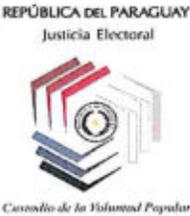




	<b>JUSTICIA ELECTORAL</b>	<b>CORRESPONDE A LA RESOLUCIÓN TSJE N° 14/2022</b>
	<b>AREA DE OPERATIVA Y MISIONAL</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> Versión 01
	<b>DIRECCION DE UNIDAD OFICINA INFORMACIÓN Y RESPUESTA ELECTORAL (OIR)</b>	

<b>NIVEL JERÁRQUICO EN LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>CONDUCCION SUPERIOR</b>
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	<b>Director/a de la Dirección de Unidad Oficina Información y Respuesta Electoral (OIR)</b>
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	Facilitar a los actores políticos y a la ciudadanía un canal único de información para evacuar cualquier inquietud concerniente al ámbito laboral, a través del Centro de Atención de Llamadas (Call Center), garantizando la eficiencia y desempeño general de la Dirección, dejando en alto a la Institución.
<b>RELACIONES / SUBORDINADO</b>	<b>Responsabilidad ante:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tribunal Superior de Justicia Electoral</li> </ul> <b>Autoridad directa sobre:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación centro de atención de llamadas (Call Center) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento de consultas ciudadanas</li> <li>• Departamento de estadísticas</li> <li>• Otros funcionarios permanentes o contratados afectados a la dependencia.</li> </ul> </li> </ul>
<b>COMPETENCIAS REQUERIDAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Habilidades:</b> Capacidad de gestión y Administración del personal; Habilidad de liderazgo constante actualización con respecto al trabajo y superación en equipo, conocimiento de herramientas de análisis y evaluación de objetivos trazados.</li> <li>• <b>Conocimientos básicos:</b> Conocimiento general sobre la Justicia Electoral, su Misión y Visión como Institución, leyes y reglamentaciones. Lectura y comprensión de calendarios electorales. Identificación de las dependencias y funciones en la Institución. Buen manejo de herramientas informáticas y de equipos de oficina, excelente redacción, buena comunicación oral y escrita.</li> <li>• <b>Valores Institucionales:</b> Transparencia, honradez, excelencia en el servicio, lealtad, liderazgo, equidad, neutralidad e independencia, igualdad y no discriminación.</li> </ul>	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar estrategias enfocado en mejorar los procesos de comunicación interna y externa a fin de canalizar consultas, o dudas sobre procesos electorales, consultas cívicas de los ciudadanos e informaciones a los funcionarios de la Institución</li> <li>• Organizar y administrar los recursos que se emplearan dentro de cada área de la Dirección</li> <li>• Analizar los informes del coordinador teniendo una constante información con las dificultades y progresos de las jefaturas y funcionarios de la Dirección.</li> <li>• Cumplir con diligencia las funciones señaladas en el presente Manual, deslindando a los Ministros de la Justicia Electoral de toda responsabilidad derivada de los actos u omisiones ilícitos en que incurran en el desempeño de sus funciones o mediante el uso indebido de su cargo o atribuciones.</li> </ul>	

	<b>JUSTICIA ELECTORAL</b>	<b>CORRESPONDE A LA RESOLUCIÓN TSJE N° 14/2022</b>
	<b>AREA DE OPERATIVA Y MISIONAL</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Versión 01</b>
	<b>DIRECCION DE UNIDAD OFICINA INFORMACIÓN Y RESPUESTA ELECTORAL (OIR)</b>	

<b>NIVEL JERÁRQUICO EN LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>MANDOS MEDIOS SUPERIORES</b>
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	<b>Coordinador/a del Centro de Atención de Llamadas (Call Center)</b>
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	Coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas a la dirección teniendo en cuenta los requerimientos de las informaciones requeridas para la ciudadanía y la Institución en general de conformidad a las reglamentaciones y documentos vigentes.
<b>RELACIONES / SUBORDINADO</b>	<b>Responsabilidad ante:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Unidad Oficina Información y Respuesta Electoral (OIR)</li> </ul> <b>Autoridad directa sobre:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento de consultas ciudadanas</li> <li>• Departamento de estadísticas</li> <li>• Otros funcionarios permanentes o contratados afectados a la dependencia.</li> </ul>
<b>COMPETENCIAS REQUERIDAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Habilidades:</b> Manejo de personal y ámbito de trabajo en constante actualización, conocimiento de herramientas de análisis y evaluación de objetivos trazados. Responsabilidad y habilidad en relacionamiento interpersonal.</li> <li>• <b>Conocimientos básicos:</b> Conocimiento general sobre la Justicia Electoral, su Misión y Visión como Institución, leyes y reglamentaciones. Lectura y comprensión de calendarios electorales. Identificación de las dependencias y funciones en la Institución. Manejo de herramientas informáticas y equipos de oficina, buena comunicación oral y escrita.</li> <li>• <b>Valores Institucionales:</b> Discreción, honradez, excelencia en el servicio, lealtad, igualdad y no discriminación.</li> </ul>	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar con las jefaturas correspondientes los proyectos que se generen para las evaluaciones de los progresos o dificultades de los objetivos para mejorar la calidad de funcionamiento laboral dentro de la dirección.</li> <li>• Supervisar los informes de las jefaturas teniendo una constante información de los funcionarios.</li> <li>• Ser responsable ante cualquier decisión administrativa de urgencia de los funcionarios en caso de ausencia del director.</li> <li>• Dar seguimiento a las observaciones detectadas por las jefaturas para realizar un mejor rendimiento de los funcionarios.</li> </ul>	



**Justicia Electoral**  
CUSTODIO DE LA VOLUNTAD POPULAR  
República del Paraguay



	<b>JUSTICIA ELECTORAL</b>	<b>CORRESPONDE A LA RESOLUCIÓN TSJE N° 14/2022</b>
	<b>AREA DE OPERATIVA Y MISIONAL</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Versión 01</b>
	<b>DIRECCION DE UNIDAD OFICINA INFORMACIÓN Y RESPUESTA ELECTORAL (OIR)</b>	

<b>NIVEL JERÁRQUICO EN LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>MANDOS MEDIOS SUPERIORES</b>
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Jefe/a de Departamento de Consultas Ciudadanas
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	Brindar orientación, procesando la información y documentación vigente, teniendo en cuenta los talentos que conforman la dirección con el fin de lograr los objetivos de una forma más productiva y efectiva
<b>RELACIONES / SUBORDINADO</b>	<b>Responsabilidad ante:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación Centro de Atención de Llamadas (Call Center)</li> </ul> <b>Autoridad directa sobre:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otros funcionarios permanentes o contratados afectados a la dependencia.</li> </ul>
<b>COMPETENCIAS REQUERIDAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Habilidades:</b> Conocimiento de trabajo en equipo, conocer herramientas de análisis y evaluación de objetivos trazados, pro actividad, responsabilidad y habilidad en relacionamiento interpersonal.</li> <li>• <b>Conocimientos básicos:</b> Conocimiento general sobre la Justicia Electoral, su Misión y Visión como Institución, leyes y reglamentaciones. Lectura y comprensión de calendarios electorales. Identificación de las dependencias y funciones en la Institución. Buen manejo de herramientas informáticas y de equipos de oficina, excelente redacción, buena comunicación oral y escrita, conocimiento sobre procesos electorales.</li> <li>• <b>Valores Institucionales:</b> Excelencia en el servicio, lealtad, responsabilidad, equidad, neutralidad e independencia, igualdad y no discriminación.</li> </ul>	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar a los operadores call center, realizando informe sobre las gestiones administrativas que se pudiesen dar (permisos, ausencias, entre otras actividades del personal).</li> <li>• Dar seguimiento sobre la atención que brinda los funcionarios a la ciudadanía y compañeros de la Institución.</li> <li>• Actualizar los informes que se puedan realizar a la ciudadanía con respecto a la Institución,</li> <li>• Capacitar y orientar para brindar una mejor atención personalizada de acuerdo al requerimiento de la pregunta realizada.</li> </ul>	



**Justicia Electoral**  
CUSTODIO DE LA VOLUNTAD POPULAR  
República del Paraguay

	<b>JUSTICIA ELECTORAL</b>	<b>CORRESPONDE A LA RESOLUCIÓN TSJE N° 14/2022</b>
	<b>AREA DE OPERATIVA Y MISIONAL</b>	<b>MANUAL DE FUNCIONES Versión 01</b>
	<b>DIRECCION DE UNIDAD OFICINA INFORMACIÓN Y RESPUESTA ELECTORAL (OIR)</b>	

<b>NIVEL JERÁRQUICO EN LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>MANDOS MEDIOS SUPERIORES</b>
<b>DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	Jefe/a de Departamento de Estadística
<b>OBJETIVO DEL CARGO</b>	Generar información veraz y oportuna relacionada con el trabajo desarrollado por los funcionarios de la Unidad por medio de informes técnicos detallados.
<b>RELACIONES / SUBORDINADO</b>	<b>Responsabilidad ante:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación centro de atención de llamadas (Call Center)</li> </ul> <b>Autoridad directa sobre:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otros funcionarios permanentes o contratados afectados a la dependencia.</li> </ul>
<b>COMPETENCIAS REQUERIDAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Habilidades:</b> Capacidad de gestión, organización, pro actividad, trabajo en equipo, responsabilidad y habilidad sobre el manejo técnico y estadística de información, gestión administrativa</li> <li>• <b>Conocimientos básicos:</b> Conocimiento general sobre la Justicia Electoral, su Misión y Visión como Institución, leyes y reglamentaciones. Lectura y comprensión de calendarios electorales. Identificación de las dependencias y funciones en la Institución, manejo de herramientas informáticas y de equipos de oficina, habilidades de redacción y comunicación oral y escrita, conocimiento sobre procesos electorales, administrativo.</li> <li>• <b>Valores Institucionales:</b> excelencia en el servicio, lealtad, responsabilidad, equidad, neutralidad e independencia, igualdad y no discriminación.</li> </ul>	
<b>FUNCIONES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar informes estadísticos con respecto a las preguntas de la ciudadanía para poder obtener mejor fluidez en las respuestas.</li> <li>• Supervisar las planillas de los operadores sobre las diferentes informaciones u otras preguntas que se dieron en el día, semana y mes.</li> <li>• Realizar informes sobre la evaluación del personal con respecto a su desenvolvimiento en el momento de la comunicación y los canales utilizados para resolver una respuesta.</li> <li>• Realizar gestiones administrativas, pedidos, planillas e inventario de los útiles, mobiliarios y materiales a utilizar.</li> </ul>	