

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. Trabajamos este objetivo con las familias SOS, familias sustitutas y las comunidades en situación de vulnerabilidad. 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.

Trabajamos todos los días bajo la misión de brindar un entorno familiar para aquellos niños, niñas, adolescentes y jóvenes que lo necesitan y apoyarlos en la construcción de su propio futuro. Durante ese largo y complejo proceso también nos involucramos en el desarrollo de sus comunidades.

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>Coordinador Proyecto Línea de Atención Telefónica</b>
<b>PROGRAMA</b>	Oficina Nacional
<b>NIVEL EDUCATIVO</b>	Profesional en ingeniería, carreras administrativas, económicas o ciencias sociales.
<b>EXPERIENCIA</b>	Mínimo 4 años Liderando Contact Centre, análisis de datos y actividades de soporte administrativo. Deseable: inglés y experiencia en ONGs. (Nivel de inglés Alto 80%). Seguimiento y gestión, Servicio al cliente, Herramientas informáticas especialmente Excel avanzado, tablas dinámicas, gráficas e informes, Bases de datos y CRM
<b>TIPO DE CONTRATO</b>	<b>Contrato por Obra y Labor</b>
<b>SALARIO</b>	\$3.160.000 más prestaciones sociales

## **MISIÓN DEL CARGO**

Coordinar las acciones enmarcadas dentro de la estrategia de Atención y Orientación Telefónica para población afectada por la crisis migratoria y otros proyectos o actividades de Contact Center, 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. Analizar información recopilada a partir del funcionamiento de los proyectos a su cargo, brindar recomendaciones, en concordancia con los requerimientos organizaciones y del donante.

## **RESPONSABILIDADES**

- Generar análisis sobre la situación migratoria, retos y las brechas existentes a partir de la información recolectada a través del servicio de atención telefónica.
- Generar informes de proceso y resultado para el donante.
- Acompañar el desarrollo de las actividades diarias del equipo de los gestores de la Línea de Atención Telefónica, reportando los resultados y desempeño de acuerdo a las disposiciones de los proyectos o estrategias en curso.
- 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 la información relevante.
- Elaborar, presentar y analizar informes de productividad; comunicar oportunamente soluciones, éxitos y oportunidades que sirvan de insumo de información, los reportes e informes deben comunicar el desempeño de la estrategia en curso y el de los gestores de la **Línea de Atención Telefónica** La presentación de estos informes en tiempo y forma, es necesaria para toma de decisiones y análisis de resultados
- Mantener el seguimiento y contacto con el público de interés de cada proyecto o campaña, actualizando la información sobre el avance, retos e impacto del trabajo realizado por la línea de atención.
- 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 y de la estrategia en los puntos de contacto.
- Realizar las actividades administrativas de gestión del recurso humano a cargo como: permisos, incapacidades, control de asistencia, vacaciones, control de retrasos, preparación y dirección de horarios, malla de turnos, programación de los descansos y/o cambios según sea necesario.
- Mantener permanentemente motivado al equipo de trabajo de la **Línea de Atención Telefónica**. Brindar formación, retroalimentación y mantener orden operativo.



ALDEAS  
INFANTILES SOS  
COLOMBIA

- Acompañar al trabajo de su equipo, detectando puntos de mejora y fortaleciendo las debilidades mediante un asesoramiento a través de las sesiones individuales y grupales.
- Ejecutar sistemas de medición de la satisfacción en los públicos de interés.
- Gestionar las actividades relacionadas con el mantenimiento, actualización, reporte de incidencia y reparación de equipos y software, solicitar suministros y materiales.
- Soportar la **Línea de Atención Telefónica** 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](mailto:seleccionon@aldeasinfantiles.org.co) indicando el cargo al que aplica.

Fecha límite de aplicación: **miércoles 11 de septiembre del 2019**