

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 AGENTES TELEFÓNICOS

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, se 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 agente telefónico será responsable de contactar a migrantes retornados, realizar entrevistas de perfilamiento inicial, y actualizar los detalles de contacto en el sistema. Estará en contacto directo con las personas, enfocándose en sus necesidades y preocupaciones, y guiándolos en el proceso de acceso a los programas de reintegración socioeconómica. Específicamente apoyará en el registro/actualización de sus datos en el SIRBHO, la resolución de consultas e información sobre el proceso de verificación.

Además, trabajará de cerca con el equipo del Centro de Atención al Participante (CAP) del Observatorio de Desarrollo Social (ODS) de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), garantizando la precisión de los datos y la confidencialidad de la información.

3. CONTRATANTE

Swisscontact, Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico.

4. SUPERIORES

Supervisor de proyecto piloto.

5. PERSONAL A CARGO

Ninguno.

6. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- a. **Contacto con Migrantes Retornados:** Realizar llamadas salientes a los migrantes listados en la base de datos de migrantes retornados, confirmando su identidad y actualizando sus datos de contacto si es necesario. 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 laborables a la semana.
- b. **Realización de Entrevistas de Perfilamiento:** Usar guiones estandarizados para recolectar información sobre el perfil del migrante, sus habilidades y necesidades de reintegración, con el fin de asignarlos a los servicios más adecuados.
- c. **Recopilación y Documentación de Datos:** Registrar con precisión la información obtenida en cada interacción, asegurando el cumplimiento de los estándares de privacidad y seguridad de los datos.
- d. **Orientación y Referencia de Migrantes:** Proporcionar orientación sobre cómo acceder a los servicios de reintegración disponibles, incluyendo educación, empleo y salud. Referir a los migrantes a los canales apropiados para recibir apoyo adicional.
- e. **Seguimiento de la Participación:** Realizar llamadas de seguimiento para asegurar que los migrantes retornados continúan involucrados en el proceso de reintegración y recopilar retroalimentación sobre los servicios brindados.
- f. **Cumplimiento de Protocolos:** Seguir estrictamente los protocolos establecidos para el manejo de llamadas y la gestión de datos sensibles, garantizando un trato ético y respetuoso a todos los migrantes retornados. El/la agente deberá tomar las capacitaciones, cursos, lectura de materiales u otros que le sean designados a fin de poder operar adecuadamente según las actividades a desempeñar.
- g. **Colaboración con Equipos del Proyecto:** Colaborar las entidades implementadoras del proyecto para proporcionar retroalimentación y reportar sobre la efectividad del proceso de contacto. El/la agente será responsable de mantener informado cabalmente al supervisor y equipo de trabajo designado, sobre su labor diaria, acciones, desafíos u omisiones relevantes de sus actividades que impacten en la consecución de los objetivos del proyecto, mediante los mecanismos o instrumentos institucionales que se acuerden y/o indiquen para ello. Será responsable de generar, formular y realizar aquellos insumos técnicos, administrativos y/o operativos necesarios, en el marco de sus responsabilidades para la realización de sus actividades. Será responsable de asegurar el cumplimiento y la calidad de sus servicios, así como de los procesos que impacten en su desempeño, acordando las decisiones que procedan con el equipo técnico designado. Será responsable de participar en tantas reuniones de trabajo y seguimiento sean necesarias. Será responsable de asegurar que los productos a su cargo estén alineados a las expectativas de calidad del servicio prestado.

7. PERFIL PROFESIONAL

- a. **Educación:** Mínimo diploma de bachillerato o equivalente; preferencia por candidatos con estudios en ciencias sociales, psicología o humanidades.
- b. **Experiencia:** Experiencia previa en atención al cliente, trabajo social, o cualquier rol que involucre comunicación directa con poblaciones vulnerables es preferida.
- c. **Idiomas:** Dominio del español (hablado y escrito) es obligatorio; el conocimiento de dialectos locales o inglés es una ventaja.
- d. **Habilidades Técnicas:** Competencia básica en informática, incluyendo el uso de software de gestión de relaciones con clientes (CRM) y herramientas de Microsoft Office. Capacidad para manejar sistemas telefónicos y bases de datos digitales.
- e. **Certificaciones:** Certificación en privacidad de datos y manejo de información sensible, es deseable, o disposición para recibir capacitación en estas áreas.

8. OTRAS COMPETENCIAS REQUERIDAS

- a. **Habilidades de Comunicación:** Capacidad para comunicarse de manera efectiva y empática con los migrantes retornados, algunos de los cuales pueden estar en estados emocionales difíciles.
- b. **Resolución de Problemas:** Habilidad para identificar las necesidades de los migrantes y emparejarlas con los servicios adecuados.
- c. **Empatía y Resiliencia Emocional:** Capacidad para mantener la compostura al manejar conversaciones sensibles, especialmente con poblaciones vulnerables.
- d. **Atención a los Detalles:** Precisión en la recopilación y actualización de datos sensibles en el sistema.
- e. **Sensibilidad Cultural:** Sensibilidad hacia la diversidad de antecedentes y experiencias de los migrantes retornados.
- f. **Adaptabilidad:** Disposición para ajustarse a las necesidades cambiantes del proyecto y adaptarse a la retroalimentación proporcionada por los supervisores.
- g. **Trabajo en Equipo:** Capacidad para trabajar en colaboración con el equipo del Centro de Llamadas, supervisores y otros agentes.

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 5 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: "Agente telefónico". 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.