



FUNDACIÓN
SUIZA PARA LA
COOPERACIÓN
TÉCNICA

Creamos Oportunidades

Swisscontact es una organización pionera de vanguardia en la implementación de proyectos de desarrollo internacional. Promovemos el desarrollo inclusivo desde los ámbitos económico, social y medioambiental, con el propósito de hacer una contribución significativa a la prosperidad sostenible y generalizada de las economías emergentes y en desarrollo.

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA SUPERVISOR DE CENTRO DE LLAMADAS

1. ANTECEDENTES

El proyecto PERSPECTIVAS, financiado por el Banco Alemán de Desarrollo (KfW) y liderado por la Secretaría de Integración Social Centroamericana (SISCA), tiene como objetivo facilitar la reintegración socioeconómica de los migrantes retornados en Honduras. Esta contratación se enmarca en un proyecto piloto relacionado con el proyecto PERSPECTIVAS ya que está orientado a la creación de un mecanismo de perfilación para identificar a los migrantes retornados y conectarlos con servicios clave que les ayuden a reintegrarse productivamente en sus comunidades de origen. Como parte fundamental de esta iniciativa, el coordinador trabajará estrechamente con el Observatorio de Desarrollo Social (ODS) de la SEDESOL y la Universidad de Groninga para facilitar la recopilación de datos y el posterior análisis de los resultados obtenidos.

2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

El supervisor o supervisora se responsabilizará de generar y formular reportes de trabajo, garantizar la calidad del servicio de los agentes, velar por el cumplimiento de metas diarias de llamadas y los procesos respectivos, así como participar en las reuniones de seguimiento necesarias. Deberá interactuar estrechamente con el equipo de trabajo de ODS/SEDESOL para potenciar la coordinación y sinergias. Estará obligado a asistir a las capacitaciones y/o cursos proporcionados para operar efectivamente el servicio del Centro Llamadas y a adherirse a los protocolos operativos establecidos. Su misión es asegurar que los productos y servicios a su cargo cumplan con las expectativas de calidad. La Coordinación del proyecto supervisará el desempeño del Centro de llamadas y su equipo, velando por la calidad y eficacia del servicio prestado.

3. CONTRATENTE

Swisscontact, Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico.

4. SUPERIORES

Coordinador de Proyecto

5. PERSONAL A CARGO

Agentes del centro de llamadas.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- a. Jornada de 8 horas laborales durante los 5 días de la semana (los días y horarios podrán ser rotativos según necesidad). Las jornadas podrán extenderse hasta las 44 horas laborales a la semana.
- b. El/la supervisor (a) mantendrá una estrecha interacción con el equipo de trabajo de ODS/SEDESOL para maximizar sinergias y asegurar la coordinación.
- c. El/la supervisor (a) deberá tomar las capacitaciones, cursos, lectura de materiales u otros que le sean designados a fin de poder operar adecuadamente el servicio del centro de llamadas según las actividades a desempeñar.
- d. El/la supervisor (a) deberá seguir estrictamente los protocolos y/o lineamientos de operación del centro de llamadas que le serán proporcionados.
- e. Será responsable de generar, formular y realizar aquellos todos los reportes del área de trabajo.
- f. Será responsable de asegurar el cumplimiento en calidad y cantidad del servicio de los y las agentes telefónicos, así como de los procesos que impacten en su desempeño.
- g. Será responsable de participar en tantas reuniones de trabajo y seguimiento sean necesarias.
- h. Será responsable de asegurar que los productos a su cargo estén alineados a las expectativas de calidad del servicio prestado.

7. PERFIL PROFESIONAL

a. Formación académica requerida

- Título universitario de carreras afines a tecnología y seguimiento de indicadores.

b. Experiencia requerida

- Experiencia en servicio al cliente, como supervisor o agente de Call center será una ventaja
- Preferentemente con experiencia en seguimiento de reportería de plataformas de Call Center.
- Manejo de formularios electrónicos y/o digitales en páginas web será una ventaja.
- Experiencia en levantamiento de encuestas de hogares y sus similares, será una ventaja.
- Dominio de Microsoft office (Excel, Word, Power Point, etc.) [mandatorio].
- Excelentes habilidades orales y escritas en español [mandatorio].

8. OTRAS COMPETENCIAS REQUERIDAS

Habilidades interpersonales como amabilidad, empatía y paciencia para tratar con clientes en situaciones diversas, manejo y resolución de quejas y problemas, actitud positiva y capacidad para trabajar bien en equipo son altamente valoradas.

9. LUGAR DE TRABAJO Y PERÍODO

Oficinas del Observatorio de Desarrollo Social (ODS) de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL). La prestación de servicios será por un período de 7 meses.

10. CÓMO APLICAR

Las personas interesadas que reúnan los requisitos establecidos deberán enviar su carta de interés firmada y su Curriculum vitae no mayor a 3 páginas, que incluya en anexos los documentos soporte para verificación, a la dirección de correo electrónico info.honduras@swisscontact.org especificando en el asunto: "Supervisor proyecto piloto". Las propuestas se recibirán hasta el 8 de octubre de 2024, a las 5:00 PM. Aquellas solicitudes que sean recibidas fuera de la fecha y hora indicadas no serán consideradas para el proceso.