



**ALDEAS
INFANTILES SOS
COLOMBIA**

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	Gestor/a Línea de Atención y Orientación Telefónica a Migrantes y Refugiados LAO
PROGRAMA	Oficina Nacional – Bogotá D.C.
NIVEL EDUCATIVO	Estudiante de últimos semestres de Derecho o Jurisprudencia. Con disponibilidad para trabajar en las mañanas o tardes..
EXPERIENCIA	Mínimo 1 año Atención al cliente, manejo de casos y personas en situaciones de migración. Deseable: inglés y experiencia en ONGs
TIPO DE CONTRATO	Por obra o labor
SALARIO	\$ 1.300.000 más prestaciones de Ley

MISIÓN DEL CARGO

Ofrecer servicios de atención telefónica oportuna y de calidad a población migrante y refugiada en Colombia, a través de la operación de un centro de contacto, que incluye canales de comunicación telefónico, digital y otros canales alternativos. Asegurar la calidad en la atención, el buen servicio a los usuarios, el cumplimiento de las disposiciones establecidas para la entrega de información y la pertinencia en la referencia a la red de servicios existentes

RESPONSABILIDADES

- ✓ Desarrollar actividades diarias de respuesta y atención telefónica en el horario establecido, cumpliendo con los resultados y metas de desempeño de acuerdo a las disposiciones de los proyectos o estrategias en curso. (llamadas entrantes y salientes).
- ✓ Velar por el eficiente uso de los recursos humanos, físico y tecnológicos.
- ✓ Cumplir con los estándares de calidad y servicio establecidos, atender bajo los estándares de calidad establecidos a las personas contactadas, comunicando asertivamente la información relevante.
- ✓ Contribuir con los insumos necesarios para elaborar, presentar y analizar informes de productividad; comunicar inquietudes, dificultades o novedades que sirvan de insumo de información, para el buen desempeño de la estrategia
- ✓ Atender las reuniones de retroalimentación y seguimiento con el donante de cada proyecto, atendiendo la recomendaciones y sugerencias frente a la atención.
- ✓ Asistir, brindar seguimiento y solución a las preguntas, quejas y sugerencias de los usuarios.
- ✓ Velar por la adecuada imagen de la Organización y de la estrategia en los puntos de contacto.
- ✓ Atender las actividades de capacitación y motivación propuestas por la coordinación. Brindar información, retroalimentación y mantener una comunicación constante con sus compañeros y líderes.
- ✓ Adoptar la operación de los sistemas de información requeridos, utilizar los sistemas de reporte y medición de la satisfacción de los usuarios del servicio.
- ✓ Reportar las incidencias y necesidades de mantenimiento, actualización, reporte de incidencia y reparación de equipos y software, solicitar suministros y materiales.
- ✓ Realizar labores de apoyo a toda la organización cuando esto se requiera

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

Fecha límite de aplicación: **19 de septiembre del 2019, hasta las 5:00pm**