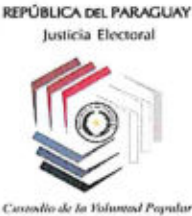
	JUSTICIA ELECTORAL	CORRESPONDE A LA RESOLUCIÓN TSJE N° 14/2022
	AREA DE OPERATIVA Y MISIONAL	MANUAL DE FUNCIONES Versión 01
	DIRECCION DE UNIDAD OFICINA INFORMACIÓN Y RESPUESTA ELECTORAL (OIR)	

NIVEL JERÁRQUICO EN LA ORGANIZACIÓN	CONDUCCION SUPERIOR
DENOMINACIÓN DEL CARGO	Director/a de la Dirección de Unidad Oficina Información y Respuesta Electoral (OIR)
OBJETIVO DEL CARGO	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.
RELACIONES / SUBORDINADO	Responsabilidad ante: <ul style="list-style-type: none"> • Tribunal Superior de Justicia Electoral Autoridad directa sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación centro de atención de llamadas (Call Center) <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de consultas ciudadanas • Departamento de estadísticas • Otros funcionarios permanentes o contratados afectados a la dependencia.
COMPETENCIAS REQUERIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades: 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. • Conocimientos básicos: 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. • Valores Institucionales: Transparencia, honradez, excelencia en el servicio, lealtad, liderazgo, equidad, neutralidad e independencia, igualdad y no discriminación. 	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Organizar y administrar los recursos que se emplearan dentro de cada área de la Dirección • Analizar los informes del coordinador teniendo una constante información con las dificultades y progresos de las jefaturas y funcionarios de la Dirección. • 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. 	


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

NIVEL JERÁRQUICO EN LA ORGANIZACIÓN	MANDOS MEDIOS SUPERIORES
DENOMINACIÓN DEL CARGO	Coordinador/a del Centro de Atención de Llamadas (Call Center)
OBJETIVO DEL CARGO	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.
RELACIONES / SUBORDINADO	Responsabilidad ante: <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Unidad Oficina Información y Respuesta Electoral (OIR) Autoridad directa sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de consultas ciudadanas • Departamento de estadísticas • Otros funcionarios permanentes o contratados afectados a la dependencia.
COMPETENCIAS REQUERIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades: 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. • Conocimientos básicos: 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. • Valores Institucionales: Discreción, honradez, excelencia en el servicio, lealtad, igualdad y no discriminación. 	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Supervisar los informes de las jefaturas teniendo una constante información de los funcionarios. • Ser responsable ante cualquier decisión administrativa de urgencia de los funcionarios en caso de ausencia del director. • Dar seguimiento a las observaciones detectadas por las jefaturas para realizar un mejor rendimiento de los funcionarios. 	



Justicia Electoral
CUSTODIO DE LA VOLUNTAD POPULAR
República del Paraguay




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

NIVEL JERÁRQUICO EN LA ORGANIZACIÓN	MANDOS MEDIOS SUPERIORES
DENOMINACIÓN DEL CARGO	Jefe/a de Departamento de Consultas Ciudadanas
OBJETIVO DEL CARGO	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
RELACIONES / SUBORDINADO	Responsabilidad ante: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación Centro de Atención de Llamadas (Call Center) Autoridad directa sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Otros funcionarios permanentes o contratados afectados a la dependencia.
COMPETENCIAS REQUERIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades: Conocimiento de trabajo en equipo, conocer herramientas de análisis y evaluación de objetivos trazados, pro actividad, responsabilidad y habilidad en relacionamiento interpersonal. • Conocimientos básicos: 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. • Valores Institucionales: Excelencia en el servicio, lealtad, responsabilidad, equidad, neutralidad e independencia, igualdad y no discriminación. 	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar a los operadores call center, realizando informe sobre las gestiones administrativas que se pudiesen dar (permisos, ausencias, entre otras actividades del personal). • Dar seguimiento sobre la atención que brinda los funcionarios a la ciudadanía y compañeros de la Institución. • Actualizar los informes que se puedan realizar a la ciudadanía con respecto a la Institución, • Capacitar y orientar para brindar una mejor atención personalizada de acuerdo al requerimiento de la pregunta realizada. 	



Justicia Electoral
CUSTODIO DE LA VOLUNTAD POPULAR
República del Paraguay

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

NIVEL JERÁRQUICO EN LA ORGANIZACIÓN	MANDOS MEDIOS SUPERIORES
DENOMINACIÓN DEL CARGO	Jefe/a de Departamento de Estadística
OBJETIVO DEL CARGO	Generar información veraz y oportuna relacionada con el trabajo desarrollado por los funcionarios de la Unidad por medio de informes técnicos detallados.
RELACIONES / SUBORDINADO	Responsabilidad ante: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación centro de atención de llamadas (Call Center) Autoridad directa sobre: <ul style="list-style-type: none"> • Otros funcionarios permanentes o contratados afectados a la dependencia.
COMPETENCIAS REQUERIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades: Capacidad de gestión, organización, pro actividad, trabajo en equipo, responsabilidad y habilidad sobre el manejo técnico y estadística de información, gestión administrativa • Conocimientos básicos: 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. • Valores Institucionales: excelencia en el servicio, lealtad, responsabilidad, equidad, neutralidad e independencia, igualdad y no discriminación. 	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar informes estadísticos con respecto a las preguntas de la ciudadanía para poder obtener mejor fluidez en las respuestas. • Supervisar las planillas de los operadores sobre las diferentes informaciones u otras preguntas que se dieron en el día, semana y mes. • 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. • Realizar gestiones administrativas, pedidos, planillas e inventario de los útiles, mobiliarios y materiales a utilizar. 	