


FUNDACIÓN
SUIZA PARA LA
COOPERACIÓN
TÉCNICA

Creamos oportunidades



Somos una organización pionera en la implementación de proyectos de desarrollo internacional. Impulsamos el potencial de la iniciativa privada para fomentar el desarrollo sostenible y la prosperidad compartida en las economías en desarrollo y emergentes.

Puesto: Supervisor Centro de Llamadas

I. Antecedentes

En el marco del trabajo articulado entre la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), Swisscontact y actores estratégicos del proyecto, se ha desarrollado un mecanismo centralizado de identificación, contacto y perfilación de personas migrantes retornadas en Honduras, implementado a través del Centro de Atención al Participante (CAP) del Observatorio de Desarrollo Social (ODS).

Este mecanismo ha permitido, en sus fases piloto, la realización de miles de llamadas a registros provenientes de la base nacional (SIAMIR), con el objetivo de depurar información, identificar personas localizables, elegibles y receptivas, así como generar evidencia para la mejora del proceso y su posible replicabilidad en otros países del Triángulo Norte.

Como parte del Proyecto PERSPECTIVAS II, financiado por el Banco Alemán de Desarrollo (KfW), este mecanismo se consolida como una herramienta clave para la identificación de población

objetivo, la generación de información para la toma de decisiones, la vinculación de personas migrantes retornadas con servicios de reintegración y la implementación de procesos vinculados a evaluaciones rigurosas de impacto.

En este contexto, el puesto tiene como propósito asegurar la gestión integral del mecanismo centralizado, incluyendo la gestión operativa del centro de llamadas, la supervisión técnica del equipo, la generación de información de calidad y la articulación con actores clave para el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

II. Descripción del Puesto

La persona será responsable de la supervisión del mecanismo centralizado de selección de beneficiarios, asegurando el funcionamiento eficiente del centro de llamadas, el cumplimiento de metas operativas, la calidad del servicio brindado y la adecuada gestión de la información generada.

Asimismo, será responsable de dar seguimiento al desempeño del equipo, garantizar el cumplimiento de protocolos y lineamientos establecidos, y asegurar la correcta implementación de los procesos de contacto, registro y seguimiento de la información.

La persona contratada deberá mantener comunicación permanente con la persona responsable y el equipo del Observatorio de Desarrollo Social (ODS), Swisscontact y demás actores del proyecto, así como contribuir a la generación de reportes, análisis y recomendaciones para la mejora continua del mecanismo.

III. Contratante

Swisscontact, Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico SWISSCONTACT.

IV. Superiores

Coordinador de Proyecto PERSPECTIVAS.

V. Personal a cargo

Cinco (05) Agentes Telefónicos del centro de llamadas.

VI. Funciones y responsabilidades

- Elaborar la planificación operativa diaria, semanal y mensual del centro de llamadas.
- Supervisar el desempeño del equipo de agentes, asegurando el cumplimiento de metas operativas y estándares de calidad.
- Verificar la correcta aplicación de protocolos, scripts y lineamientos operativos establecidos.
- Dar seguimiento al cumplimiento de indicadores de desempeño y resultados del mecanismo.

- Asegurar la calidad de los registros y la correcta gestión de la información generada.
- Identificar errores, inconsistencias o desviaciones en los procesos y proponer acciones correctivas.
- Consolidar información y elaborar reportes operativos y técnicos para seguimiento del proyecto.
- Organizar la distribución de cargas de trabajo del equipo operativo.
- Participar en reuniones de seguimiento y planificación del proyecto.
- Mantener comunicación permanente con el equipo técnico de Swisscontact y ODS/CAP/SEDESOL.
- Asegurar el manejo adecuado y confidencial de la información.
- Identificar riesgos operativos y proponer medidas de mitigación.
- Contribuir a la mejora continua del mecanismo mediante recomendaciones técnicas.

VII. Perfil profesional

Formación académica requerida

- Título universitario en administración de empresas, ingeniería industrial, informática, tecnología, psicología, comunicación, ciencias sociales, gestión de proyectos o carreras afines.

Experiencia requerida

- Experiencia comprobable de al menos **cinco (5) años en:**
- Supervisión de equipos operativos y manejo de personal, en call center preferiblemente en call center o atención telefónica con asignación de tareas, seguimiento de desempeño y cumplimiento de metas.
- Aseguramiento de calidad de procesos, incluyendo verificación de cumplimiento de protocolos, scripts o lineamientos operativos, así como seguimiento de indicadores de desempeño.
- Gestión de información operativa, incluyendo consolidación, validación o depuración de datos, elaboración de reportes y manejo de formularios digitales o plataformas web de registro.
- Levantamiento y manejo de registros, tales como fichas o bases de datos, asegurando consistencia, trazabilidad y calidad de la información.
- Comunicación con actores institucionales para la implementación, seguimiento o reporte de actividades del proyecto.
- Capacidad de análisis y uso de la información para la toma de decisiones operativas, incluyendo identificación de incidencias, riesgos y oportunidades de mejora.
- Dominio de Microsoft office (Excel, Word, Power Point, etc.) (indispensable).
- Excelentes habilidades de comunicación oral y escrita en español, manejo de bases de datos estadísticos (requisito obligatorio).

Se valorará experiencia en proyectos sociales, trabajo con población vulnerable o en contextos de intervención territorial.

Formación complementaria/ Se valorará formación comprobable en:

- Gestión o supervisión de centros de llamadas o servicios de atención al cliente
- Supervisión operativa y manejo de equipos de trabajo
- Monitoreo de indicadores y control de calidad
- Uso de plataformas de contact center, preferiblemente Genesys Cloud u otras similares
- Manejo de bases de datos, Excel y reportería
- Protección de datos personales y confidencialidad
- Atención a población vulnerable

VIII. Otras competencias requeridas

- Capacidad de organización y seguimiento operativo
- Orientación a resultados
- Capacidad analítica
- Liderazgo técnico
- Comunicación efectiva
- Manejo de información confidencial
- Trabajo bajo presión
- Empatía y trato respetuoso

IX. 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 **veintitrés (23) meses**.

X. Cómo aplicar

Las personas interesadas que reúnan los requisitos establecidos deberán enviar su carta de interés firmada y su Currículum Vitae no mayor a cuatro (4) páginas, incluyendo los documentos soporte para verificación, al correo electrónico info.honduras@swisscontact.org En el asunto del correo deberá indicarse: **“Supervisor Centro de llamadas”**, las propuestas se recibirán hasta el **08 de mayo de 2026, a las 5:00 pm**, las solicitudes que sean recibidas fuera de la fecha y hora indicadas no serán consideradas para el proceso.