



Tribunal Supremo Electoral

ACUERDO NÚMERO 150-2024

EL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL



CONSIDERANDO:

Que por ausencia temporal de los Magistrados Vocales I, II, IV y V, Doctor Ranulfo Rafael Rojas Cetina, Doctora Irma Elizabeth Palencia Orellana, Magister Gabriel Vladimir Aguilera Bolaños y Magíster Mynor Custodio Franco Flores, respectivamente, el Tribunal se integra con los suscritos de conformidad con el artículo 127 de la Ley Electoral y de Partidos Políticos;

CONSIDERANDO:

Que la Licenciada Ana Verónica Espinoza Vega, Directora de Planificación, con oficio número DP-O-205-08-2024, de fecha 2 de agosto del año en curso, somete a consideración para su aprobación el "**Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero**", por lo que habiéndose analizado el contenido del mismo, es procedente emitir la disposición que corresponde;

POR TANTO:

Con base en lo considerado y en lo que para el efecto preceptúan los artículos: 1, 121, 122, 125, 128, 129, 130, 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:

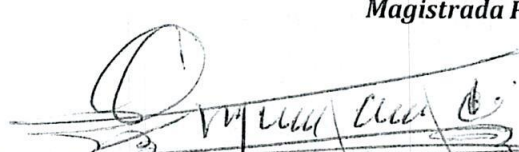
ARTÍCULO 1°: Aprobar el "**Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero**", que forma parte de esta disposición;

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

DADO EN LA SEDE DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL, en la ciudad de Guatemala, el día veintiocho de agosto de dos mil veinticuatro

COMUNÍQUESE:

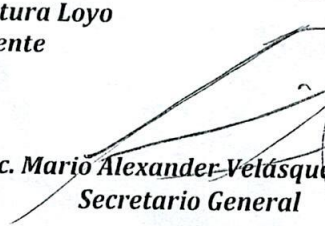

Dra. Blanca Odilia Alfaro Guerra
Magistrada Presidenta


MSc. Marco Antonio Cornejo Marroquín
Magistrado Suplente


Lic. Álvaro Ricardo Córdón Paredes
Magistrado Suplente


Lic. Noé Adalberto Ventura Loyo
Magistrado Suplente


Dr. Pablo Adolfo Leal Oliva
Magistrado Suplente


MSc. Mario Alexander Velásquez Pérez
Secretario General



Tribunal Supremo Electoral
Dirección de Planificación

DP-O-205-08-2024
AVEV/grpc

Guatemala, 02 de agosto de 2024

Licenciado
Mario Alexander Velásquez Pérez
Secretario General
Tribunal Supremo Electoral
Su Despacho



3323 2104

Cue: 26000

De manera atenta me dirijo a usted deseándole éxitos en sus labores diarias, por medio del presente me permito remitir el Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero, debidamente validado por la dependencia, para que sea elevado al Pleno de Magistrados para su aprobación si lo consideran conveniente, se incluye un CD con la información en digital.

Sin otro particular me suscribo de usted atentamente.


Licda. Ana Verónica Espinoza Vega
Directora de Planificación



Adj. Lo indicado
c.c.

El documento consta de 43 folios.



TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE
VOTO EN EL EXTRANJERO**

GUATEMALA, AGOSTO DE 2024



	TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL	Versión: 01
		No. de folios: 80

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre:	Licda. Ingrid Lisseth Soto C.	Licda. Ana Verónica Espinoza V. Lic. Gustavo Rodolfo Pérez Coromac	
Cargo que ocupa:	Jefa de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Directora de Planificación Coordinador II	
Fecha:	02 de agosto de 2024	02 de agosto 2024	
Firma:			

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO



CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	4
OBJETIVO DEL MANUAL.....	4
CAMPO DE APLICACIÓN.....	4
BASE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN Y DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO	5
ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN	6
VISIÓN Y MISIÓN INSTITUCIONAL.....	9
VISIÓN.....	9
MISIÓN.....	9
OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN.....	10
FUNCIONES DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO.....	11
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO	14
ORGANIGRAMA DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL.....	15
COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS	16
RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS	16
ELABORACIÓN DE PLANES OPERATIVOS DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO	19
ELABORACIÓN DE INFORMES Y DICTÁMENES JURÍDICOS	22
ELABORACIÓN DE PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL LLAMADO AL VOTO EN EL EXTRANJERO	24
GESTIÓN DE CREACIÓN DE CENTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL MIGRANTE DE CARÁCTER TEMPORAL DURANTE LOS PROCESOS ELECTORALES.....	29
IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL MIGRANTE DE CARÁCTER TEMPORAL DURANTE LOS PROCESOS ELECTORALES.....	33
COORDINACIÓN CON MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES PARA LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES EN LOS DIFERENTES CONSULADOS	38
COORDINACIÓN DE COMISIONES NOMBRADAS PARA EL EXTRANJERO	42
COORDINACIÓN CON DIRECCIÓN ELECTORAL PARA APOYO EN LA DISTRIBUCIÓN DE INSUMOS Y MATERIAL ELECTORAL EN CENTROS DE VOTACIÓN EN EL EXTRANJERO	45
COORDINACIÓN INTERNA DE LOGÍSTICA DE TRABAJO PARA EL PROCESO ELECTORAL	49
DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA CONTACT CENTER.....	53
EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA GUATEMALTECOS RESIDENTES EN EL EXTRANJERO.....	60
INVESTIGACIÓN Y PROPUESTA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA CIUDADANOS GUATEMALTECOS RESIDENTES EN EL EXTRANJERO.....	63
REINGENIERÍA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	71
SOPORTE TÉCNICO Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS Y SOFTWARE.....	77
ASISTENCIA DEL CONTACT CENTER AL CIUDADANO GUATEMALTECO RESIDENTE EN EL EXTRANJERO.....	79

PRESENTACIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero, contiene aquellos aspectos necesarios para el adecuado desarrollo de sus actividades, como el objetivo, base legal, organigrama estructural, entre otros. En el mismo se detallan las principales funciones y procedimientos que incluyen sus respectivos diagramas de flujo.

El mismo constituye una herramienta administrativa de consulta para uso de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero como para usuarios externos.

OBJETIVO DEL MANUAL

El Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero, es un instrumento de consulta, mediante el cual se dan a conocer los lineamientos, procesos y procedimientos para el desarrollo de las funciones de dicha Unidad, denominada en los procedimientos de este Manual como Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero.

El desarrollo del presente instrumento se realiza dando cumplimiento a los artículos 125 literal c) y 152 del Decreto Número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente, Ley Electoral y de Partidos Políticos. En el mismo se describe la base legal, normas generales y específicas, las funciones y la estructura organizacional, así como los procedimientos correspondientes a la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero.

CAMPO DE APLICACIÓN

El alcance del presente Manual incluye a todos los funcionarios y empleados del Tribunal Supremo Electoral que laboran específicamente en la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero y da certeza a las funciones que desarrollan como dependencia.



BASE LEGAL DE LA INSTITUCIÓN Y DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO

La Asamblea Nacional Constituyente, con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 223 de la Constitución Política de la República de Guatemala, emite el Decreto Número 1-85 Ley Electoral y de Partidos Políticos, en el cual se crea el Tribunal Supremo Electoral como máxima autoridad reguladora de dicha materia, estableciendo lo relativo al ejercicio del sufragio, los derechos políticos, organizaciones políticas, autoridades y órganos electorales y proceso electoral.

En el artículo 121 de la referida ley, se establece que el Tribunal Supremo Electoral es la máxima autoridad en materia electoral, agregando, así mismo, que es independiente y de consiguiente no supeditado a organismo alguno del Estado, y que su organización, funcionamiento y atribuciones están determinados en esa ley.

El Tribunal Supremo Electoral, respetuoso del Estado de Derecho, fundamenta su actuar en la Ley Electoral y de Partidos Políticos, y demás normas del derecho vigentes aplicables a cada actividad en específico, siempre que tales disposiciones no contravengan lo establecido por su ley rectora.

Base Legal de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero:

- Decreto Número 26-2016 del Congreso de la República de Guatemala, artículo 67.
- Decreto Número 1-85 Ley Electoral y de Partidos Políticos, artículo 12.
- Acuerdo Número 274-2016 del Tribunal Supremo Electoral, Reglamento de Voto en el Extranjero y sus reformas.
- Acuerdo Número 180-2018 modificado por el Acuerdo Número 391-2018 del Tribunal Supremo Electoral, creación de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero.
- Acuerdo Número 249-2020 Modificación de la Descripción y Especificación del Jefe de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero.



- Acuerdo Número 201-2021 y Acta Número 22-2021 numeral 5.2 Modificación de Funciones y reestructuración de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero.
- Acuerdo Número 348-2020, Descripción y Especificaciones de los puestos del Contact Center de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero.

ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

Para comprender el proceso de reforma y modernización que se está implementando, con el objetivo de contar con un Tribunal Supremo Electoral que responda a las expectativas en materia electoral en el siglo XXI, se hace necesario resaltar algunos de los momentos históricos en materia electoral ocurridos en el país.

Durante muchos años en Guatemala, se realizaron procesos electorales periódicos para la elección de gobernantes, dentro de los cuales se consideró que hubo una secuencia de irrespeto a los resultados electorales y se produjeron golpes de Estado, mismos que se vieron agravados en el marco del conflicto armado interno que se registró por 36 años en el país.

Un ejemplo de esta situación es que anteriormente a la creación del Tribunal Supremo Electoral, el rector de la institución encargada de la organización de los procesos electorales, denominado Director del Registro Electoral, era nombrado por el Organismo Ejecutivo, lo que propiciaba que esta Institución estuviera subordinada al mismo.

Fue en ese contexto que se emitió el Decreto Ley Número 30-83, con fecha 23 de marzo de 1983, creando el Tribunal Supremo Electoral, como una institución independiente y no supeditada a organismo alguno del Estado.

El Tribunal Supremo Electoral se estableció, por lo tanto, con el objetivo de llevar a cabo la elección de diputados para la Asamblea Nacional Constituyente, que tenía como principal misión, redactar un nuevo texto constitucional del país. Estas elecciones se realizaron el 1 de julio de 1984, con base a leyes específicas, las cuales quedaron derogadas al entrar en vigencia la nueva Constitución y la Ley Electoral y de Partidos Políticos (Decreto 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente).

Los primeros Magistrados del Tribunal Supremo Electoral, fueron electos en junio de 1983, juramentados el 30 de junio y tomaron posesión de sus cargos el 1 de julio del mismo año, elección que realizó la Corte Suprema de Justicia.

Al entrar en funciones la Asamblea Nacional Constituyente, ésta procedió a promulgar, con rango constitucional, la Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto Número 1-85 de fecha 3 de diciembre de 1985, cobrando vigencia el 14 de enero de 1986. Con esta normativa, el Tribunal Supremo Electoral fue constituido como la máxima autoridad en material electoral en Guatemala, confiriéndole independencia funcional y económica, estableciendo una asignación no menor del medio por ciento (0.5%) del Presupuesto General de Ingresos Ordinarios del Estado para cubrir sus gastos de funcionamiento y de los procesos electorales.

El año en que se celebren procesos electorales o procedimientos consultivos, la asignación indicada se aumentará en la cantidad que sea necesaria para satisfacer los egresos inherentes al proceso de elecciones, conforme la estimación que apruebe y justifique previamente el Tribunal Supremo Electoral. Dicha cantidad deberá ser incorporada al Presupuesto General de Ingresos del Estado y entregada al Tribunal un mes antes de la convocatoria de dichos procesos electorales, o procedimiento consultivo, según el artículo 122 de la Ley Electoral y de Partidos Políticos.

En el año 2016, la Ley Electoral y de Partidos Políticos fue reformada por medio del Decreto Número 26-2016. Entre sus principales reformas se establece la presidencia rotativa del Tribunal, la implementación del voto en el extranjero, la creación de la Unidad Especializada de Control y Fiscalización de las Finanzas de los Partidos Políticos y de la Unidad Especializada sobre Medios de Comunicación y Estudios de Opinión; se modificó el período de convocatoria para elecciones generales y dividió el proceso electoral en tres fases.

Desde la creación del Tribunal Supremo Electoral, se han llevado a cabo los procesos electorales siguientes: Una elección de Asamblea Nacional Constituyente en 1984, diez elecciones generales 1985, 1990-91, 1995-96, 1999, 2003, 2007, 2011, 2015, 2019 y 2023 (Presidente, Vicepresidente; Alcaldes y Corporaciones Municipales, Diputados por Lista Nacional, Diputados Distritales y Diputados al Parlamento Centroamericano, a partir de cuando fue creado este último), una elección de Diputados en 1994, tres

Consultas Populares en 1994, 1999 y 2018 y tres para elección de Alcaldes y Corporaciones Municipales en 1988, 1993, 1998 y en 2013, la repetición de la elección del Alcalde y Corporación Municipal en el Municipio de Nebaj, Quiché.

Cabe resaltar que, a diferencia de todos los procesos electorales anteriores, en el año 2004, se empieza a implementar la descentralización, como resultado de las reformas a la Ley Electoral y de Partidos Políticos en ese mismo año, específicamente en sus artículos 224 y 231; las cuales fueron aplicadas en el Proceso Electoral realizado en el año 2007; implementándose por primera vez en 681 Circunscripciones Electorales Municipales –CEM- más las 332 cabeceras municipales, presentaron una significativa variante, consistente en el inicio de la descentralización del voto, atendiendo a la reforma de la Ley Electoral y de Partidos Políticos. Con ello también se respondió a la necesidad de dar cumplimiento a los Acuerdos de Paz de facilitar el acceso al voto a los(as) ciudadanos(as) residentes en el área rural, por lo cual se crearon en ese año 681 CEM en todo el país. Para el evento electoral del 2011, se incrementaron 57 nuevas CEM, llegando a 738; para el Proceso Electoral del año 2015, se incrementaron 73 nuevas CEM, llegando a un total de 811. En la Consulta Popular “Diferendo territorial entre Guatemala y Belice”, se implementaron la misma cantidad.

Para el Proceso Electoral del año 2019, se incrementó en 10% llegando a un total de 893 CEM. Es importante señalar que la decisión para implementar e instalar una CEM, se realiza a partir de un estudio cartográfico, demográfico, social y político de las comunidades.

La descentralización del voto ha impactado de manera significativa en cuanto a la participación de la ciudadanía, porque ha cumplido plenamente el principio de “acercar el voto al ciudadano”, beneficiando especialmente a la ciudadanía que habita en el área rural del país.

En el área urbana, se mantiene el principio de que los ciudadanos voten lo más cercano a su domicilio, en la medida que los centros educativos (que son los que se usan como centros de votación) lo permitan.

Es importante resaltar que, en los procesos electorales de los años 2011 y 2015, se tuvo un significativo incremento de la inscripción de mujeres en el padrón electoral, habiendo alcanzado un porcentaje del 51% y 54% de mujeres inscritas

respectivamente, aptas para votar. Asimismo, en la Consulta Popular 2018 se alcanzó una participación del 26.65% de la población apta para votar, superando así los porcentajes de participación del 15.88% del año 1994 y de 18.55% del año 1999 y en el 2019 la cantidad de empadronados fue de 8,149,793 empadronados, los cuales se conformaron de la siguiente manera 3,763,284 Hombres y 4,386,509 Mujeres; el crecimiento del padrón electoral fue de un 7.84%, en 592,920 de nuevos empadronados y la participación fue de 61.84% (5,039,832) para la primera elección y de 42.70% (3,479,962) para la segunda elección. Para el 2023 la cantidad de empadronados fue de 9,361,068, los cuales se conforman de la siguiente manera 5,067,859 mujeres y 4,293,209 hombres, el crecimiento del padrón fue de un 14.86%, en 1,211,275 nuevos empadronados y la participación fue del 60.52% (5,557,273) para la primera elección y del 45.10% (4,208,985) para la segunda elección 2023, participaron 41,430 candidatos y candidatas para los 4,336 cargos que se eligieron entre el 25 de junio y el 20 de agosto, las mujeres obtuvieron 545 cargos.

VISIÓN Y MISIÓN INSTITUCIONAL

VISIÓN

“Ser la institución electoral rectora, de rango constitucional, que oriente, fomente e incremente la participación ciudadana en el voto responsable y consciente; que fortalezca la evolución y el desarrollo del sistema democrático, el respeto pleno y garantía de la voluntad popular en los procesos electorales, transparentes e incluyentes manteniendo la confianza ciudadana en la justicia electoral”.

MISIÓN

“Somos la máxima autoridad en materia electoral, independiente, no supeditada a organismo alguno del Estado, que promueve el ejercicio de la ciudadanía plena, igualitaria e inclusiva y la participación de las organizaciones políticas, para garantizar el derecho de elegir y ser electo, así como facilita el óptimo funcionamiento de los órganos electorales temporales, con el fin de alcanzar la consolidación de la democracia”.

OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

- Incrementar la credibilidad y confianza del actuar del Tribunal Supremo Electoral, en la ciudadanía y las organizaciones políticas.
- Fortalecer la función jurisdiccional constitucional del Tribunal Supremo Electoral.
- Procurar que la Ley Electoral y de Partidos Políticos se convierta en un instrumento efectivo, que favorezca el cumplimiento de los fines del Tribunal Supremo Electoral para los cuales fue creado.
- Garantizar la transparencia en los eventos electorales.
- Garantizar imparcialidad y eficiencia en los mecanismos de inscripción, control y fiscalización de las organizaciones políticas y candidatos a cargos de elección popular.
- Contribuir al mejoramiento de capacidades de los partidos políticos respecto a sus derechos y obligaciones legalmente establecidos.
- Promover la participación cívico-política y democrática de las mujeres, fortaleciendo sus capacidades para optar a puestos de elección popular.
- Impulsar el incremento de ciudadanos inscritos en el padrón electoral, para el ejercicio de sus derechos políticos.
- Fortalecer la depuración y actualización permanente del padrón electoral.
- Administrar procesos electorales transparentes, confiables, con amplia participación ciudadana, fomentando el fortalecimiento de los deberes y derechos de los ciudadanos.
- Impulsar y desarrollar procesos de reflexión, deliberación y formación cívico-política y electoral con los distintos grupos de ciudadanos, para incrementar su capacidad y conocimiento democrático.
- Mejorar y agilizar procesos y gestiones actualizados a fin de brindar un mejor servicio, en las dependencias del Tribunal Supremo Electoral.
- Dar a conocer información relevante y pertinente de los objetivos, acciones y resultados del Tribunal Supremo Electoral, de manera confiable, veraz y oportuna, tanto externa como internamente.

- Mantener y mejorar las condiciones de trabajo y el cumplimiento adecuado de las funciones de todos los trabajadores del Tribunal Supremo Electoral.
- Contar con información veraz, confiable y oportuna, para la toma de decisiones, sobre los avances y resultados de las actividades planificadas y los recursos utilizados.
- Obtener apoyo de la cooperación nacional e internacional, en materia de asistencia técnica o financiera, para la implementación de las políticas institucionales y el fortalecimiento del desarrollo de las funciones del Tribunal.
- Fortalecer la comunicación y coordinación del Tribunal con los organismos y entidades de cooperación, así como con órganos electorales de otros países.
- Mantener el patrimonio físico del Tribunal Supremo Electoral, en condiciones adecuadas y funcionales, así como de inmuebles que se adquieran y otros bienes necesarios, para el desarrollo de sus funciones.

FUNCIONES DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO

Dentro de las principales funciones de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero, contenidas en numeral 5.1 del punto Quinto del Acta número 22-2021 del Pleno de Magistrados, se encuentran las siguientes:

- a) Presentar al Pleno de Magistrados para su aprobación los estudios, análisis normativos comparados y operativos para definir la modalidad de Voto en el Extranjero.
- b) Presentar al Pleno de Magistrados para su aprobación propuestas para revisión y reformulación, si fuera el caso, de concepciones convencionales sobre ciudadanía, criterios de pertenencia a la comunidad política nacional, con el objeto de garantizar el ejercicio de derechos políticos de los guatemaltecos en el extranjero.
- c) Presentar al Pleno de Magistrados para su aprobación, las propuestas de los procedimientos para llevar a cabo, en coordinación con las dependencias competentes, el empadronamiento y/o actualización de datos de los guatemaltecos en el extranjero (presencialmente en oficinas del Registro de Ciudadanos en el país, en consulados de Guatemala, vía internet, plataformas virtuales u otras).



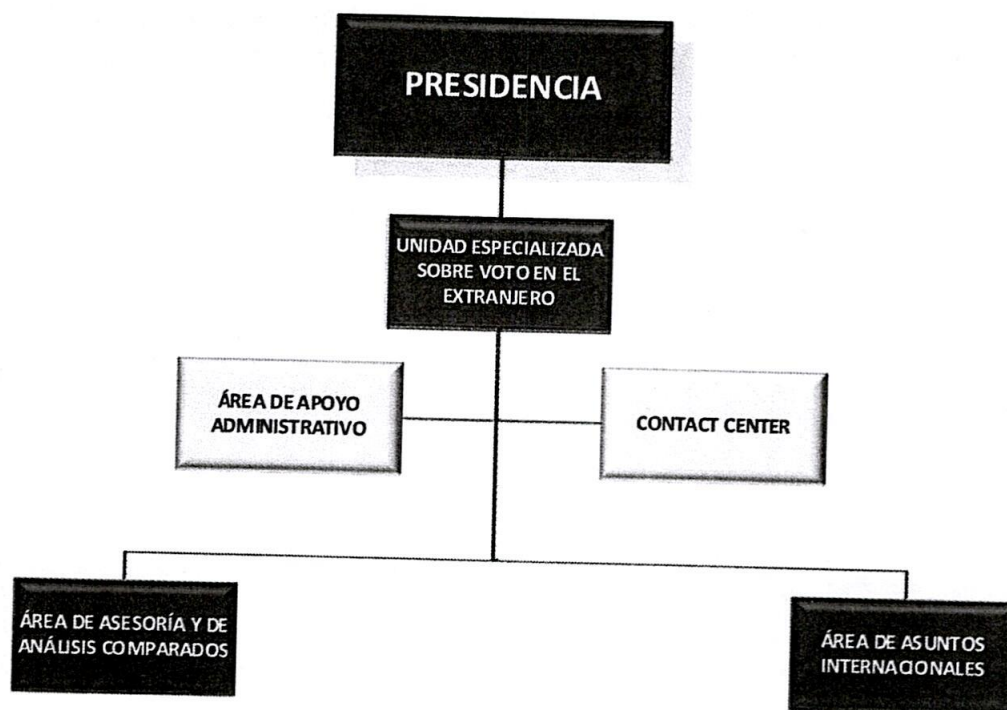
- d) Realizar estudios y análisis periódicos de los guatemaltecos en el extranjero atendiendo a los cambios sociales y políticos, a fin de determinar y proponer al Pleno de Magistrados el desarrollo de las estrategias de campañas políticas electorales (marketing electoral) para información, llamamiento a la actualización de datos, empadronamiento y voto de los guatemaltecos en el extranjero, y de esta manera fomentar la comunicación institucional, comunicación social y comunicación electoral.
- e) Realizar la evaluación técnica, logística y económica del voto de los guatemaltecos en el extranjero, con el objeto de establecer fortalezas, debilidades y mejoras que puedan ser implementadas para futuras elecciones.
- f) Diseñar y presentar al Pleno de Magistrados para su aprobación las propuestas de los mecanismos y programas de vinculación permanentes, regulares y temporales con todo tipo de organizaciones sociales y redes de la sociedad civil de guatemaltecos en el interior y exterior del país, con el objeto de diseñar programas y/o actividades binacionales para el ejercicio del voto en el extranjero.
- g) Realizar los estudios y análisis para presentar al Pleno de Magistrados las propuestas en coordinación con el Instituto de Capacitación, Cívica, Política y Electoral, de talleres, conversatorios y capacitaciones de guatemaltecos en el extranjero, con el objetivo de contar con personas capacitadas para la integración de los Órganos Temporales Electorales.
- h) Realizar la coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, a fin de contar con su acompañamiento respecto a las gestiones referentes a la implementación del Voto en el extranjero, elaborando todos aquellos proyectos, acuerdos y similares entre el Tribunal Supremo Electoral, Ministerio de Relaciones Exteriores, Registro Nacional de las Personas y demás Instituciones de Estado que se estime pertinente para la implementación del mismo.
- i) Coordinar y gestionar con el Registro de Ciudadanos, Dirección Electoral y Dirección General de Informática, los procesos que a cada uno competan para la realización e implementación del proceso del voto de los guatemaltecos en el extranjero, así como con otras dependencias del Tribunal Supremo Electoral, cuando así se requiera.



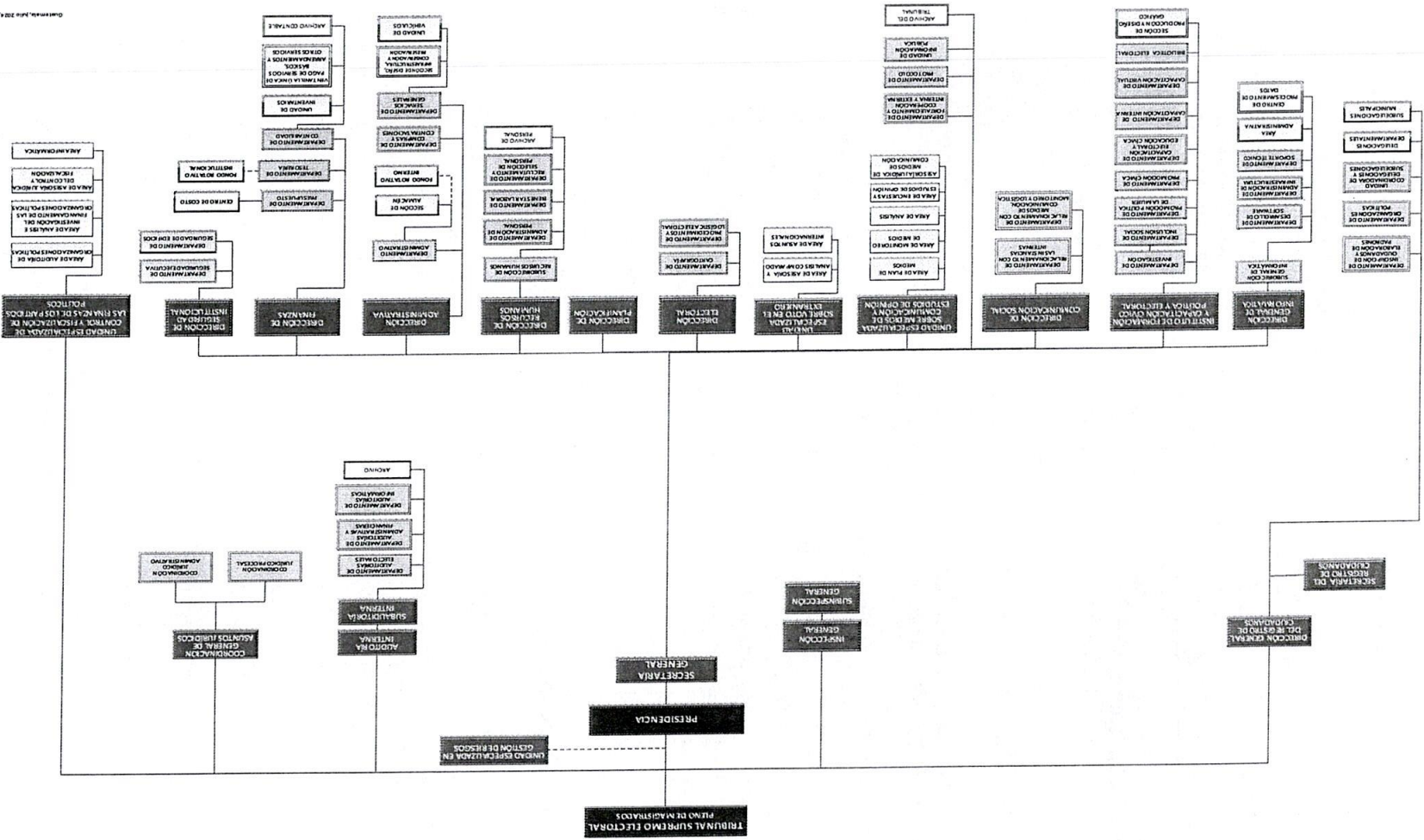
- j) Coordinar con la Dirección Electoral a efecto de definir los procedimientos a utilizar para dotar de todos los insumos necesarios a los puestos o centro de votación que sean necesarios implementar.
- k) Elaborar y presentar al Pleno de Magistrados los proyectos de los reglamentos y disposiciones legales, en cuanto a procesos relativos al ejercicio del voto de los guatemaltecos en el extranjero.
- l) Validar cualquier propuesta y asunto que las otras dependencias del Tribunal Supremo Electoral propongan sobre Voto en el Extranjero.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO

A continuación, se presenta el organigrama estructural de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero, establecido según Acuerdo Número 201-2021.



ORGANIGRAMA DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL



COMPENDIO DE PROCEDIMIENTOS

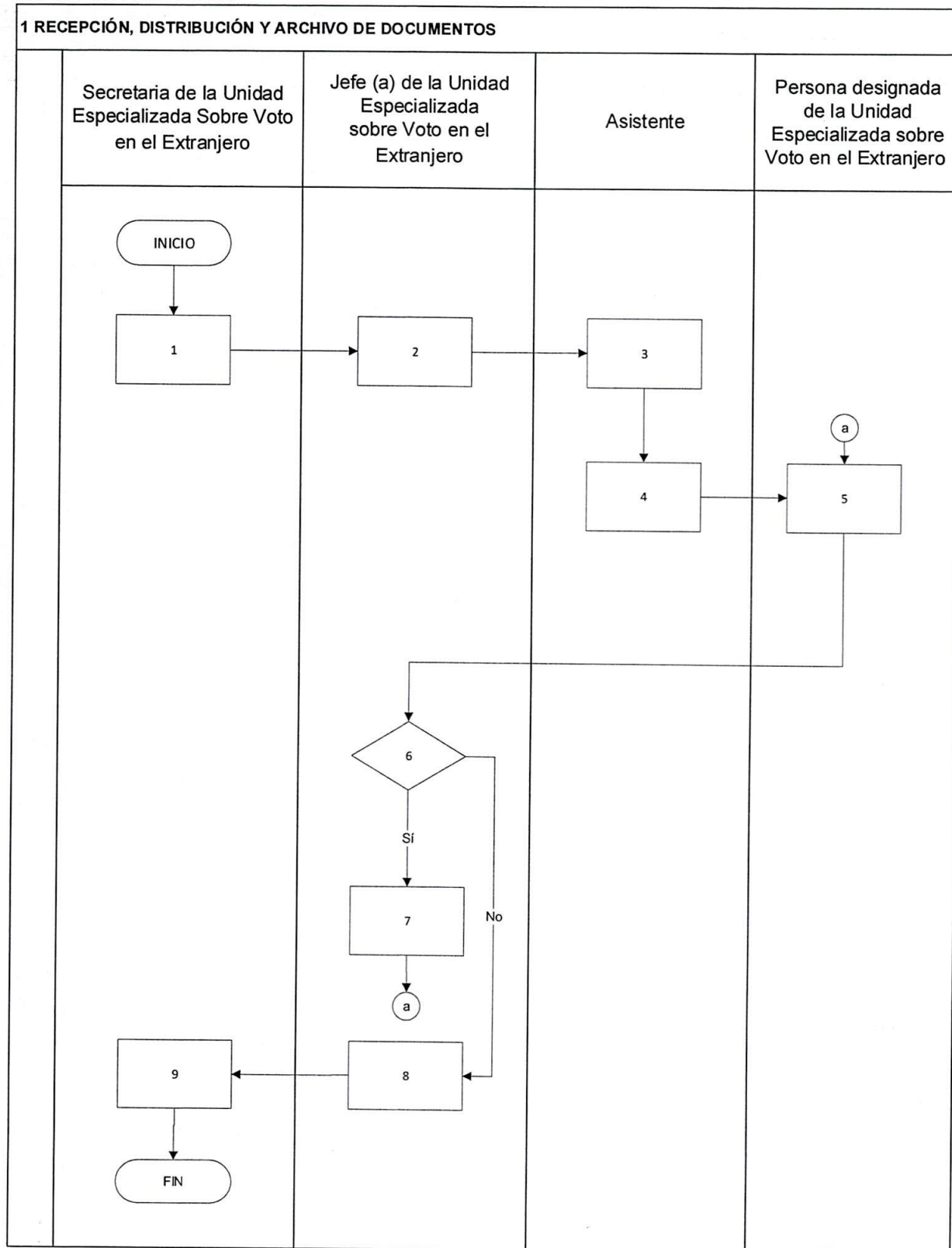
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO	PROCEDIMIENTO 1
RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Conjunto de actividades que ayudan a mejorar la administración de documentos.	
OBJETIVO:	
Estructurar y ejecutar las actividades administrativas, técnicas, de planificación, manejo y organización de la información técnica y administrativa, brindando soporte físico de la documentación.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto Número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 12	
Acuerdo Número 391-2018 Modificación del Acuerdo Número 180-2018 de creación de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
Acuerdo Número 274-2016 Reglamento de Voto en el Extranjero reformado mediante Acuerdo No. 21-2023.	
Acuerdo Número 201-2021 Aprobación de las descripciones y especificaciones de puestos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
RESPONSABLE:	
Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe correspondencia, registra en control de ingreso/egresos electrónicos, coloca sello con fecha y hora de ingreso y traslada documentos.
2.	Jefe (a) de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Revisa la correspondencia recibida y traslada a Asistente, para entrega a responsable.
3.	Asistente	Recibe los documentos, revisa y asigna a quien corresponda.
4.		Distribuye la correspondencia a la persona responsable y actualiza el control de ingresos y egresos electrónico.
5.	Persona designada de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe, elabora respuesta (si fuera necesario) y traslada para revisión.
6.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe y revisa información.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
7.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Si tiene cambios, devuelve para su respectiva corrección, (regresa a paso número 5).
8.		Si no tiene cambios, firma y traslada correspondencia.
9.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe documento, registra en control de ingreso/egresos electrónicos, genera fotocopia y envía a donde corresponde y archiva copia con sello de recibido.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



DIAGRAMA DE FLUJO:

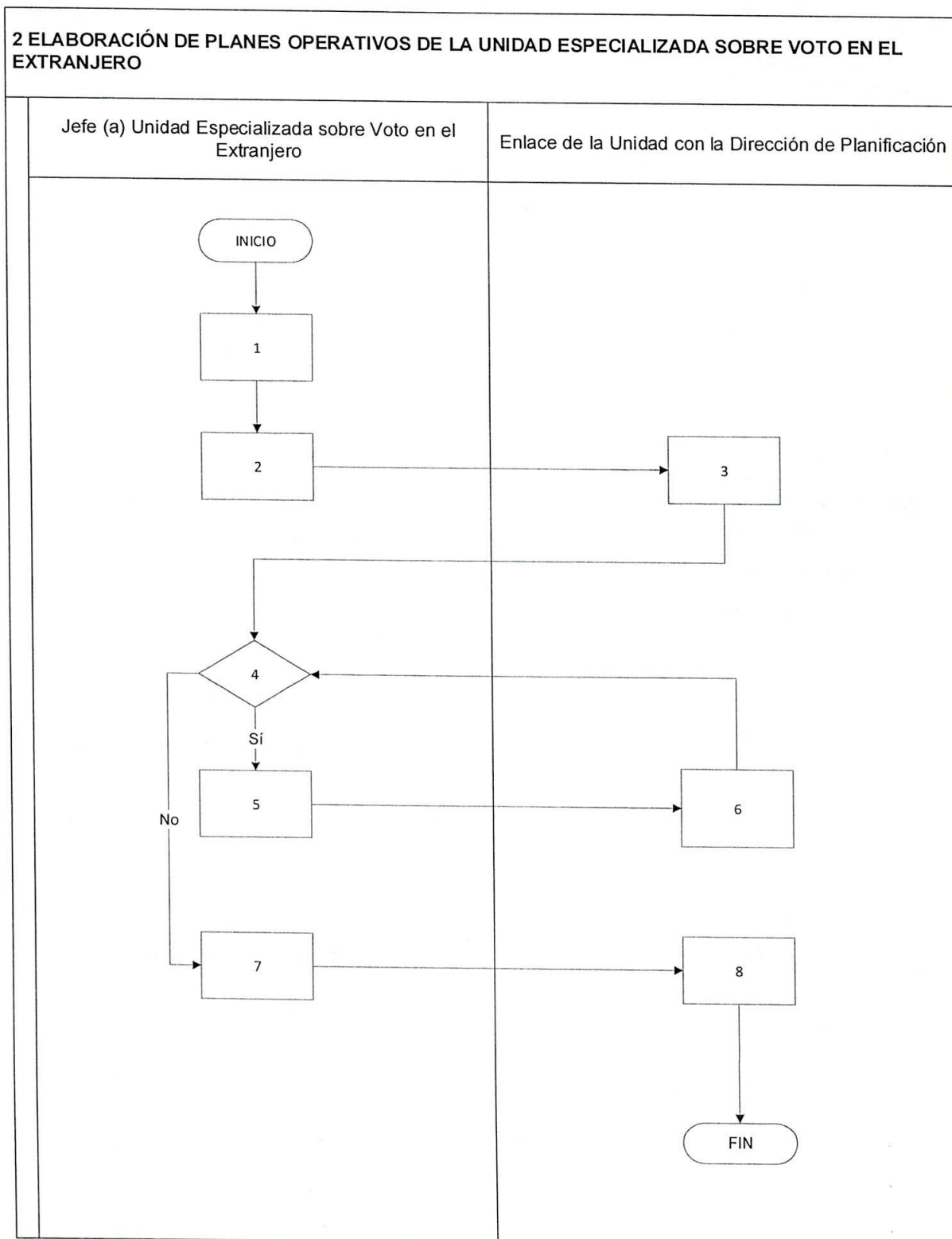


TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO	PROCEDIMIENTO 2
ELABORACIÓN DE PLANES OPERATIVOS DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Documento oficial en el que los responsables de la Unidad establecen una serie de actividades y metas anuales que ejecutarán durante el ejercicio fiscal.	
OBJETIVO:	
Determinar las actividades que se realizarán para lograr los resultados que se desean alcanzar en el año respectivo.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 12	
Acuerdo Número 391-2018 Modificación del acuerdo de creación de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
Acuerdo Número 274-2016 Reglamento de Voto en el Extranjero reformado mediante Acuerdo No. 21-2023.	
Acuerdo Número 201-2021 Aprobación de las descripciones y especificaciones de puestos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
RESPONSABLE:	
Jefe (a) de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe solicitud de la Dirección de Planificación, coordina con su equipo de trabajo la elaboración del plan o formatos recibidos.
2.		Instruye a la persona asignada como enlace para la recopilación de información y llenado de formatos recibidos.
3.	Enlace de la Unidad con la Dirección de Planificación	Recibe instrucción, recopila información de las jefaturas, revisa, integra y traslada.
4.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe y revisa el plan integrado de la Unidad con su respectiva estimación presupuestaria.
5.		Si tiene modificaciones, lo devuelve al enlace para que las realice.
6.	Enlace de la Unidad con la Dirección de Planificación	Recibe, realiza los cambios y nuevamente lo traslada a para aprobación.

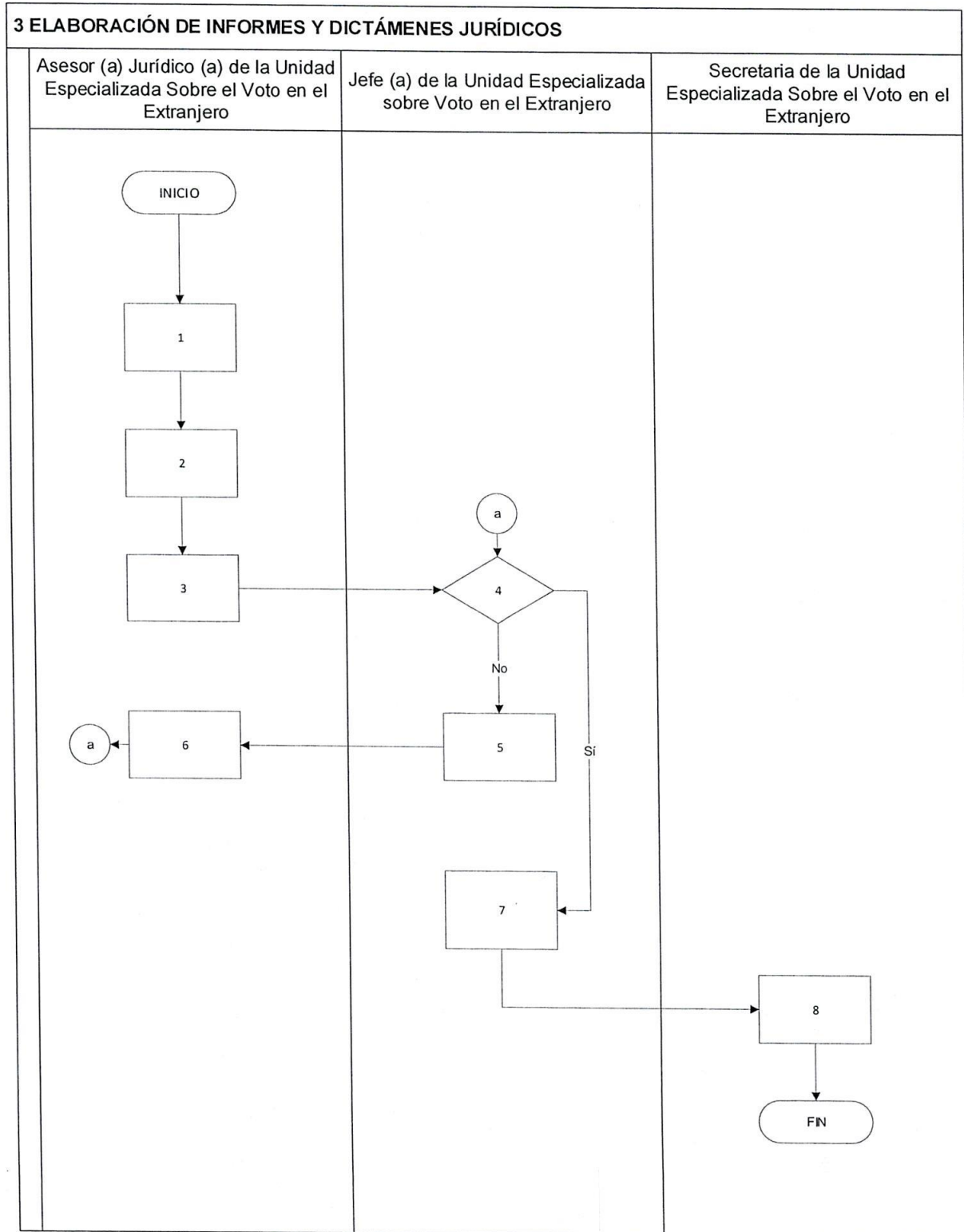
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
7.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Si no tiene modificaciones, autoriza y traslada a enlace para enviarlo a Dirección de Planificación.
8.	Enlace con la Dirección de Planificación	Recibe plan aprobado y traslada a la Dirección de Planificación por Intranet o correo electrónico.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO:



TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO		PROCEDIMIENTO 3
ELABORACIÓN DE INFORMES Y DICTÁMENES JURÍDICOS		
DEFINICIÓN GENERAL:		
Documento oficial en el que la unidad propone o informa sobre temas relacionados al voto en el extranjero.		
OBJETIVO:		
Emitir opiniones, propuestas, dictámenes basados en compatibilidad de leyes sobre el voto de los guatemaltecos residentes en el extranjero.		
NORMAS ESPECÍFICAS:		
Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto Número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 12		
Acuerdo Número 391-2018 Modificación del Acuerdo Número 180-2018 de creación de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero		
Acuerdo Número 274-2016 Reglamento de Voto en el Extranjero reformado mediante Acuerdo No. 21-2023.		
Acuerdo Número 201-2021 Aprobación de las descripciones y especificaciones de puestos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero		
RESPONSABLE:		
Asesor (a) Jurídico (a) de la Unidad Especializada Sobre el Voto en el Extranjero		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Asesor (a) Jurídico (a) de la Unidad Especializada Sobre el Voto en el Extranjero	Recibe oficio y/o solicitud de la Jefatura de la Unidad para la elaboración de informe, propuesta de dictamen o asesoría jurídica.
2.		Verifica, analiza, aplica legislación y compatibilidad con leyes nacionales e internacionales.
3.		Imprime lo solicitado, firma y traslada para revisión.
4.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe y revisa información.
5.		Si no está de acuerdo hace observaciones y devuelve.
6.	Asesor (a) Jurídico (a) de la Unidad Especializada Sobre el Voto en el Extranjero	Recibe, revisa e incorpora observaciones y traslada.
7.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Si está de acuerdo, traslada a Secretaría para finalizar el trámite respectivo.
8.	Secretaría de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe documento, registra en control de ingreso/egresos electrónico, genera fotocopia y envía a donde corresponde y archiva copia con sello de recibido.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

DIAGRAMA DE FLUJO:





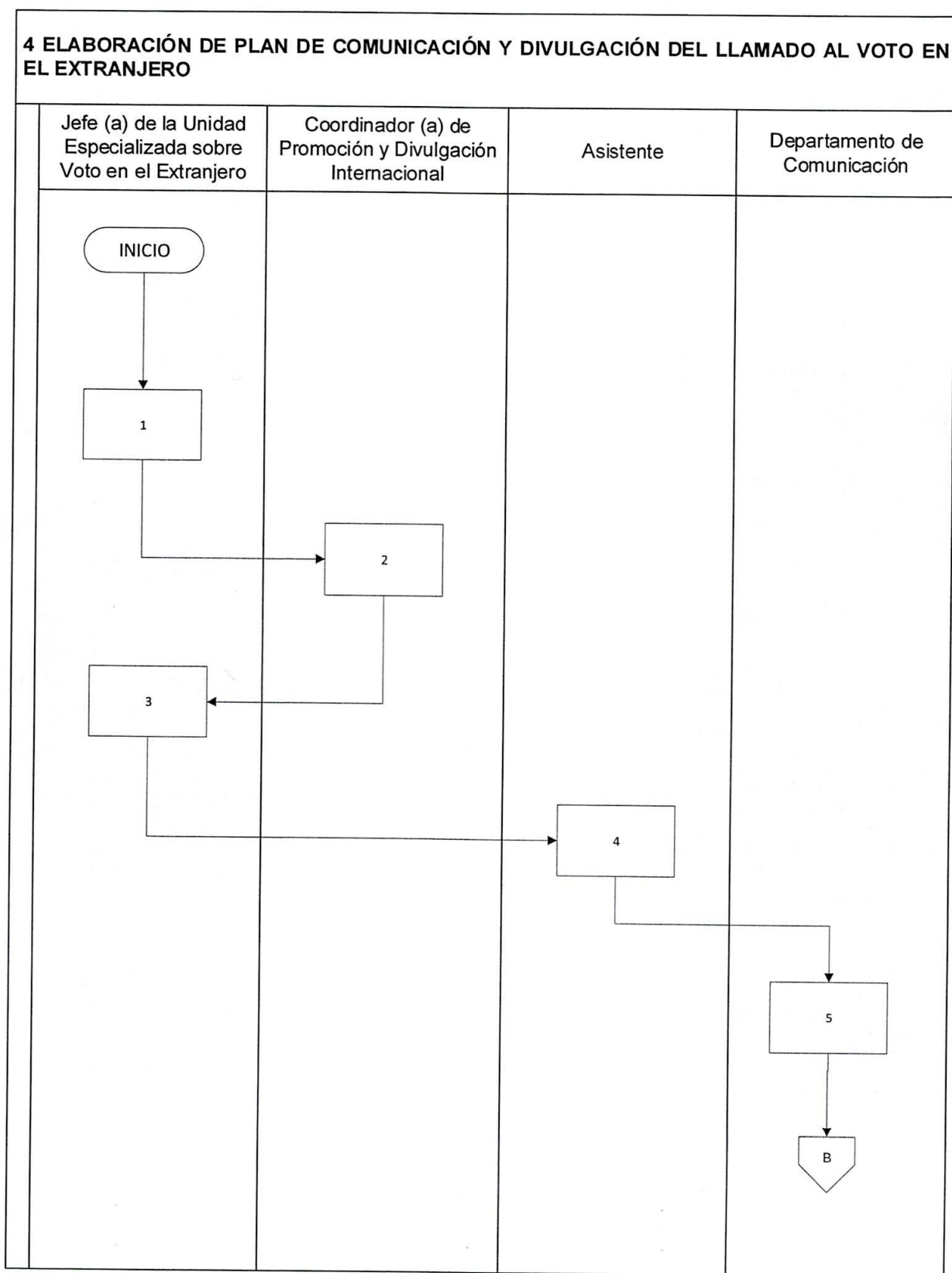
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO	PROCEDIMIENTO 4
ELABORACIÓN DE PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL LLAMADO AL VOTO EN EL EXTRANJERO	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Proyecto que contiene la ruta donde se plasmará la forma en que la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero se comunicará y vinculará con los guatemaltecos residentes en el extranjero.	
OBJETIVO:	
Coordinar el desarrollo de campañas de información y llamamiento a la inscripción/actualización de datos, así como del voto, de los guatemaltecos residentes en el extranjero.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 12. Acuerdo Número 391-2018 Modificación del acuerdo de creación de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero. Acuerdo Número 274-2016 Reglamento de Voto en el Extranjero reformado mediante Acuerdo No. 21-2023. Acuerdo Número 201-2021 Aprobación de las descripciones y especificaciones de puestos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
RESPONSABLE:	
Coordinador (a) de Promoción y Divulgación Internacional Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero.	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Solicita por medio de oficio que se elabore el Plan de Comunicación y Divulgación del llamado al Voto en el Extranjero y traslada.
2.	Coordinador (a) de Promoción y Divulgación Internacional	Recibe oficio y realiza el plan, el cual incluye: Alcance, medios a utilizar, tiempos, lineamientos, entre otra información y lo traslada.
3.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe, revisa y da su visto bueno y traslada.
4.	Asistente	Recibe el plan, elabora oficio de traslado al Departamento de Comunicación, para verificación.
5.	Departamento de Comunicación	Recibe, revisa y valida la información del Plan de Comunicación y traslada.
6.	Coordinador (a) de Promoción y Divulgación Internacional	Recibe y si tiene modificaciones las realiza y traslada.

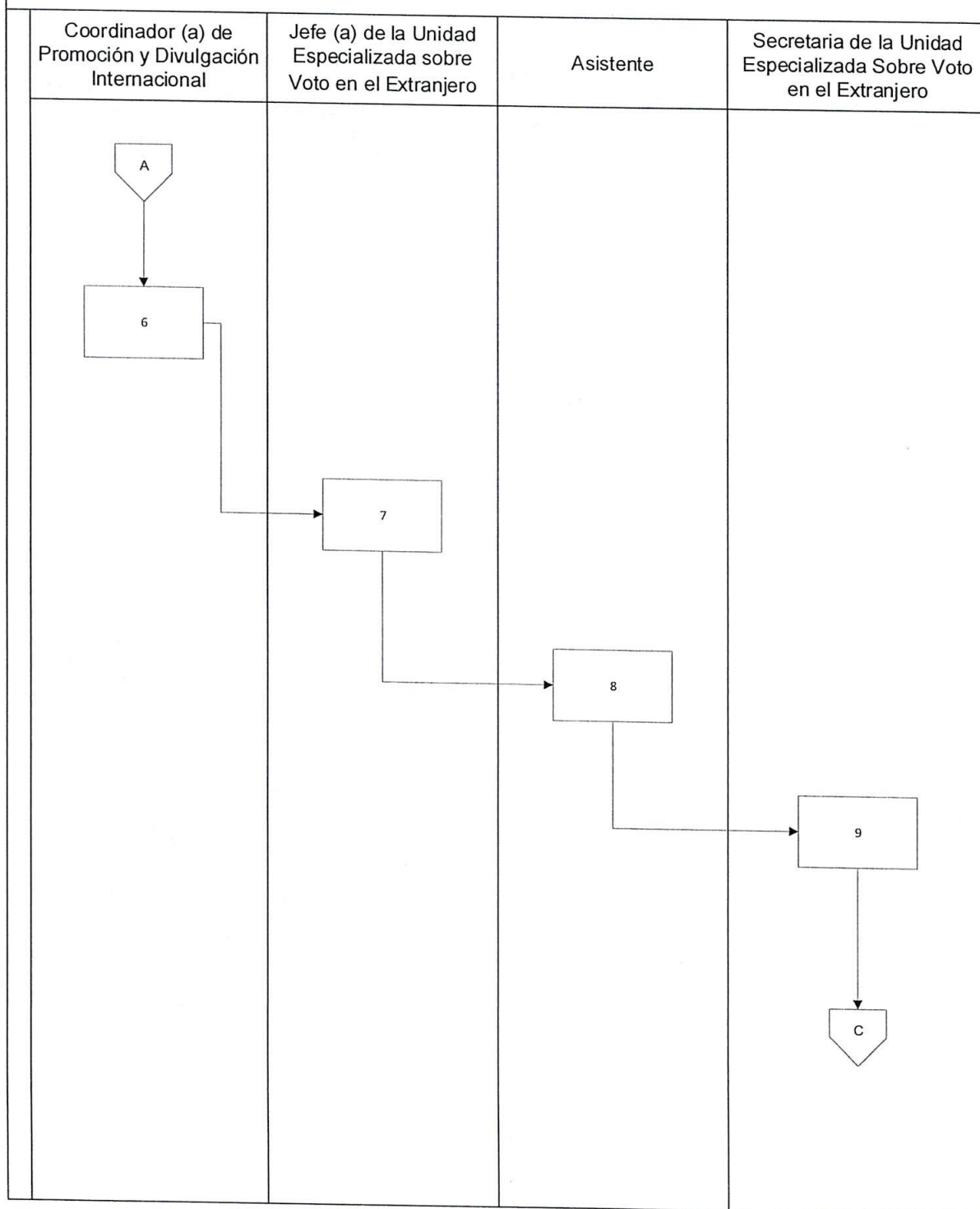


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
7.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe, firma de visto bueno y traslada.
8.	Asistente	Recibe el plan y traslada a Secretaria, para que sea sometido a consideración del Pleno de Magistrados (as).
9.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe el plan con oficio elaborado, genera fotocopias, registra en control electrónico de ingresos/egresos y traslada.
10.	Secretario (a) General	Recibe y traslada al Pleno de Magistrados(as) para someter a consideración y aprobación.
11.	Pleno de Magistrados(as)	Reciben el plan, analizan, aprueban o imprueban y devuelven.
12.	Secretario (a) General	Recibe y devuelve a la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero, informando si el Pleno aprobó o si requieren que se hagan correcciones.
13.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe notificación, verifica y traslada para atender modificaciones.
14.	Coordinador (a) de Promoción y Divulgación Internacional	Recibe realiza modificaciones y traslada.
15.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe y registra y traslada a Secretaría General.
16.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Si no tiene modificaciones, inicia con la ejecución del Plan de Comunicación y Divulgación y traslada copia a Secretaria para archivo.
17.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe, registra en control electrónico de ingresos /egresos y archiva con el sello de recibido.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

DIAGRAMA DE FLUJO

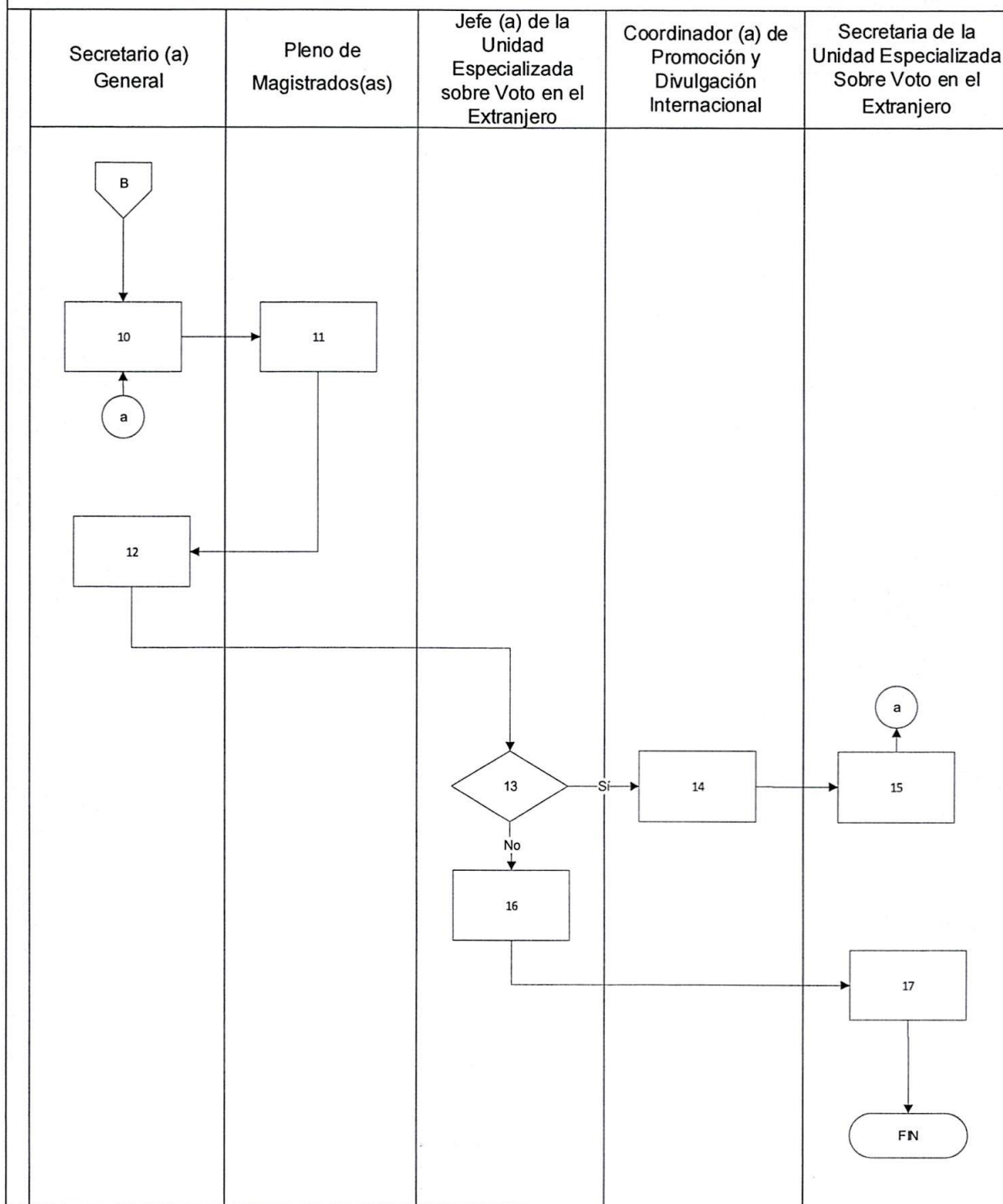


4 ELABORACIÓN DE PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL LLAMADO AL VOTO EN EL EXTRANJERO





4 ELABORACIÓN DE PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL LLAMADO AL VOTO EN EL EXTRANJERO



TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO	PROCEDIMIENTO 5
GESTIÓN DE CREACIÓN DE CENTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL MIGRANTE DE CARÁCTER TEMPORAL DURANTE LOS PROCESOS ELECTORALES	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Consiste en gestionar la creación de un centro que información que almacene, conserve y difunda documentos e información en materia electoral durante los procesos electorales.	
OBJETIVO:	
Definir estrategias de vinculación social, con el fin de promover campañas de información y divulgación, dirigida a los guatemaltecos residentes en el extranjero.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 12.	
Acuerdo Número 391-2018 Modificación del acuerdo de creación de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero.	
Acuerdo Número 274-2016 Reglamento de Voto en el Extranjero reformado mediante Acuerdo No. 21-2023.	
Acuerdo Número 201-2021 Aprobación de las descripciones y especificaciones de puestos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
RESPONSABLE:	
Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero.	
Coordinador (a) de Contact Center.	

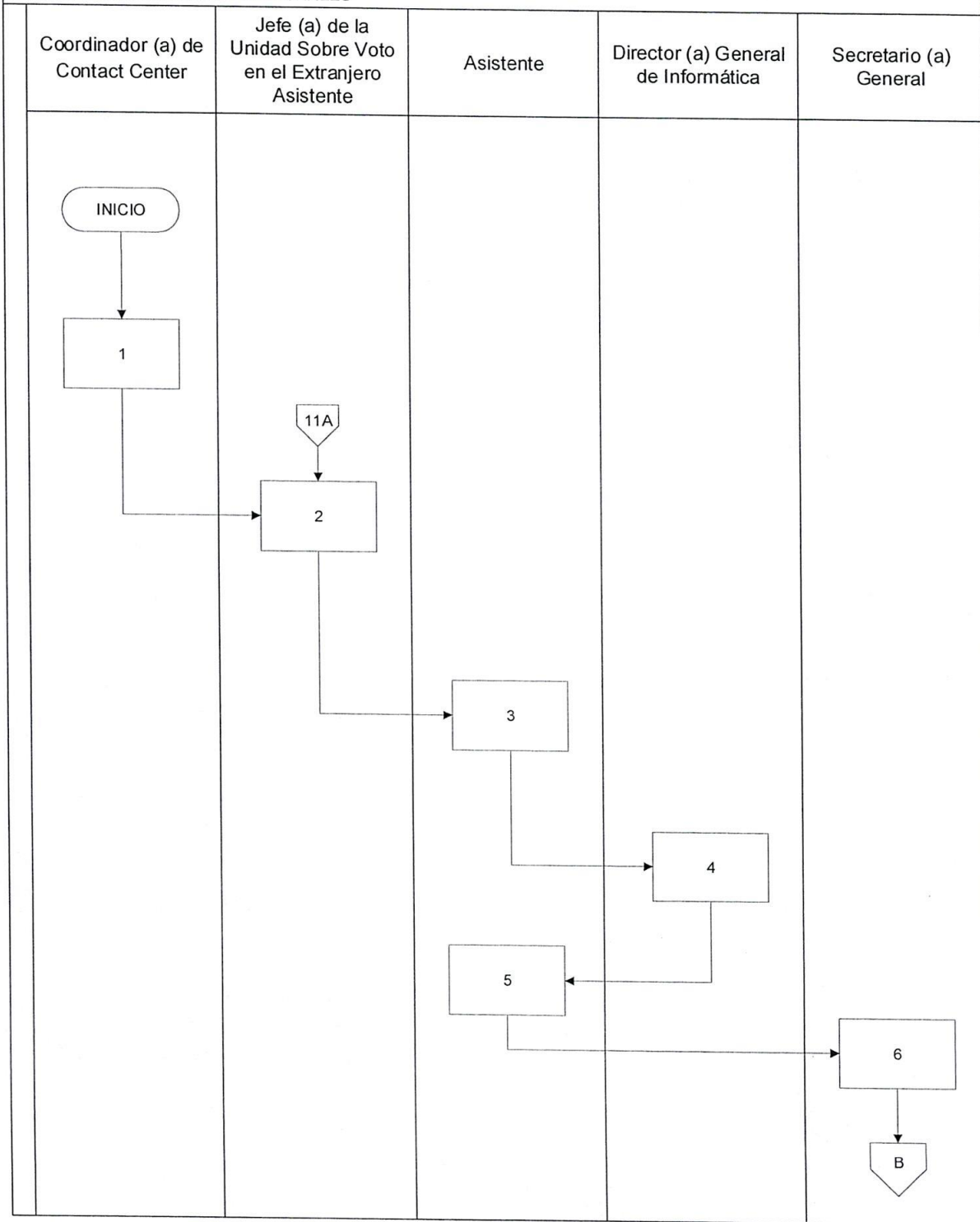
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1.	Coordinador (a) de Contact Center	Elabora solicitud indicando la necesidad de la creación del Centro de Información. Adjuntando al mismo un cuadro con información del personal temporal necesario a contratar, los requerimientos de equipo y software a utilizar y traslada.
2.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Autoriza la solicitud de creación del Centro de Información y traslada a Asistente para envío a la Dirección General de Informática para su conocimiento.
3.	Asistente	Recibe el Oficio genera fotocopias y traslada a Dirección General de Informática.
4.	Director (a) General de Informática	Recibe y se da por enterado de la información recibida y traslada firmando de recibido.
5.	Asistente	Recibe y envía a Secretaría General, para que sea sometido a consideración de las autoridades superiores.
6.	Secretario (a) General	Recibe y traslada al Pleno de Magistrados(as) para someter a consideración.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
7.	Pleno de Magistrados(as)	Recibe oficio, analiza, aprueba o imprueba y devuelve.
8.	Secretario (a) General	Recibe y devuelve a la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero, informando si el Pleno de Magistrados (as) aprobó o si requiere modificaciones.
9.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe notificación y traslada.
10.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe y revisa.
11.		Si tiene modificaciones las realiza y devuelve.
12.		Si no tiene modificaciones, inicia con la implementación del Centro de información y traslada copia a Secretaria para archivo.
13.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe, registra en control electrónico de ingresos /egresos y con el sello de recibido y archiva.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

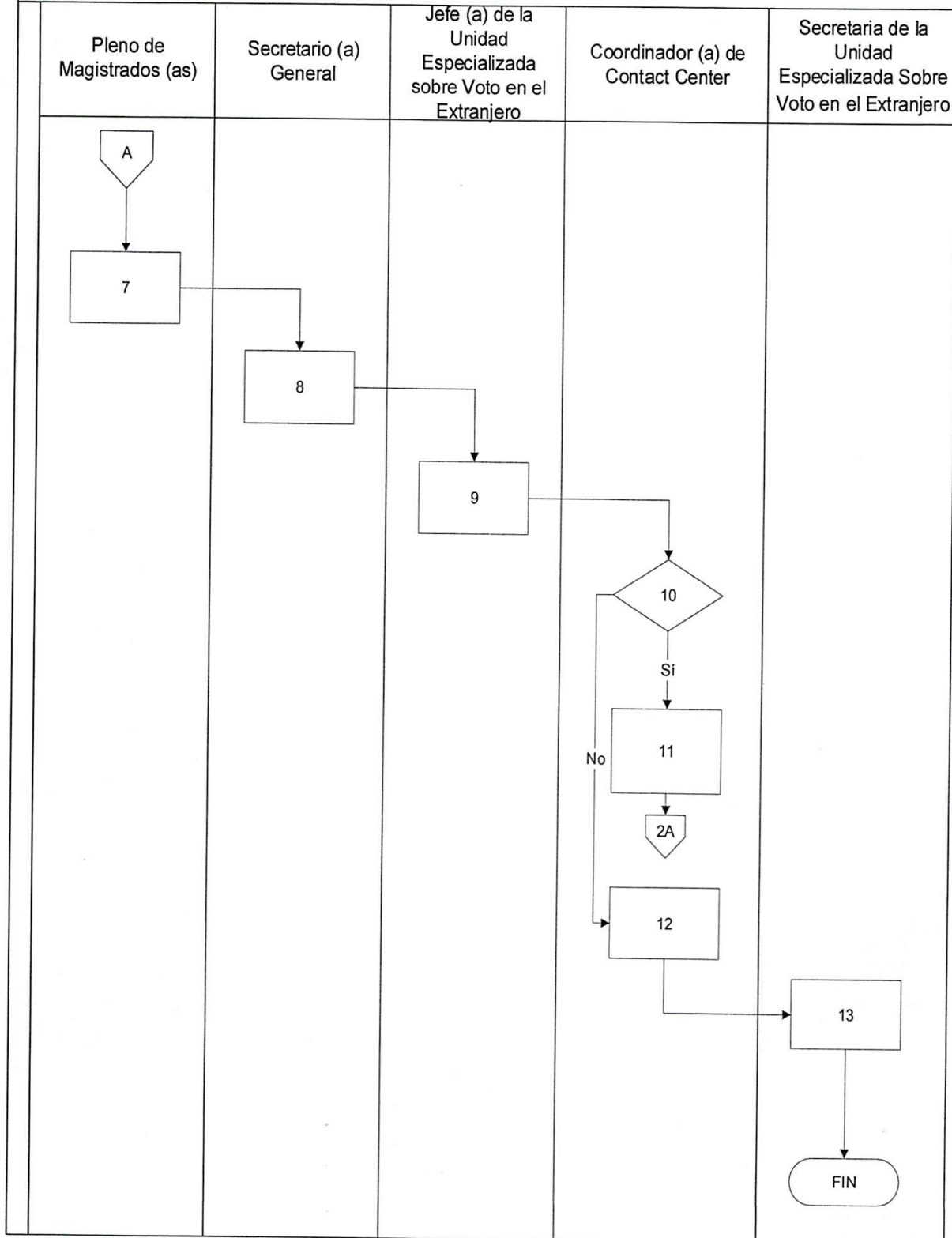
DIAGRAMA DE FLUJO:

5 GESTIÓN DE CREACIÓN DE CENTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL MIGRANTE DE CARÁCTER TEMPORAL DURANTE LOS PROCESOS ELECTORALES





5 GESTIÓN DE CREACIÓN DE CENTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL MIGRANTE DE CARÁCTER TEMPORAL DURANTE LOS PROCESOS ELECTORALES



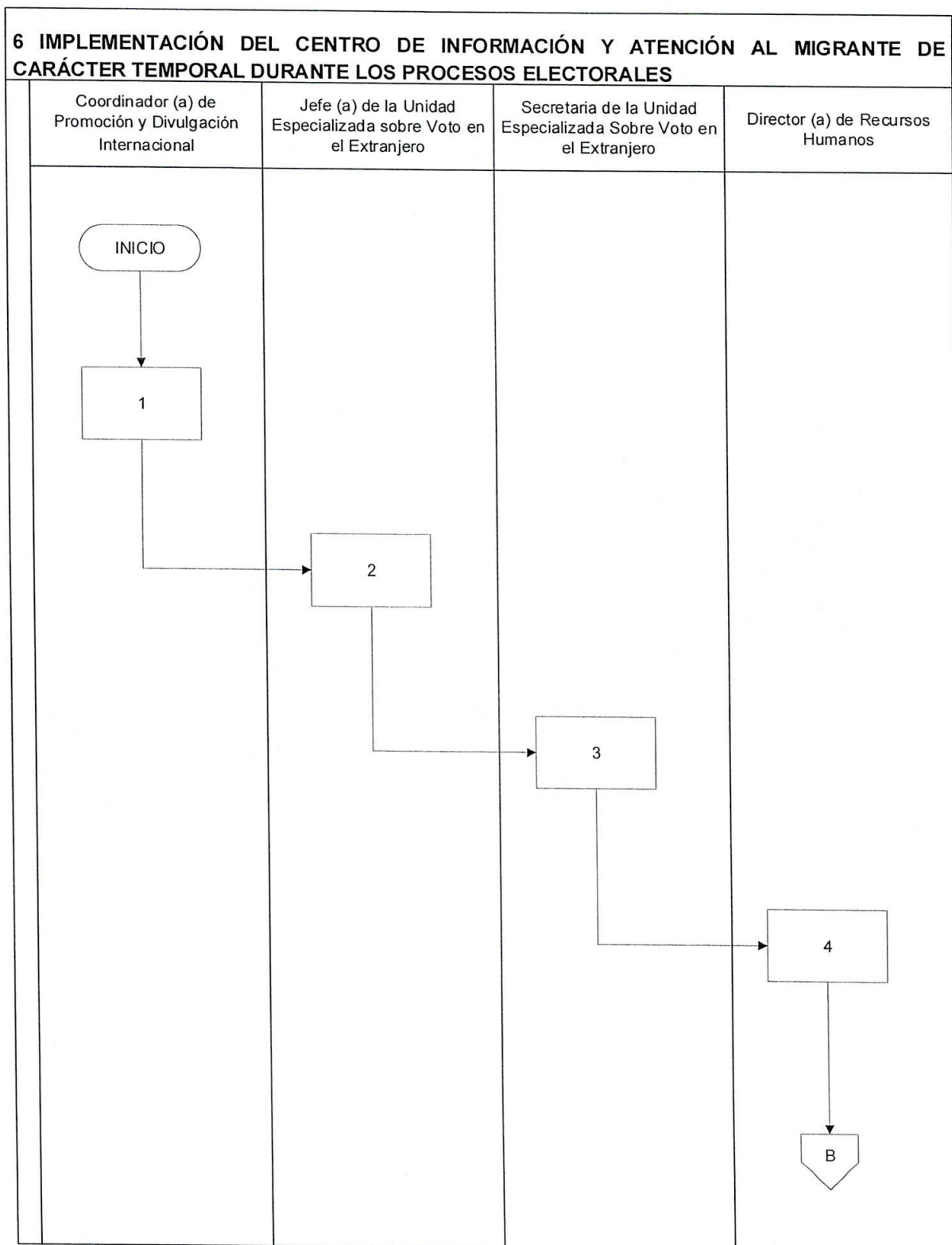
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO		PROCEDIMIENTO 6
IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL MIGRANTE DE CARÁCTER TEMPORAL DURANTE LOS PROCESOS ELECTORALES		
DEFINICIÓN GENERAL:		
Consiste en la implementación de un Centro de información para almacenar, conservar y difundir documentos e información en materia electoral.		
OBJETIVO:		
Implementar estrategias de vinculación social, con el fin de promover campañas de información y divulgación, dirigida a los guatemaltecos residentes en el extranjero.		
NORMAS ESPECÍFICAS:		
Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 12.		
Acuerdo Número 391-2018 Modificación del acuerdo de creación de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero.		
Acuerdo Número 274-2016 Reglamento de Voto en el Extranjero reformado mediante Acuerdo No. 21-2023.		
Acuerdo Número 201-2021 Aprobación de las descripciones y especificaciones de puestos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero		
RESPONSABLE:		
Coordinador (a) de Promoción y Divulgación Internacional		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Coordinador (a) de Promoción y Divulgación Internacional	Recibe el documento de aprobación para la implementación del Centro de Información y Atención al Migrante y elabora oficio de solicitud de personal a la Dirección de Recursos Humanos con la siguiente información: • Cantidad de personas a contratar • Plazo de la contratación • Atribuciones y funciones • Salario aprobado y trasladado.
2.	Jefe (a) Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe el oficio, revisa, sella, firma de visto bueno y traslada.
3.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe el oficio, genera copias, registra en Control electrónico de ingresos/egresos y traslada.
4.	Director (a) de Recursos Humanos	Recibe y elabora el procedimiento de contratación y traslada a Secretaría General para consideración del Pleno de Magistrados (as).



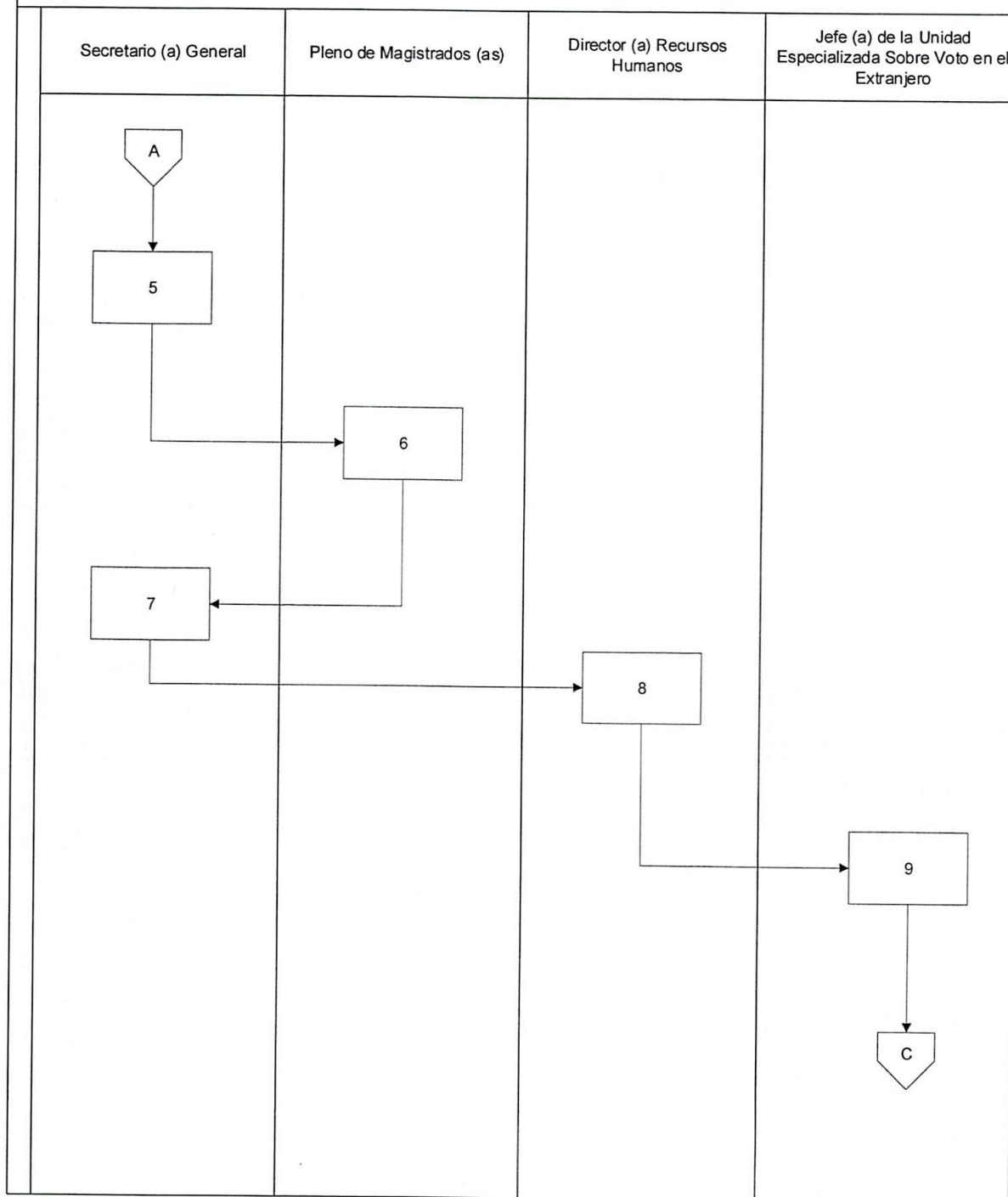
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
5.	Secretario (a) General	Recibe el procedimiento y traslada al Pleno de Magistrados (as) para someter a consideración el personal a contratar.
6.	Pleno de Magistrados (as)	Recibe el procedimiento, resuelve y devuelve.
7.	Secretario (a) General	Recibe y traslada a la Dirección de Recursos Humanos con copia a la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero informando lo resuelto por el Pleno de Magistrados (as).
8.	Director (a) de Recursos Humanos	Recibe notificación, inicia con la gestión de contratación del personal del Centro de Información y Atención al Migrante, al finalizar notifica a la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero.
9.	Jefe (a) de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe notificación y entrega a Secretaria para traslado correspondiente.
10.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe oficio, registra en control electrónico de ingresos /egresos y traslada.
11.	Coordinador (a) de Promoción y Divulgación Internacional	Recibe oficio y realiza las siguientes solicitudes: • Espacio físico • Mobiliario y equipo • Internet y líneas telefónicas • Insumos de oficina • Seguridad
12.		Realiza coordinación con el Instituto Electoral para agendar las capacitaciones del personal del Centro de Información y Atención al Migrante.
13.		Notifica al personal contratado para que se presente a las capacitaciones programadas.
14.	Personal contratado	Recibe notificación de las capacitaciones, asiste y al finalizar realiza informe y entrega a Jefe del Área de Asuntos Internacionales.
15.	Coordinador (a) de Promoción y Divulgación Internacional	Recibe informe y asigna y ubica en su lugar de trabajo al personal contratado para el ejercicio de sus funciones.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO:



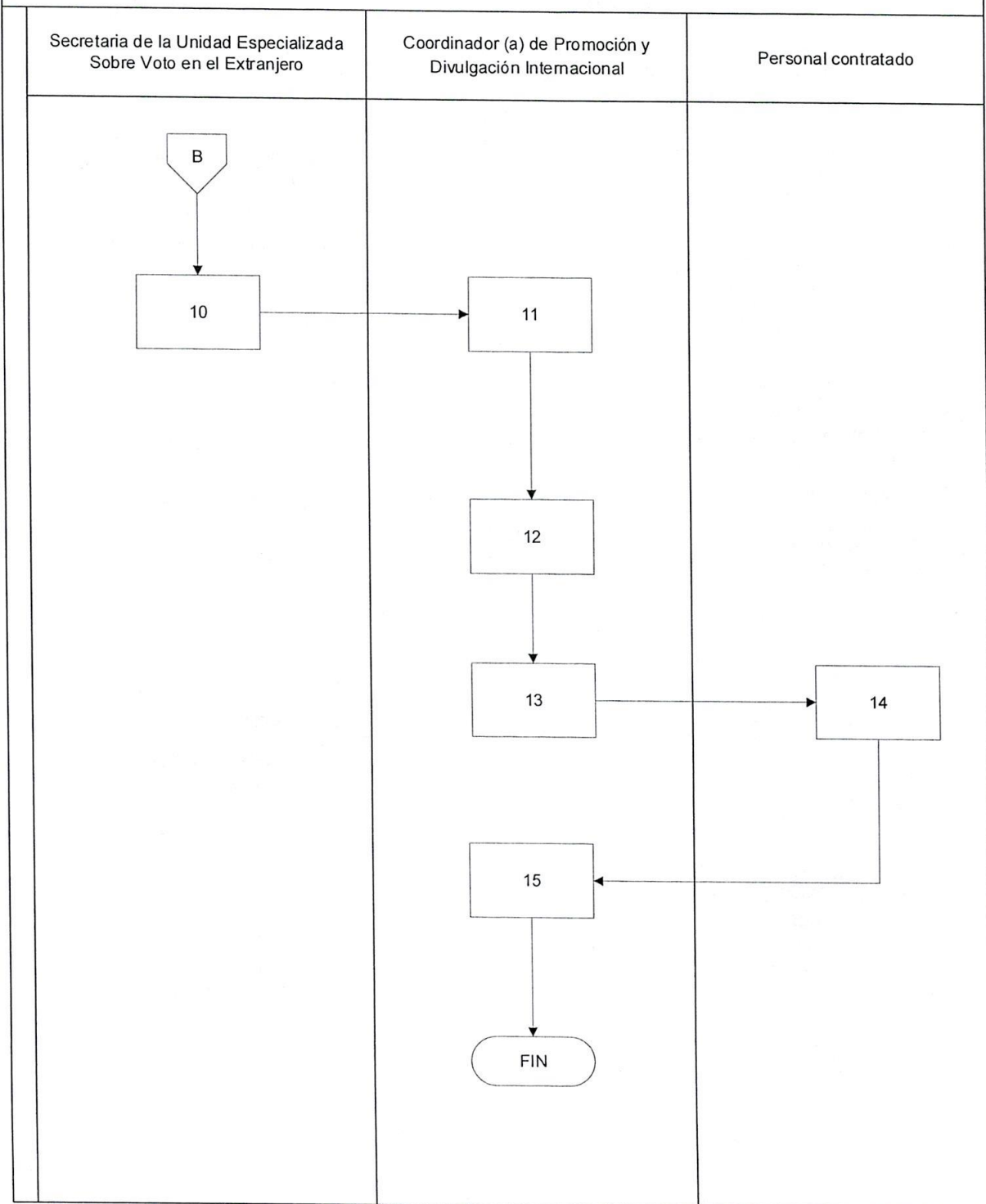


6 IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL MIGRANTE DE CARÁCTER TEMPORAL DURANTE LOS PROCESOS ELECTORALES





6 IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL MIGRANTE DE CARÁCTER TEMPORAL DURANTE LOS PROCESOS ELECTORALES

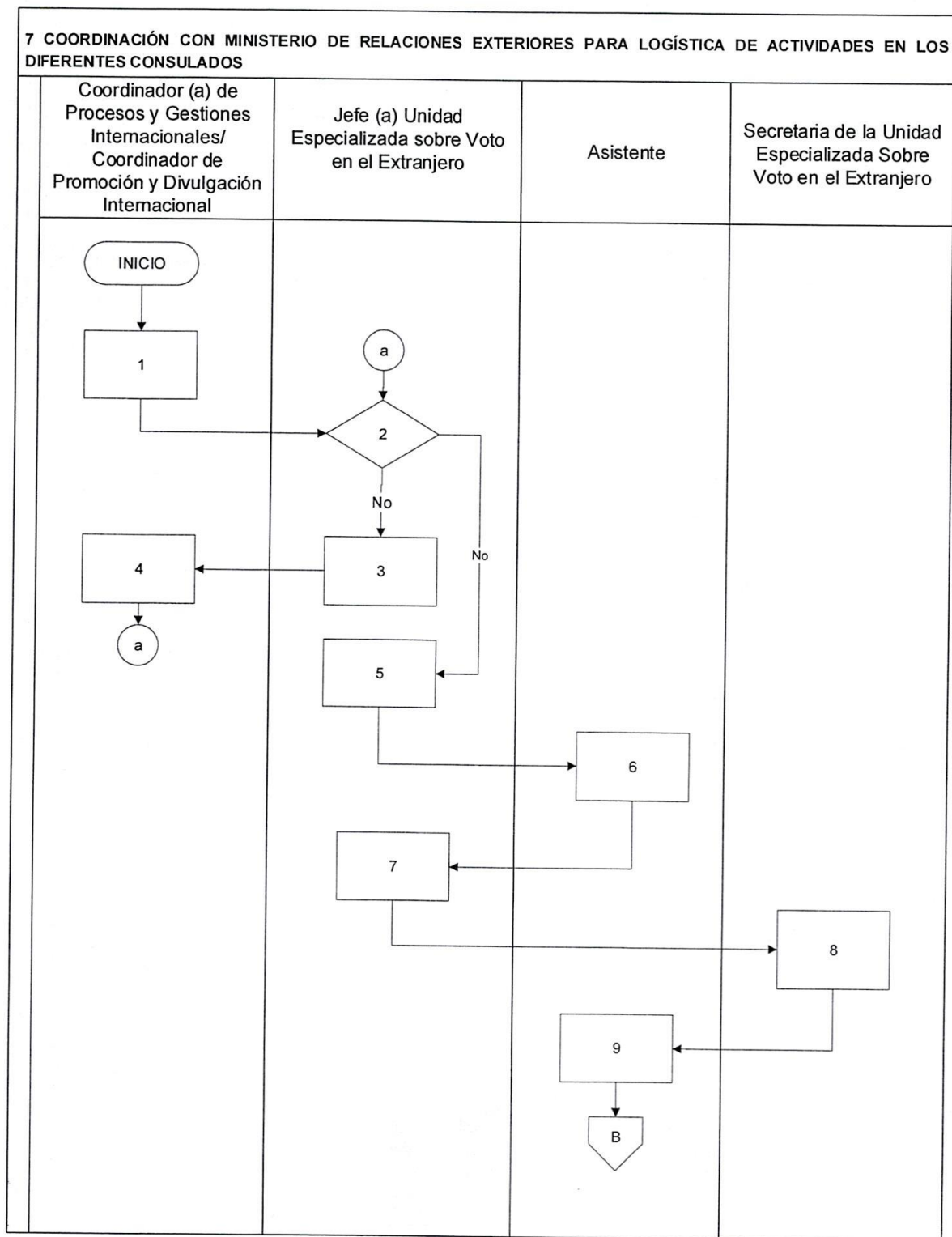


TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO	PROCEDIMIENTO 7
COORDINACIÓN CON MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES PARA LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES EN LOS DIFERENTES CONSULADOS	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Procedimiento que se realiza para coordinar actividades pre electoral y electorales con el Ministerio de Relaciones Exteriores.	
OBJETIVO:	
Coordinar con el Ministerio de Relaciones Exteriores actividades pre electoral y electorales con el Ministerio de Relaciones Exteriores.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 12. Acuerdo Número 391-2018 Modificación del acuerdo de creación de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero. Acuerdo Número 274-2016 Reglamento de Voto en el Extranjero reformado mediante Acuerdo No. 21-2023. Acuerdo Número 201-2021 Aprobación de las descripciones y especificaciones de puestos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
RESPONSABLE:	
Coordinador (a) de Procesos y Gestiones Internacionales Jefe (a) Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1.	Coordinador (a) de Procesos y Gestiones Internacionales / Coordinador de Promoción y Divulgación Internacional	Elaboran proyecto de solicitud y/o plan de trabajo al Ministerio de Relaciones Exteriores para coordinar: • Publicidad física • Publicidad digital para redes sociales en diferentes consulados • Reuniones en consulados • Traslado y recepción de insumos • Solicitud de salones para capacitaciones y juramentaciones • Mobiliario y equipo y traslado.
2.	Jefe (a) Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe analiza, revisa y traslada.
3.		Si no está de acuerdo devuelve con observaciones.
4.	Coordinador (a) de Procesos y Gestiones Internacionales / Coordinador de Promoción y Divulgación Internacional	Reciben realizan correcciones y devuelven.

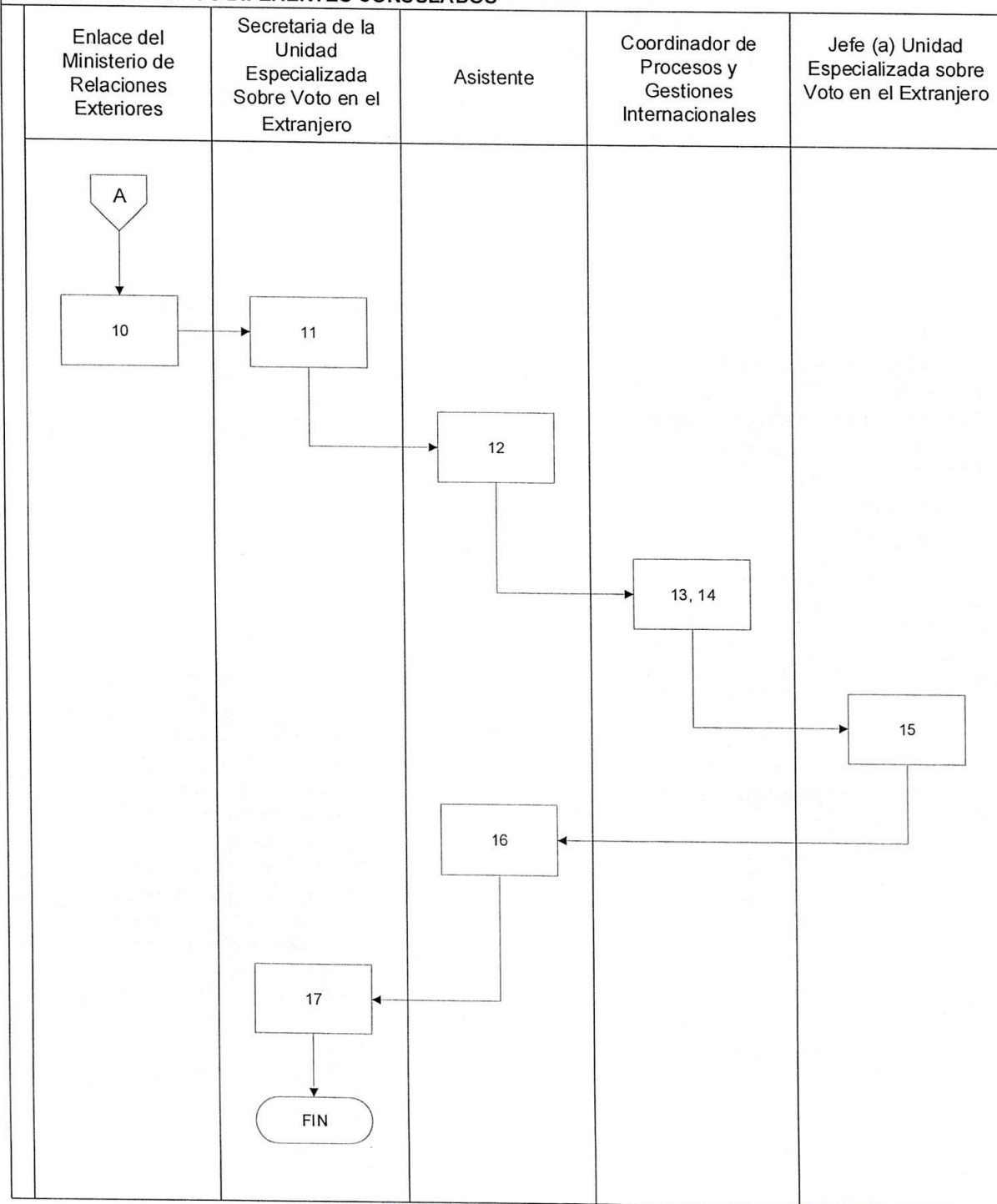
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
5.	Jefe (a) Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Si está de acuerdo traslada a Asistente para elaborar oficios de solicitudes al Ministerio de Relaciones Exteriores.
6.	Asistente	Recibe y elabora oficios de solicitudes para el Ministerio de Relaciones Exteriores y traslada.
7.	Jefe (a) Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe oficios, firma, sella y traslada a Secretaria para envío.
8.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre el Voto en el Extranjero	Recibe oficios, registra en control electrónico de ingresos/egresos y traslada.
9.	Asistente	Revisa documentación enviada de manera electrónica, coordina con los enlaces respectivos del Ministerio de Relaciones Exteriores y da seguimiento a las solicitudes.
10.	Enlace del Ministerio de Relaciones Exteriores	Recibe y da trámite a las solicitudes de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero y traslada.
11.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe oficio, registra en control electrónico de ingresos/egresos y traslada.
12.	Asistente	Recibe, revisa y escanea autorizaciones recibidas por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores y traslada.
13.	Coordinador (a) de Procesos y Gestiones Internacionales	Recibe documentación de aprobación enviada por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores.
14.		Inicia los contactos con los consulados para coordinar la logística en el envío o solicitudes de espacios según corresponda. Y realiza informe de actividades al Jefe de la Unidad y traslada.
15.	Jefe (a) Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe informe y traslada a Asistente con instrucciones para trasladar una copia a Presidencia y para llevar seguimiento de lo aprobado.
16.	Asistente	Recibe informe, traslada copia a Presidencia y conforma expediente con documentación y traslada.
17.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre el Voto en el Extranjero	Recibe, registra en control electrónico de ingresos /egresos y archiva con sello firmado de recibido.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

DIAGRAMA DE FLUJO:





7 COORDINACIÓN CON MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES PARA LOGÍSTICA DE ACTIVIDADES EN LOS DIFERENTES CONSULADOS





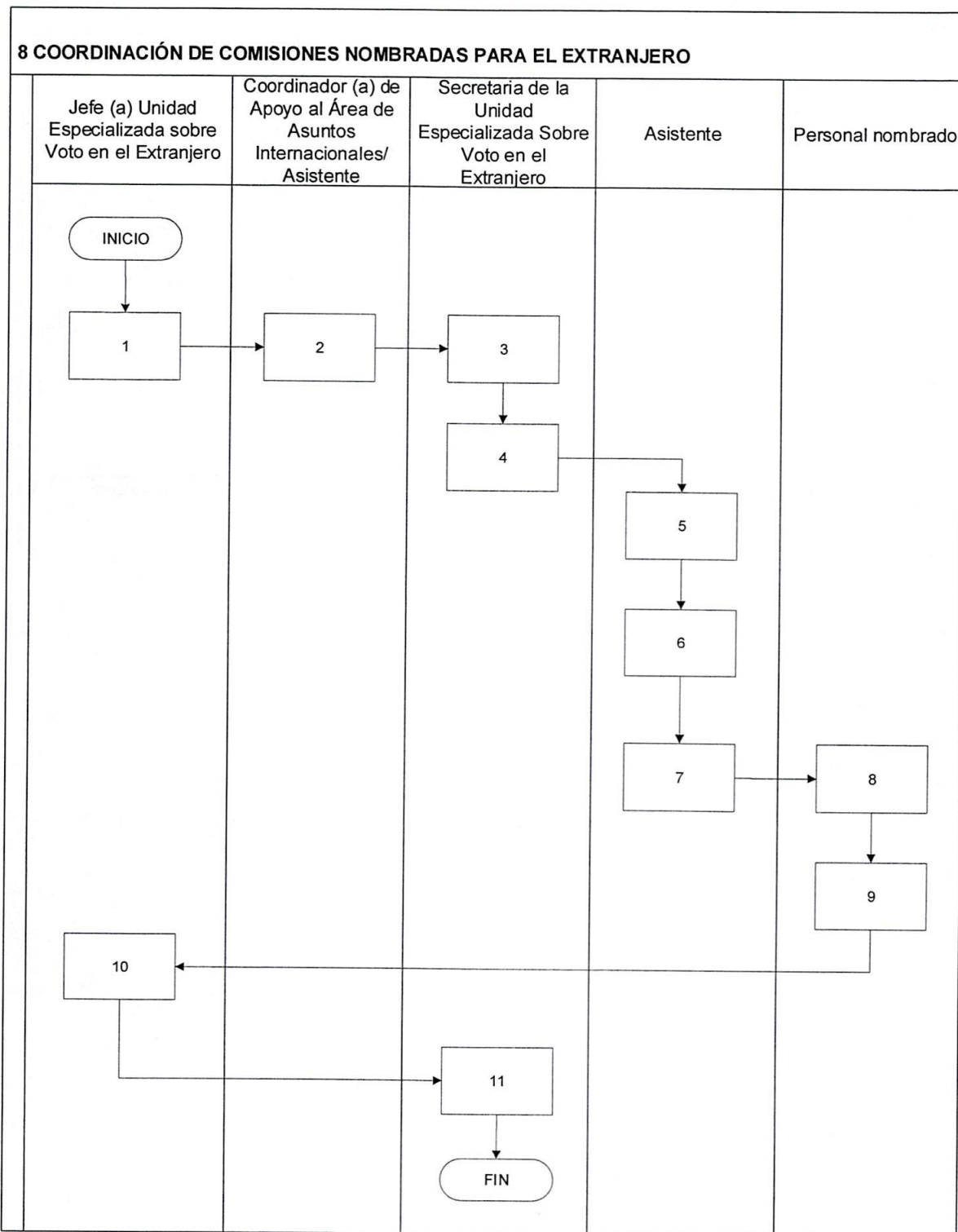
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO	PROCEDIMIENTO 8
COORDINACIÓN DE COMISIONES NOMBRADAS PARA EL EXTRANJERO	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Coordinación con el Pleno de Magistrados (as) la conformación de comisiones con personal del Tribunal Supremo Electoral, para la realización de actividades pre electorales y electorales.	
OBJETIVO:	
Coordinar las comisiones para la realización de actividades pre electorales y electorales.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 12 Acuerdo Número 391-2018 Modificación del acuerdo de creación de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero Acuerdo Número 274-2016 Reglamento de Voto en el Extranjero reformado mediante Acuerdo No. 21-2023. Acuerdo Número 201-2021 Aprobación de las descripciones y especificaciones de puestos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
RESPONSABLE:	
Coordinador (a) de Procesos y Gestiones Internacionales Jefe (a) de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1.	Jefe (a) de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe el copia del Acuerdo de nombramiento el cual especifica los siguientes datos: • Nombre del personal nombrado • Ciudad a donde se les asigna • Duración de la comisión • Aprobación de viáticos • Coordinador (cuando corresponda) • Objetivo de la comisión y traslada.
2.	Coordinador (a) de Apoyo al Área de Asuntos Internacionales/Asistente	Reciben copia de Acuerdo de nombramiento y realizan oficios de notificación y coordinación de actividades indicando lo siguiente: • Elaboración de instructivos informativos • Requerimiento de documentación para formar expediente • Cronograma de actividades a realizar en el extranjero • Información de procedimiento de viáticos e itinerarios de vuelos y traslada.
3.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe oficio, registra en control electrónico de ingresos/egresos y traslada a cada integrante nombrado.
4.		Conforma expedientes por ciudades y Estados de las personas nombradas y traslada.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
5.	Asistente	Recibe expedientes con oficios firmados de recibido, realiza cotizaciones de boletos aéreos, de acuerdo con las ciudades o Estados asignados.
6.		Al confirmar las cotizaciones las envía por correo electrónico a cada integrante, adjuntando su itinerario y condiciones de vuelo.
7.		Envía correo electrónico al Departamento de Tesorería, para soporte en el expediente de viáticos, imprime y traslada para adjuntar a expedientes.
8.	Personal nombrado	Realiza comisión según indicaciones y cronogramas estipulados.
9.		Al finalizar comisión se presenta a la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero para presentar informe.
10.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe informes y traslada.
11.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe informe y archiva en cada expediente de personal nombrado.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO:



TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO	PROCEDIMIENTO 9
COORDINACIÓN CON DIRECCIÓN ELECTORAL PARA APOYO EN LA DISTRIBUCIÓN DE INSUMOS Y MATERIAL ELECTORAL EN CENTROS DE VOTACIÓN EN EL EXTRANJERO	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Atender y coordinar los requerimientos de apoyo planteados por la Junta Electoral de Voto en el Extranjero, con la Dirección Electoral a efecto de gestionar asistencia técnica, de logística, de traslado del material electoral al exterior.	
OBJETIVO:	
Embalaje y traslado del material electoral al exterior.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 12	
Acuerdo Número 391-2018 Modificación del acuerdo de creación de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
Acuerdo Número 274-2016 Reglamento de Voto en el Extranjero reformado mediante Acuerdo No. 21-2023.	
Acuerdo Número 201-2021 Aprobación de las descripciones y especificaciones de puestos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
RESPONSABLE:	
Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
Coordinador (a) de Procesos y Gestiones Internacionales	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe de la Junta Electoral de Voto en el Extranjero, requerimiento de apoyo para logística del traslado de material electoral y su distribución en los Centros de Votación. Designa personal responsable y traslada.
2.	Coordinador (a) de Procesos y Gestiones Internacionales	Recibe y según lo requerido, realiza investigación con empresas especializadas en logística de manejo de cargo aéreo internacional, investiga normativa en aduanas del país o países a donde se realizará el envío, elabora un croquis de rutas de envío o cronograma de reuniones.
3.		Elabora oficio de solicitud de coordinación a Dirección Electoral, con cronograma de reuniones para definir la logística del envío de material e insumos a enviar al extranjero y traslada.

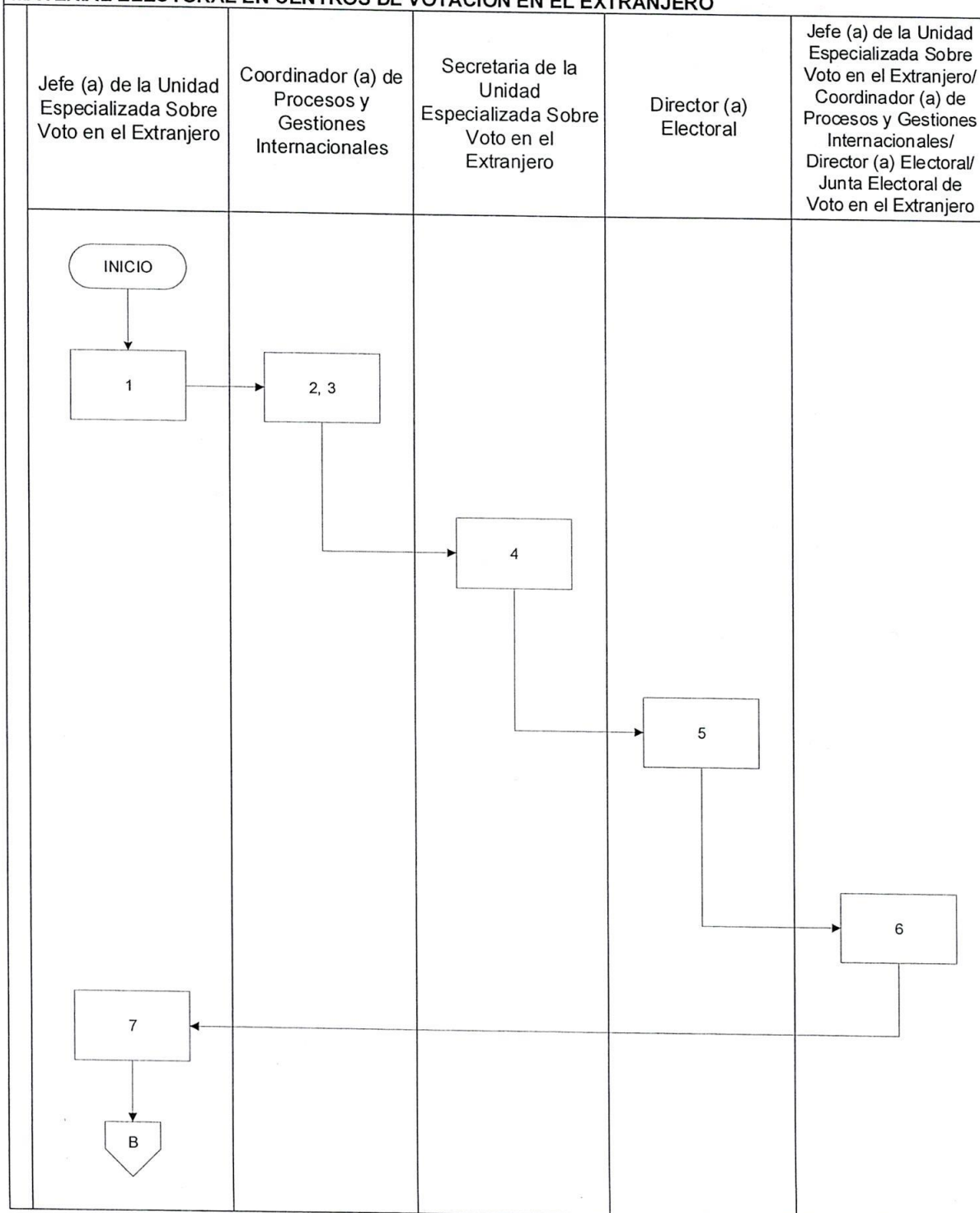


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
4.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre el Voto en el Extranjero	Recibe oficio, registra en control electrónico de ingresos/egresos y traslada a Dirección Electoral.
5.	Director (a) Electoral	Recibe oficio, responde y traslada.
6.	Jefe (a) de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero/ Coordinador (a) de Procesos y Gestiones Internacionales /Director (a) Electoral/Junta Electoral de Voto en el Extranjero	Se reúnen según cronograma, coordinan y definen lo referente al traslado de material electoral, al finalizar elaboran documento con lo dispuesto en la reunión de coordinación, imprimen, firman y obtienen una copia.
7.	Jefe (a) de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Con el documento de la reunión de coordinación, designa personal de la Unidad para dar cumplimiento a lo acordado, referente al traslado de material electoral.
8.	Coordinador (a) de Procesos y Gestiones Internacionales	Recibe información y supervisa lo dispuesto por el Jefe (a) de la Unidad, iniciando con el envío de las cajas electorales hacia el extranjero.
9.	Encargado de traslado de material al extranjero (externo)	Recibe cajas electorales e inicia la exportación al extranjero.
10.	Coordinador (a) designado ubicado en el extranjero	Recibe material electoral según protocolo establecido por el Encargado de traslado de material al extranjero (externo).
11.	Encargado de traslado de material al extranjero (externo)	Finalizado el evento electoral, envía material electoral a Guatemala e inicia trámite de importación.
12.	Coordinador (a) designado (a) ubicado en Guatemala	Recibe material electoral según protocolo establecido y traslada a Dirección Electoral.
13.	Personal designado de Dirección Electoral	Reciben y resguardan material electoral con documentación respectiva incluida en las cajas, firma de recibido.
14.	Coordinador (a) designado (a) ubicado en Guatemala	Recibe documento firmado de recibido y traslada para archivo.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

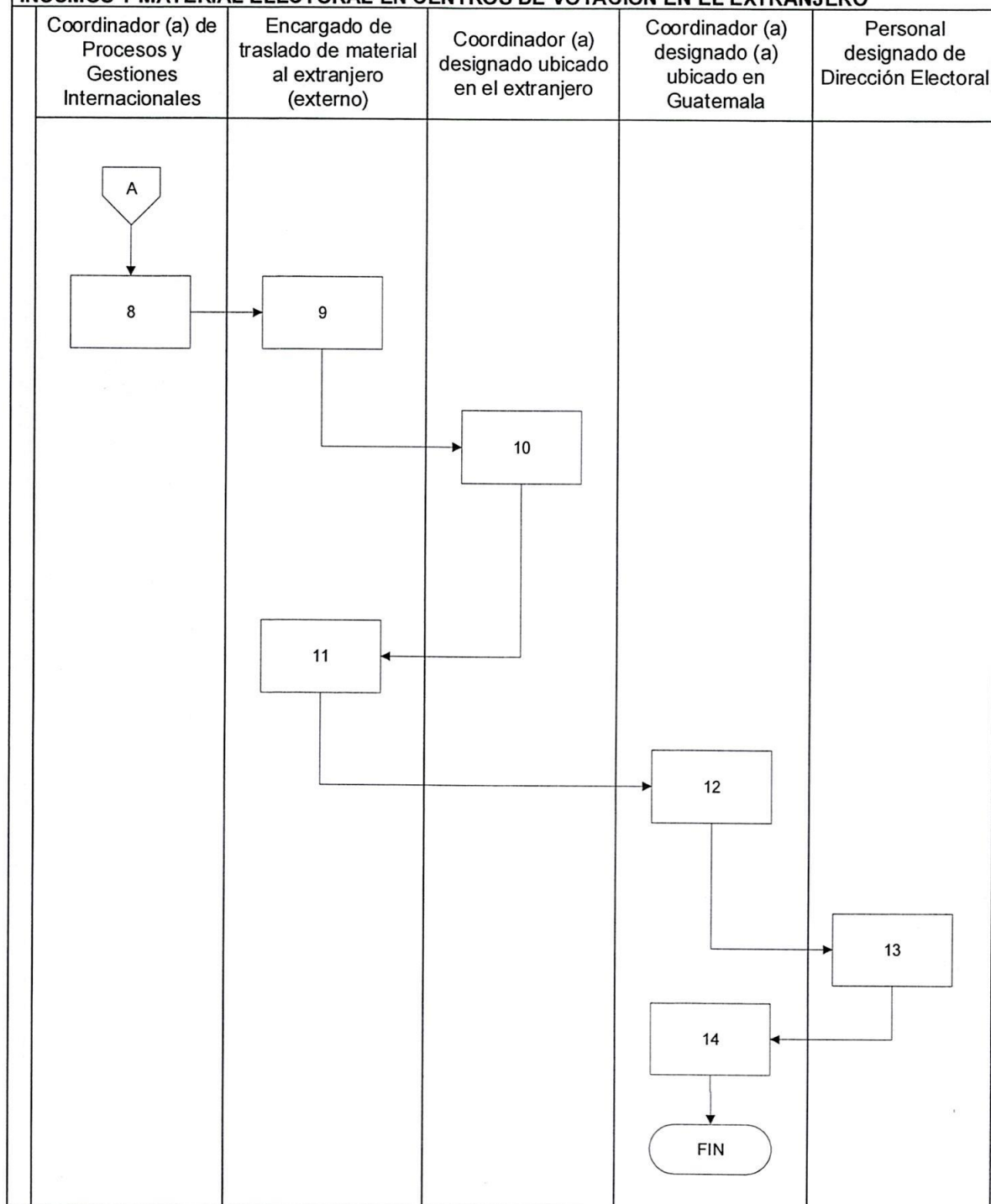


DIAGRAMA DE FLUJO:

9 COORDINACIÓN CON DIRECCIÓN ELECTORAL PARA APOYO EN LA DISTRIBUCIÓN DE INSUMOS Y MATERIAL ELECTORAL EN CENTROS DE VOTACIÓN EN EL EXTRANJERO



9 COORDINACIÓN CON DIRECCIÓN ELECTORAL PARA APOYO EN LA DISTRIBUCIÓN DE INSUMOS Y MATERIAL ELECTORAL EN CENTROS DE VOTACIÓN EN EL EXTRANJERO





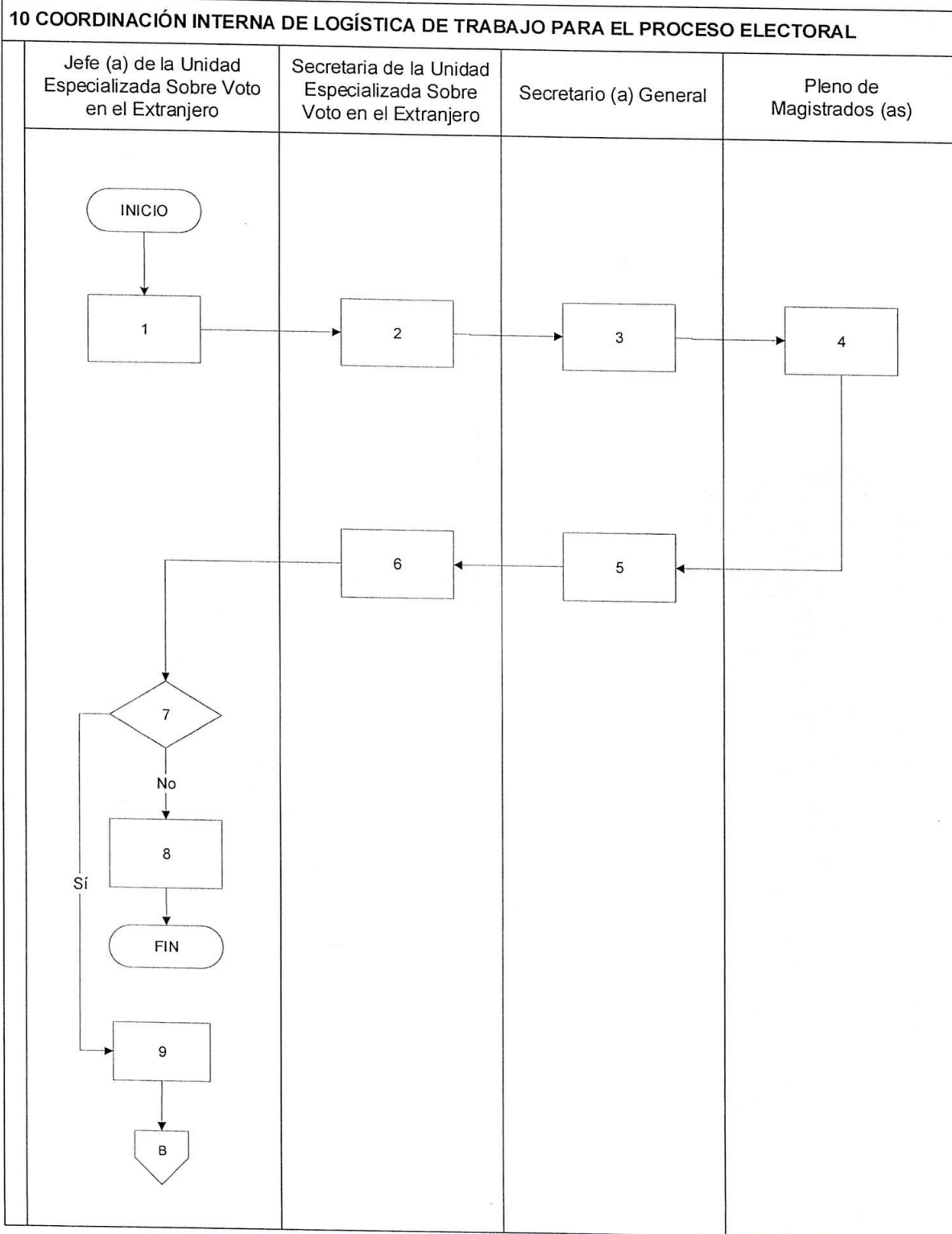
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO	PROCEDIMIENTO 10
COORDINACIÓN INTERNA DE LOGÍSTICA DE TRABAJO PARA EL PROCESO ELECTORAL	
DEFINICIÓN GENERAL: Definir estrategias para la coordinación del apoyo que se requiere de las diferentes dependencias que intervienen en el proceso electoral que se estime pertinente, para la implementación del voto de los guatemaltecos residentes en el extranjero.	
OBJETIVO: Implementar la modalidad de voto de los guatemaltecos residentes en el extranjero.	
NORMAS ESPECÍFICAS: Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 12. Acuerdo Número 391-2018 Modificación del acuerdo de creación de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero. Acuerdo Número 274-2016 Reglamento de Voto en el Extranjero reformado mediante Acuerdo No. 21-2023. Acuerdo Número 201-2021 Aprobación de las descripciones y especificaciones de puestos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
RESPONSABLE: Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe (a) de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Elaboran oficio dirigido al Pleno de Magistrados (as), exponiendo la necesidad de coordinar con diferentes actores el desarrollo de la logística en el Proceso electoral y autorizar una mesa técnica, conformada por: • Dirección Electoral • Dirección General de Informática • Departamento de Inscripción de Ciudadanos y Elaboración de Padrones • Instituto Electoral (colocar completo) • Departamento de Comunicación Social • Departamento de Cooperación (corregir nombre) • Y otro que fuera necesario.
2.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe oficio, registra en Control electrónico de ingresos/egresos, genera copias y traslada.
3.	Secretario (a) General	Recibe y traslada al Pleno de Magistrados (as), para someter a consideración.
4.	Pleno de Magistrados(as)	Recibe el oficio, analiza, aprueba o imprueba y devuelve.

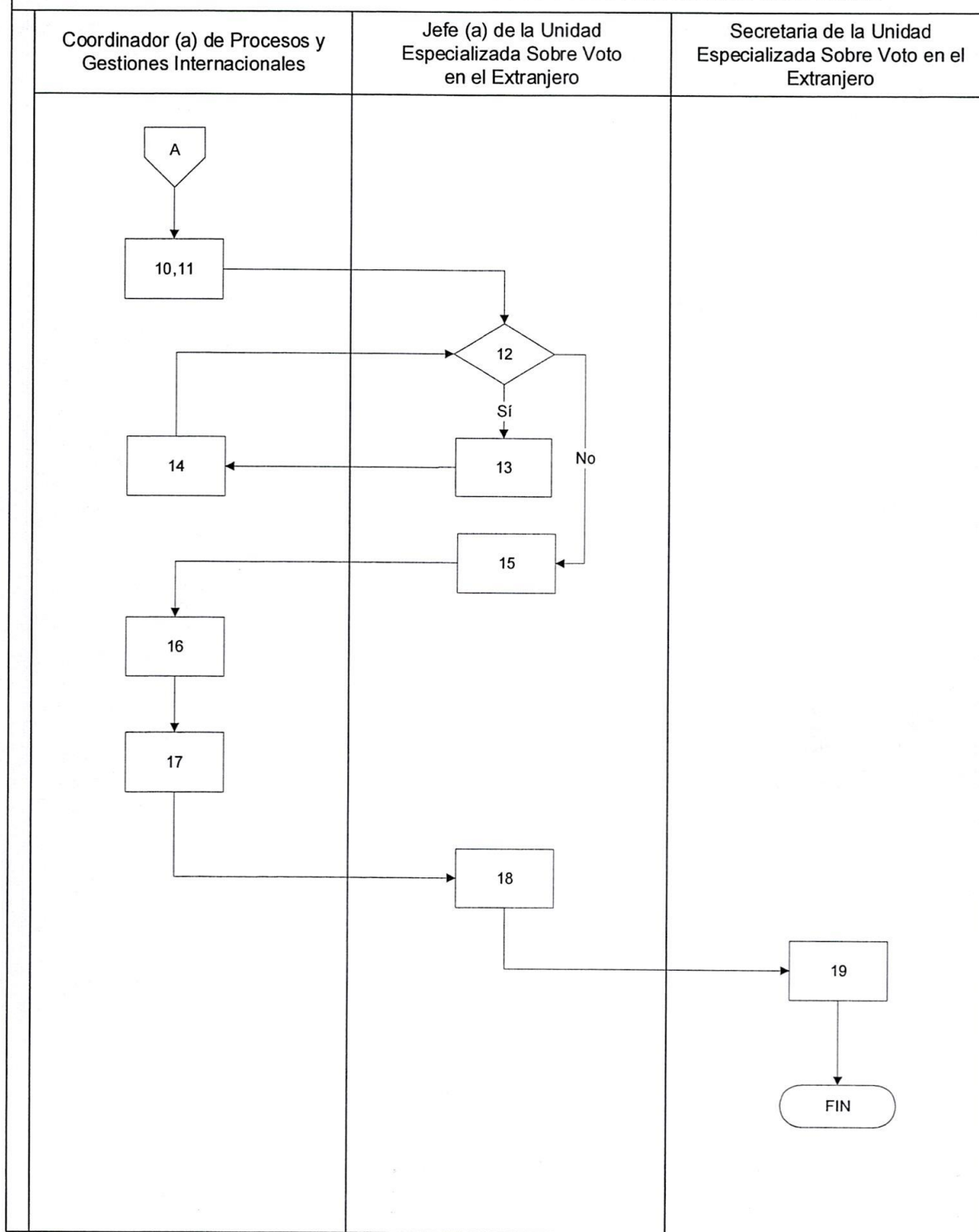


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
5.	Secretario (a) General	Recibe y devuelve a la Unidad, informando lo resuelto por el Pleno de Magistrados (as) y traslada.
6.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe registra en Control electrónico de ingresos/egresos y traslada.
7.	Jefe (a) de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe y revisa.
8.		Si no se aprueba, archiva.
9.		Si se aprueba, traslada
10.	Coordinador (a) de Procesos y Gestiones Internacionales	Reciben notificación de aprobación para iniciar con la elaboración del plan de trabajo con diferentes dependencias involucradas en la logística de voto en el extranjero.
11.		Trasladan propuestas de plan de trabajo que incluye: • Cronograma • Dependencias involucradas • Definición de actividades a realizar por cada actor y traslada.
12.	Jefe (a) de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe plan de trabajo y revisa información.
13.		Si tiene correcciones u observaciones devuelve para atender.
14.	Coordinador (a) de Procesos y Gestiones Internacionales	Reciben plan realizan correcciones y devuelven.
15.	Jefe (a) de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Si no hubiera cambios aprueba y traslada.
16.	Coordinador (a) de Procesos y Gestiones Internacionales	Reciben documento aprobado y desarrollan plan de trabajo con las dependencias involucradas en el proceso electoral.
17.		Finalizado el plan de trabajo, presentan informe de resultados.
18.	Jefe (a) de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe informe, revisa, analiza y traslada para archivo correspondiente.
19.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe informe, registra en control electrónico de ingresos y egresos, y archiva con sello firmado de recibido.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA DE FLUJO:



10 COORDINACIÓN INTERNA DE LOGÍSTICA DE TRABAJO PARA EL PROCESO ELECTORAL





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO	PROCEDIMIENTO 11
DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA CONTACT CENTER	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Analizar, desarrollar e implementar herramientas y servicios informáticos para uso interno de la Unidad y para los ciudadanos guatemaltecos residentes en el extranjero.	
OBJETIVO:	
Aprovisionamiento de herramientas para la gestión y administración de información al Contact Center de la Unidad. Así como, suministrar de recursos tecnológicos a los ciudadanos guatemaltecos residentes en el extranjero para garantizar su derecho al voto.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 12 Acuerdo Número 391-2018 Modificación del acuerdo de creación de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero Acuerdo Número 274-2016 Reglamento de Voto en el Extranjero reformado mediante Acuerdo No. 21-2023. Acuerdo Número 201-2021 Aprobación de las descripciones y especificaciones de puestos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
RESPONSABLE:	
Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero Coordinador (a) de Contact Center	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Elaboran solicitud de proyecto y traslada.
2.	Analista de Sistemas Electorales (Enlace Dirección General de Informática)	Recibe instrucción y realiza lo siguiente: • Diagnóstico de viabilidad • Elabora propuesta del proyecto. • Informa a la Dirección General de Informática sobre el proyecto para su conocimiento. • Traslada propuesta a Coordinador de Contact Center para su validación.
3.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe y revisa
4.		Si tiene modificaciones realiza adecuaciones y traslada.
5.	Analista en Sistemas Electorales (Enlace Dirección General de Informática)	Recibe y realiza las modificaciones indicadas y devuelve.
6.	Coordinador (a) de Contact Center	Sino tiene modificaciones, traslada a Jefatura para continuar con el trámite de aprobación.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
7.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe, aprueba y elabora oficio de solicitud para aprobación de Pleno de Magistrados (as).
8.	Secretario (a) General	Recibe y traslada a Pleno de Magistrados (as), para aprobación.
9.	Pleno de Magistrados (as)	Recibe solicitud, analiza si aprueba o imprueba la solicitud y devuelve.
10.	Secretario (a) General	Recibe y comunica a la Unidad lo resuelto por Pleno de Magistrados (as).
11.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe comunicación y revisa,
12.		Si no fue aprobado, archiva.
13.		Si fue aprobado, recibe el proyecto por medio de oficio de aprobación y traslada.
14.	Analista de Sistemas Electorales (Enlace Dirección General de Informática)	Informa a la Dirección General de Informática sobre la aprobación del proyecto para su conocimiento.
15.		Recibe proyecto de Desarrollo o Implementación de Software aprobado y traslada a Coordinador de Contact Center.
16.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe y traslada a Analista de Sistemas designado, informando tareas específicas.
17.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Recibe designación e inicia con la ejecución del desarrollo o implementación del software.
18.		Realiza pruebas de aseguramiento de calidad (Testing-QA) y elabora un informe con el diagnóstico de resultado de las pruebas y traslada.
19.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe informe, revisa y analiza
20.		Si requiere cambios, devuelve con las observaciones para que se realicen.
21.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Realiza cambios al sistema, de ser necesarios y devuelve.
22.	Coordinador (a) de Contact Center	Sino requiere cambios, traslada al Enlace de la Dirección General de Informática para iniciar con las pruebas externas de software.

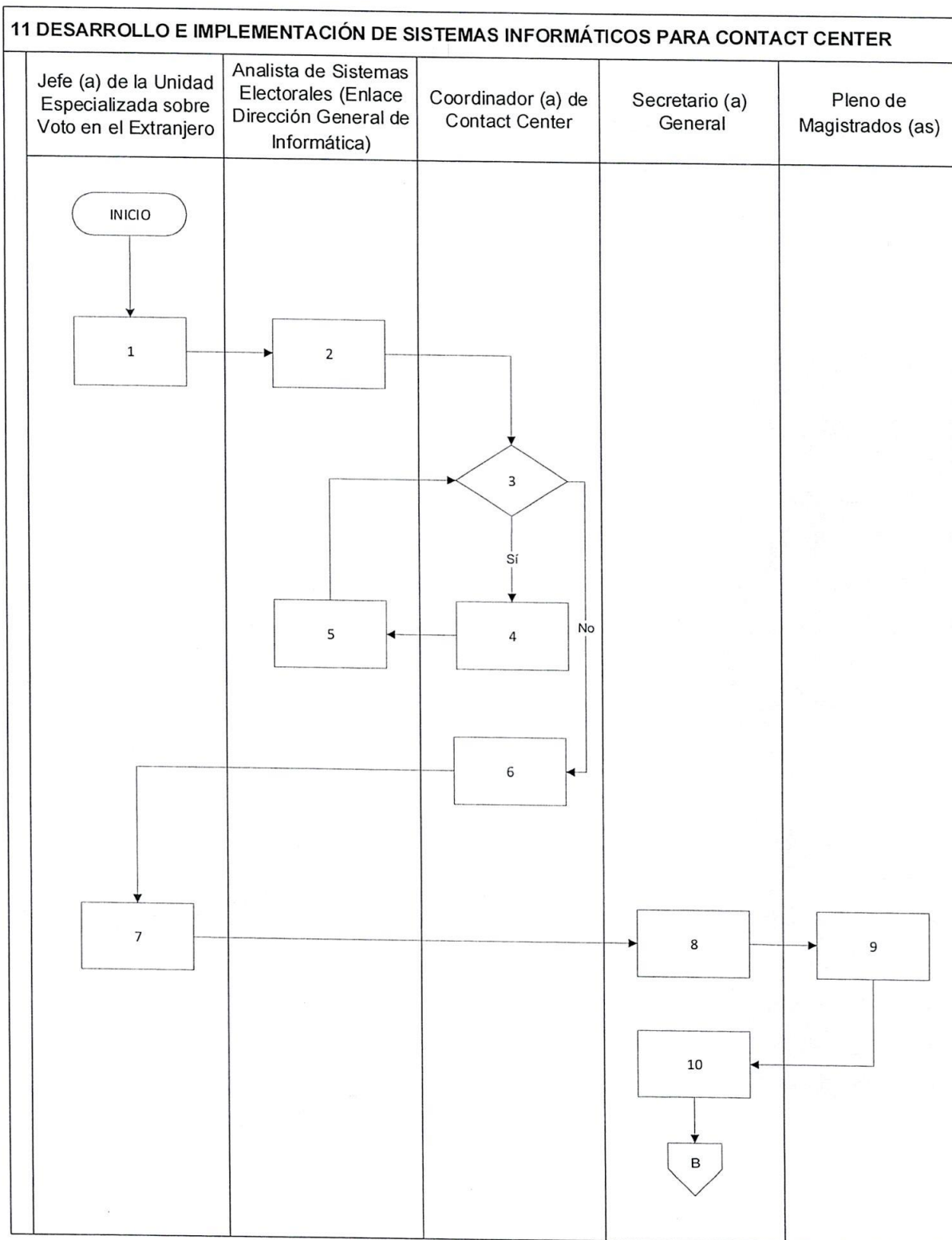


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
23.	Analista en Sistemas Electorales (Enlace Dirección General de Informática)	Recibe y realiza: - Realiza informe de las pruebas de testing. - Realiza gestión de pruebas de seguridad externa. - Coordina la entrega del software a la empresa designada, para realización de pruebas externas.
24.		Recibe de la empresa externa informe de diagnóstico de seguridad.
25.		Obtiene retroalimentación con empresa externa sobre las pruebas realizadas y coordina las nuevas fechas de entrega del software.
26.		Traslada informe de pruebas.
27.	Coordinador de Contact Center	Recibe informe de hallazgos encontrados, designa y traslada para realizar los cambios.
28.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Recibe asignación y realiza las correcciones de vulnerabilidad.
29.		Realiza pruebas de aseguramiento de calidad (Testing-QA) sobre los cambios, elabora informe y traslada.
30.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe informe, valida cambios en el software y traslada.
31.	Analista de Sistemas Electorales (Enlace Dirección General de Informática)	Recibe informe y traslada a empresa externa para revisión de cambios sugeridos al software y nuevo informe de análisis de vulnerabilidades con actualizaciones.
32.		Recibe y verifica informe de mitigación de vulnerabilidades.
33.		Obtiene retroalimentación con empresa externa sobre las nuevas pruebas realizadas.
34.		Valida informe y traslada.
35.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe informe e instruye para que se realice la implementación del nuevo sistema y capacitación a los usuarios finales.
36.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Inicia con la implementación (instalación y configuración) de los productos previamente desarrollados en un ambiente de producción.
37.		Realiza capacitación a los usuarios finales del sistema.
38.		Realiza informe de implementación y capacitación y traslada.
39.	Coordinador de Contact Center	Recibe informe, monitorea el flujo de trabajo del nuevo sistema.
40.		Adjunta informe a la propuesta inicial de proyecto y traslada.
41.	Analista en Sistemas (Enlace Dirección General de Informática)	Recibe documentación. Adjunta informes de análisis de vulnerabilidades mitigadas.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
42.	Analista en Sistemas (Enlace Dirección General de Informática)	Traslada toda la información sobre el proyecto a Jefe (a) de la Unidad, indicando que el sistema ya se encuentra funcionando en un ambiente de producción
43.		Informa a la Dirección General de Informática sobre el despliegue del nuevo sistema de la Unidad para su conocimiento.
44.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe y remite a Secretaria para archivo.
45.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre el Voto en el Extranjero	Recibe informe, registra en control electrónico de ingresos y egresos, y archiva con sello firmado de recibido.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

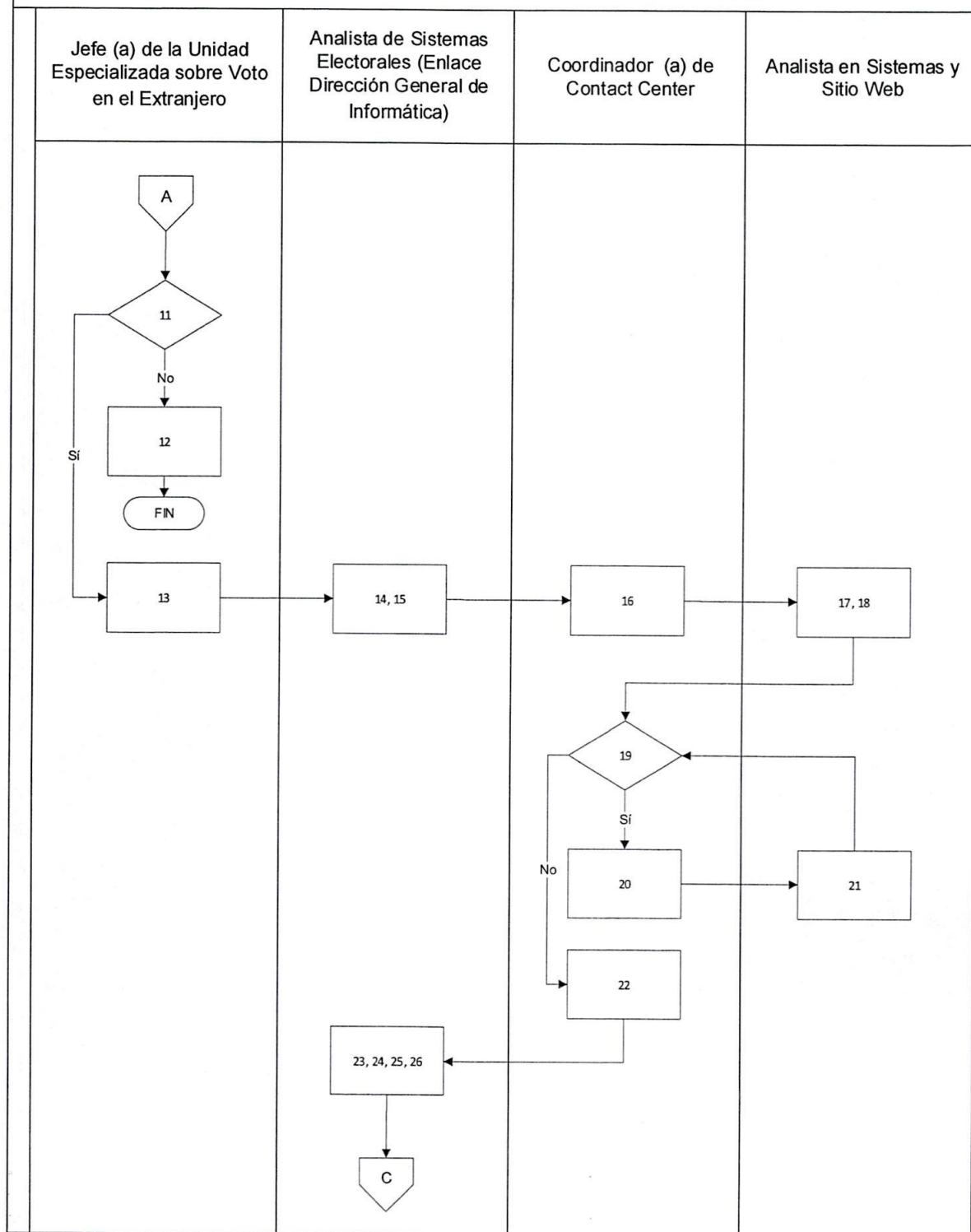


DIAGRAMA DE FLUJO:



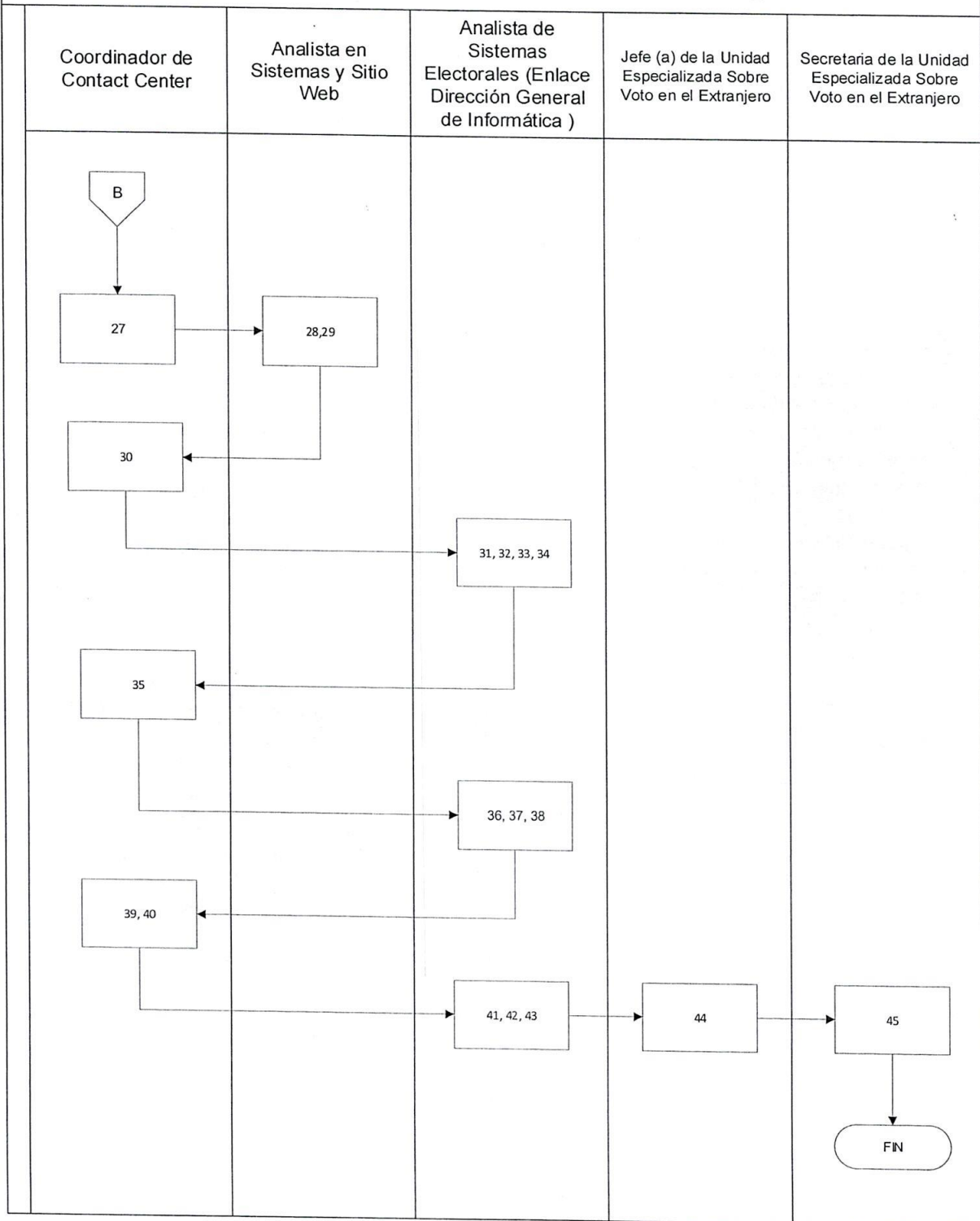


11 DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA CONTACT CENTER





11 DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS PARA CONTACT CENTER



TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO	PROCEDIMIENTO 12
EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA GUATEMALTECOS RESIDENTES EN EL EXTRANJERO	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Analizar, documentar y determinar la factibilidad del uso de herramientas tecnológicas para la automatización de procesos y optimización de recursos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero.	
OBJETIVO:	
Determinar y establecer los requerimientos para cada uno de los sistemas informáticos a implementar en la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 12.	
Acuerdo Número 391-2018 Modificación del acuerdo de creación de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero.	
Acuerdo Número 274-2016 Reglamento de Voto en el Extranjero reformado mediante Acuerdo No. 21-2023.	
Acuerdo Número 201-2021 Aprobación de las descripciones y especificaciones de puestos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
RESPONSABLE:	
Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
Coordinador (a) de Contact Center	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Instruye por medio de conversación en Intranet o por correo electrónico institucional, la realización de la propuesta de Proyecto de evaluación de factibilidad de herramientas tecnológicas.
2.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe instrucción y traslada para elaboración.
3.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Recibe instrucción y realiza lo siguiente: • Investigación comparativa de productos tecnológicos • Investigación de proveedores locales • Definición de criterios de puntuación para evaluación de productos a investigar • Definición de las características de productos • Características del proveedor • Realiza cuadro con resultados de evaluación, basados en los criterios de puntuación y traslada.

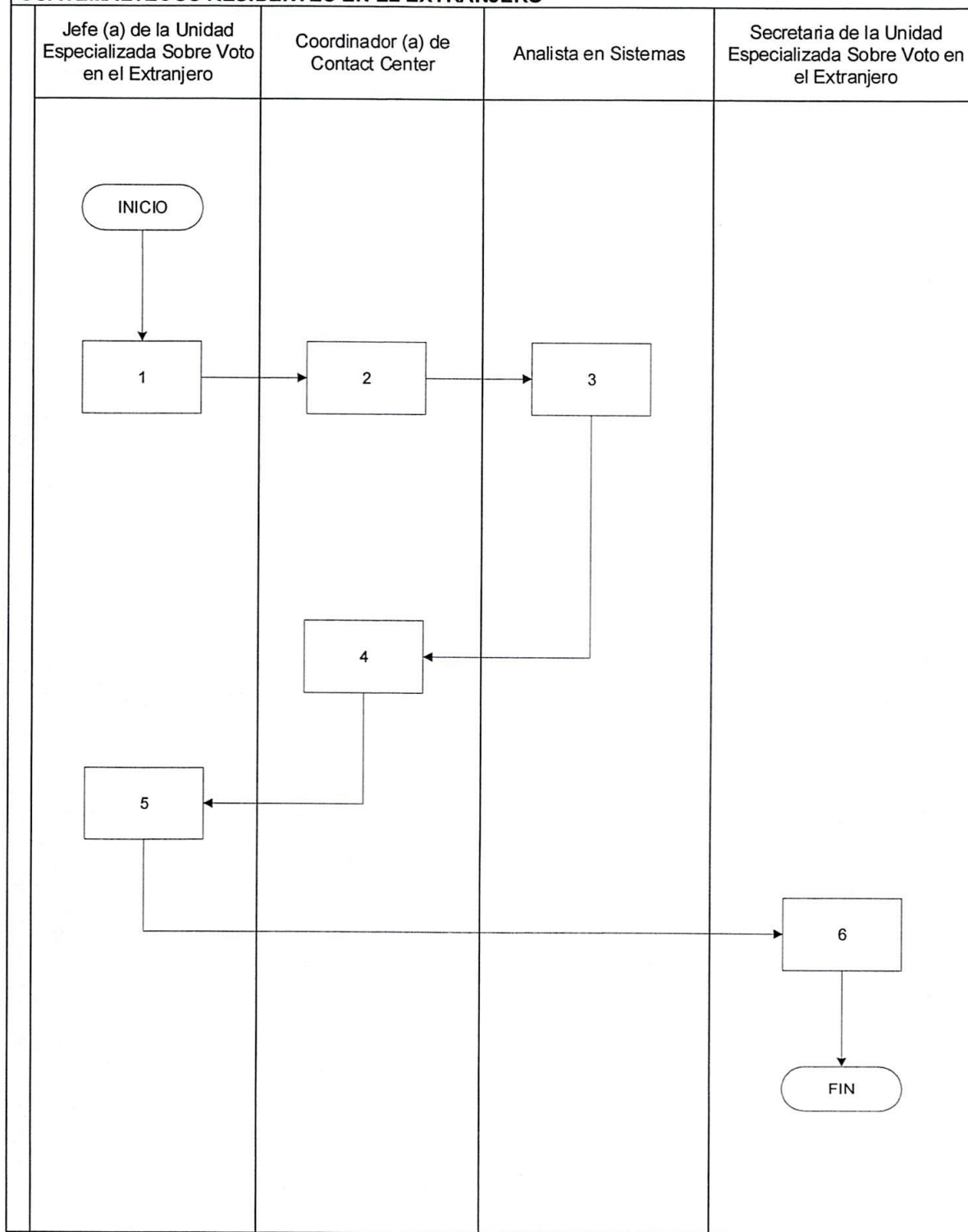


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
4.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe y elabora Informe Técnico de Factibilidad de la herramienta tecnológica y traslada.
5.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe y traslada para utilizarse posteriormente en la elaboración de bases, implementación o reingeniería de nuevas herramientas tecnológicas.
6.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe, registra en control electrónico de ingresos y egresos, archiva con sello de recibido.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



DIAGRAMA DE FLUJO:

**12 EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA
GUATEMALTECOS RESIDENTES EN EL EXTRANJERO**





TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO	PROCEDIMIENTO 13
INVESTIGACIÓN Y PROPUESTA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA CIUDADANOS GUATEMALTECOS RESIDENTES EN EL EXTRANJERO	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Analizar, investigar y proponer la implementación de nuevas tecnologías necesarias que permitan la ejecución y/o el desarrollo de los procesos de una manera eficiente y eficaz para la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero.	
OBJETIVO:	
Expandir y ampliar el marco de referencia de una manera efectiva que permita una mejora en cuanto a los procesos que se apegan a las estrategias, objetivos y metas de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 12 Acuerdo Número 391-2018 Modificación del acuerdo de creación de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero Acuerdo Número 274-2016 Reglamento de Voto en el Extranjero reformado mediante Acuerdo No. 21-2023. Acuerdo Número 201-2021 Aprobación de las descripciones y especificaciones de puestos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
RESPONSABLE:	
Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero Coordinador (a) de Contact Center	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Coordinador (a) de Contact Center	Realiza propuesta de investigación de tendencias tecnológicas para implementar.
2.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe, analiza e instruye por medio de conversación en Intranet, oficio o por correo electrónico institucional, para que se realice Análisis de Factibilidad de las tendencias tecnológicas.
3.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe instrucción y delega a cada uno de los Analistas del equipo a su cargo, para que realicen análisis comparativo e investigación de nuevas tendencias tecnológicas y una propuesta de Proyecto.
4.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Recibe la instrucción y elabora la propuesta de Proyecto de Desarrollo Tecnológico y traslada.
5.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe Proyecto de propuesta de Desarrollo Tecnológico y revisa.
6.		Si tiene modificaciones, traslada para que se realicen.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
7.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Recibe realiza correcciones y devuelve.
8.	Coordinador (a) de Contact Center	Si no tiene modificaciones, traslada para gestión de aprobación.
9.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe y gestiona aprobación.
10.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe, registra en control electrónico de ingresos/egresos y traslada.
11.	Secretario (a) General	Recibe y traslada a Pleno de Magistrados (as), para aprobación.
12.	Pleno de Magistrados (as)	Recibe solicitud, analiza si aprueba o imprueba la solicitud y traslada.
13.	Secretario (a) General	Recibe y comunica a la Unidad lo resuelto por el Pleno de Magistrados (as).
14.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe, registra en control electrónico de ingresos/egresos y traslada.
15.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe notificación y revisa.
16.		Si no se aprueba instruye para que sea archivado.
17.		Si aprueba, recibe el proyecto por medio de oficio de aprobación y traslada.
18.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe proyecto de desarrollo o de implementación aprobado y traslada en conversación de intranet o correo electrónico y asigna a Analista, informando tareas específicas.
19.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Recibe designación e inicia con la ejecución del desarrollo o implementación del software.
20.		Realiza pruebas de aseguramiento de calidad (Testing-QA) y elabora un informe con el diagnóstico de resultado de las pruebas, y traslada.
21.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe informe, revisa y analiza.
22.		Si requiere cambios, devuelve con las observaciones para que se realicen.



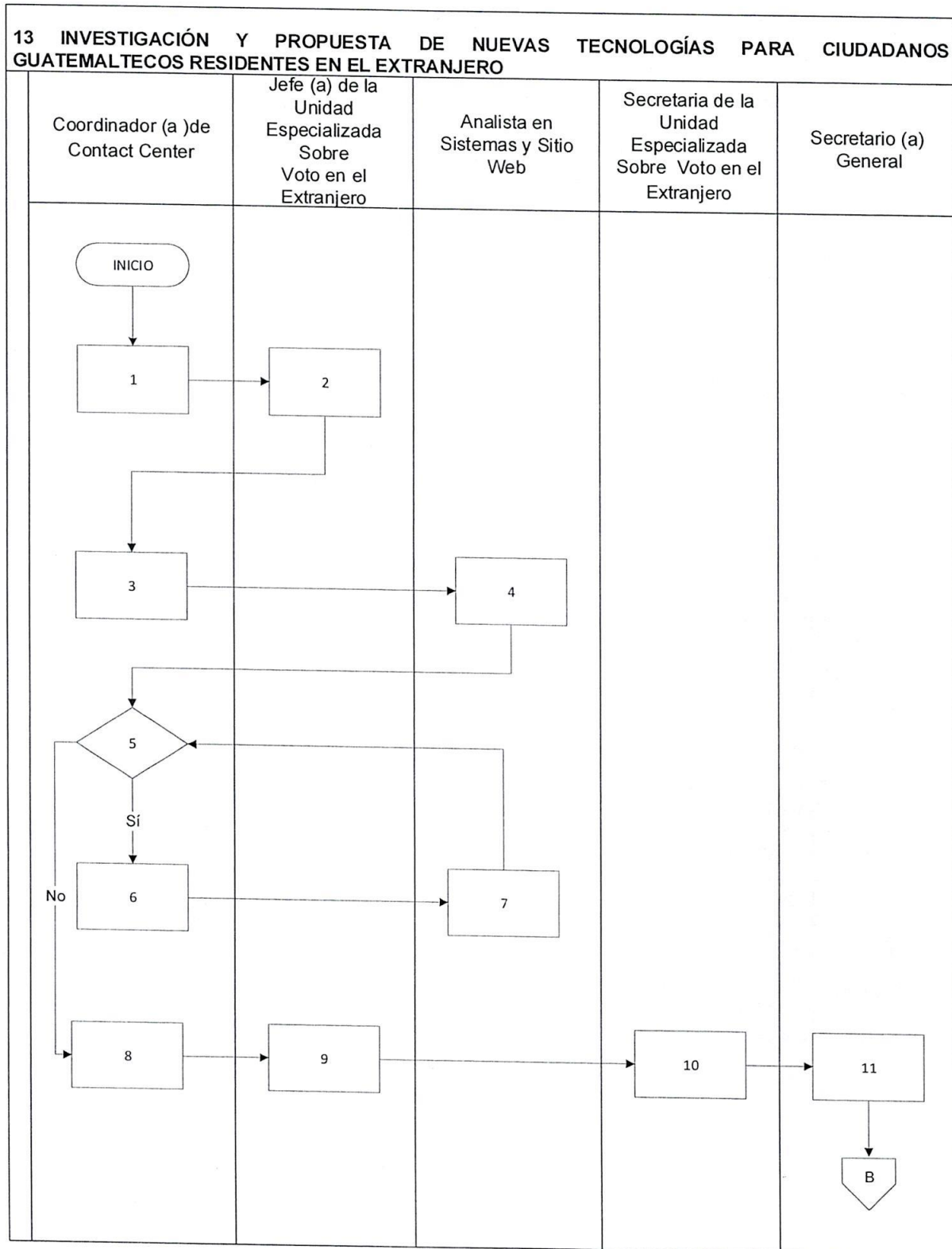
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
23.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Realiza cambios al sistema y traslada.
24.	Coordinador (a) de Contact Center	Si no tiene cambios, traslada para iniciar con las pruebas respectivas.
25.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Realiza pruebas de aseguramiento de calidad (Testing-QA) y verifica que se hayan realizado las mejoras que consignó en informe y lo traslada.
26.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe informe de las pruebas de testing y realiza gestión de pruebas de seguridad externa.
27.		Coordina la entrega a la empresa designada por correo electrónico, en el cual se adjunta un hipervínculo, para realizar la descarga de las fuentes del proyecto de desarrollo.
28.	Empresa certificada en seguridad informática (externa)	Recibe y realiza pruebas de seguridad realiza informe de hallazgos encontrados y traslada.
29.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe informe de hallazgos encontrados y traslada para realizar los cambios.
30.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Realiza las correcciones de vulnerabilidad, se comunica con la empresa externa, envía hipervínculo para revisión.
31.	Empresa certificada en seguridad informática (externa)	Verifica que se hayan realizado los cambios sugeridos y elabora informe de análisis de vulnerabilidades.
32.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe informe e instruye para que se realice la implementación y capacitación de usuarios finales.
33.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Inicia con la implementación (instalación y configuración) de los productos previamente desarrollados en un ambiente de producción.
34.		Realiza capacitación a los usuarios finales del sistema e informa de la reingeniería.



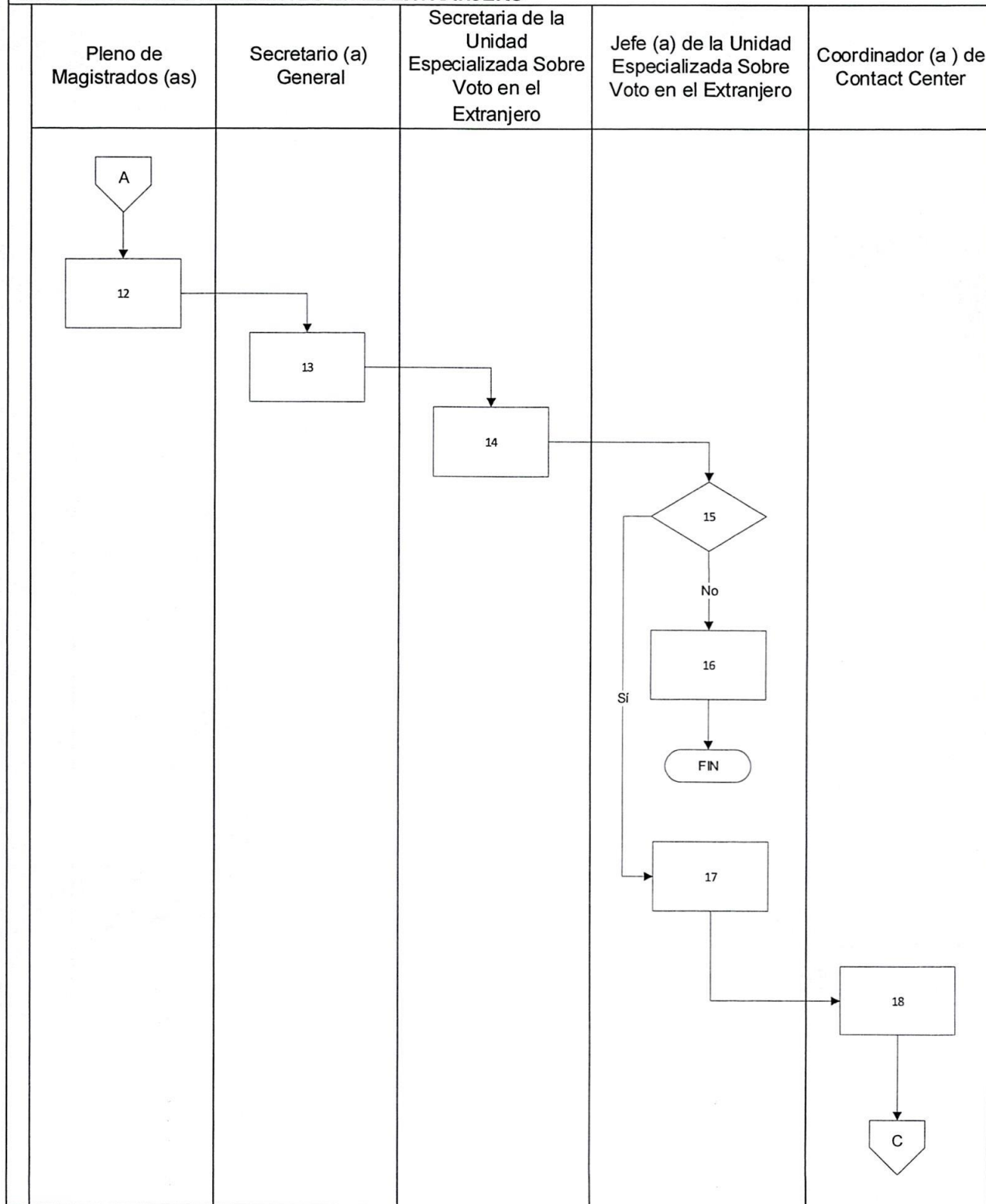
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
35.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe informe y mediante oficio, traslada al Jefe (a) de la Unidad.
36.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe y remite a secretaria para archivo.
37.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe informe, registra en control electrónico de ingresos y egresos, y archiva con sello firmado de recibido.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO



DIAGRAMA DE FLUJO

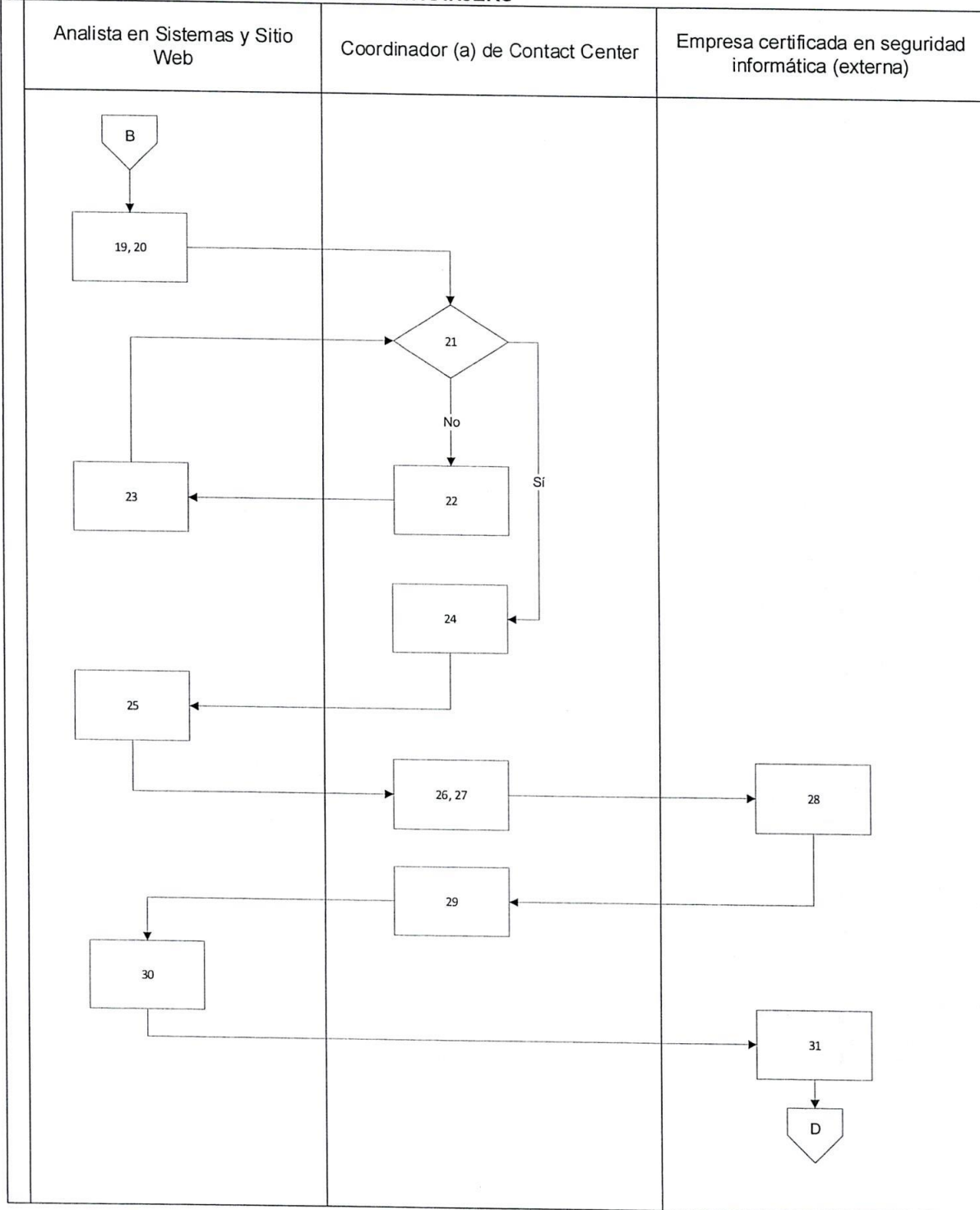


13 INVESTIGACIÓN Y PROPUESTA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA CIUDADANOS GUATEMALTECOS RESIDENTES EN EL EXTRANJERO

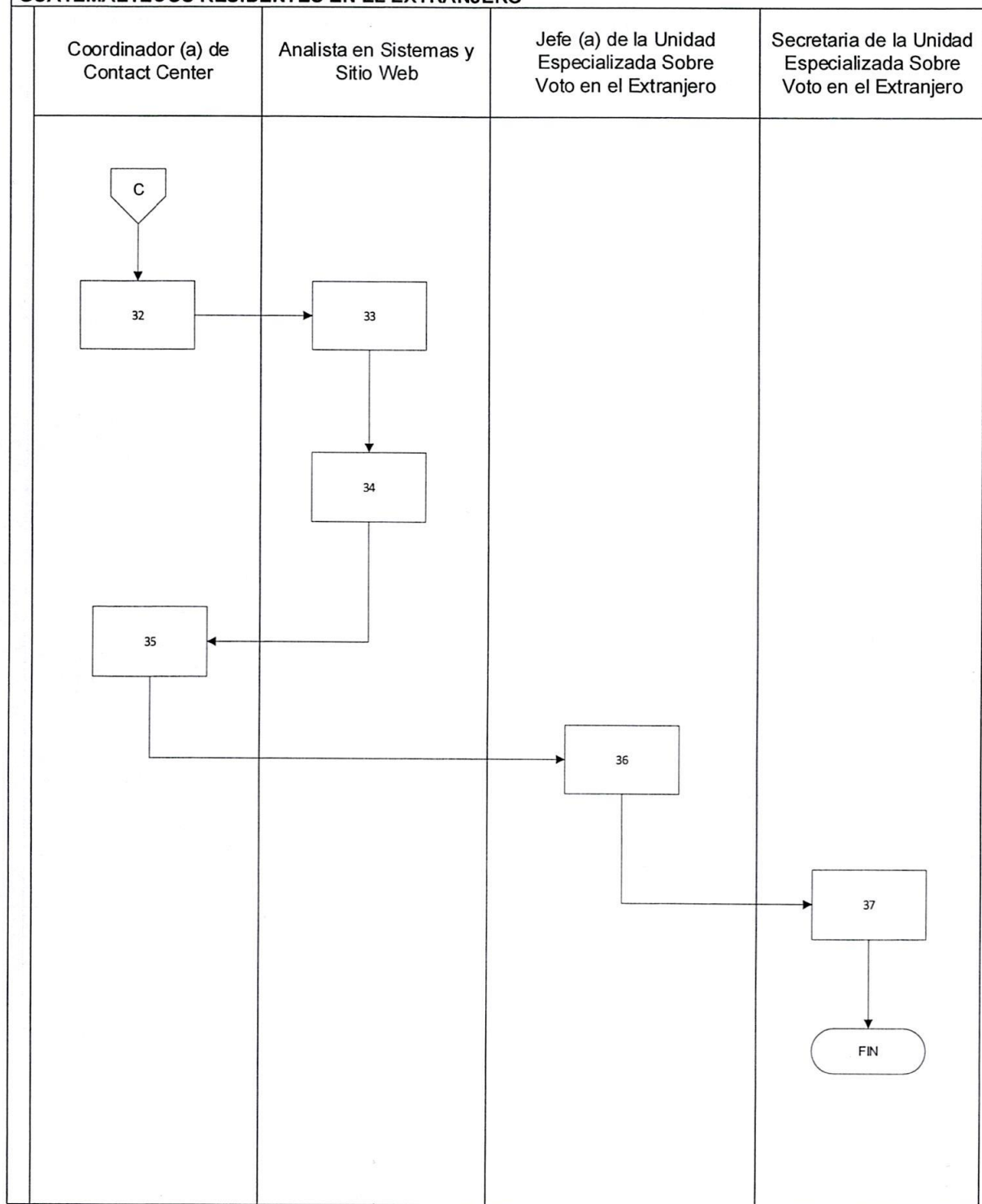




**13 INVESTIGACIÓN Y PROPUESTA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA CIUDADANOS
GUATEMALTECOS RESIDENTES EN EL EXTRANJERO**



13 INVESTIGACIÓN Y PROPUESTA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA CIUDADANOS GUATEMALTECOS RESIDENTES EN EL EXTRANJERO



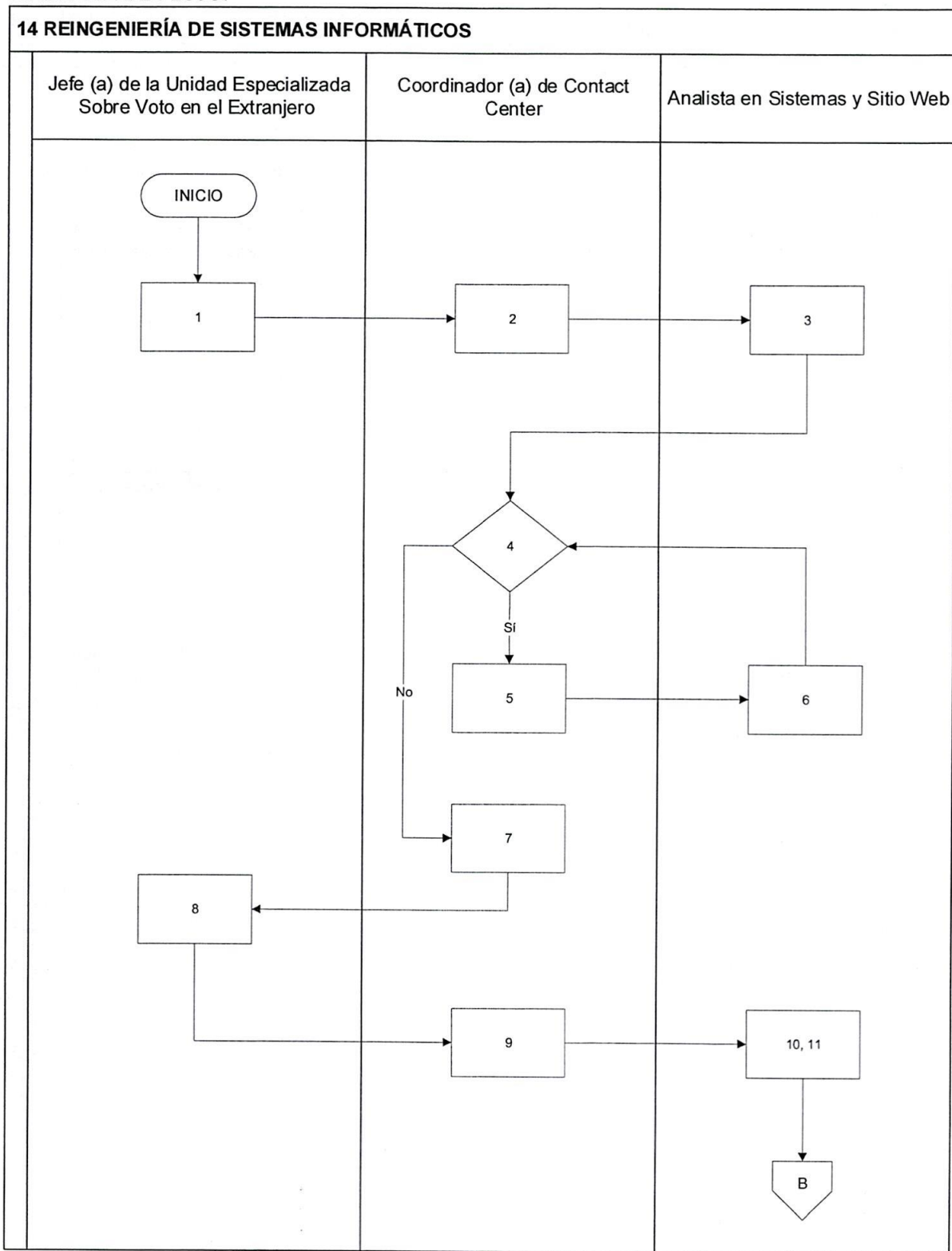
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO	PROCEDIMIENTO 14
REINGENIERÍA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	
DEFINICIÓN GENERAL:	
Rediseño de procesos y mejoras de calidad en los sistemas informáticos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero.	
OBJETIVO:	
Contar con el análisis de los procesos existentes, identificar las mejoras, rediseñar los nuevos procesos e implementar las actualizaciones.	
NORMAS ESPECÍFICAS:	
Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 12	
Acuerdo Número 391-2018 Modificación del acuerdo de creación de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
Acuerdo Número 274-2016 Reglamento de Voto en el Extranjero reformado mediante Acuerdo No. 21-2023.	
Acuerdo Número 201-2021 Aprobación de las descripciones y especificaciones de puestos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
RESPONSABLE:	
Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	
Coordinador (a) de Contact Center	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Jefe (a) de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Instruye para que se realice la reingeniería, desarrollo e implementación de los sistemas informáticos.
2.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe instrucción y realiza lo siguiente: • Identificación de procesos existentes • Evalúa la metodología de reingeniería de procesos a implementar. • Determina la metodología de reingeniería de procesos a utilizar. • Asigna a Analistas, informando tareas específicas.
3.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Recibe instrucción de reingeniería, desarrollo e implementación de sistemas informáticos, elabora propuesta del proyecto de análisis, diseño e implementación de sistemas informáticos y traslada.
4.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe y revisa.
5.		Si tiene modificaciones, notifica al Analista para que se realicen.
6.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Recibe, realiza modificaciones y devuelve.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
7.	Coordinador (a) de Contact Center	Si no tiene modificaciones, traslada a Jefe (a) de la Unidad para aprobación
8.	Jefe (a) de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe, revisa y aprueba.
9.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe proyecto de reingeniería, desarrollo e implementación aprobado y traslada en conversación de intranet o correo electrónico al Analista designado, informando tareas específicas.
10.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Recibe designación e inicia con la ejecución de la reingeniería de procesos.
11.		Realiza pruebas de aseguramiento de calidad (Testing-QA), elabora informe con el diagnóstico de resultado de las pruebas y traslada.
12.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe informe, revisa y analiza.
13.		Si requiere cambios, devuelve con las observaciones para que se realicen.
14.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Recibe, realiza cambios al sistema, pruebas de aseguramiento de calidad (Testing-QA), verifica que se hayan realizado las mejoras que consignó en informe y devuelve.
15.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe informe de las pruebas de testing, realiza gestión de pruebas de seguridad externa y traslada.
16.	Analista designado para pruebas de aseguramiento de calidad	Coordina la entrega a la empresa designada del sistema, vía correo electrónico en el cual se adjunta un hipervínculo, para realizar la descarga de las fuentes del proyecto de desarrollo.
17.	Empresa certificada en seguridad informática (externa)	Recibe y realiza pruebas de seguridad e informa de hallazgos encontrados.
18.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe informe de hallazgos encontrados y traslada para realizar los cambios.

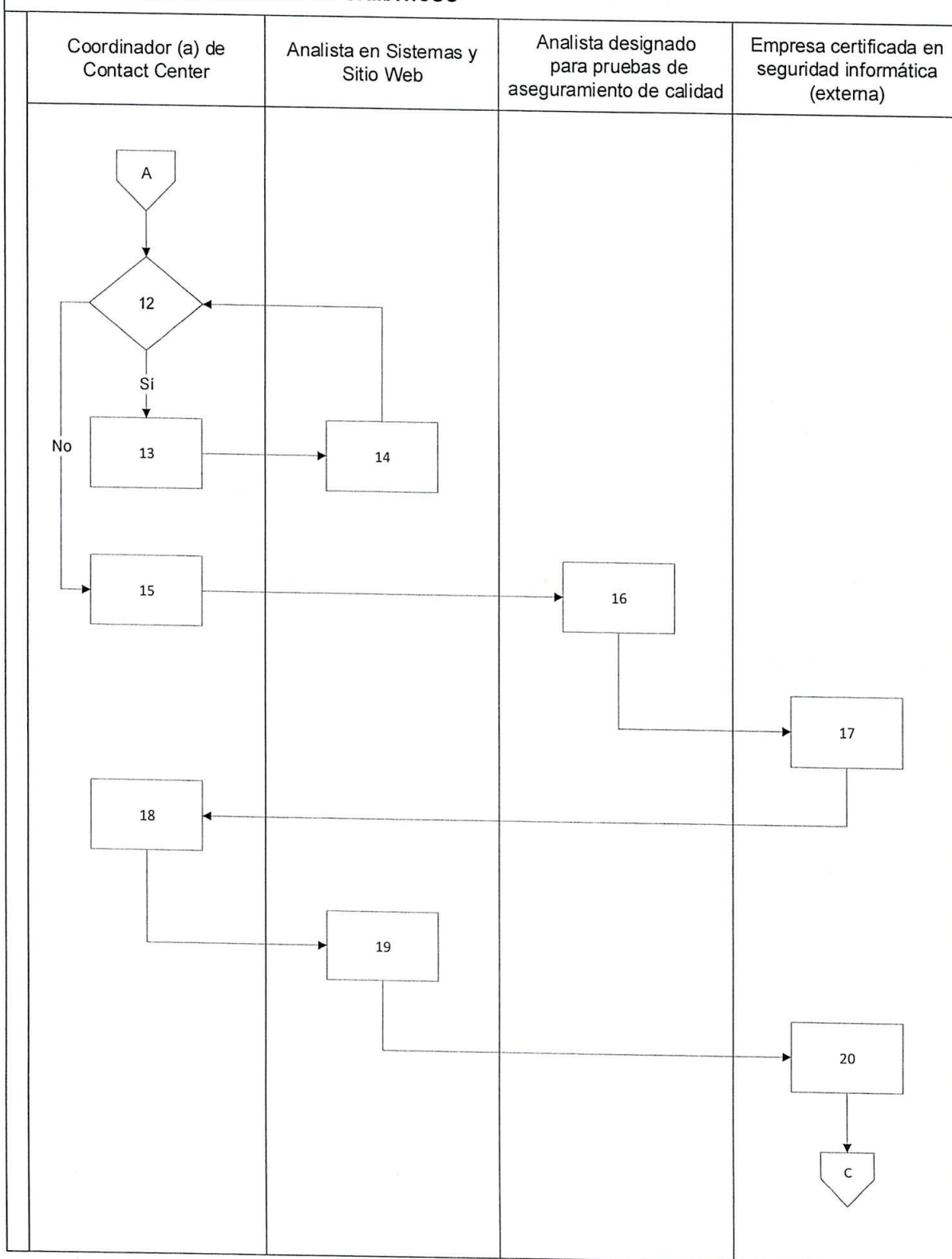
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
19.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Realiza las correcciones de vulnerabilidad, se comunica con la empresa externa y envía hipervínculo para revisión.
20.	Empresa certificada en seguridad informática (externa)	Verifica que se hayan realizado los cambios sugeridos y elabora informe de análisis de vulnerabilidades.
21.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe informe e instruye para que se realice la implementación y capacitación de usuarios finales.
22.	Analista en Sistemas y Sitio Web	Inicia con la implementación (instalación y configuración) de los productos previamente desarrollados en un ambiente de producción.
23.	Coordinador (a) de Contact Center	Realiza capacitación a los usuarios finales del sistema e informa de la reingeniería.
24.		Recibe informe, elabora oficio final y traslada.
25.	Jefe (a) de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe y remite a secretaria para archivo.
26.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe informe, registra en control electrónico de ingresos y egresos, y archiva con sello firmado de recibido.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

DIAGRAMA DE FLUJO:



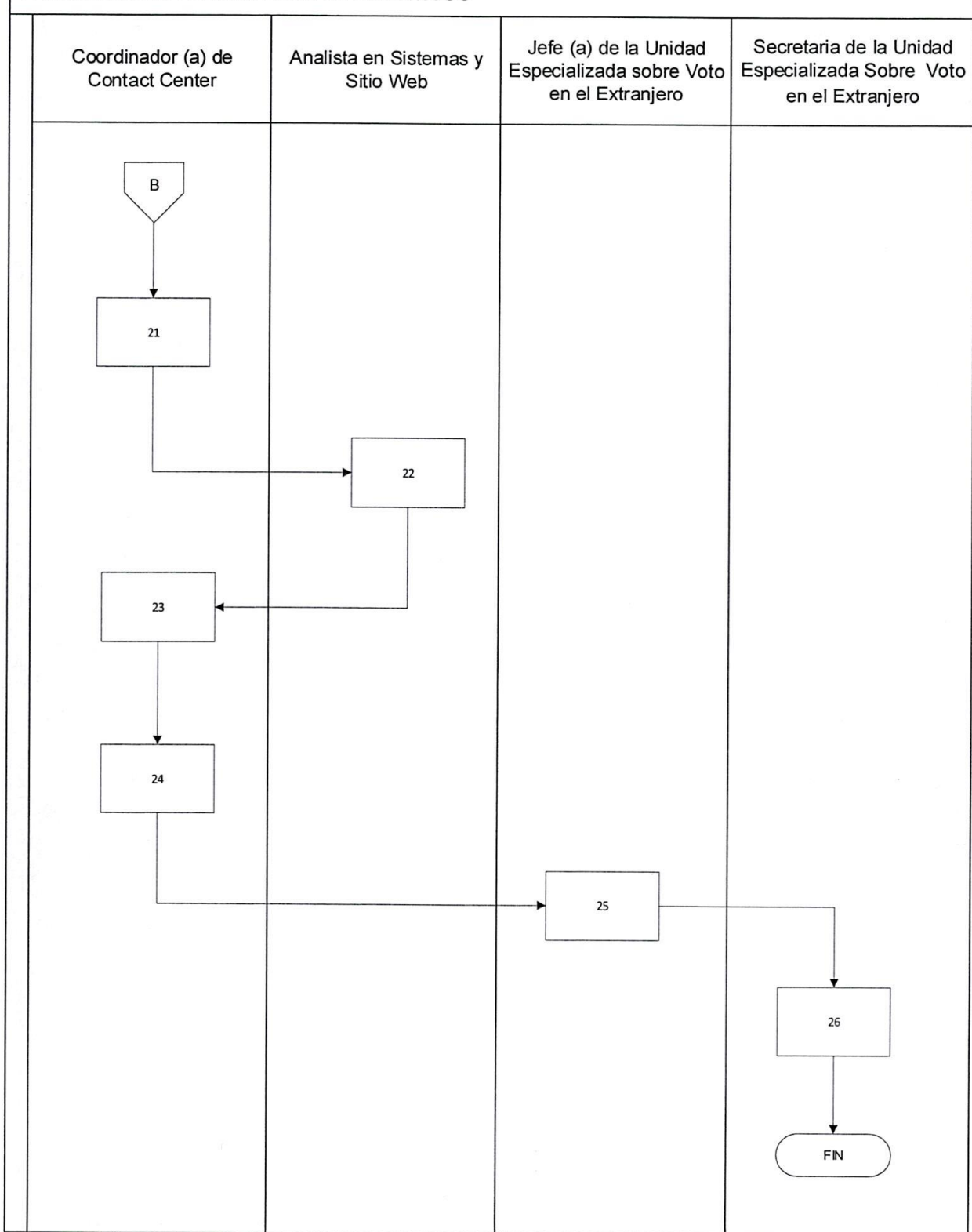


14 REINGENIERÍA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS





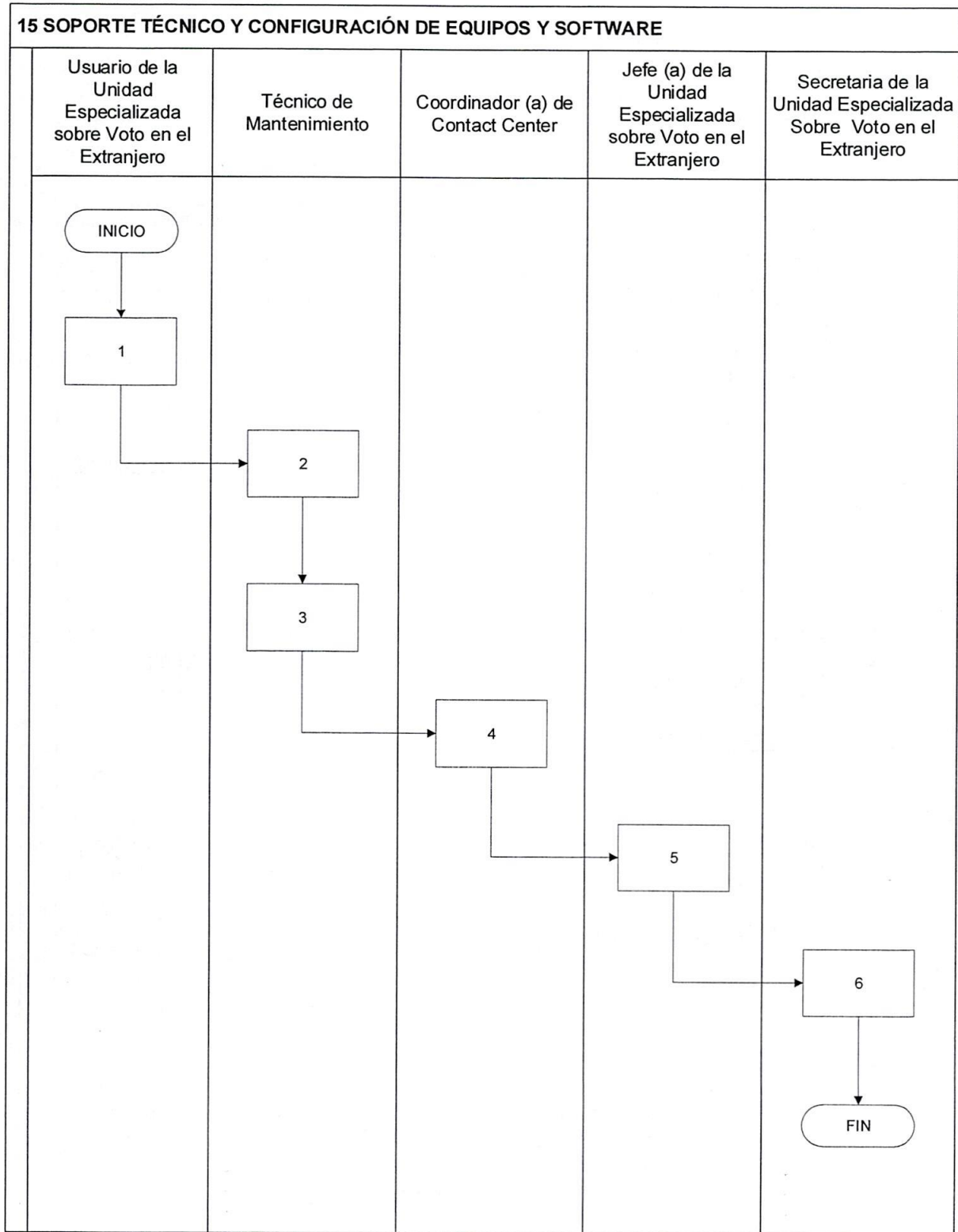
14 REINGENIERÍA DE SISTEMAS INFORMÁTICOS



TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO		PROCEDIMIENTO 15
SOPORTE TÉCNICO Y CONFIGURACIÓN DE EQUIPOS Y SOFTWARE		
DEFINICIÓN GENERAL:		
Mantenimiento de equipo para el adecuado desarrollo de los procedimientos informáticos		
OBJETIVO:		
El correcto funcionamiento del software y equipo de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero.		
NORMAS ESPECÍFICAS:		
Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 12		
Acuerdo Número 391-2018 Modificación del acuerdo de creación de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero		
Acuerdo Número 274-2016 Reglamento de Voto en el Extranjero reformado mediante Acuerdo No. 21-2023.		
Acuerdo Número 201-2021 Aprobación de las descripciones y especificaciones de puestos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero		
RESPONSABLE:		
Coordinador (a) de Contact Center		
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Usuario de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Solicita soporte técnico, reparación o configuración.
2.	Técnico de Mantenimiento	Analiza y establece criterios de solución y resuelve los conflictos reportados.
3.		Realiza informe técnico, el cual incluye lo realizado para la solución del conflicto reportado y traslada.
4.	Coordinador (a) de Contact Center	Recibe informes, los consolida mensualmente y traslada.
5.	Jefe (a) de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero	Recibe informe y traslada para archivo.
6.	Secretaria de la Unidad Especializada Sobre Voto en el Extranjero	Recibe, registra en control electrónico de ingresos/egresos y archiva con sello de recibido.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



DIAGRAMA DE FLUJO:



TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL UNIDAD ESPECIALIZADA SOBRE VOTO EN EL EXTRANJERO		PROCEDIMIENTO 16
ASISTENCIA DEL CONTACT CENTER AL CIUDADANO GUATEMALTECO RESIDENTE EN EL EXTRANJERO		
DEFINICIÓN GENERAL:		
Brindar asistencia de información a los ciudadanos residentes en el extranjero por todos los medios de comunicación implementados por la Unidad Especializada sobre Voto en Extranjero.		
OBJETIVO:		
Facilitar la asistencia y comunicación a los guatemaltecos residentes en el extranjero en todos los procedimientos necesarios para la promoción, divulgación y garantizar su derecho al voto.		
NORMAS ESPECÍFICAS:		
Ley Electoral y de Partidos Políticos, Decreto número 1-85 de la Asamblea Nacional Constituyente. Artículo 12		
Acuerdo Número 391-2018 Modificación del acuerdo de creación de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero		
Acuerdo Número 274-2016 Reglamento de Voto en el Extranjero reformado mediante Acuerdo No. 21-2023.		
Acuerdo Número 201-2021 Aprobación de las descripciones y especificaciones de puestos de la Unidad Especializada sobre Voto en el Extranjero		
RESPONSABLE:		
Coordinador (a) de Contact Center		

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
PASO NO.	PUESTO FUNCIONAL	DESCRIPCIÓN
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1.	Agente de Contact Center	Recibe consulta del ciudadano (a) por medio de: • Sitio web • Correo electrónico • WhatsApp • Vía telefónica • Otros medios Procede a responder. Si la consulta es de un tema que desconoce procede a consultarle al Coordinador (a) de Contact Center.
2.	Coordinador (a) de Contact Center	Procede a resolver la consulta, realizando las averiguaciones, según el campo al que corresponda y traslada.
3.	Agente de Contact Center	Recibe la respuesta del Coordinador(a) de Contact Center y procede a responder al ciudadano.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



DIAGRAMA DE FLUJO:

