



# Tribunal Supremo Electoral

ACUERDO NÚMERO 228-2021

## EL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL

### CONSIDERANDO:

Que la Directora de Recursos Humanos, en oficio número DRH-O-1060-02-2021, de fecha 24 de junio del año en curso hace referencia al Acuerdo número 204-2021 de fecha 17 de junio de 2021 que aprobó la reestructuración de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero y somete a consideración aprobar la Descripción y Especificación del puesto de **Oficinista I (Agente Operador de Contact Center) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero**, 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: 1, 121, 125, 128, 129, 130, 131, 132, 142, 144 de la Ley Electoral y de Partidos Políticos (Decreto Número 1-85) de la Asamblea Nacional Constituyente y sus reformas);

### ACUERDA:

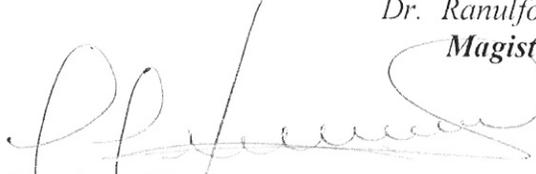
**ARTÍCULO 1°:** Aprobar la Descripción y Especificación del puesto de **Oficinista I (Agente Operador de Contact Center) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero**, adjunta a la presente disposición y que modifica el Manual de Organización y Descripción de Puestos;

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

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

### COMUNÍQUESE:

  
Dr. Ramulfo Rafael Rojas Cetina  
**Magistrado Presidente**

  
Dra. Irma Elizabeth Palencia Orellana  
**Magistrada Vocal Segundo**

  
Dra. Blanca Odilia Alfaro Guerra  
**Magistrada Vocal Tercero**

  
MSc. Gabriel Vladimír Aguilera Bolaños  
**Magistrado Vocal Cuarto**

  
MSc. Mynor Custodio Franco Flores  
**Magistrado Vocal Quinto**

  
MSc. Mario Alexander Velásquez Pérez  
**Secretario General**




# DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO



## I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO:

<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	<b>OFICINISTA I</b>
<b>NOMBRE FUNCIONAL DEL PUESTO:</b>	<b>AGENTE OPERADOR DE CONTACT CENTER</b>
<b>NOMBRE DE LA DEPENDENCIA:</b>	Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero
<b>INMEDIATO SUPERIOR</b>	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"><li>• 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.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención a ciudadanos en las gestiones de primeros empadronamientos, cambios, o actualización de datos de los ciudadanos inscritos.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar gestiones de trámites disponibles para ciudadanos en el extranjero.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Llevar una estadística de ciudadanos atendidos tanto de forma virtual como presencial.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Requerir información y realizar contactos con ciudadanos, que demande la Unidad por la naturaleza de sus funciones.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar documentos y correspondencia del Contact Center, con base a formatos y procedimientos específicos, determinados por el responsable de la Unidad.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar diligencias técnicas, administrativas y secretariales del Contact Center a nivel local y extranjero.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Resolver asuntos técnicos, administrativos y secretariales del Contact Center.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar y firmar documentos administrativos y secretariales en apoyo a la gestión del Contact Center, conforme a lo establecido por su inmediato superior.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conformar con los ciudadanos residentes en el exterior, las Juntas Receptoras de Votos en el exterior en proceso electoral.</li></ul>



- 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
<ul style="list-style-type: none"><li>• Título o Diploma de Nivel Diversificado reconocido por el Ministerio de Educación.</li></ul>

EXPERIENCIA
<ul style="list-style-type: none"><li>• Deseable en actividades de atención al público, en digitalización y registro de información.</li></ul>

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
<b>INDISPENSABLES:</b>
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).
<b>DESEABLES:</b>
Dominio del idioma inglés.
Disponibilidad de horario.