

Aldeas Infantiles SOS fue fundada por el educador austriaco Hermann Gmeiner en 1949, en Imst, Austria. Él estaba comprometido con ayudar a niñas y niños que habían perdido sus hogares, su seguridad y a sus familias como resultado de la Segunda Guerra Mundial. Desde entonces y con el apoyo de muchos donantes y colaboradores, nuestra organización ha crecido para ayudar a niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias en los cinco continentes del mundo.

Aldeas Infantiles SOS llegó a Colombia en 1971 caracterizándonos desde ese mismo momento como una organización que lucha por los derechos de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias; velando para que crezcan en un hogar basado en el respeto, amor y seguridad. Es por esto que nos describen, según nuestra razón de ser y actuar, con una palabra: familia; por creer que a partir de un entorno tan especial como este, pueden crecer grandes personas y forjarse proyectos de vida.

Fortalecemos familias y creamos entornos familiares seguros para que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes crezcan con un sentido de pertenencia, un hogar digno y lleno de amor donde puedan vivir y desarrollarse como individuos autosuficientes y bien integrados a la sociedad.

Durante todos estos años hemos sido un refugio, abrigo y espacio de desarrollo personal para cientos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes que por diversas situaciones que están en riesgo de perder el cuidado parental o que no pueden estar bajo la protección de sus familiares biológicos.

En Colombia más de 8.000 niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias son atendidos a través de 11 programas ubicados en nueve departamentos de Colombia.

DESCRIPCION

CARGO	COORDINADOR(A) LED
PROGRAMA	Oficina Nacional – Bogotá D.C.
NIVEL EDUCATIVO	Profesional en administración de empresas, ingeniería industrial, economía, contaduría, comunicación, mercadeo o afines.
EXPERIENCIA	Mínimo 3 años liderando Contact Centre, análisis de datos y actividades de soporte administrativo, seguimiento y gestión de Contact Centre, servicio al cliente, herramientas informáticas especialmente Excel avanzado, tablas dinámicas, gráficas e informes.
TIPO DE CONTRATO	Laboral a término indefinido
SALARIO	\$ 2.972.785 laboral + Bono no prestacional mensual: \$ 136.981 + comisión por resultados

MISIÓN DEL CARGO

Ejecutar tácticas de LED (Contact Center) para proyectos, programas, donantes y otros públicos de interés por los canales de comunicación telefónico, digital y otros canales alternativos, asegurando la correcta gestión y operación de los recursos humanos, físicos y financieros a su cargo. Elaborar informes, analizar los resultados y presentar correctivos de la gestión de su equipo de trabajo, en concordancia con las políticas y referentes organizacionales.

RESPONSABILIDADES

- Supervisar el desarrollo de las actividades diarias del equipo de los gestores de Contact Center, reportando los resultados y desempeño.
- Velar por el eficiente uso de los recursos humanos, físico y tecnológicos.
- Cumplir con los estándares de calidad y servicio establecidos, verificar que se atiendan adecuadamente a las personas contactadas, comunicando asertivamente los servicios ofertados, para garantizar un buen servicio a las personas con las que nos comunicamos.
- Elaborar, presentar y analizar informes de productividad; comunicar soluciones, éxitos y oportunidades que sirvan de insumo de información, los reporte e informes deben comunicar el desempeño de las distintas campañas y el de los gestores de Contact Center. La presentación de estos informes es necesaria para toma de decisiones y análisis de resultados.
- Proponer a las Direcciones y Coordinaciones, el desarrollo e innovación de servicios, buscando mejoras en la efectividad y calidad.
- Asistir, brindar seguimiento y resolución de las preguntas, quejas y sugerencias de los usuarios y de su equipo de trabajo.
- Velar por la adecuada imagen de la Organización en los puntos de contacto.
- Realizar las actividades administrativas de gestión del recurso humano del Contact Centre, como: permisos, incapacidades, control de asistencia, vacaciones, control de retrasos, preparación y dirección de horarios, programación de los descansos y/o cambios según sea necesario.
- Mantener permanentemente motivado al equipo de trabajo del Contact Centre. Brindar formación, retroalimentación y mantener orden operativo.
- Distribuir equitativamente las actividades del equipo de trabajo de Contact Centre.
- Auditar y monitorear el trabajo de su equipo, detectando puntos de mejora y fortaleciendo las debilidades mediante un asesoramiento a través de las sesiones individuales.
- Ejecutar sistemas de medición de la satisfacción de las personas con las que nos cumuniquemos.
- Gestionar las actividades relacionadas con el mantenimiento, actualización, reporte de incidencia y reparación de equipos y software, solicitar suministros y materiales.
- Soportar el contact centre en labores operativas, realizando llamadas de salida y de entrada en los momentos que la operación lo requiera
- Realizar labores de apoyo a las coordinaciones y direcciones.

Favor remitir hoja de vida al correo: seleccionon@aldeasinfantiles.org.co indicando el cargo al que aplica.

Fecha límite de aplicación: **28 de enero del 2020, hasta las 5:00 p.m.**