

Tribunal Supremo Electoral

ACUERDO NÚMERO 348-2020

EL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL

CONSIDERANDO:

Que el Tribunal Supremo Electoral es la máxima autoridad en materia electoral, es independiente y por consiguiente no supeditado a organismo alguno del Estado. Su organización, funcionamiento y atribuciones están regulados en la Ley Electoral y de Partidos Políticos;

CONSIDERANDO:

Que la Directora de Recursos Humanos, en oficio número DRH-O-1984-10-2020, de fecha 19 de octubre de 2020, somete a consideración la modificación del Manual de Organización y Descripción de Puestos en el sentido de aprobar la Descripción y Especificación de los puestos de Oficinista I (Entrevistador/Verificador) y Administrador Contact Center de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero, en seguimiento a lo dispuesto en numeral 4.4 del punto CUARTO del Acta 43-2020, de fecha 14 de octubre del presente año, por lo que debe emitirse la disposición que corresponde;

POR TANTO:

Con base en lo considerado y en lo que para el efecto preceptúan los artículos: el citado, 1, 121, 125, 128, 129, 130, 131, 132, 142 y 144 de la Ley Electoral y de Partidos Políticos (Decreto Número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente y sus reformas);

ACUERDA:

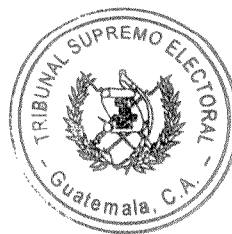
ARTÍCULO 1°: Aprobar las Descripciones y Especificaciones de los puestos de **Oficinista I (Entrevistador/Verificador)** y **Administrador Contact Center** de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero, que corren anexas a esta disposición, que pasan a formar parte del Manual de Organización y Descripción de Puestos de este Tribunal y modifican el mismo;

ARTÍCULO 2°: El presente Acuerdo entra en vigor inmediatamente.

DADO EN LA SEDE DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL, en la ciudad de Guatemala, el día veintiuno de octubre de dos mil veinte.

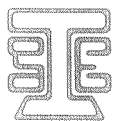
COMUNÍQUESE:

MSc. Mynor Custodio Franco Flores
Magistrado Presidente




Dr. Ranulfo Rafael Rojas Cetina
Magistrado Vocal Primero

Dra. Irma Elizabeth Palencia Orellana
Magistrada Vocal Segundo



Tribunal Supremo Electoral


Dra. Blanca Odilia Alfaro Guerra
Magistrada Vocal Tercero


MSc. Gabriel Vladimir Aguilera Bolaños
Magistrado Vocal Cuarto

ANTE MÍ:


MSc. Mario Alexander Velásquez Pérez
Secretario General





C.P.



DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

NOMBRE DEL PUESTO:	OFICINISTA I
NOMBRE FUNCIONAL DEL PUESTO:	ENTREVISTADOR/VERIFICADOR
NOMBRE DE LA DEPENDENCIA:	Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero
INMEDIATO SUPERIOR	Jefe(a) de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero

II. OBJETIVO DEL PUESTO:

Confirmación de datos del Padrón Electoral de ciudadanos que solicitan su inscripción o actualización de forma electrónica, a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto, whatsapp y correo electrónico, para el ejercicio del derecho al voto en el extranjero.

III. ACTIVIDADES DEL PUESTO:

<ul style="list-style-type: none">Atender llamadas telefónicas, mensajes de texto, whatsapp o correo electrónico de los ciudadanos que solicitan su inscripción o actualización de datos de forma electrónica, con la finalidad de constatar y asegurar que sean ciudadanos guatemaltecos y titulares de los datos y documentos que se requieren para su inscripción.
<ul style="list-style-type: none">Atención a ciudadanos en las gestiones de primeros empadronamientos, cambios, o actualización de datos de los ciudadanos inscritos.
<ul style="list-style-type: none">Realizar gestiones de trámites disponibles para ciudadanos en el extranjero.
<ul style="list-style-type: none">Llevar una estadística de ciudadanos atendidos tanto de forma virtual como presencial.
<ul style="list-style-type: none">Requerir información y realizar contactos con ciudadanos, que demande la Unidad por la naturaleza de sus funciones.
<ul style="list-style-type: none">Elaborar documentos y correspondencia del Contact Center, con base a formatos y procedimientos específicos, determinados por el responsable de la Unidad.
<ul style="list-style-type: none">Realizar diligencias técnicas, administrativas y secretariales del Contact Center a nivel local y extranjero.
<ul style="list-style-type: none">Resolver asuntos técnicos, administrativos y secretariales del Contact Center.
<ul style="list-style-type: none">Elaborar y firmar documentos administrativos y secretariales en apoyo a la gestión del Contact Center, conforme a lo establecido por su inmediato superior.
<ul style="list-style-type: none">Conformar con los ciudadanos residentes en el exterior, las Juntas Receptoras de Votos en el exterior en proceso electoral.
<ul style="list-style-type: none">Digitador y verificador de documentos electorales.



- Otras funciones que le sean asignadas, en razón del puesto u otras para cumplir con necesidades institucionales que se requieran a la dependencia de manera temporal, principalmente en el período del Proceso Electoral (en sus fases) o de Consulta Popular.

IV. REQUISITOS DEL PUESTO (PERFIL):

ESCOLARIDAD MÍNIMA

- Título o Diploma de Nivel Diversificado reconocido por el Ministerio de Educación.

EXPERIENCIA

- Deseable en actividades de atención al público, en digitalización y registro de información.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Buena disposición para aceptar y seguir instrucciones.
- Capacidad para expresarse verbalmente y por escrito.
- Capacidad para brindar una adecuada atención y buen servicio al usuario.
- Capacidad de relaciones interpersonales sanas y productivas.
- Capaz de laborar bajo presión.
- Buena presentación personal.

REQUISITOS

INDISPENSABLES:

- Cumplir con lo establecido en el Numeral IV.
- Ciudadano(a) guatemalteco(a).
- Estar en el pleno uso del ejercicio de sus derechos ciudadanos.
- Rapidez y exactitud en captura, registro y digitalización de información.
- Manejo de software, Windows/Office y conocimiento en tecnologías de la información y la comunicación (TIC's).

DESEABLES:

- Dominio del idioma inglés.
- Disponibilidad de horario.



DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

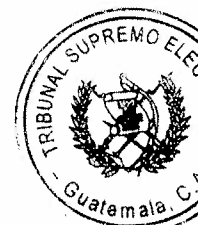
NOMBRE DEL PUESTO:	ADMINISTRADOR CONTACT CENTER
NOMBRE FUNCIONAL DEL PUESTO:	ADMINISTRADOR CONTACT CENTER
NOMBRE DE LA DEPENDENCIA:	Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero
INMEDIATO SUPERIOR	Jefe(a) de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero

II. OBJETIVO DEL PUESTO:

Liderar y gestionar el desempeño de los agentes del Contact Center y asegurar el cumplimiento de los objetivos del servicio. Analizar los indicadores de atención telefónica, correo electrónico, mensajes de texto y mensajería instantánea. Definir estrategias de vinculación social, con el fin de promover campañas de información y divulgación, dirigida a los guatemaltecos residentes en el extranjero, destinadas a hacer de su conocimiento, su derecho de inscribirse como ciudadano y de votar en la elección de Presidente y Vicepresidente de la República, así como todo lo relacionado con el proceso electoral.

III. ACTIVIDADES DEL PUESTO:

<ul style="list-style-type: none">Supervisar el funcionamiento del Contact Center, distribuyendo las cargas de trabajo a cada uno de los agentes operadores, en función de los objetivos marcados, con el fin de dar un servicio adecuado a los ciudadanos guatemaltecos residentes en el extranjero.
<ul style="list-style-type: none">Resolver las consultas planteadas por los agentes operadores del Contact Center, ofreciendo soluciones ágiles y funcionales para optimizar los tiempos de respuesta y garantizar la satisfacción de las necesidades de los contactos.
<ul style="list-style-type: none">Analizar y controlar la planificación de actividades del Contact Center, manteniendo actualizada la información de las tareas realizadas por cada uno de los agentes operadores, y reportar periódicamente a su superior, el estado de las tareas así como las incidencias presentadas, para mantener una organización adecuada al servicio.
<ul style="list-style-type: none">Capacitar y entrenar a los agentes operadores del Contact Center en el uso de las herramientas tecnológicas suministradas por la unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero, necesarias para la ejecución de las distintas asignaciones.
<ul style="list-style-type: none">Otras funciones que le sean asignadas, en razón del puesto u otras para cumplir con necesidades institucionales que se requieran a la dependencia de manera temporal, principalmente en el período del Proceso Electoral (en sus fases) o de Consulta Popular.



IV. REQUISITOS DEL PUESTO (PERFIL):

ESCOLARIDAD MÍNIMA

- Título o Diploma de Nivel Diversificado reconocido por el Ministerio de Educación.

EXPERIENCIA

- Cinco años de experiencia laboral y a deseable de al menos un año de estos como Encargado o Supervisor de Call Center o en puesto similar.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Capacidad de liderazgo y habilidad para dirigir.
- Buena disposición para aceptar y seguir instrucciones.
- Capacidad para expresarse verbalmente y por escrito.
- Capacidad para brindar una adecuada atención y buen servicio al usuario.
- Capacidad de relaciones interpersonales sanas y productivas.
- Capaz de laborar bajo presión.
- Buena presentación personal.

REQUISITOS

INDISPENSABLES:

- Cumplir con lo establecido en el Numeral IV.
- Ciudadano(a) guatemalteco(a).
- Estar en el pleno uso del ejercicio de sus derechos ciudadanos.
- Rapidez y exactitud en captura, registro y digitalización de información.
- Manejo del Sistema Operativo Windows 10, Microsoft Office 2019, Google Docs, Google Drive y conocimiento en Sistemas de Administración de Call Center y Sistemas CRM.

DESEABLES:

- Dominio del idioma inglés.
- Disponibilidad de horario.