	FEDERACIÓN NACIONAL DE SORDOS DE COLOMBIA “FENASCOL”
	CONVOCATORIA COORDINADOR DEL SERVICIO DE INTERPRETACION VIRTUAL “SERVIR”

REQUERIMIENTOS GENERALES

1. Información General del Cargo	
Nombre del Cargo	Coordinador del Servicio de Interpretación Virtual SERVIR
Contrato	Laboral a Termino Fijo
Área / Dependencia	Técnica
Jefe Directo	Dirección Técnica
***Salario**	Se aplica escala salarial interna que valora estudios y experiencia en el cargo. (Aproximado $2.873.400 salario más prestaciones de ley).
Modalidad	Teletrabajo

2. Contexto Organizacional

La Federación Nacional de Sordos de Colombia es un organismo no gubernamental de segundo grado, sin ánimo de lucro y de beneficio social, conformado por 32 asociaciones de personas sordas. Nuestra misión es contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas sordas de todas las edades a través de la defensa de sus derechos y la realización de acciones y programas que respondan a sus necesidades, fomentando los valores de la unidad, la igualdad, el respeto y la solidaridad, así como, la identidad de nuestros asociados como personas y como grupo.

FENASCOL es una organización reconocida a nivel nacional e internacional, que se ha especializado en el diseño y desarrollo de Proyectos y Programas para responder a las necesidades de las personas sordas defendiendo sus derechos. En el último lustro FENASCOL ha desarrollado un alto grado de liderazgo en el ámbito de la Discapacidad distinguiéndose por su capacidad técnica y política en la implementación de acciones y proyectos tendientes a elevar el nivel de vida de las personas y a lograr la equiparación de oportunidades. Gracias a esta amplia experiencia acumulada durante treinta y cinco años, FENASCOL ofrece Servicios de calidad desde la Dirección Técnica en las áreas de: Capacitación y consultorías, material didáctico, interpretación, asesorías técnicas en accesibilidad, diseño y ejecución de propuestas y proyectos.

3. Misión del Cargo

Coordinar, promover y promocionar, el **Servicio de Interpretación Virtual SERVIR**, articulando actividades logísticas, operativas y administrativas con el área Técnica, según los procesos y procedimientos establecidos, dando respuesta oportuna, efectiva y eficiente bajo la supervisión de ejecución técnica y operativa de la Dirección Técnica.

3. Responsabilidades

1. Coordinar y dirigir Supervisar y administrar toda la operación del Servicio de Interpretación Virtual SERVIR en condiciones de calidad, eficiencia y efectividad, con base en los

lineamientos y Directrices establecidos de desde la Dirección Técnica y el comité directivo de la Federación.

2. Establecer los respectivos controles y mecanismos necesarios para la implementación del SERVIR identificando riesgos y realizando seguimiento a lo largo de la operación anual, este desde el punto de vista técnico tecnológico y operativo para mantener en funcionamiento la operación del Servicio de Interpretación Virtual SERVIR.
3. Organizar una base de datos de las entidades que adquieren la membresía del servir manteniéndola actualizada.
4. Coordinar y articularse en los respectivos procesos teniendo en cuenta las metas proyectadas presupuestales como de ejecución operativa. Lo que incluye la reunión de inicio con la entidad y las coordinaciones para la implementación del SERVIR, donde se genera el acta de inicio y el envío de los documentos de bienvenida a la entidad.
5. Ejecutar las órdenes de ejecución y producción del servicio de interpretación virtual SERVIR, con base en las propuestas aprobadas y las órdenes de compra o contratos para tal servicio por la Federación.
6. Planear, programar, organizar y supervisar el calendario de horarios y turnos que deben cumplir los asistentes de comunicación que atienden los diferentes servicios de interpretación virtual para las diferentes entidades y empresas que contraten las diferentes modalidades del SERVIR.
7. Diseñar los formatos concernientes a los reportes o informes que se requieran presentar como parte de las obligaciones contractuales o entregables contenidos en los contratos u órdenes de compra contraídas con cada entidad o empresa que haya adquirido la membresía y los servicios derivados de esta.
8. Preparar y presentar los informes o reportes que se deben entregar a cada entidad o empresa que ha adquirido la membresía con los productos o servicios derivados de esta.
9. Articularse y coordinarse con quien corresponda para el diseño de piezas promocionales cuando se requieran, ya sea para temas de guías, manuales, promoción u operación o cualquier tipo para el SERVIR.
10. Participar y presentar informes parciales de avance o totales en las reuniones que se requieran o a las que sea citado.
11. Cuando se contrate nuevos agentes de comunicación verificar que estos cuenten con la capacitación necesaria para el cumplimiento de sus funciones, así mismo gestionar lo correspondiente para brindar o que tengan acceso a capacitación permanente sobre el uso de los aplicativos de trabajo como agentes de comunicación del SERVIR.
12. Monitorear diariamente la actividad de los servicios prestados en la plataforma para realizar las recomendaciones pertinentes a los agentes.
13. Establecer los indicadores de la prestación del servicio y realizar el análisis respectivo de eficiencia y efectividad.

14. Contribuir con estrategias para mejorar la eficiencia del servicio a nivel operativo.
15. Dar informe oportuno y preventivo a las instancias pertinentes de la Federación sobre dificultades, alternativas de solución y logros de las operaciones del SERVIR.
16. Realizar las reuniones que considere necesarias con el equipo o los equipos con miras a realizar seguimiento, evaluación y retroalimentación de la gestión, apuntando a mantener la calidad en óptimas condiciones en la operación del servir. Para ello deberá realizará las respectiva actas o memorias donde queden los acuerdos para el seguimiento respectivo.
17. Realizar la debida gestión documental y mantener actualizados los archivos digitales o físicos que se llegarán a requerir durante la implementación y operación de las membresías adquiridas por las entidades.
18. Gestionar los requerimientos de los asistentes de comunicación o interpretes a su cargo, lo que incluye trámites internos de permisos, incapacidades, asistencia a reuniones generales internas, solicitud de dotación y aplicación de los lineamientos del programa de SST en FENASCOL.
19. Adoptar medidas sobre aquellos aspectos que pueden afectar positiva o negativamente a la ejecución de la operación del SERVIR).

4. Competencias

Competencias organizacionales y actitudinales:

- Demuestra integridad aplicando los principios y valores de la Federación.
- Sirve y promueve la visión, misión y metas estratégicas de la Federación.
- Orientación al servicio y logro de objetivos y metas.
- Trabajo en equipo.
- Integridad y confianza.
- Orientación al resultado.
- Proactividad.
- Perseverancia.
- Uso efectivo del tiempo.
- Comunicación.
- Conformación y desarrollo de equipos de alto desempeño.
- Toma de decisiones.

Competencias técnicas:

- Conocimiento en procesos administrativos, mercadeo y de servicio al cliente.
- Manejo de Herramientas de colaboración en línea (Preferible pero no excluyente).

- Manejo de herramientas ofimáticas (Procesador de texto, hojas de cálculo, presentaciones de diapositivas, bases de datos, Correo electrónico, agenda calendario. Herramientas de Google.)
- Buena redacción y sintaxis, expresión oral, habilidades exposición escrita con capacidad de síntesis y organización argumentativa, coordinación lógica de procesos.
- Conocimiento y experiencia en ventas B2B (Preferible pero no excluyente).
- Manejo y conocimiento del SECOP II (Preferible pero no excluyente).
- Conocimientos en manejo y uso de las tecnologías de información de la comunicación, (Preferible pero no excluyente).
- Conocimientos de Comunidad Sorda y lengua de señas y discapacidad (Preferible pero no excluyente).

5. Cualificaciones para Reclutamiento	
Educación	Tecnólogo o profesional en áreas administrativas o de servicio al cliente, o tecnologías en TIC egresada de programas tales como: 1. Administración, ciencias económicas 2. Sistemas y tecnologías Tic 3. Mercadeo social o ventas. 4. Análisis y producción de información administrativa. 5. Carreras afines.
Experiencia	Mínima de un (1) año en el cargo (semejantes)
Conocimiento	Excelente manejo de paquetes de ofimáticas y sistemas Tic
Idiomas	Español y (preferiblemente con conocimientos en Lengua de Señas)

6. Cómo aplicar

Los interesados/as deberán enviar su hoja de vida al siguiente correo electrónico: convocatorias.rrhh@fenascol.org.co indicando en el **asunto** el cargo a aplicar**.**

Las certificaciones laborales y demás documentación pertinente serán solicitadas posteriormente, por tanto, se solicita no adjuntarlas a la hoja de vida.

Fecha límite de recepción de hojas de vida: **23 de noviembre de 2026**

Sólo se contactará a los/as candidatos/as preseleccionados/as.

La persona seleccionada deberá tener disponibilidad inmediata para iniciar.

7. Procedimiento y Criterios de Selección
Para la selección se llevarán a cabo el análisis y calificación de dos procesos que consisten en: - Calificación de hojas de vida. - Entrevista. - Evaluación de ingreso Las personas que hayan alcanzado el puntaje más alto en la calificación de hojas de vida serán citadas para presentar pruebas y una entrevista la cual está proyectada para uno de los siguientes días 24, 25, 26 de noviembre del presente año.