y responsabilidades que lo vuelven separado y distinto de los otros."¹⁰

Evaluación de desempeño. - Es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación modelo desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones.

Algunos de estos conceptos son inter- cambiables. En resumen, la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o informalmente, con cierta continuidad.

Además, la evaluación del desempeño representa una técnica de administración inescindible dentro de la actividad administrativa. Es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de empleados que tienen más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etc. Esto depende de los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño servirá para definir y desarrollar una política de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización.¹¹

¹⁰ CHRUDEN, J. Herbert y SHERMAN, Arthur W.: Gestión del Personal. Cincinnati: South-Eastern. 1963.

¹¹ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Novena Edición. Cap. 8. Pág. 202.

Servidor público. - Servidor público es aquella persona individual, que independientemente de su jerarquía y calidad, presta servicios en relación de dependencia a una entidad sometida al ámbito de aplicación de la Ley. El término servidor público, para efectos de Ley, se refiere también a los dignatarios, funcionarios y empleados públicos u otras personas que presten servicios en relación de dependencia con entidades estatales, cualquiera sea la fuente de su remuneración.

Clases de servidores públicos. -Los servidores públicos se clasifican en:

Funcionarios electos: Son aquellas personas cuya función pública se origina en un proceso eleccionario previsto por la Constitución Política del Estado.

Funcionarios designados: Son aquellas personas cuya función pública emerge de un nombramiento a cargo público, conforme a la Constitución Política del Estado, disposición legal u Sistema de Organización Administrativa aplicable.

Funcionarios de libre nombramiento: Son aquellas personas que realizan funciones administrativas de confianza y asesoramiento técnico especializado para los funcionarios electos o designados.

Funcionarios de carrera: Son aquellos que forman parte de la administración pública, cuya incorporación y permanencia se ajusta a las disposiciones de la Carrera Administrativa que se establecen en el presente Estatuto.¹²

¹² Bolivia: Ley del Estatuto del Funcionario Público, 22 de octubre de 1999

DIAGNÓSTICO

3. Diagnóstico Institucional

3.1. Antecedentes

El Servicio General de Identificación Personal (Segip) fue creado mediante Ley 145 del 27 de junio de 2011, denominada Ley del Servicio General de Identificación Personal y del Servicio General de Licencias para Conducir, como institución pública descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con capacidad administrativa, financiera, legal, técnica y operativa, bajo tuición del Ministerio de Gobierno, con jurisdicción y competencia en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

El Segip es la única entidad pública facultada para otorgar la cédula de identidad, dentro y fuera del territorio nacional, crear, administrar, controlar, mantener y precautelar el Registro Único de Identificación (RUI), de las personas naturales, a efecto de su identificación y ejercicio de sus derechos en el marco de la Constitución Política del Estado.

El Segip, de igual manera, se encarga de otorgar, registrar, renovar y ejecutar la revocatoria de las licencias para conducir vehículos terrestres en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, además de las licencias internacionales. A partir de 2015, el Segip se convirtió en modelo de eficiencia y eficacia, alcanzando logros y resultados más que satisfactorios.

Es una institución estratégica y transparente, que llega a todos los bolivianos. Actualmente se encuentra en los nueve departamentos del país y abrió oficinas en cinco países del mundo para brindar a los bolivianos el servicio en el lugar en el que residen.

A partir de la gestión 2011, el SEGIP posee un plan estratégico para un periodo de cuatro años y como parte de su estrategia institucional promueve el acceso a la identidad de las personas que habitan en regiones alejadas del país, a través de la implementación de Brigadas Móviles de Cedulación y ha instalado oficinas permanentes y semipermanentes en provincias de alta densidad poblacional.



En el aspecto institucional en cumplimiento al Reglamento Específico del sistema de Programación de Operaciones y Presupuesto, se realizaron actividades preparatorias y organizativas consistentes en la articulación del Plan Estratégico Institucional con los Objetivos de Gestión y con el Presupuesto anual Institucional del Estado.

3.2. Creación y Naturaleza Jurídica.

Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, se creó como institución pública descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con capacidad administrativa, financiera, legal, técnica y operativa, bajo tuición del Ministerio de Gobierno, con jurisdicción y competencia en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

3.3. Domicilio

El domicilio legal del Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, será la ciudad de La Paz, debiendo establecer oficinas en todos los departamentos del Estado Plurinacional de Bolivia, con objeto de cumplir las funciones asignadas.

Segip Tarija, es una oficina departamental del Segip Nacional denominada Dirección Departamental Tarija Servicio General de Identificación Personal y Licencias de Conducir Tarija.

3.4. Misión y Visión de la Institución

3.4.1. Misión

Otorgar a través de su registro, identificación a los bolivianos y bolivianas que residen dentro y fuera del Estado Plurinacional de Bolivia y a personas con permanencia legal en el país, para el ejercicio pleno de sus derechos, desarrollando soluciones integrales, mediante la prestación de servicios con calidad y calidez empleando tecnología de última generación.

3.4.2. Visión

Lograr una Bolivia libre de indocumentados que accede a sus derechos consagrados en la Constitución Política del Estado a través de su identidad y posicionar el Registro Único de Identificación Biométrico como la base primaria referencial de información, para el conjunto de las entidades del país

3.5. Objetivos de la Institución

A continuación, se detalla los objetivos Institucionales, que se encuentra plasmados en el Plan Estratégico Institucional – PEI 2016-2020:

- Implementar la Nueva Cédula de Identidad con estándares necesarios, que garanticen la unicidad de las personas.
- Posicionar el Registro Único de Identificación como base primaria de información de las instituciones Públicas, Privadas y Gobierno electrónico dentro de la normativa legal establecida.
- Alcanzar una Bolivia libre de indocumentados.
- Fortalecer la Gestión Institucional para brindar mejor calidad de servicio.
- Consolidar la Memoria Física e Histórica del Archivo Nacional de Identificación Personal.
- Establecer las políticas legales, operativas y administrativas del Servicio General de Licencias para Conducir.

3.6. Principios de la Entidad.

El Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, sujetará su acción a los siguientes principios:

- 1. Universalidad.** El acceso a la Cédula de Identidad – C.I., es innegable e igualitario para todas las bolivianas y los bolivianos, las y los extranjeros radicados en Bolivia.
- 2. Confidencialidad.** Es el respeto y resguardo riguroso sobre la administración y control de la información proporcionada por las bolivianas y los bolivianos, las y los extranjeros radicados en Bolivia.

3. Unicidad. La Cédula de Identidad – C.I., es intransferible y de única asignación para cada boliviana y boliviano.

4. Seguridad. Se garantiza la inviolabilidad de la identidad de las bolivianas y los bolivianos mediante mecanismos adecuados, oportunos y confiables.

5. Calidez. Brindar atención personalizada, cordial, respetuosa y amable a la población.

6. Celeridad. Oportunidad en la prestación del servicio brindado.

7. Eficiencia. Los servicios deben prestarse en el marco de la optimización de recursos disponibles.

8. Transparencia. Los recursos públicos administrados se rigen por criterios de transparencia y austeridad.

9. Obligatoriedad. Responsabilidad de documentar a las bolivianas y los bolivianos dentro y fuera del país.

10. Respeto a la dignidad. Mediante el cual todas las personas serán tratadas sin ninguna discriminación, respeto a la dignidad humana y su identidad cultural.

3.7. Valores

- Integridad
- Respeto
- Lealtad
- Verdad
- Honestidad
- Lealtad
- Inclusión
- Justicia social
- Compromiso

3.8. Atribuciones

- ✓ Otorgar a través de su registro, identificación a los bolivianos y bolivianas que residen dentro y fuera del Estado Plurinacional de Bolivia y a personas con permanencia legal en el país.
- ✓ Administrar y mantener actualizado el Registro Único de Identificación RUI, con parámetros de alta especialidad tecnológica, regulando su uso, su actualización, su administración y su almacenamiento, así como implementando mecanismos y/o procedimientos que garanticen la privacidad, confidencialidad y seguridad de los datos registrados.
- ✓ Registrar la información necesaria para otorgar a las personas nacidas y naturalizadas la Cedula de Identidad (CI) y la Cedula de Identidad de Extranjero (CIE) para extranjeros con residencia legal en Bolivia
- ✓ Desarrollar mecanismos para el registro domiciliario de las personas en todo el territorio.
- ✓ Otorgar licencias de conducir a los bolivianos y bolivianas del Estado Plurinacional de Bolivia.

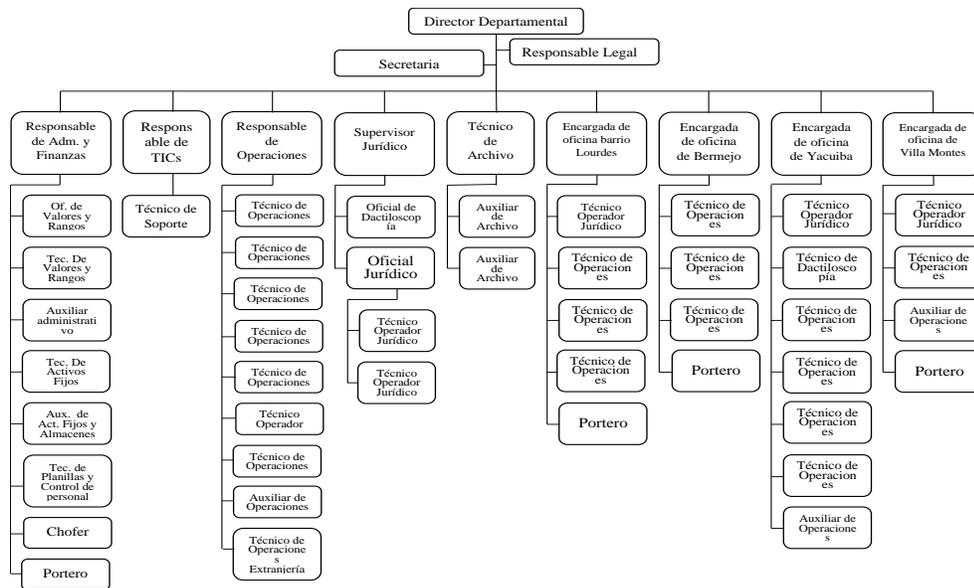
3.9. Organigrama de la Institución

El Servicio General de Identificación Personal Tarija es un departamento del Segip Nacional, esta Dirección tiene como la máxima autoridad el Director Departamental, el que dirige 5 áreas de la institución.

- Área de Administración y Finanzas
- Área Legal
- Área de Operaciones
- Área de Archivo
- Área de Tecnología de la Información y Comunicación.

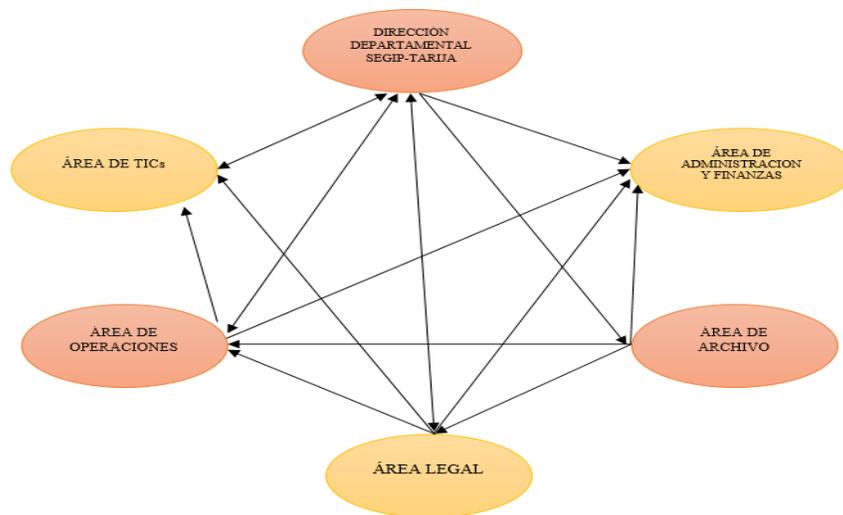
ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCIÓN DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA

Gráfica N° 1



3.10. Interrelación de sus áreas de la institución

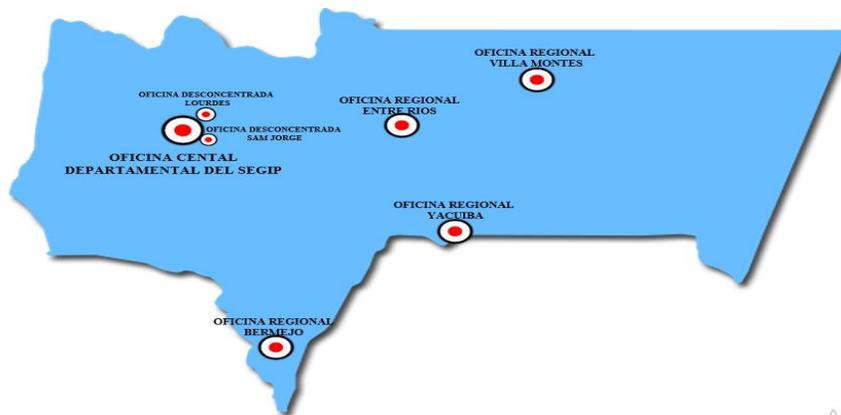
Gráfica N° 2



3.11. Infraestructura

Segip Tarija cuenta con una oficina central, donde está la Dirección Departamental y el área de Administración y Finanzas, Archivo, TICs, y de Operaciones central, en la ciudad cuenta con dos oficinas descentralizadas en el Barrio Lourdes y San Jorge, que cuenta con una encargada de oficina y operadores, de la misma forma trabajan las cuatro oficinas regionales, de Entre Ríos, Villa Montes, Yacuiba y Bermejo.

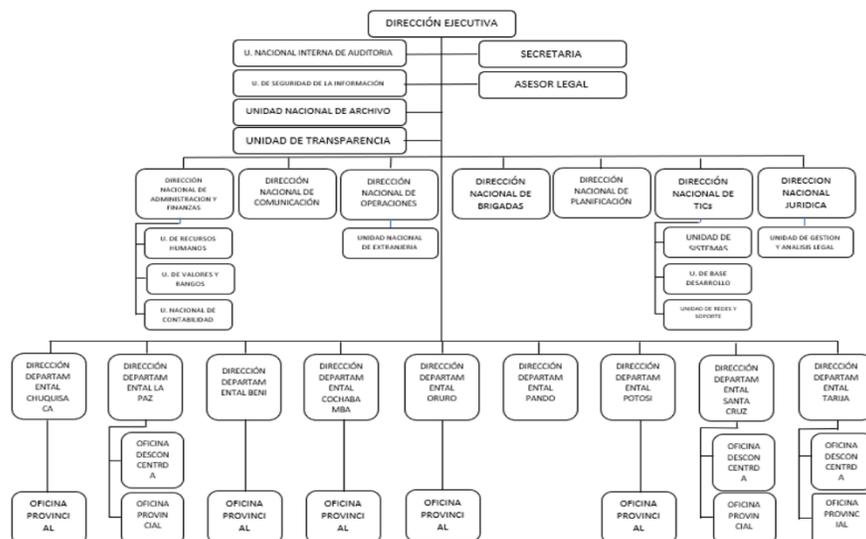
Gráfica N° 3



Act

3.12. Ubicación dentro del organigrama general del Segip nacional.

Gráfica N° 4



3.13. Fuentes y técnicas para la recopilación de información

Teniendo en cuenta el objetivo del trabajo, las técnicas e instrumentos a utilizar para la recopilación y el procesamiento de la información serán fuentes primarias y secundarias, dentro de las primarias se realizarán entrevistas estructuradas con el objetivo de determinar si los funcionarios tienen pleno conocimiento del cargo que ocupan, el área y todo acerca de sus funciones y responsabilidad en la institución. También como apoyo a la los datos obtenidos en las entrevistas se realizara encuestas al personal de la institución para captar datos más directos y exactos.

El método de observación directa también, es utilizado para obtener información, es el método que más eficiente, porque al estar presentes en la institución se obtiene información de la realidad, como se ejecutan todas las actividades en la institución.

Así mismo la información secundaria se recopilara a través documentos de manejo administrativo del Segip con la cual se pretende recopilar información para el diseño de la propuesta.

3.13.1. Entrevistas

3.13.1.1. Entrevistas a los funcionarios responsables de área del Segip Tarija.

Objetivo: Conocer más a profundidad los problemas identificados en la exploratoria realizada, ésta se realiza a mas funcionarios y de distintitas áreas del Segip Tarija como también se pretende recopilar información acerca de los cargos y todas las responsabilidades del mismos.

- Identificar la estructura institucional que maneja la institución, la línea de autoridad y los niveles de la institución.

- Conocer el perfil profesional y de capacitación de los funcionarios.
- Identificar el objetivo que tiene cada área para dirigir las funciones de los cargos que se encuentran en las áreas.
- Identificar las funciones que desempeñan los cargos de cada área.
- Conocer la opinión de cómo se puede mejorar el desempeño de los funcionarios y por ende la institución.

Mecánica: Entrevista personal se realizara al titular de cada cargo. A los responsables y técnico de área como también auxiliares que ocupan la base de la estructura. Con base en el formato, pre llenado se completa con la información correspondiente del área. Formato de la entrevista ver **Anexo 3**

3.13.2. Encuesta

Las encuestas se realizan con el objetivo de saber a cerca de los problemas identificados en la entrevista, en la encuesta se cuestiona a los funcionarios que tiene problemas en sus funciones para plantear una solución que ayude a solucionar estos problemas que se presentan actualmente.

Objetivos de la Encuesta

PRIMERA PREGUNTA: Permite visualizar si el funcionario tiene conocimiento de cuál es el área del Segip al que pertenecen y a su vez identifica a quien debe dirigirse o los cargos que dependen del suyo.

SEGUNTA PREGUNTA: conocer si los funcionarios realizan funciones de otro cargo, lo cual causaría disfuncionalidad en la función de cada cargo.



TERCERA PREGUNTA: identificar la razón por la cual realiza funciones que no le corresponden si su respuesta fue no o si algunas veces realizó funciones que no le correspondían.

CUARTA PREGUNTA: permitirá tener conocimiento si el funcionario al realizar funciones de otro cargo tuvo problemas o alguna complicación y cuál fue el problema que le ocasionó.

QUINTA PREGUNTA: permitirá saber si para los funcionarios el contar con un manual de funciones ayudará a solucionar los problemas sobre las funciones de los cargos, éstos mencionados en la encuesta, mencionados en la encuesta.

Diseño de la encuesta ver **Anexo N° 4**

3.13.3. Observación Directa

Durante la permanencia en la institución del Segip Tarija se pudo observar.

Los funcionarios realizan funciones que no corresponden al cargo asignado, ocasionado por el incremento de la demanda que se origina en épocas altas esta situación también provoca saturación de trabajo, y que los funcionarios dejen sus tareas y responsabilidades cotidianas para realizar funciones de otras áreas. Esta situación ocurre más en el área de operaciones, cuando la demanda incrementa el área más sobrecargado es el operativo, juntamente con al área legal. Las líneas de autoridad se encuentran en áreas definidas de manera clara como ser en archivo, el área de tecnología, y el legal. En el área de operaciones y Administración no se pudo observar las líneas de autoridad, el área de Administración que tiene tres unidades y en el organigrama muestra que hay una autoridad descentralizada muy diferente a la realidad.

En el ara de operación es el que cuenta con más personal con distintitos niveles, inclusive los técnico de operaciones, en grados como técnico I, II y II, en su mayoría se puede observar que tienen las mismas funciones, pero el técnico I, tiene más especialización y conocimiento por lo tanto y está preparado no solo para la cedulaación, si no tiene otras funciones.

La evasión de responsabilidad se puede observar en la mayoría de los funcionarios del Segip, estos tiene a evadir la responsabilidad en cada problema que se presenta, nadie se hace cargo debido a que están sujetos a algún proceso, y más cuando comparten la misma función.

También existe la evasión de responsabilidad cuando en la ausencia de un funcionario, otro cumple sus funciones y existe algún error, entonces el funcionario que realizo la función no se hace responsable y menos al que le correspondía esa función.

En el perfil de cargo, se puede observar que en el inicio de la experiencia profesional, la mayoría de los funcionarios cumplían con el perfil de cargo, posteriormente las contrataciones que se hicieron no cumplían con algunos requisitos, también se puede observar que los pretiles de cargos manejado por el Segip no es muy exigente en los cargos inferiores, y el trabajo exige personal profesional y capacitado actualmente.

La estructura del Segip Tarija no se encuentra plasmado en un organigrama el personal maneja estructuras improvisadas, las responsables realizan organigramas dependiendo sus necesidades, manejan una estructura regional en el departamento como también otras para tener conocimiento del personal, el cual complica las líneas de autoridad, Segip Tarija no cuenta con manual de funciones, el cual ocasiono conflictos en la institución.

3.13.4. Información Secundaria

En la información secundaria se analizará documentos del Segip como la Ley 145, y documentos y datos del área de administración.

La ley N° 145 de 27 de junio de 2011, ley del servicio general de identificación personal y servicio general de licencias para conducir.

En el artículo 6, detalla los niveles de la estructura orgánica, del Segip, que comprende los siguientes niveles:

Directorio: contará con un Directorio conformado por la Ministra o el Ministro de Gobierno, por la Ministra o el Ministro de Justicia y la Presidenta o el Presidente del Tribunal Supremo Electoral.

Ejecutivo: La Directora o el Director General Ejecutivo es la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) del Servicio General de Identificación Personal – SEGIP.

Nivel técnico- Operativo.

En el artículo 10 de la misma ley se encuentran las atribuciones del director, información elemental para la investigación.

Son atribuciones de la Directora o el Director General Ejecutivo del SEGIP:

1. Ejercer la representación legal de la institución.
2. Dirigir, coordinar y supervisar las actividades técnicas y operativas.
3. Realizar y autorizar los actos administrativos necesarios para el funcionamiento de la institución.
4. Suscribir contratos, convenios y acuerdos para la ejecución de planes, programas y proyectos.
5. Designar y nombrar al personal de la institución de acuerdo a disposiciones legales.

6. Implementar mecanismos para el desarrollo, uso y explotación de tecnologías de información y comunicación.
7. Emitir disposiciones administrativas generales y particulares para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
8. Aprobar el presupuesto de la institución y sus modificaciones.
9. Aprobar el Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, reglamentos y manuales internos.
10. Aprobar la apertura de oficinas en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.
11. Coordinar la prestación del servicio de identificación en el exterior del país con el Ministerio de Gobierno y el Ministerio de Relaciones Exteriores.
12. Aprobar la ejecución presupuestaria y memoria anual de la institución.
13. Presentar informe a la Presidenta o al Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, a través de la Ministra o Ministro de Gobierno sobre las acciones implementadas y sus resultados, sin perjuicio del cumplimiento de las normas de control fiscal.
14. Otras actividades relativas al cumplimiento de las atribuciones de la institución.

Mediante la Revisión de documentos de la unidad de recursos humanos; los files personales se encuentran, la evaluación de desempeño de cada funcionario, informes de actividades y POAIs de los cual se extractará información acerca de sus funciones que realizan, y las competencias que deben tener cada cargo de la institución.

Se obtuvo información de perfiles genéricos de cargos que maneja el Servicio General de identificación personal Tarija. Donde se describe la categoría, que son el ejecutivo y operativo este reglamentado por la ley 145 en el artículo 6 también se muestra la clase del cargo que está representado en números del intervalo cuarto al séptimo.

PERFILES GENÉRICOS DEL SEGIP TARIJA						
CATEGORÍA	CLASE	DESCRIPCIÓN DEL CARGO	FORMACION ACADEMICA	PERFIL DE CARGO		
				FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	EXPERIENCIA GENERAL	EXPERIENCIA ESPECÍFICA
EJECUTIVO	4	Director Departamental	Licenciatura con título en provisión nacional (en el área relacionado con el cargo)	Cursos relacionados con el cargo	5 años	2 años
	5	Responsable Profesional	Licenciatura con título en provisión nacional (en el área relacionado con el cargo)	Cursos relacionados con el cargo	4 años	1 año
		Profesional I	Licenciatura con título en provisión nacional (en el área relacionado con el cargo)	Cursos relacionados con el cargo	3 años	1 año
		Profesional II	Licenciatura con título en provisión nacional (en el área relacionado con el cargo)	Cursos relacionados con el cargo	2 años	1 año
OPERATIVO	6	Tecnico I	Tecnico superior, estudiante universitario 3er año	Cursos relacionados con el cargo	2 años	1 año
		Tecnico II	Tecnico medio/ superior /estudiante universitario 2° año.	Cursos relacionados con el cargo	2 años	1 año
		Tecnico III	Tecnico medio/ superior /estudiante universitario 2° año.	Cursos relacionados con el cargo	2 años	1 año
	7	Auxiliar I	Bachiller en humanidades	Cursos relacionados con el cargo	1 año	1/2 año

Fuente Segip Tarija
Tabla N° 1

Se obtuvo datos acerca de la reducción de personal desde la creación del Segip Tarija hasta la actualidad, que es más del 50% se representa en la siguiente tabla.

Tabla de reducción de personal del servicio general de identificación personal Tarija

Años	N° de Funcionarios
2011	105 Funcionarios
2014	85 Funcionarios
2017	70 Funcionarios
2020	55 Funcionarios

Fuente Propia

Tabla N° 2

3.14. Tratamiento de la Información

Para la tabulación de la información después de haber realizado las encuestas en la institución Segip Tarija, se utilizarán las técnicas estadísticas. La población de este proyecto de investigación está dada por los funcionarios de la institución los cuales aportaran información clave para el análisis de la investigación.

El personal que labora y que actualmente cumplen con las actividades en la institución Segip Tarija es cincuenta cinco (55) lo que constituye un universo micro con características homogéneas lo que forman una población concreta y real. La forma en la que presentaremos los datos será a través de gráficas para mejor comprensión.

3.15. Recolección y ordenamiento de la información

3.15.1. Tabulación, ordenamiento y procesamiento de la información

PREGUNTA	A	B	C	D	E	F	TOTAL
1. Marque, el área que de acuerdo a su cargo pertenece.	10%	30%	10%	20%	20%	10%	100%
2 ¿Alguna vez ha realizado funciones que no acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?	30%	0%	70%				100%
3 ¿Por qué motivo realizó actividades que no le correspondían o de otro cargo?	15%	31%	38%	8%	8%		100%
4. ¿Realizar actividades que no le corresponden le produjo algún inconveniente?	7%	36%	27%	15%	15%	70%	100%
5. ¿Considera que el contar con un manual de funciones ayudaría a reducir total o parcialmente los problemas de la institución?	70%	10%	20%				100%

Tabla N° 2 –Fuente Propia

La tabulación se realizó en hoja electrónica, cada pregunta con sus resultados obtenidos los mismos se muestran en porcentaje, la pregunta se ubica en la primera columna y sus resultados en el total se muestran el final, la tabulación a detalle se encuentra en el siguiente. **Ver anexo N° 5**

3.15. Presentación de Datos

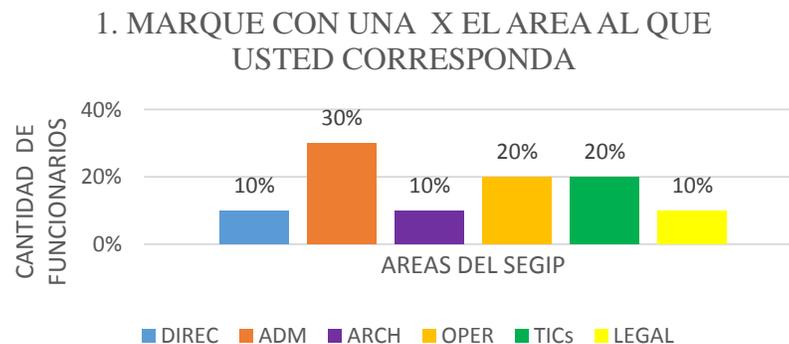
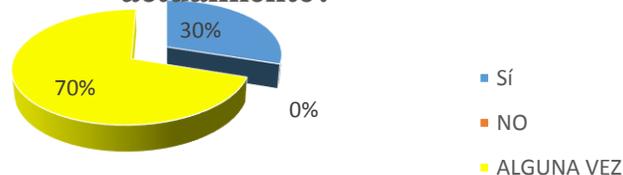


Gráfico N° 5-Fuente Propia

De los encuestados 1 funcionario pertenece a dirección, tres son del área de Administración, 1 funcionario del área del archivo y dos del área legal y operaciones y uno del área TICs.

2. ¿Usted realiza funciones que no estén de acuerdo con el cargo que usted desempeña actualmente?



Gráfica N° 6-Fuente propia

El 30% de los funcionarios encuestados respondió que si realiza funciones que no le corresponde a su cargo, el 70 % alguna vez realizo funciones de otro, y 0% o ningún funcionario sólo realizó las funciones que sólo corresponden a su cargo.

3. ¿Por qué motivo realizó actividades que no le correspondían o de otro cargo?

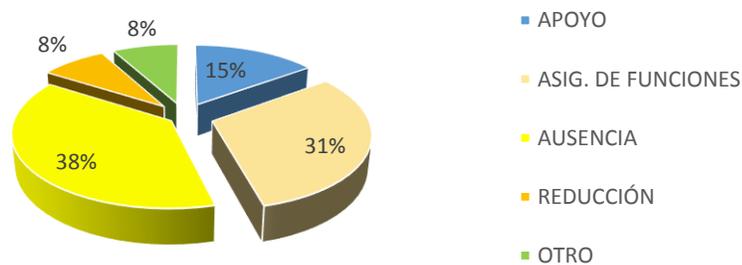
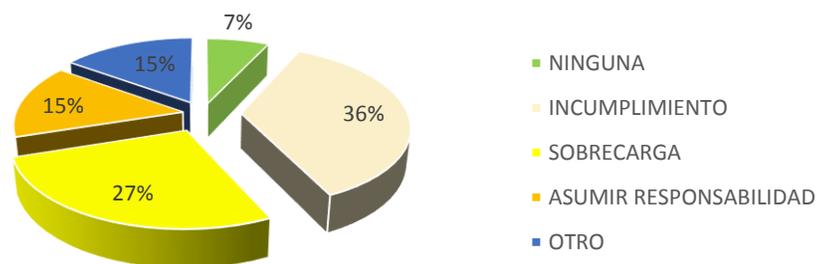


Gráfico N° 7-Fuente propia

La principal motivo por lo que los funcionarios del Segip realizaron actividades que no le correspondían a su cargo, fue la ausencia del funcionario, la segunda razón fue que debido a vacaciones o bajas, son asignadas las funciones, el tercer motivo es por el trabajo en equipo y se apoyan los funcionarios y por último es debido a la reducción del personal.

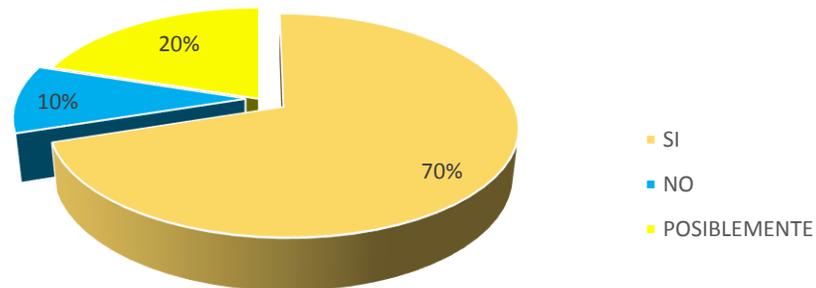
4. ¿Realizar actividades que no le corresponden le produjo algún inconveniente?



Gráfica N° 8 Fuente Propia

El inconveniente que ocurrió con mayor frecuencia al realizar actividades que no le correspondían al funcionario es el incumplimiento de las funciones de su cargo, seguido por la sobrecarga laboral, y como tercer inconveniente es asumir responsabilidad de otro cargo con el mismo porcentaje al funcionario no le ocasionó ninguno.

5. ¿El contar con un manual de funciones ayudaría a reducir total o parcialmente los problemas de la institución?



Gráfica N° 9 -Fuente Propia

El 70 % de los funcionarios encuestados opinan que el diseño de un manual de funciones ayudaría a resolver los problemas mencionado en la encuesta y el 10% opina que no ayudaría un manual de funciones y un 20% piensa que posiblemente ayudaría.

3.16. Análisis de los resultados

Análisis de las entrevistas.- Al obtener la información a través de las entrevistas, nos lleva a un análisis de resultados donde conocemos las opiniones y la situación de 10 funcionarios que trabajan en la institución Segip, de los cuales cinco de ellos son los responsables de cada una de las áreas, por tanto se recopiló información de las cinco áreas del Segip, se identificó de manera clara lo que se pretendía, algunas deficiencias o problemas, como también opiniones a para mejorar el funcionamiento de la institución departamental.

En las opiniones de cada uno de los entrevistados, que es una fuente de información para poder tomar decisiones que ayuden a diseñar una propuesta

Como un primer escenario se identifica diferencias entre funcionarios del nivel ejecutivo con los del operativo, los del nivel ejecutivo tiene más conociendo de la institución, mientras que los cargos de operativos más bajos solo cumplen con lo que le es ordenado.

Las entrevistas se realizaron con el objetivo de recabar en formación para identificar de manera contundente los problemas en la institución y partir de ahí diseñar la propuesta, que ayude a minimizar los problemas identificados por tanto, se puede verificar que la mayoría de los funcionarios están en pleno conocimiento de su puesto de trabajo en la institución y son activo eficiente para la mismas.

Al preguntar a las funcionarias responsables de cada área acerca se obtiene bastante información sobre la estructura de la institución, también podemos apreciar que la estructura orgánica es diferente al organigrama que se manejó actualmente, a partir de este punto se puede identificar todo los cargos con los que cuenta la institución y que los niveles se puede comparar con los presentados en la información secundaria, los funcionarios del nivel más bajo no conocen bien la estructura, mientras que el nivel ejecutivo tiene pleno conocimiento.

Analizando también acerca de las líneas de autoridad se identifica claramente en el área de archivo, en Administración el cargo de auxiliar administrativo describe que a pesar de que él tiene conocimiento de quien es su superior él trabaja como subordinado de otro cargo. Área de tecnología y legal están claramente definidos, por qué solo cuenta con número reducido de funcionarios, mientras que el área de operación es complejo no se identifica su estructura, ya que no solo trabaja en la oficina central de Tarija sino que en 4 oficinas regionales y 2 desconcentradas.

En la preguntas acerca de los objetivos que tiene el área, las responsable tiene claro el objetivo este dato nos da un punto clave para desarrollar la

herramienta porque si se conoce lo general, ayudar a definir los objetivos de cada cargo lo mismo se identifica en las funciones de todas la áreas, cada una tiene sus funciones bien definidas para conseguir el objetivo de la institución, sobre solo el perfil que debe cumplir cada funcionario para ocupar el cargo, se cumple, con excepción de funcionarios que entran a la institución por nombramiento, esto es el resultado de los cambios políticos de la institución como según ley 145 la máxima autoridad debe ser designada por el presidente del estado boliviano, y el mismo tiene la capacidad de realizar nombramientos directos que afectan a la institución ya que no es no competente desempeñar un cargo del que no cumple con el perfil , que exige el mismo.

El clima de institución, es tenso con existe conflictos entre conflictos entre funcionarios, es una dificultad significativa cuando son funcionarios del mismo área ya que complica en el desarrollo de sus funciones, como también existe conflictos en la reducción del personal y el ajuste de las funciones.

En asumir la responsabilidad es un problema determinante en las instituciones públicas, y Segip no es una excepción, cada problema que existe o alguna irregularidad ningún funcionario se hace responsable, ya que dependiendo de la falta, existen procesos administrativos, desde la suspensión del funcionario o descuentos salariales. No cumplir las funciones o realizar alguna negligencia en el cumplimiento de la misma tiene consecuencias administrativas.

Por tanto es necesario un documento que defina claramente sus funciones y responsabilidades para evitar la evasión al alcance de sus funciones el personal en su mayoría no tiene bien en la coordinación los funcionarios también respondieron la forma de coordinación que tienen los cargos en sus áreas y no se hace de manera eficiente y eso que entre sus competencias los mismos deben trabajar en equipo, al no haber

coordinación, lleva a que los funcionarios apoyen de forma obligatoria desempeñando funciones que no le competen, generando sobrecargo laboral e incomodidad. En sus opiniones de mejorar la institución sugieren que se defina formalmente las funciones y más las responsabilidades como también que el perfil de cargo especifique la formación profesional y competencia.

Análisis de encuestas.- la encuesta se realizó para obtener información de irregularidades identificados en las entrevistas que muestran el problema que tiene la organización se realizó para preguntar directamente acerca de las funciones que desempeñan, encuestados fueron funcionarios diferentes a los que respondieron a la encuesta, por tanto en las respuestas se pudo evidenciar es la misma que los cargos en su mayoría realizan funciones que no le corresponden por razones de ausencia del funcionario, asignación formal de actividades reducción de personal y apoyo. Otro motivo elemental que respondió una funcionaria es porque era el funcionario no cumplía sus funciones y ella era su superior y debía cumplir obligatoriamente.

En las pregunta si realizar estas actividad le ocasionó problemas, a la mayoría fue incumplimiento de sus propias funciones debido a que tenía que realizar las otras y como no tienen la capacidad de realizarlos más de manera fluida, no pudo cumplir con sus actividades, después tienen sobrecarga laboral, asumir responsabilidad porque cuando el funcionario retoma sus funciones, evade totalmente la responsabilidad de la actividad. Otro inconveniente es los conflictos que se crean entre funcionarios cuando hay el proceso está mal.

En la última preguntas de la encuesta es acerca del diseño de manual de funciones, el cual en su mayoría está de acuerdo o piensa que sería importante este documento administrativo en la institución y serviría como guía para los funcionarios y más para los nuevos, como también

creen que ayudaría al desempeño de cada área porque contiene la definición de las funciones y sus responsabilidades por tanto el funcionario se comprometería más con la institución.

Análisis de información secundaria.

La ley 145 y el reglamento nos sirve como respaldo para datos de la propuesta, mientras que en otros documentos de la unidad de recursos humanos, nos sirven para analizar la problemática, en los file personales encontramos información del personal desde datos documentos personales y todo su historial laboral en la institución, en la sección de rendimiento se encuentran las evaluaciones de desempeño de los cuales los cargos que pertenecen al categoría operativa tienen un puntuaciones bajas clasificadas en suficientes estos cargos también son los que tienen más dificultad en sus funciones y responsabilidades, mientras que los de la categoría ejecutivo tienen completo conocimiento de sus funciones, y más los funcionarios antiguos.

Los programas operativos anuales individuales (POAIs) son documentos que realizan los funcionarios para programar sus actividades de la siguiente gestión, pero cuando deben ejecutarlos esto cambia regularmente a los requerimientos de la institución y esto exige una nueva planeación y requerimiento, si existe altas de demandas la dirección, realiza asignaciones de más funciones a los funcionarios esto lo realizan sin ningún beneficio económico u otro, sino que solo es sobrecargo de funciones para el funcionario, como también en ocasiones no se siente preparado ni capacitado para asumir funciones de cargos superior al que desempeña y menos tomar las responsabilidades del mismo. Los funcionarios de cargos inferiores en su mayoría no aceptan tomar responsabilidades de los cargos superiores.

3.17. Conclusiones

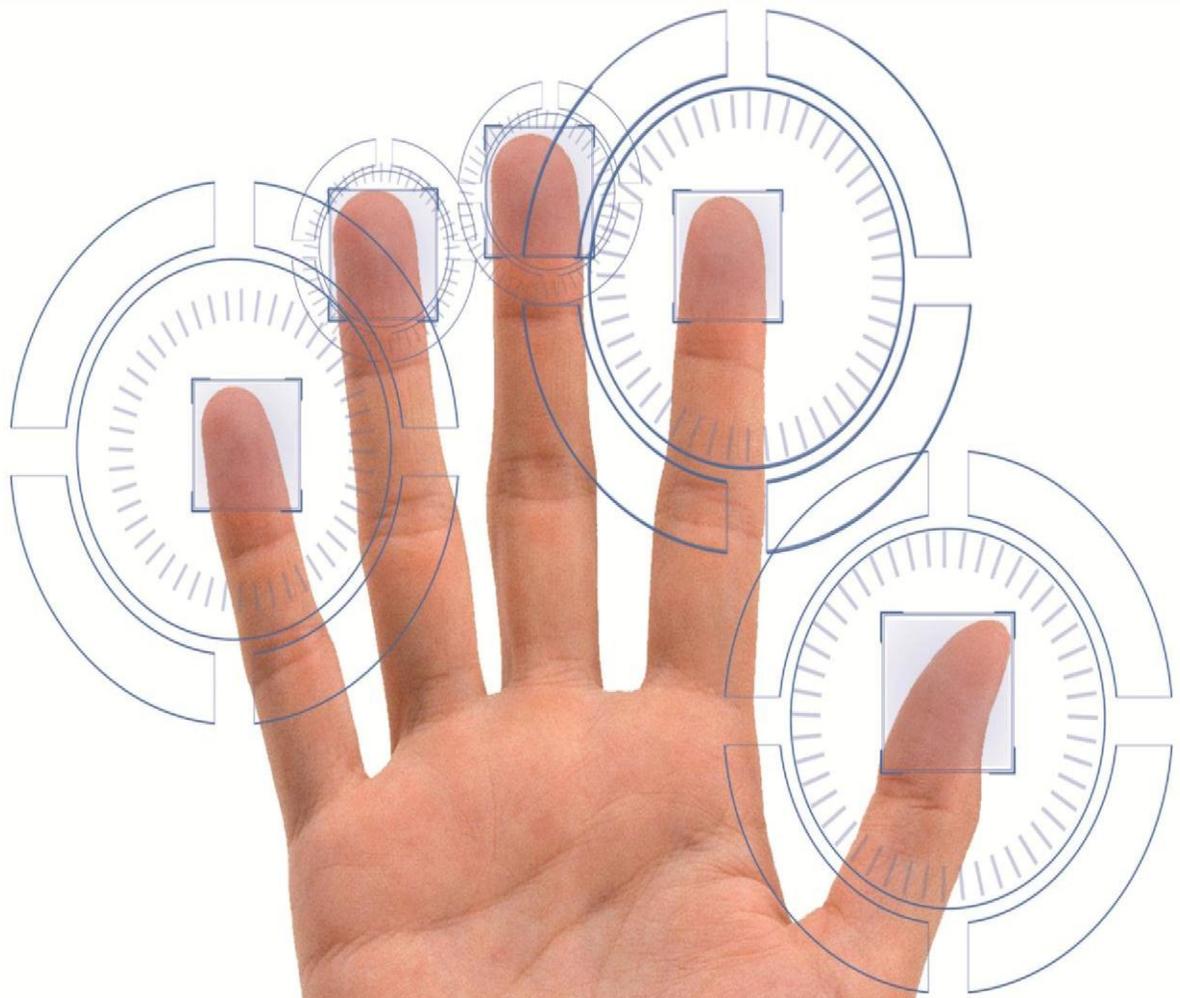
- Se observó funciones no cubiertas por los cargos debido, debido a demanda alta que existen en épocas del año y como en algunos objetivos que se requiere más personal.
- Los cargos del nivel ejecutivo tienen sobrecarga de trabajo, asumen la responsabilidad del área, o de su unidad, por tanto tiene más funciones
- La estructura de las áreas cuenta con muy poco niveles y no muestra la realidad en su funcionamiento.
- Los cargos de la institución del nivel operativo no tiene claramente definido las funciones, ni responsabilidades de su cargo.
- En los cargos de nivel operativo, como los auxiliares existe confusión en la línea de autoridad.
- Los funcionarios de la institución realizan actividades no asignadas a su puesto de trabajo dando lugar a duplicidad de funciones, uso inadecuado de recursos y evasión de responsabilidad.
- Funcionarios del Segip no cumplen con el perfil de cargo actual.
- La institución no cuenta con un manual de funciones donde estén enmarcadas las funciones, tareas y responsabilidades para cada cargo.

PROPUESTA DE MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL



Servicio General de **Identificación** Personal

Dirección Departamental del Segip Tarija
MANUAL DE FUNCIONES
Versión





MANUAL DE FUNCIONES DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA

Contenido	Pág.
1. Aspectos Generales de la Institución.....	2
1.1. Introducción	2
1.2. Antecedentes históricos	2
1.3. Marco legal	2
1.4. Atribuciones.	3
1.5. Misión.....	3
1.6. Visión	4
2. Objetivos del Manual	4
3. Organigrama.....	5
4. Descripción de cargos	7
4.1. Director Departamental	1
4.2. Responsable Legal	3
4.3. Responsable Administración y Finanzas	5
4.4. Responsable Operaciones	8
4.5. Supervisor Jurídico.....	10
4.6. Supervisor de TICs.....	12
4.7. Oficial de Valores y Rangos	14
4.8. Oficial Jurídico	16
4.9. Oficial de Operación.....	18
4.10. Engarda de Oficina Central.....	20
4.11. Engarda de Oficina Regional.....	22
4.12. Secretaria	24
4.13. Técnico Operador I.....	26
4.14. Técnico de Archivo	28
4.15. Técnico de planillas y contro del personal	30
4.16. Técnico de Valores y Rangos	32
4.17. Técnico de Activos Fijos	34
4.18. Técnico de Soporte.....	36
4.19. Técnico Operador II	40
4.20. Técnico de Operaciones	42
4.21. Técnico de Operaciones Extranjeria	44
4.22. Auxiliar de archivo	46
4.23. Auxiliar de Operaciones	48
4.24. Auxiliar Administrativo	50
4.25. Portero.....	52
4.26. Chofer	54

1. ASPECTOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

El Segip es la entidad pública con la facultad para otorgar la cédula de identidad, dentro y fuera del territorio nacional, crear, administrar, controlar, mantener y precautelar el Registro Único de Identificación (RUI), de las personas naturales, a efecto de su identificación y ejercicio de sus derechos en el marco de la Constitución Política del Estado.

El Segip, de igual manera, se encarga de otorgar, registrar, renovar y ejecutar la revocatoria de las licencias para conducir vehículos terrestres en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, además de las licencias internacionales.

A partir de 2015, el Segip se convirtió en modelo de eficiencia y eficacia, alcanzando logros y resultados más que satisfactorios.

1.2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El Servicio General de Identificación Personal (Segip) fue creado mediante Ley 145 del 27 de junio de 2011, denominada Ley del Servicio General de Identificación Personal y del Servicio General de Licencias para Conducir, como institución pública descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con capacidad administrativa, financiera, legal, técnica y operativa, bajo tuición del Ministerio de Gobierno, con jurisdicción y competencia en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

1.3. MARCO LEGAL

El Servicio General de Identificación Personal (Segip) fue creado mediante: Ley 145 del 27 de junio de 2011, denominada Ley del Servicio General de Identificación Personal y del Servicio General de Licencias para Conducir, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con capacidad administrativa.

El reglamento interno del personal del Segip (Versión 1 2018).

La ley 1178 de Administración y control Gubernamental.

Normativa básica del sistema de organización administrativa aprobada mediante la resolución suprema N° 29894 del 20 de mayo de 1997.

1.4. ATRIBUCIONES.

Ley 145 del 27 de junio de 2011. Título I, Capítulo II, Artículo 5

- Otorgar a través de su registro, identificación a los bolivianos y bolivianas que residen dentro y fuera del Estado Plurinacional de Bolivia y a personas con permanencia legal en el país.
- Administrar y mantener actualizado el Registro Único de Identificación RUI, con parámetros de alta especialidad tecnológica, regulando su uso, su actualización, su administración y su almacenamiento, así como implementando mecanismos y/o procedimientos que garanticen la privacidad, confidencialidad y seguridad de los datos registrados.
- Registrar la información necesaria para otorgar a las personas nacidas y naturalizadas la Cédula de Identidad (CI) y la Cédula de Identidad de Extranjero (CIE) para extranjeros con residencia legal en Bolivia
- Desarrollar mecanismos para el registro domiciliario de las personas en todo el territorio.

1.5. Misión

Otorgar a través de su registro, identificación a los bolivianos y bolivianas que residen dentro y fuera del Estado Plurinacional de Bolivia y a personas con permanencia legal en el país, para el ejercicio pleno de sus derechos, desarrollando soluciones integrales, mediante la prestación de servicios con calidad y calidez empleando tecnología de última generación.

1.6. Visión

Lograr una Bolivia libre de indocumentados que accede a sus derechos consagrados en la Constitución Política del Estado a través de su identidad y posicionar el Registro Único de Identificación Biométrico como la base primaria referencial de información, para el conjunto de las entidades del país.

2. OBJETIVO DEL MANUAL DE FUNCIONES

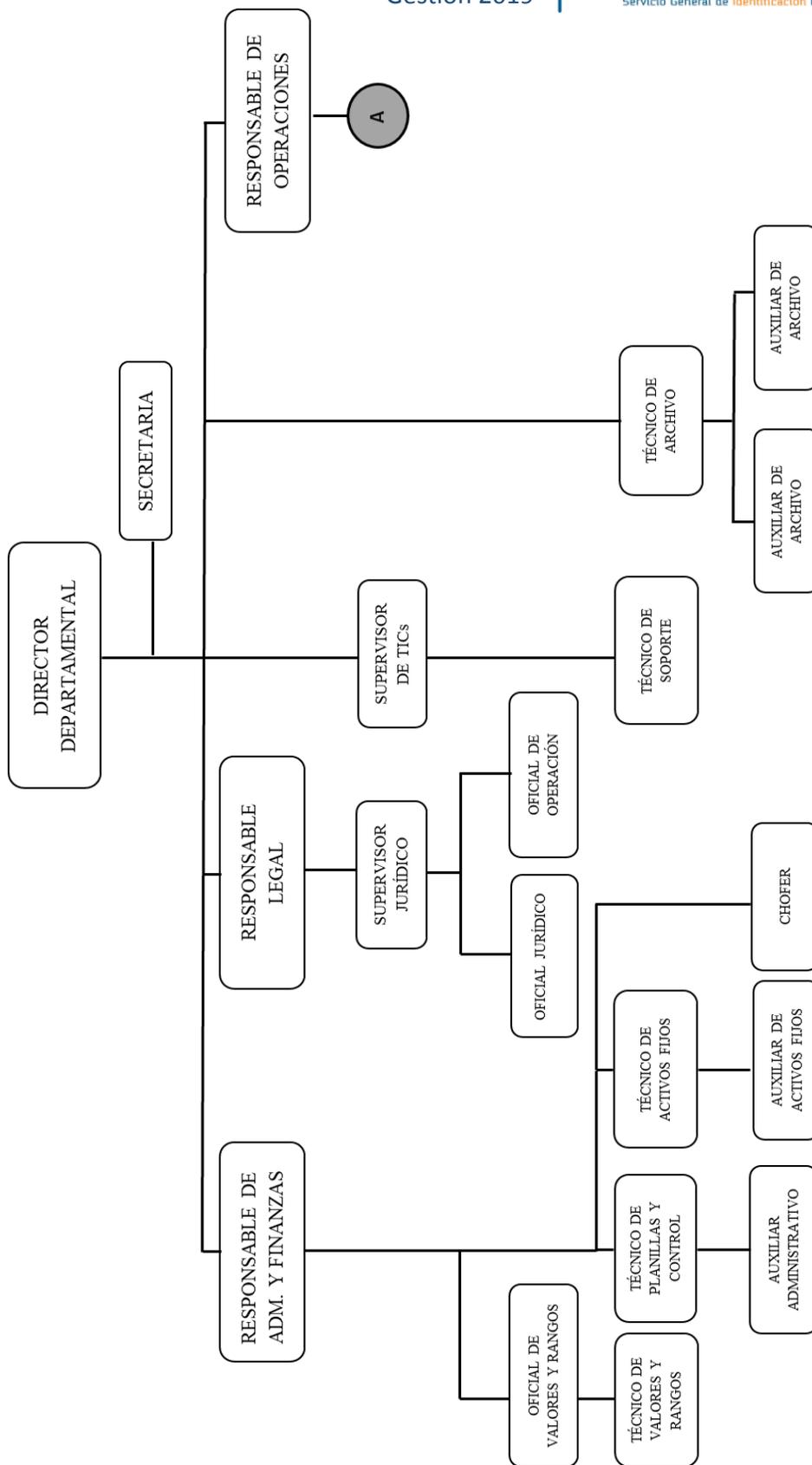
Objetivo General

Optimizar la competencia y el desempeño del personal de la institución SEGIP Tarija a través de la descripción, la estructura, la línea de autoridad el perfil de cargo, con sus respectivas funciones, responsabilidades, y compromisos requeridos para el desempeño exitoso en el cargo.

Objetivos específicos

- Presentar de manera clara y objetiva la estructura jerárquica de la institución Segip Tarija.
- Satisfacer las necesidades de información requerida respecto al propio cargo para desempeñarse en él, de manera eficiencia.
- Agilizar los procesos en la institución por medio de la comunicación efectiva y oportuna con las personas necesarias para la gestión.
- Reducir la sobrecarga de tareas y responsabilidades en algunos cargos.
- Mantener un modelo por competencias en la Gestión del talento Humano, de manera que se adopten mecanismos que incrementen la competencia del personal y la efectividad del servicio

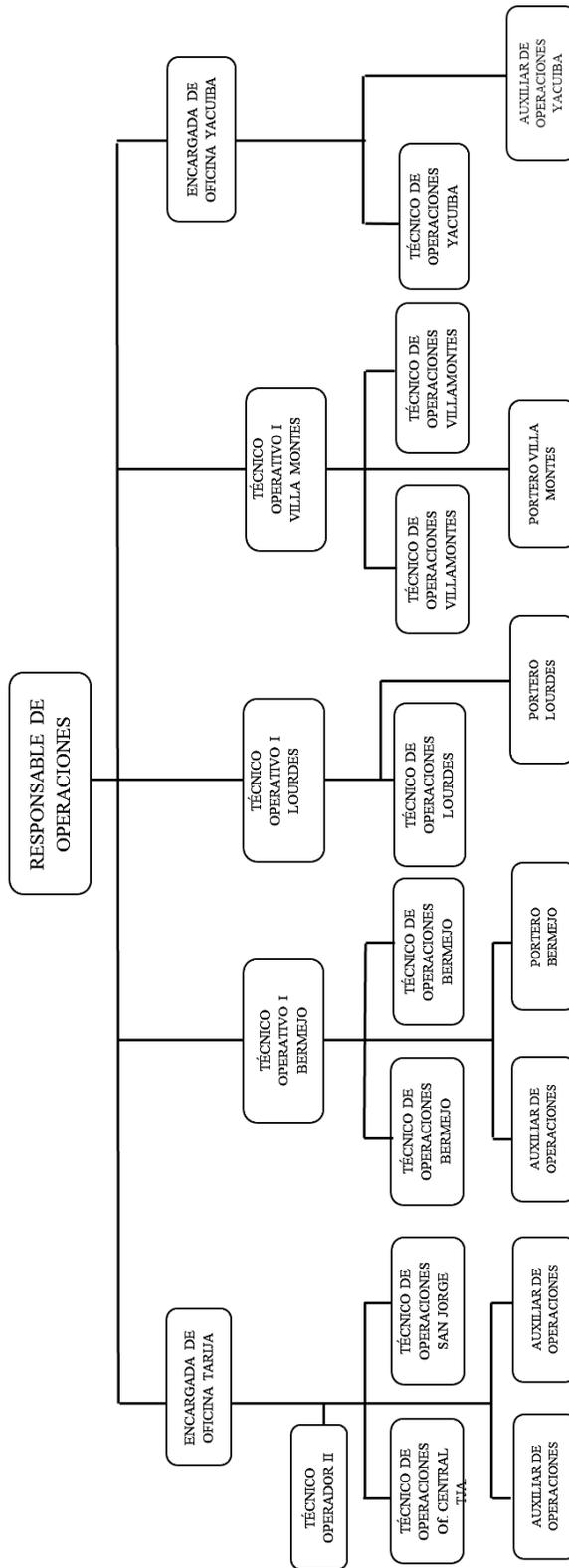
ORGANIGRAMA DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA





AREA DE OPERACIONES

A



	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA	Página 1 de 55
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Emisión 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Área	Dirección
Categoría	Ejecutivo
Denominación	Director Departamental
Código	703
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central
Número de Empleos	1

II. RELACIÓN DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	1	Director Nacional del SEGIP
Subordinados Directos	6	5 Responsables de Áreas 1 Secretaria

III. REQUISITOS

Requisitos de Formación	Licenciatura con Título en Provisión Nacional en Derecho, Administración, Economía o Contaduría.	
Requisitos de Experiencia	General	5 Años
	Específica	2 Años

IV. OBJETIVO PRINCIPAL

Dirigir, coordinar y supervisar, en la cobertura del Departamento, las actividades de emisión documental, actividades administrativas en el marco de la normativa vigente, aplicación de las políticas y estrategia institucional, definidas por el Director General Ejecutivo del Segip.

IV. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO

Funciones Generales

- Ejercer la responsabilidad legal de la institución en el departamento
- Realizar autorizar los actos administrativos necesarios de la institución en el departamento de su cobertura.
- Emitir disposiciones administrativas generales y particulares, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Firmar las certificaciones requeridas por la Fiscalía, Ministerio Público y otras instituciones similares
- Revisar y aprobar el Anteproyecto del Programa Operativo Anual articulado al Presupuesto Institucional de la oficina de la departamental, remisión del mismo a la oficina nacional para su revisión y en su caso su aprobación correspondiente.
- Atender requerimientos de información efectuadas por instancias competentes referidas al saneamiento de registros observados en el marco de la normativa vigente.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA		Página 2 de 55
	MANUAL DE FUNCIONES		Versión: 01
			Emisión 2019
Supervisar la ejecución de los recursos financieros asignados a la dirección departamental, conforme a normativa inherente, vigente.			
Dirigir y supervisar las actividades de mejora continua de los procesos, procedimientos y servicios brindados por la entidad, enmarcándose en la normativa vigente.			
Funciones Específicas			
Coordinar actividades técnico-operativas con las áreas: Administrativas, jurídica, tecnología, operaciones y archivo.			
Analizar, supervisar y aprobar la documentación (informes, reportes y otros similares) generados por las oficinas y personal dependientes de la dirección departamental).			
Monitorear de manera permanente el rendimiento de las oficinas de emisión documental, a través de la generación de indicadores e índices de productividad.			
Supervisar el desempeño del personal dependiente de la dirección departamental y el cumplimiento de los procedimientos administrativos, legales y operativos.			
Supervisar la ejecución de los recursos financieros asignados a la dirección departamental, conforme a normativa inherente, vigente.			
Dirigir y supervisar las actividades de mejora continua de los procesos, procedimientos y servicios brindados por la entidad, enmarcándose en la normativa vigente.			
VI. COMPETENCIAS LABORALES			
Competencias Funcionales			
Competencias		Criterios de Desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> _ Capacidad de trabajar en equipo. _ Capacidad de trabajo bajo presión. _ Habilidad de manejo y resolución de conflictos _ Pro-actividad _ Liderazgo Ética-Responsabilidad _ Iniciativa y creatividad _ Compromiso institucional _ Habilidades sociales altamente desarrolladas 		<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Firma	Firma	Firma	

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA		Página 3 de 55	
	MANUAL DE FUNCIONES		Versión: 01	
			Emisión 2019	
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO				
Área	Legal			
Categoría	Ejecutivo			
Denominación	Responsable Legal			
Código	704			
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central			
Número de Empleos	1			
II. RELACIÓN DE AUTORIDAD				
Jefe Inmediato	Director Departamental			
Subordinados Directos	2	Oficial Jurídico		
		Oficial Operativo		
III. REQUISITOS				
Requisitos de Formación	Licenciatura con título en provisión nacional en Derecho y Ciencias Políticas			
Requisitos de Experiencia	General		4 Años	
	Específico		2 Años	
IV. OBJETIVO PRINCIPAL				
Asesorar el patrocinador de Defensa y Representación Legal del SEGIP-Tarija, asimismo, precautelar que el personal interno conozca y cumpla a cabalidad la normativa que rige la función pública.				
V. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO				
Funciones Generales				
Patrocinio de causas judiciales y su seguimiento respectivo.				
Asesoramiento mediante informes de sugerencia jurídica para aprobación en Dirección Departamental y/o Nacional.				
Inspección y capacitación de personal respecto al cumplimiento normativo.				
Dar respuesta a solicitudes de organización judiciales de ministerio público.				
Funciones Específicas				
Revisión y emisión de R.A. de naturalizados				
Responder consultas jurídicas de personal interno como de particulares.				
Revisión y procesamiento de trámites donde el Responsable Legal interviene según el Manual de procesos y Procedimientos para la emisión de Cédulas y Licencias.				
Certificación de datos.				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		
Firma	Firma	Firma		



VI. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
Alto grado de responsabilidad Alto grado de Análisis Jurídico Capacidad de solución de conflictos y/o problemas Capacidad de trabajo bajo presión Conocimiento de gestión y/o Patrocinio Procesos judiciales Adaptabilidad a nuevas disposiciones normativas Acuciosidad en la revisión documental Alto grado de diligencia y honestidad.	_ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por: Firma	Revisado por: Firma	Aprobado por: Firma
--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA		Página 5 de 55
			Versión: 01
	MANUAL DE FUNCIONES		Emisión 2019
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Área	Administración y Finanzas		
Categoría	Ejecutivo		
Denominación	Responsable de Administración y Finanzas		
Código	711		
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central		
Número de Empleos	1		
II. RELACIÓN DE AUTORIDAD			
Jefe Inmediato	Director Departamental		
Subordinados Directos	3	Oficial de Valores y Rangos Técnico de Valores y Rangos Técnico de Planillas y Control del Personal	
III. REQUISITOS			
Requisitos de Formación	Licenciatura con título en provisión nacional en Ciencias Económicas y Financieras.		
Requisitos de Experiencia	General	4 Años	
	Específico	2 Años	
IV. OBJETIVO PRINCIPAL			
El cargo tiene el objetivo de administrar, supervisar el manejo administrativo de la oficina central, oficinas desconcentrada y oficinas regionales de la dirección departamental, juntamente con el objetivo de gestionar la adquisición de activos fijos, materiales y suministros servicios y material valorado a todas las oficinas de la dirección departamental.			
V. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO			
Funciones Generales			
Realizar gestiones administrativas para contrataciones requeridas en el marco de la normativa vigente.			
Recepcionar solicitudes y proporcionarlos bienes y servicios requeridos por las oficinas.			
Realizar gestiones para los requerimientos de equipos de oficina y muebles.			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Firma	Firma	Firma	



VI. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> _ Capacidad de liderazgo. _ Responsabilidad. _ Iniciativa y capacidad para tomar decisiones. _ Buen relacionamiento interpersonal. _ Capacidad para reaccionar adecuadamente en situaciones críticas. _ Capacidad para expresar ideas de manera clara y concreta. _ Capacidad para redactar documentos de manera correcta y concreta. _ Disponibilidad de trabajo. _ Lealtad _ Puntualidad. _ Compromiso. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA	Página 8 de 55
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Emisión 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Área	Operaciones
Categoría	Ejecutivo
Denominación	Responsable de Operaciones
Código	720
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central
Número de Empleos	1

II. RELACIÓN DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Director General	
	6	Encargada de oficina Técnico Operativo I
Subordinados Directos		

II. REQUISITOS

Requisitos de Formación	Licenciatura con título en provisión nacional: Derecho, Ingeniería de Sistemas	
Requisitos de Experiencia	General	4 Años
	Específico	2 Años

III. OBJETIVO PRINCIPAL

Supervisar, realizar y controlar el cumplimiento de procedimiento operativo y legal comprendiendo el área legal, administrativa operativa, auto escuelas y el desempeño laboral de los funcionarios dependientes, para la emisión, en términos de calidad, eficiencia y eficacia en la emisión de cédulas de identidad y licencias para conducir vehículos terrestres.

IV. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO

Funciones Generales

Supervisar el desempeño laboral de los servidores dependientes.

Supervisar el uso, destino, saldos y conservación del material valorado.

Elaborar informes y reportes a solicitud del Director Departamental y director Nacional

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA	Página 9 de 55
	MANUAL DE FUNCIONES	Versión: 01
		Emisión 2019
Emitir las resoluciones administrativas de saneamiento y modificación de datos.		
Recabar informes de emisión documental de los operadores.		
Funciones Específicas		
Revisar el inicio y cierre de jornada laboral acorde con los procedimientos de seguridad.		
Supervisar el desempeño laboral de los servidores dependientes.		
Verificar y controlar que la documentación de respaldo sea resguardada y entregada a la Unidad de Archivo cumpliendo todos los requisitos.		
Monitorear y hacer seguimiento de los tiempos que conlleva los trámites de saneamiento hasta su conclusión		
Supervisar el uso, destino, saldos y conservación del material valorado.		
Elaborar informes y reportes a solicitud del Director Departamental y director Nacional.		
V. COMPETENCIAS LABORALES		
Competencias Funcionales		
Competencias	Factores de Evaluación de desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> _ Capacidad de liderazgo y organización. _ Responsabilidad. _ Buen relacionamiento interpersonal. _ Capacidad para expresar ideas de manera concreta y correcta. _ Trabajo en equipo. _ Capacidad de relacionarse con el público. _ Compromiso institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA		Página 10 de 55
			Versión: 01
	MANUAL DE FUNCIONES		Emisión 2019
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Área	TICs		
Categoría	Ejecutivo		
Denominación	Supervisor de Tecnologías de la Información.		
Código	709		
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central		
Número de Empleos	1		
II. RELACIÓN DE AUTORIDAD			
Jefe Inmediato	Director Departamental		
Subordinados Directos	1	Técnico Soporte	
III. REQUISITOS			
Requisitos de Formación	Licenciatura con título en provisión nacional en Ingeniería de Sistemas		
Requisitos de Experiencia	General	3 Años	
	Específico	1 Años	
IV. OBJETIVO PRINCIPAL			
Realizar mantenimientos preventivos y correctivos de equipos de Oficina Central, oficinas desconcentradas de San Jorge, Lourdes y regionales además de monitorear la red de datos y servicio de transmisión de datos			
V. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO			
Funciones Generales			
Elaborar el cronograma y plan de mantenimiento preventivo y correctivo para brindar el servicio de emisión documental con calidad y calidez.			
Recepcionar, instalar, configurar y/o actualizar la información, sistemas y equipamiento enviados y/o solicitada desde la nacional.			
Realizar las gestiones para pasajes y viáticos, asimismo, asistir a reuniones convocadas por la oficina nacional.			
Realizar el monitoreo de la red de datos y servicio de transmisión de datos.			
Gestionar la compra de accesorios y repuestos de tecnología para actualizar los equipos y sistemas.			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Firma	Firma	Firma	

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA		Página 11 de 55
	MANUAL DE FUNCIONES		Versión: 01
			Emisión 2019
Funciones Específicas			
Coordinar con otras áreas de institución a nivel local y nacional.			
Coordinar y supervisar las tareas de Soporte Técnico.			
Actualizar inventarios de equipos de computación, impresoras, etc.			
Actualizar planos e inventarios de redes.			
Coordinar y supervisar las tareas de Soporte Técnico.			
VI. COMPETENCIAS LABORALES			
Competencias Funcionales			
Competencias		Factores de Evaluación de desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> _ Capacidad de liderazgo y organización. _ Responsabilidad. _ Buen relacionamiento interpersonal. _ Capacidad para expresar ideas de manera concreta y correcta. _ Trabajo en equipo. _ Capacidad de relacionarse con el público. _ Compromiso institucional. 		<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Firma	Firma	Firma	

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA		Página 12 de 55
			Versión: 01
	MANUAL DE FUNCIONES		Emisión 2019
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Área	Legal		
Categoría	Ejecutivo		
Denominación	Supervisor Jurídico		
Código	735		
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central		
Número de Empleos	1		
II. RELACIÓN DE AUTORIDAD			
Jefe Inmediato	Responsable Legal		
Subordinados Directos	2	Oficial Jurídico. Oficial de Operación	
II. REQUISITOS			
Requisitos de Formación	Licenciatura con título en provisión Nacional en Derecho.		
Requisitos de Experiencia	General	3 Años	
	Específico	1 Años	
III. OBJETIVO PRINCIPAL			
Ejecución de procedimientos de acuerdo a normativa de saneamiento de datos en los registro de cédulas de identidad.			
V. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO			
Funciones Generales			
Brindar el servicio de ejecución de saneamiento de datos con o sin resolución administrativa de cedulas de identidad y licencias para conducir con transparencia, seguridad, calidad y calidez.			
Aceptar solicitudes de saneamiento en el sistema.			
Saneamiento de datos en el sistema de registros en el catálogo.			
Funciones específicas			
Supervisión de funciones jurídicas.			
Elaborar resoluciones administrativas de saneamiento y modificación de datos y saneamiento de licencias de conducir.			
Atención y ejecución a solicitudes de saneamiento de datos de licencias de conducir.			
Atención y ejecución a solicitudes de saneamiento de datos de cedulas de identidad.			
Elaboración de informes de mes, gestión y otros de cédulas de identidad y licencias de conducir del departamento de Tarija.			
Registro de ciudadanía digital.			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Firma	Firma	Firma	

V. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> _ Capacidad de liderazgo. _ Alto grado de responsabilidad. _ Actitud positiva. _ Adaptabilidad. _ Capacidad para gestionar proyectos. _ Capacidad de administrar tiempo. _ Compromiso, Honestidad y Puntualidad. _ Capacidad de trabajo bajo presión. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA		Página 14 de 55
			Versión: 01
	MANUAL DE FUNCIONES		Emisión 2019
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Área	Operaciones		
Categoría	Ejecutivo		
Denominación	Encargada de Oficina- Central		
Código	720		
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central		
Número de Empleos	1		
II. RELACIÓN DE AUTORIDAD			
Jefe Inmediato	Responsable de Operaciones		
Subordinados Directos	1	Técnico Operador II	
	10	Técnico de operaciones	
	2	Auxiliar de operaciones	
II. REQUISITOS			
Requisitos de Formación	Licenciatura con título en provisión nacional ingeniería de sistemas		
Requisitos de Experiencia	General	3 Años	
	Específico	1 Años	
III. OBJETIVO PRINCIPAL			
Controlar y supervisar la emisión documental de cédulas de identidad, atender trámites administrativos de saneamiento y modificación de datos en registros de cedula de identidad, realizar las tareas correspondientes a las áreas de valores, Activos Fijos, Almacenes, Control de Personal, Archivo y Caja Chica.			
V. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO			
Funciones Generales			
Controlar el funcionamiento general de la oficina, con el fin de emitir cédulas de identidad, brindando en servicio con calidad, calidez, eficiencia y eficacia.			
Controlar el proceso de emisión documental.			
Atención de trámites administrativos de saneamiento y modificación de datos, según demanda.			
Funciones Específicas			
Elaboración de informes de cada área atendida y controlar la atención al público brindada por el personal.			
Realizar el control correspondiente a la emisión documental de cédulas de identidad.			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Firma	Firma	Firma	

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 15 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

Realizar los requerimientos de: Valores, Activos Fijos, Almacenes, Control de Personal y Caja Chica.

Atender solicitudes de Área de Archivo.

V. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> _ Alto grado de responsabilidad. _ Capacidad de atención al público. _ Capacidad de delegar. _ Capacidad de liderazgo. _ Capacidad e iniciativa para tomar decisiones y facilidad para trabajar en equipo. _ Capacidad para trabajar bajo presión. _ Manejo de relaciones humanas. _ Capacidad de administración de tiempo _ Puntualidad. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 16 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Área	Operaciones
Categoría	Ejecutivo
Denominación	Encargada de Oficina regional
Código	720
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina regional de Bermejo
Número de Empleos	1

II. RELACIÓN DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Responsable de Operaciones	
	5	Técnico de operaciones
Subordinados Directos	1	Auxiliar de operaciones

II. REQUISITOS

Requisitos de Formación	Licenciatura con título en provisión nacional ingeniería de sistemas	
Requisitos de Experiencia	General	3 Años
	Específico	1 Años

III. OBJETIVO PRINCIPAL

Controlar y supervisar la emisión documental de cédulas de identidad, atender trámites administrativos de saneamiento y modificación de datos en registros de cedula de identidad, realizar las tareas correspondientes a las áreas de valores, Activos Fijos, Almacenes, Control de Personal, Archivo y Caja Chica.

V. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO

Funciones Generales

- Controlar el funcionamiento del personal de la oficina regional.
- Controlar el funcionamiento general de la oficina, con el fin de emitir cédulas de identidad, brindando en servicio con calidad, calidez, eficiencia y eficacia.
- Controlar el proceso de emisión documental.
- Atención de trámites administrativos de saneamiento y modificación de datos, según demanda.

Funciones Específicas

- Elaboración de informes de cada área atendida y controlar la atención al público brindada por el personal.
- Realizar el control correspondiente a la emisión documental de cédulas de identidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 17 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

Realizar las tareas de: Valores, Activos Fijos, Almacenes, Control de Personal y Caja Chica.

Atender solicitudes de Área de Archivo.

V. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> _ Alto grado de responsabilidad. _ Capacidad de atención al público. _ Capacidad de delegar. _ Capacidad de liderazgo. _ Capacidad e iniciativa para tomar decisiones y facilidad para trabajar en equipo. _ Capacidad para trabajar bajo presión. _ Manejo de relaciones humanas. _ Capacidad de administración de tiempo _ Puntualidad. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 18 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Área	Administración y Finanzas	
Categoría	Ejecutivo	
Denominación	Oficial de Valores y Rangos	
Código	713	
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central	
Número de Empleos	1	
II. RELACIÓN DE AUTORIDAD		
Jefe Inmediato	Responsable de Administración y Finanzas	
	Subordinados Directos	1 Técnico de valores y rangos
II. REQUISITOS		
Requisitos de Formación	Licenciatura con título en provisión nacional en ciencias Económicas y Financieras.	
Requisitos de Experiencia	General	2 Años
	Específico	1 Año
III. OBJETIVO PRINCIPAL		
<p>Administrar y controlar de manera eficaz y eficiente el manejo del material valorado correlativo y no correlativo, manteniendo en cada almacén un stock razonable que garantice la emisión documental en coordinación de la jefatura departamental en las diferentes oficinas de cobertura departamental en coordinación con la jefatura nacional de valores en el marco de la normativa vigente como son manuales y reglamentos.</p>		
V. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO		
Funciones Generales		
Recepcionar las solicitudes de activos fijos, materiales, servicios, y material de valorado a las diferentes oficinas de la dirección departamental.		
Realizar las gestiones para los requerimiento de equipos de oficina y muebles, materiales servicios y material valorado.		
Realizar las gestiones para los requerimiento de equipos de oficina y muebles, materiales servicios y material valorado.		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 19 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

Realizar las gestiones para los requerimientos de equipos de oficina y muebles, materiales servicios y material valorado.

Realizar y atender a las solicitudes de material de valorado.

Asignación y recepción diaria de PVC e insumos para la impresión de licencias a la responsable de operaciones.

Registro de kardex de valorados.

Funciones Especificas

Elaboración de informes quincenales, mensuales, trimestrales y semestrales de gestión de valores con datos consolidados de la emisión documental de cédulas de identidad y licencias para conducir en cumplimiento a procedimientos y que son remitidos a la oficina nacional de valores.

Inicio del proceso de devolución de las boletas de depósito erróneas para licencias de conducir y cédulas de identidad través del sistema de recaudaciones.

Realizar arqueo de valores y control de salidas con la verificación física a la oficina principal y desconcentrada de San Jorge y Lourdes.

Atención a consultas, resolución de dudas y seguimiento a los casos que requieran.

V. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> _ Capacidad de liderazgo. _ Responsabilidad. _ Buen relacionamiento internacional. _ Iniciativa y capacidad para tomar decisiones. _ Capacidad para expresar ideas de manera clara y concreta. _ Capacidad para redactar documentos de manera correcta y concreta. _ Disponibilidad de trabajo. _ Honestidad. _ Lealtad. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 20 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Área	Legal
Categoría	Ejecutivo
Denominación	Oficial Jurídico
Código	737
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central
Número de Empleos	1

II. RELACIÓN DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Supervisor Legal	
Subordinados Directos	0	

II. REQUISITOS

Requisitos de Formación	Licenciatura con título en provisión nacional en Derecho	
Requisitos de Experiencia	General	2 Años
	Específico	1 Año

III. OBJETIVO PRINCIPAL

Proyección de Resoluciones Administrativas, revisión y saneamiento d documentación para realizar trámites de saneamiento, modificaciones y solicitud de correcciones en el sistema RUI.

V. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO

Funciones Generales

Verificación y recepción de pruebas para el saneamiento de registros de datos de cédulas de identidad.

Recepción de trámites de modificación de datos en registros consolidados de cédulas de identidad

Funciones Específicas

Proyección de Resoluciones Administrativas.

Recepción de Trámites Administrativos.

Solicitud de corrección en sistema RUI.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma



V. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> _ Capacidad de liderazgo. _ Responsabilidad. _ Iniciativa y capacidad para tomar decisiones. _ Buen relacionamiento interpersonal. _ Capacidad para reaccionar adecuadamente en situaciones críticas. _ Capacidad para expresar ideas de manera clara y concreta. _ Honestidad. _ Puntualidad. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 22 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Área	Legal
Categoría	Ejecutivo
Denominación	Oficial de Operaciones
Código	736
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central
Número de Empleos	1

II. RELACIÓN DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Responsable Legal
Subordinados Directos	0

II. REQUISITOS

Requisitos de Formación	Licenciatura con título en provisión nacional en Ingeniería de sistemas	
Requisitos de Experiencia	General	2 Años
	Específico	1 Año

III. OBJETIVO PRINCIPAL

Determinar la clasificación de huellas dactilares (Serie y Sección) para individualizar la identidad de las personas.

V. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO

Funciones Generales

Brindar un servicio de emisión documental con transparencia calidad y calidez

Determinación y consolidación de la clasificación de huellas dactilares. De los usuarios

Determinación y/o confirmación de identidad de los usuarios que realizan saneamiento o modificación de datos.

Funciones específicas

Verificación de documentación e impresión de licencias de conducir.

Toma y clasificación de huellas

Informes dactiloscópicos de las oficinas departamentales.

Elaboración de informes de análisis de minucias.

Elaboración de informe de actividades mensuales.

Elaboración de TIPs.

Elaboración de informes mensuales a responsable de operaciones

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 23 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

V. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> _ Capacidad de liderazgo. _ Responsabilidad. _ Iniciativa y capacidad para tomar decisiones. _ Buen relacionamiento interpersonal. _ Capacidad para reaccionar adecuadamente en situaciones críticas. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 24 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Área	Dirección
Categoría	Operativo
Denominación	Secretaria
Código	705
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central
Número de Empleos	1

II. RELACIÓN DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Director Departamental
Subordinados Directos	0

II. REQUISITOS

Requisitos de Formación	Técnico Superior secretariado ejecutivo. Estudiante Universitario tercer año ciencias Económicas.	
Requisitos de Experiencia	General	2 Años
	Específico	1 Años

III. OBJETIVO PRINCIPAL

Brindar soporte a la Gestión de la Dirección Departamental mediante la correcta recepción, derivación y entrega de documentación tanto interna como externa de la entidad y la reserva de información confidencial propia del área para el logro específico de la Dirección departamental.

IV. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO

- Funciones Generales**
- Brindar servicio de emisión documental, con transferencia, calidad y calidez.
 - Atención al público con calidez y cordialidad e información de requisitos.
 - Elaboración de notas, circulares, instructivos y otros.
 - Derivar la correspondencia recibida de todas las unidades de la dirección departamental.
 - Organización y archivo de la correspondencia.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 25 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

Funciones Específicas

Redactar, registrar y remitir notas, circulares, órdenes de servicio y otros procedimientos establecidos.

Atender con calidez y calidad a todos los usuarios y personal que quiera información autorizada de la entidad dentro de la normativa vigente.

Brindar atención a usuarios y personal que realiza consultas, de manera personal o telefónica y derivar llamadas.

Llevar el registro de la correspondencia entrada y salida.

Archivo de guías Courier de envío y recepción de documentos.

V. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> _ Responsabilidad. _ Trabajo en equipo, bajo presión y en horario extraordinario. _ Actualización y ordenamiento de información. _ Buen relacionamiento interpersonal. _ Confidencialidad. _ Lealtad. _ Capacidad de tratar con los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 26 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Área	Operaciones
Categoría	Operativo
Denominación	Técnico Operador I
Código	723
Ubicación Geográfica	Oficina Desconcentrada Oficina regional
Número de Empleos	3

II. RELACIÓN DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Encargada de Oficina
Subordinados Directos	0

II. REQUISITOS

Requisitos de Formación	Técnico Superior, Estudiante Universitario segundo año en Ingeniería de sistemas.	
Requisitos de Experiencia	General	2 Años
	Específico	1 Años

III. OBJETIVO PRINCIPAL

Supervisar, revisar y controlar el cumplimiento de procedimiento operativo, legal y administrativo de áreas operativa, legal, administrativa. Escuelas de conducción y el desempeño laboral de los funcionarios dependientes, para la emisión, en términos de calidad, eficiencia y eficacia de las cédulas de identidad y licencias para conducir.

IV. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO

Funciones Generales

Controlar a los funcionarios dependientes cumplan con el procedimiento, y normas a los reglamentos vigentes para la emisión de la cedula de identidad y licencias para conducir vehículos.

Revisión de documentación requerida para el saneamiento cumpliendo la normativa vigente.

Recabar los informes de emisión documental de los operadores.

Emitir las resoluciones administrativas de saneamiento y modificación de datos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 27 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

Funciones Específicas		
Control de inicio y cierre de jornada laboral de acorde con los procedimientos de seguridad.		
Control y supervisión del desempeño laboral de los funcionarios.		
Control y supervisión, asistencia a exámenes de conducir y escuelas de conducción.		
Supervisión de material valorado en el sistema de valores (informes diarios AV-4, quincenales y mensuales)		
Solicitud de documentación de respaldo, informes dactiloscópicos y tranzas, así como el envío de todos tramites de saneamiento documental con su correspondencia.		
Coordinación de centros penitenciarios para la emisión de cédulas de identidad de los reclusos.		
Verificación e ingreso al archivo documental de los legajos de cédulas de identidad y licencias de conducir.		
Emisión de certificación de cédulas de identidad y licencias de conducir.		
Solicitud y recepción de material de escritorio.		
Atención de forma diligente con calidad y calidez a los usuarios.		
V. COMPETENCIAS LABORALES		
Competencias Funcionales		
Competencias	Factores de Evaluación de desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> _ Responsabilidad. _ Buen relacionamiento interpersonal. _ Proactivo. _ Iniciativa y capacidad para tomar decisiones. _ Capacidad para reaccionar adecuadamente en situaciones críticas. _ Puntualidad. _ Eficiente. _ Sin antecedentes. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 28 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Área	Archivo	
Categoría	Operativo	
Denominación	Técnico de Archivo	
Código	706	
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central	
Número de Empleos	1	
II. RELACIÓN DE AUTORIDAD		
Jefe Inmediato	Director Departamental	
Subordinados Directos	2	Auxiliar de Archivo
III. REQUISITOS		
Requisitos de Formación	Técnico Superior, Estudiante Universitario tercer año ingeniería de Sistemas, Bibliología.	
Requisitos de Experiencia	General	2 Años
	Específico	1 Años
IV. OBJETIVO PRINCIPAL		
Supervisión, organizar desarrollar y ejecutar las actividades y tareas necesarias para la preservación de los fondos, y sub fondos de cédulas de identidad, cedulas de extranjeros y licencias de conducir.		
V. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO		
Funciones Generales		
Ordenar la documentación histórica de respaldo de emisión de documentación transferidas por las oficinas regionales de acuerdo a la normativa vigente.		
Supervisar coordinar y ordenar al documentación de cedulas de identidad licencias de conducir, y TIPs de gestiones anteriores.		
Ordenar la documentación de las oficinas desconcentradas.		
Realizar la conservación de la documentación.		
Ordenar la documentación transferida de extranjería.		
Atender consultas del Segip.		
Prestar servicio de información a los usuarios.		
Digitalizar y ordenar los TIPs de números emitidos.		
Elaborar plan de trabajo.		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 29 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

Asistir a reuniones convocadas por la oficina nacional.

Funciones Específicas

Administrar los fondos y sub fondos de las oficinas de emisión documental de acuerdo a normativa y reglamentación establecida.

Búsqueda de TIPS. Kardex y documentación de respaldo.

Digitalización de TIPS.

Realizar informes a solicitud externa e interna.

Supervisar documentación que ingrese y salga del área.

Dar respuestas a consultas a nivel nacional.

Prestar servicio fedatario.

Otras funciones que sean asignadas por el inmediato superior.

V. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> _ Capacidad para trabajar en equipo. _ Compromiso e implicación. _ Responsabilidad. _ Capacidad para tomar decisiones y resolver problemas. _ Capacidad para planificar, organizar, y priorizar el trabajo. _ Actitud positiva. _ Capacidad de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 30 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Área	Administración y Finanzas
Categoría	Operativo
Denominación	Técnico de Planillas y Control de Personal
Código	714
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central
Número de Empleos	1

II. RELACIÓN DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Responsable de Administración y Finanzas	
Subordinados Directos	1	Auxiliar Administrativo

II. REQUISITOS

Requisitos de Formación	Técnico Superior, Estudiante Universitario tercer año de Administración, Contaduría o Economía.	
Requisitos de Experiencia	General	2 Años
	Específico	1 Años

III. OBJETIVO PRINCIPAL

Administración y controlar los recursos humanos de la entidad a nivel departamental y remitir información mensual a la oficina nacional, para la elaboración de planillas de pago de sueldos y refrigerios.

IV. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO

Funciones Generales

Revisión, elaboración y remisión mensualmente de la unidad de recursos humanos, las planillas de asistencia.

Revisar y remitir mensualmente la unidad nacional de recursos humanos los formularios de recargos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 31 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

Funciones Específicas

Control de entradas y salidas mediante boletas de salidas del personal.

Organizar, custodiar y mantener actualizado el archivo y fichas personales de la Dirección Departamental de Tarija.

Mantener archivo cronológico y clasificado de la documentación producida y recibida en el cumplimiento de funciones específicas.

Controlar el uso de credenciales y uniforme institucional, al personal de la entidad de acuerdo a normativa vigente.

Elaborar informes periódicos de actividades e informes especiales a requerimiento de inmediato superior y/o unidad Nacional de Recursos Humanos.

V. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> _ Confidencialidad _ Ética, responsabilidad y puntualidad _ Buen relacionamiento interpersonal _ Iniciativa y creatividad. _ Capacidad para desarrollar y expresar ideas. _ Compromiso institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 32 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Área	Administración y Finanzas
Categoría	Operativo
Denominación	Técnico de Valores y Rangos
Código	712
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central
Número de Empleos	1

II. RELACIÓN DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Responsable de Administración y Finanzas	
Subordinados Directos	0	

II. REQUISITOS

Requisitos de Formación	Técnico Superior, Estudiante Universitario tercer año de Administración, Contaduría o Economía.	
Requisitos de Experiencia	General	2 Años
	Específico	1 Años

III. OBJETIVO PRINCIPAL

Proporcionar material valorado a diario a los técnicos de operaciones, para garantizar la emisión documental.

IV. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO

Funciones Generales

Realizar el requerimiento de material valorado a la unidad departamental de valores para atender el requerimiento de los técnicos operadores para la emisión de cédulas de los usuarios.

Asignar, Recepcionar y verificar el material valorado a técnicos de operaciones.

Funciones Específicas

Entrega, recepción y verificación de material de valorado de manera física y mediante el sistema de valores a los técnicos de operaciones.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

Control y seguimiento de valorados mediante el sistema valores.

Elaboración de Kardex de valorados de cédulas de identidad.

Elaboración de informes de actividades.

Elaboración de formulario T1, T2, T6 de las boletas bancarias de cédulas de identidad y licencias de conducir.

V. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
Capacidad de liderazgo. Responsabilidad. Iniciativa y capacidad para tomar decisiones Buen relacionamiento interpersonal. Capacidad para reaccionar adecuadamente en situaciones críticas. Capacidad para redactar documentos de manera correcta y concreta. Manejo de Microsoft Office: Word, Excel y Power Point.	_Calidad y mejoramiento continuo. _Profesionalismo e integridad. _Liderazgo. _Tolerancia a la presión. _Responsabilidad. _Organización. _Capacidad de Gestión. _Planificación. _Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA		Página 34 de 55
			Versión: 01
	MANUAL DE FUNCIONES		Emisión 2019
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Área	Administración y Finanzas		
Categoría	Operativo		
Denominación	Técnico de Activos Fijos		
Código	715		
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central		
Número de Empleos	1		
II. RELACIÓN DE AUTORIDAD			
Jefe Inmediato	Responsable de Administración y Finanzas		
Subordinados Directos	1	Auxiliar de Activos fijos	
II. REQUISITOS			
Requisitos de Formación	Técnico Superior, Estudiante Universitario tercer año de Ingeniería de sistemas.		
Requisitos de Experiencia	General	2 Años	
	Específico	1 Años	
III. OBJETIVO PRINCIPAL			
Contar con Activos Fijos verificados e inventariados para asegurar su mantenimiento y conservación bajo el ejercicio de principios, valores y normas			
IV. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO			
Funciones Generales			
Recepcionar las solicitudes de activos fijos y proporcionar los bienes requeridos a la oficina central, oficinas desconcentradas N°1 y N°2 y las oficinas regionales de Yacuiba, Bermejo, Villa Montes y Entre Ríos.			
Movimientos de activos fijos a nivel departamental por solicitudes, devoluciones cambios.			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Firma	Firma	Firma	

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA		Página 35 de 55
	MANUAL DE FUNCIONES		Versión: 01
			Emisión 2019
Recepciones de activos fijos de la oficina nacional, para las solicitudes realizadas.			
Realizar gestiones para los requerimientos de equipos de oficina y muebles.			
Funciones Específicas			
Entregas, envíos y recepciones de Activos Fijos a la oficina Nacional y Oficinas Desconcentradas y Regionales.			
Realizar Actas de entregas y Liberaciones de activos fijos a los servidores públicos por movimiento de activos fijos o por desvinculaciones.			
Supervisión de servicios generales como el de limpieza, seguridad y servicios básicos.			
Manejo de Fondos de Caja Chica de la oficina central.			
Cotizaciones en caso de compras departamental.			
V. COMPETENCIAS LABORALES			
Competencias Funcionales			
Competencias		Factores de Evaluación de desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> _ Capacidad de liderazgo. _ Responsabilidad. _ Iniciativa y capacidad para tomar decisiones. _ Capacidad para expresar ideas de manera clara y concreta. _ Capacidad para redactar documentos de manera correcta y concreta. _ Disponibilidad de trabajo. 		<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Firma	Firma	Firma	

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA		Página 36 de 55
	MANUAL DE FUNCIONES		Versión: 01
			Emisión 2019
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Área	TICs		
Categoría	Operativo		
Denominación	Técnico Soporte		
Código	714		
Ubicación Geográfica	Oficina Central Tarija		
Número de Empleos	1		
II. RELACIÓN DE AUTORIDAD			
Jefe Inmediato	Supervisor de TICs.		
Subordinados Directos	0		
II. REQUISITOS			
Requisitos de Formación	Técnico Superior informática, Estudiante Universitario tercer año de Ingeniería de sistemas.		
Requisitos de Experiencia	General	2 Años	
	Específico	1 Años	
III. OBJETIVO PRINCIPAL			
Mantener en correcto estado el funcionamiento de los equipos de computación, para que exista fluidez de trabajo así como brindar conexión continua a los servicios web/destock y apoyar a las diferentes áreas de Segip departamental.			
IV. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO			
Funciones Generales			
Atención a las solicitudes de soporte de la oficina central y desconcentradas.			
Actualización de equipos.			
Actualización de sistemas.			
Actualización de información sistemas y equipamiento enviados por la nacional.			
Recepcionar, instalar y configurar la información de sistemas y equipamiento.			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Firma	Firma	Firma	

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 37 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

Funciones Específicas

Administrar los fondos y sub fondos, de las oficinas de emisión documental de acuerdo a instructivos, normas y reglamentación establecidas.

Búsqueda de TICs, Kardex, Documentación de respaldo.

Digitalización de TIC, documentación de respaldo y otros.

Realizar informes a solicitud externa o interna.

Supervisar documentación que ingresa y sale de la unidad.

VI. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> _ Capacidad de atención con el público. _ Capacitación Archivística. _ Capacidad de liderazgo. _ Responsabilidad _ Iniciativa y capacidad para tomar decisiones. _ Buen relacionamiento interpersonal. _ Capacidad para expresar ideas de manera clara y concreta. _ Capacidad para redactar documentos de manera correcta y concreta. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA		Página 38 de 55	
	MANUAL DE FUNCIONES		Versión: 01	
			Emisión 2019	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO				
Área	Operaciones			
Categoría	Técnico Operador II			
Denominación	Portero			
Código	719			
Ubicación Geográfica	1 Tarija Oficina Desconcentrada 2 Oficinas Regionales			
Número de Empleos	3			
II. RELACIÓN DE AUTORIDAD				
Jefe Inmediato	Responsable de Operaciones			
Subordinados Directos	0			
II. REQUISITOS				
Requisitos de Formación	Bachiller en Humanidades			
Requisitos de Experiencia	General	1 Año		
	Específico	1/2 Año		
III. OBJETIVO PRINCIPAL				
Efectuar el control y flujo de los usuarios, también brindar información a los mismos y garantizar el orden y resguardo de las instalaciones Segip				
IV. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO				
Funciones Generales				
Controlar en ingreso de los usuarios a la oficina de Segip.				
Informar al usuario sobre los requisitos para el trámite de CI y licencias de conducir.				
Funciones específicas				
Apertura y cierre de las oficinas del Segip.				
Controlar y resguardar el orden de los usuarios.				
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:		
Firma	Firma	Firma		

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 39 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

Dar preferencia al usuario cuando sea el caso de mujeres embarazadas, menores de edad de 5 años, adultos mayores y personas con discapacidades diferentes.

Elaboración de informes mensuales

Realizar el servicio de mensajería, entrega de documentación en oficina central y recojo de licencias para conducir emitidas durante la jornada anterior, sacar fotocopias de formularios y demás documentación que fuere necesaria.

V. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> – Compromiso institucional. – Capacidad para expresar ideas de manera clara. – Competente. – Ética y responsabilidad. – Trabajo en equipo. – Buen relacionamiento interpersonal. – Confidencialidad. – Transparente. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 40 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Área	Operaciones
Categoría	Operativo
Denominación	Técnico de Operaciones
Código	723
Ubicación Geográfica	8 Tarija Oficina Central
	5 Oficinas Desconcentradas
	9 Oficina Regionales
Número de Empleos	22

II. RELACIÓN DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Responsable de Operaciones
Subordinados Directos	0

II. REQUISITOS

Requisitos de Formación	Técnico Superior, Estudiante Universitario tercer año en Ingeniería de sistemas.	
Requisitos de Experiencia	General	2 Años
	Específico	1 Años

III. OBJETIVO PRINCIPAL

El objetivo del área es el brindar el servicio de identificación personal a los usuarios bolivianas y bolivianos y extranjeros. El cargo se fundamenta en la atención de manera oportuna, eficaz y eficiente a usuarios que requieran cédulas de identidad y nos limitamos solo a los usuarios bolivianos.

IV. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO

Funciones Generales
Brindar servicio a los clientes que requieran cédulas de identidad.
Verificación de la documentación.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA		Página 41 de 55
	MANUAL DE FUNCIONES		Versión: 01
			Emisión 2019
Realizar la verificación de los requisitos de los usuarios para la captura de datos.			
Realización del pre registro o registro de datos del usuario.			
Admisión de trámites y saneamiento.			
Recepción y entrega de CIE y registro en el sistema y libro.			
Funciones Específicas			
Brindar información a los usuarios concernientes a algún trámite que realizado o quiera realizar de su CIE licencia de conducir.			
Recepción y emisión de requisitos.			
Realizar la verificación de los requisitos de los usuarios para la captura de datos.			
Realización del pre registro o registro de datos del usuario.			
Admisión de trámites y saneamiento.			
Recepción y entrega de CIE y registro en el sistema y libro.			
V. COMPETENCIAS LABORALES			
Competencias Funcionales			
Competencias		Factores de Evaluación de desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> _ Responsabilidad. _ Buen relacionamiento interpersonal. _ Proactivo. _ Iniciativa y capacidad para tomar decisiones. _ Capacidad para reaccionar adecuadamente en situaciones críticas. _ Puntualidad. _ Eficiente. _ Sin antecedentes. 		<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Firma	Firma	Firma	

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 42 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Área	Operaciones
Categoría	Operativo
Denominación	Técnico de Operaciones Extranjería
Código	731
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central
Número de Empleos	1

II. RELACIÓN DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Responsable de Operaciones	
Subordinados Directos	0	

II. REQUISITOS

Requisitos de Formación	Técnico Superior, Estudiante Universitario tercer año ingeniería de sistemas.	
Requisitos de Experiencia	General	2 Años
	Específico	1 Años

III. OBJETIVO PRINCIPAL

El objetivo del cargo operaciones es brindar un servicio de emisión documental personal a los usuarios bolivianos y bolivianas como también a los extranjeros que residen en el país. El servicio de extranjería también es Verificar el cumplimiento de los requisitos y registros de sus datos para la otorgación de C.I., y licencias de conducir a los extranjeros, certificaciones y saneamientos de los extranjeros que residen en el país.

IV. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO

Funciones Generales

Brindar información a los usuarios concernientes a algún trámite que realizado o quiera realizar de su CIE licencia de conducir.

Recepción y emisión de requisitos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA		Página 43 de 55
	MANUAL DE FUNCIONES		Versión: 01
			Emisión 2019
Realizar la verificación de los requisitos de los usuarios para la captura de datos.			
Realización del pre registro o registro de datos del usuario.			
Admisión de trámites y saneamiento de los extranjeros.			
Recepción y entrega de CIE y registro en el sistema y libro.			
Funciones Específicas			
Brindar información a los usuarios concernientes a algún trámite que realizado o quiera realizar de su CIE licencia de conducir.			
Recepción y emisión de requisitos.			
Realizar la verificación de los requisitos de los usuarios para la captura de datos.			
Realización del pre registro o registro de datos del usuario.			
Admisión de trámites y saneamiento de los extranjeros.			
Recepción y entrega de CIE y registro en el sistema y libro.			
V. COMPETENCIAS LABORALES			
Competencias Funcionales			
Competencias		Factores de Evaluación de desempeño	
<ul style="list-style-type: none"> _ Responsabilidad. _ Buen relacionamiento interpersonal. _ Proactivo. _ Iniciativa y capacidad para tomar decisiones. _ Capacidad para reaccionar adecuadamente en situaciones críticas. _ Puntualidad. _ Eficiente. _ Sin antecedentes. 		<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo. 	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Firma	Firma	Firma	

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA		Página 44 de 55
			Versión: 01
	MANUAL DE FUNCIONES		Emisión 2019
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Área	Archivo		
Categoría	Operativo		
Denominación	Auxiliar de Archivo		
Código	707		
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central		
Número de Empleos	2		
II. RELACIÓN DE AUTORIDAD			
Jefe Inmediato	Técnico de Archivo		
Subordinados Directos	0		
II. REQUISITOS			
Requisitos de Formación	Bachiller en Humanidades, Técnico superior en informática.		
Requisitos de Experiencia	General	1 Año	
	Específico	1/2 Año	
III. OBJETIVO PRINCIPAL			
Recepcionar, custodiar y ejecutar tareas para la organización y preservación del documental de cédulas de identidad cumpliendo la normativa y procedimientos vigentes, tanto de la oficina central y de las desconcentradas.			
IV. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO			
Funciones Generales			
Verificación de la documentación de cédulas de identidad y licencias de conducir.			
Ordenamiento de la documentación de cédulas de identidad y licencias de conducir.			
Digitalización de la documentación de cédulas de identidad y licencias de conducir.			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Firma	Firma	Firma	

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 45 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

Organizar. Clasificar y ordenar conforme a procedimientos, diariamente el fondo documental de CI.

Verificación de formulario 01 y 02 de cédulas de identidad.

Búsqueda de TIPs, Kardex y documentación de respaldo.

Digitalización de TIP y otros documentos.

V. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> _ Capacidad de liderazgo. _ Responsabilidad. _ Buen relacionamiento interpersonal. _ Iniciativa y capacidad para tomar decisiones. _ Capacidad para reaccionar adecuadamente en situaciones críticas. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA		Página 46 de 55
			Versión: 01
	MANUAL DE FUNCIONES		Emisión 2019
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Área	Operaciones		
Categoría	Operativo		
Denominación	Auxiliar de Operaciones		
Código	719		
Ubicación Geográfica	2 Tarija Oficina Central 2 Oficinas Regionales		
Número de Empleos	4		
II. RELACIÓN DE AUTORIDAD			
Jefe Inmediato	Encargada de oficina		
Subordinados Directos	0		
II. REQUISITOS			
Requisitos de Formación	Bachiller en Humanidades, Técnico superior en informática		
Requisitos de Experiencia	General	1 Año	
	Específico	1/2 Año	
III. OBJETIVO PRINCIPAL			
Verificar y contrastar los datos de los ciudadanos con los sistemas RUI SEGIP y SELELIC e informar orientar al usuario de manera oportuna			
IV. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO			
Funciones Generales			
Control de datos del usuario RUI y SELELIC.			
Verificar al inicio de cada jornada laboral, los materiales, suministros y dispositivos de tecnología.			
Verificar el inicio de los trámites que requieran atención preferencial.			
Elaboración de informes mensuales.			
Colaboración al área de operaciones (Descarte y apoyo al responsable de operaciones).			
Socialización de comunicados e instructivos.			
Sacar fotocopias de área de administración y finanzas, recursos humanos, valores y secretaria.			
Otras funciones que sean asignadas por el director departamental o responsable de administración y finanzas.			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Firma	Firma	Firma	



Llenado de formularios según correspondan.

V. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
<ul style="list-style-type: none">_ Compromiso institucional._ Capacidad para expresar ideas de manera clara._ Competente._ Ética y responsabilidad._ Trabajo en equipo._ Buen relacionamiento interpersonal._ Confidencialidad._ Transparente.	<ul style="list-style-type: none">_ Calidad y mejoramiento continuo._ Profesionalismo e integridad._ Liderazgo._ Tolerancia a la presión._ Responsabilidad._ Organización._ Capacidad de Gestión._ Planificación._ Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por:

Firma

Revisado por:

Firma

Aprobado por:

Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 48 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Área	Administración y Finanzas	
Categoría	Operativo	
Denominación	Auxiliar Administrativo	
Código	717	
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central	
Número de Empleos	1	
II. RELACIÓN DE AUTORIDAD		
Jefe Inmediato	Técnico de planillas y control de personal	
Subordinados Directos	0	
II. REQUISITOS		
Requisitos de Formación	Bachiller en Humanidades. Técnico superior.	
Requisitos de Experiencia	General	1 Año
	Específico	1/2 Año
III. OBJETIVO PRINCIPAL		
Apoyar a la unidad de recursos humanos, valores, activos fijos y almacenes de acuerdo a las necesidades de cada unidad.		
IV. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO		
Funciones Generales		
Colaboración en tareas administrativas designadas por el técnico de planillos y control de personal.		
Colaboración en el área de Administración y finanzas.		
Colaboración en secretaría con la atención al cliente.		
Realizar y comunicar al personal las notas internas y comunicados de la oficina nacional.		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 49 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

Funciones Específicas

Atender, informar y orientar, de manera diligente, cordial y oportuna a los usuarios que solicitan emisión de cédulas y licencias de conducir.

Contrastar las documentaciones presentadas por los usuarios que soliciten el registro de cedulas y licencias para conducir de manera responsable y eficiente con la finalidad de tener un registro saneado de los ciudadanos que son derivados al área de operaciones.

Verificar al inicio de cada jornada laboral, los materiales y suministros, equipamiento y dispositivos tecnológicos de manera que garantice la puntualidad y continuidad del servicio, con calidad, calidez y transparencia.

Realizar la comunicación formal del Segip al personal de la institución.

Realizar los trámites que requiera el personal de la institución por movimiento de los funcionarios.

Colaboración a la técnico de activos en el movimiento de los mismos.

V. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> _ Capacidad de liderazgo. _ Responsabilidad. _ Iniciativa y capacidad para tomar decisiones. _ Buen relacionamiento interpersonal. _ Capacidad para expresar ideas de manera clara y concreta de trabajo. _ Puntualidad. _ Transparente. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 50 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Área	Administración y Finanzas
Categoría	Operativo
Denominación	Auxiliar de Activos Fijos
Código	716
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central
Número de Empleos	1

II. RELACIÓN DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Técnico de Activos Fijos
Subordinados Directos	0

II. REQUISITOS

Requisitos de Formación	Bachiller en Humanidades, técnico en Contabilidad.	
Requisitos de Experiencia	General	1 Año
	Específico	1/2 Año

III. OBJETIVO PRINCIPAL

Ejecutar el proceso de compras directas a objeto de mantener las cantidades adecuadas de materiales y suministro de almacén, en orden y manejo para su manejo y disposición, según normativa e instrucción de la entidad.

IV. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO

Funciones Generales

Atención de solicitudes de adquisición de activos fijos, materiales y servicios de la dirección departamental.

Realizar las gestiones para los requerimientos de equipo de oficina y muebles, materiales y servicios.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 51 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

Funciones Específicas

- Cotización y compra de materiales de forma mensual.
- Recepción de solicitudes mensuales.
- Entrega de materiales y suministros a los funcionarios, áreas y oficinas desconcentradas y regionales.
- Modificación y actualización de Kardex.
- Elaboración de actas de entrega de materiales y suministros.
- Ordenar de forma física el almacén para mejor disposición de materiales y disposición.

V. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> _ Capacidad de trabajo en equipo. _ Responsabilidad. _ Iniciativa y creatividad. _ Iniciativa y capacidad para reaccionar adecuadamente en situaciones críticas. _ Disponibilidad para trabajar fuera de horarios de trabajo. _ Capacidad de trabajar bajo presión. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA		Página 52 de 55	
	MANUAL DE FUNCIONES		Versión: 01	
			Emisión 2019	
1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO				
Área	Operaciones			
Categoría	Operativo			
Denominación	Portero			
Código	719			
Ubicación Geográfica	2 Tarija Oficina Desconcentrada 2 Oficinas Regionales			
Número de Empleos	4			
II. RELACIÓN DE AUTORIDAD				
Jefe Inmediato		Responsable de Operaciones		
Subordinados Directos		0		
II. REQUISITOS				
Requisitos de Formación		Bachiller en Humanidades		
Requisitos de Experiencia		General	1 Año	
		Específico	1/2 Año	
III. OBJETIVO PRINCIPAL				
Efectuar el control y flujo de los usuarios, también brindar información a los mismos y garantizar el orden y resguardo de las instalaciones Segip				
IV. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO				
Funciones Generales				
Controlar en ingreso de los usuarios a la oficina de Segip.				
Informar al usuario sobre los requisitos para el trámite de CI y licencias de conducir.				
Funciones específicas				
Apertura y cierre de las oficinas del Segip.				
Controlar y resguardar el orden de los usuarios.				
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:
Firma		Firma		Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 53 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

Dar preferencia al usuario cuando sea el caso de mujeres embarazadas, menores de edad de 5 años, adultos mayores y personas con discapacidades diferentes.

Elaboración de informes mensuales

Realizar el servicio de mensajería, entrega de documentación en oficina central y recojo de licencias para conducir emitidas durante la jornada anterior, sacar fotocopias de formularios y demás documentación que fuere necesaria.

V. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> _ Compromiso institucional. _ Capacidad para expresar ideas de manera clara. _ Competente. _ Ética y responsabilidad. _ Trabajo en equipo. _ Buen relacionamiento interpersonal. _ Confidencialidad. _ Transparente. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 54 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Área	Administración y Finanzas
Categoría	Operativo
Denominación	Chofer
Código	719
Ubicación Geográfica	Tarija Oficina Central
Número de Empleos	1

II. RELACIÓN DE AUTORIDAD

Jefe Inmediato	Responsable de Administración y Finanzas	
Subordinados Directos	0	

II. REQUISITOS

Requisitos de Formación	Bachiller en Humanidades	
Requisitos de Experiencia	General	1 Año
	Específico	1/2 Año

III. OBJETIVO PRINCIPAL

Traslado del personal en el vehículo institucional y entrega de documentación a las oficinas desconcentradas y/ o instituciones que se requiera.

IV. FUNCIONES ESCENCIALES DEL CARGO

Funciones Generales

Entrega diaria de documentación de las oficinas.

Mantener limpio el vehículo de la institución.

Funciones Específicas

Entrega diaria de requerimientos fiscales y judiciales.

Controlar el correcto funcionamiento del vehículo.

Entrega diaria de documentación de las oficinas desconcentradas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

	DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL TARIJA MANUAL DE FUNCIONES	Página 55 de 55
		Versión: 01
		Emisión 2019

V. COMPETENCIAS LABORALES

Competencias Funcionales

Competencias	Factores de Evaluación de desempeño
<ul style="list-style-type: none"> _ Responsabilidad. _ Buen relacionamiento interpersonal. _ Capacidad para reaccionar adecuadamente en situaciones críticas. _ Disponibilidad de trabajo. _ Capacidad de trabajo bajo presión. _ Puntualidad. _ Competente. 	<ul style="list-style-type: none"> _ Calidad y mejoramiento continuo. _ Profesionalismo e integridad. _ Liderazgo. _ Tolerancia a la presión. _ Responsabilidad. _ Organización. _ Capacidad de Gestión. _ Planificación. _ Competencias y Trabajo en Equipo.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma	Firma	Firma

5 Memoria de experiencia Profesional

Descripción de Habilidades Adquiridas

En el transcurso de los tres meses de práctica profesional en la institución “Servicio General de Identificación Personal” Tarija dentro del área de Administración y Finanzas en la unidad de Recursos Humanos, adquirimos nuevos conocimientos y tuvimos la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades, las cuales fueron y serán cruciales para nuestro crecimiento como profesionales y para la elaboración de nuestras recomendaciones para la institución Segip Tarija.

Habilidades Técnicas

Los documentos y la información que se nos proporcionó nos llevaron a conocer el funcionamiento de la institución para poder realizar de la mejor manera las tareas asignadas.

- Como realizar memorándums de devolución de: asignación de funciones, reasignación de ITEMS, llamadas de atención entre otros, para mandar a la oficina nacional del Servicio General de Identificación Personal.
- Aprendimos a manejar el sistema de Segip Tarija para llenar las boletas de salida, particulares y de comisión.
- Aprendimos a ordenar los documentos de los funcionarios en sus files.
- Aprendimos a interrelacionarse y comunicarse con los funcionarios de la institución.
- Coordinar con la técnica de planillas y control personal para realizar tareas que compete en su unidad.
- Ordenar la documentación que llega a la unidad de recursos humanos de acuerdo a su contenido.
- Aprendimos a realizar el control de los activos fijos que están en funcionamiento en la institución Segip, y los activos fijos que están un estado malo y regular.

- Realizar el control de los certificados de nacimientos de todos los usuarios que fueron registrados en el Segip, esta tarea se realizó en el área de archivo.

Habilidades Humanas

En el tiempo de la pasantía realizada comprendimos que es de mucha importancia la aptitud y la actitud para relacionarse con los demás funcionarios de la unidad Recursos Humanos.

- Adquirimos la aptitud de poder comunicarnos con los demás que tienen pensamientos distintos, saber escuchar y entender para luego expresarles nuestras ideas.
- Ser capaces de transmitir de manera clara y sencilla nuestros cuestionamientos o dudas.
- Ser honestos, ya que es una de las cualidades esenciales de un buen líder. Por ese motivo nos resultó fundamental ser sinceros con las personas con las cuales tuvimos en contacto dentro de la institución durante el periodo de los tres meses que duró nuestra pasantía.
- Tener la capacidad de trabajar bajo presión y en equipo en un ambiente adecuado.
- Saber escuchar, para poder entender con claridad todas las instrucciones que se nos dieron ya sea al momento de manejar documentación personal de los funcionarios, o tareas del técnico de planillas y control personal que son de importancia para la institución.

Habilidades conceptuales

Al estar en constante contacto con los funcionarios del área de Administración y Finanzas y con la Técnico de Planillas y Control de Personal de la unidad de Recursos Humanos los mismos que utilizaban términos técnicos, poco a poco se fueron aprendiendo porque eran fundamentales para desarrollar nuestro trabajo de profesionalización. Es así como adquirimos conocimiento y entendimos los siguientes conceptos:

- **SEGIP:** Servicio General de Identificación Personal que se encarga de otorgar a través de su registro, identificación a los bolivianos y bolivianas que residen dentro y fuera del Estado Plurinacional de Bolivia y a personas con permanencia legal en el país, para el ejercicio pleno de sus derechos, desarrollando soluciones integrales, mediante la prestación de servicios con calidad y calidez empleando tecnología de última generación.
- **Funcionario:** Un funcionario es quien desempeña profesionalmente un empleo público. Los funcionarios participan en la administración pública o de gobierno; y acceden a su condición a través de elección, nombramiento, selección o empleo. Funcionario electo es el que accede a su cargo en virtud de una elección.
- **Cedula de identidad:** C. I., es el documento de carácter público, individual, único e intransferible, que acredita la identificación de las bolivianas y los bolivianos, individualizándolos del resto de los estantes y habitantes del Estado Plurinacional de Bolivia, oponible y válido en la jurisdicción territorial.
- **CAS:** es una modalidad contractual de la Administración Pública, privativa del Estado, que vincula a una entidad pública con una persona natural que presta servicios de manera no autónoma.

Se profundizó en la siguiente ley y reglamento:

- **Ley 1145:** Ley 145 del 27 de junio 2011, denominada ley del servicio de General de Identificación Personal y del Servicio General del Licencias para Conducir.
- **Reglamento Interno:** Reglamento interno del personal del Segip (Versión 1 2018)

6. Conclusiones

- Los objetivos específicos definidos fueron cumplidos, obteniendo información valiosa de los involucrados; funcionarios y directivos del SEGIP, que nos permitió la formulación del manual de funciones para esta institución.
- Durante nuestra permanencia en la institución, se pudo observar y conocer de cerca la problemática planteada al inicio de este trabajo, lo que nos ayudó al desarrollo de la propuesta.
- Se actualizó el organigrama de la institución; resultado de un análisis del mismo, ahora se cuenta con un organigrama que refleja la realidad vigente y actualizada de la institución.
- La práctica profesional en esta institución, nos permitió aplicar nuestros conocimientos, como también desarrollar habilidades técnicas y humanas que fortalecerán nuestra formación profesional.

7. Recomendaciones

- A la institución, la implementación de manual de funciones y organigrama para un mejor desempeño y conocimiento de niveles y líneas de autoridad en el cargo que desempeña los funcionarios.
- La institución debe adecuarse al manejo de documentos administrativos y a la actualización de los mismos en su funcionamiento para una mejor gestión.
- Considerar para la contratación de nuevo personal, el perfil establecido por el Segip para lograr un desempeño eficiente de su cargo.
- La institución debe considerar que la cantidad del personal que actualmente está trabajando permite prestar un servicio adecuado, una reducción del mismo ocasionaría el recargo de funciones en su personal.