


|  |                           |                       |
|--|---------------------------|-----------------------|
|  <b>ALDEAS<br/>INFANTILES SOS</b> | DESARROLLO ORGANIZACIONAL | Código: FO-DOG-SC-001 |
|  |                           | Versión: 3.0          |
|  | FORMATO CONVOCATORIA      | Fecha: 03-10-2022     |
|  |                           | Página: 1 de 3        |

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/as, nuestra organización ha crecido para acompañar 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.


*Así mismo, en Aldeas Infantiles SOS Colombia, promovemos la diversidad e inclusión. Hacemos especial énfasis en la igualdad de oportunidades, sin discriminación por género, raza, edad, religión ni orientación sexual o por cualquier otro aspecto que pudiera ser considerado excluyente.*

### DESCRIPCIÓN DE LA CONVOCATORIA

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>CARGO</b>                      | <b>Gestor(a) de Servicios al Donante</b>  |
| <b>PROGRAMAS</b>                  | Dirección de Desarrollo de Fondos y Comunicaciones<br><b>Lugar de trabajo: Bogotá</b><br><br>Los(as) candidatos(as) interesados(as) deben residir en la ciudad donde se postulan.   |
| <b>NIVEL EDUCATIVO</b>            | Técnicos(as), Tecnólogos (as) o estudiantes universitarios en carreras de Comunicación Social, Mercadeo, Publicidad o carreras afines.  |
| <b>EXPERIENCIA</b>                | Mínimo seis (6) meses en telemarketing laborando en Call Center con funciones relacionadas con atención o servicio al cliente, administración de relación con clientes. Es un plus contar con experiencia en captación de clientes o donantes.<br><br><b>Competencias:</b> Compromiso, Buena actitud, responsabilidad y ganas de aprender |
| <b>TIPO DE CONTRATO</b>           | Obra o Labor  |
| <b>SALARIO BÁSICO MENSUAL</b>     | \$ 1.300.000, más prestaciones de Ley y más comisiones  |
| <b>HORARIOS DE TRABAJO</b>        | Turnos rotativos de 6 horas de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. o 2:00 p.m. a 7:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.   |
| <b>FECHA LÍMITE DE APLICACIÓN</b> | <b><i>Domingo, 10 de marzo de 2024.</i></b>   |

#### DOCUMENTO PRIVADO

No es permitida la reproducción, comunicación o transmisión de este documento o de cualquiera de sus partes sin la debida autorización formal y expresa por parte de ALDEAS INFANTILES SOS COLOMBIA.

|  |                           |                       |
|--|---------------------------|-----------------------|
|  <b>ALDEAS<br/>INFANTILES SOS</b> | DESARROLLO ORGANIZACIONAL | Código: FO-DOG-SC-001 |
|  |                           | Versión: 3.0          |
|  | FORMATO CONVOCATORIA      | Fecha: 03-10-2022     |
|  |                           | Página: 2 de 3        |

## ASPECTOS IMPORTANTES DENTRO DEL PROCESO DE SELECCIÓN

- Los(as) candidatos(as) preseleccionados(as) deberán presentar todos los documentos de soporte que garanticen su idoneidad y evitar incompatibilidad con el servicio que llegasen a presentar.
- Dentro del proceso de selección se realizará un análisis de los antecedentes legales o penales para los (as) candidatos(as) preseleccionados(as) deberán firmar una auto declaración por condenas penales y su conformidad del estudio respectivo.
- Las personas seleccionadas para las vacantes se comprometen a suscribir y cumplir con el Código de Conducta, la Política de Prevención de la Explotación y Abuso Sexual - PEAS, Política de Protección Infantil, Directrices Antifraude y Anticorrupción, Política de Equidad de Género, que contiene los compromisos que debe adquirir cualquier persona que tenga vinculación civil, laboral o de acción voluntaria, y en el que libremente se compromete con la protección de los derechos de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, familias participantes y a respetar los principios, valores de Aldeas Infantiles SOS Colombia como fundamento de la convivencia y el respeto por los(as) otros(as) así como **asegurar la salvaguarda de nuestras políticas y lineamientos organizacionales**.

## MISIÓN DEL CARGO


Consecución de donantes nuevos y fidelización de donantes actuales, utilizando como principal canal de comunicación el teléfono y soportándose en otros canales alternativos. La información que se brinde será completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea

## RESPONSABILIDADES

1. **Brindar atención a los donantes actuales y potenciales con una excelente actitud de servicio, diálogos claros, concretos y emotivos, buscando exceder la satisfacción de los donantes, prospectos o interesados.**
  - Convencer a potenciales donantes para que se conviertan en donantes recurrentes y/o esporádicos, promoviendo el compromiso del donante y su duración en el tiempo.
  - Ingresar los datos de donantes y/o candidatos en los sistemas de información de manera completa
  - Dar atención a las diferentes solicitudes o requerimientos presentados por los donantes para todos los canales de comunicación que tenga a disposición el centro de contacto (LED), teniendo en cuenta el tiempo estipulado para la atención de cada solicitud y los procedimientos establecidos
  - Realizar llamadas de fidelización a los donantes, garantizando la calidad de la experiencia, en los puntos de contactos que se usen en el centro de contacto (LED).
  - Realizar un adecuado y oportuno registro de datos en los sistemas de información.
  - Brindar solución a las solicitudes quejas y reclamos dentro del tiempo y de acuerdo a los procedimientos establecidos, comunicándose con el donante, prospecto o interesado para brindarle la solución correspondiente cuando el caso lo amerite.

### DOCUMENTO PRIVADO

No es permitida la reproducción, comunicación o transmisión de este documento o de cualquiera de sus partes sin la debida autorización formal y expresa por parte de ALDEAS INFANTILES SOS COLOMBIA.

|  |                           |                       |
|--|---------------------------|-----------------------|
|  <b>ALDEAS<br/>INFANTILES SOS</b> | DESARROLLO ORGANIZACIONAL | Código: FO-DOG-SC-001 |
|  |                           | Versión: 3.0          |
|  | FORMATO CONVOCATORIA      | Fecha: 03-10-2022     |
|  |                           | Página: 3 de 3        |

- Realizar labores de apoyo a la coordinación de fidelización y experiencias del donante y eventualmente a las otras coordinaciones de la Dirección.
- Salvaguardar la confidencialidad, la integridad y la confidencialidad de la información a la cual tiene alcance por la ejecución de sus funciones.

## 2. Foco captación

- Persuasión de candidatos o leads para que se conviertan en donantes, haciendo uso de diálogos emotivos, concreto y efectivos que logren generar un compromiso autentico y por largo plazo.

## 3. Foco Fidelización

- Cultivar y profundizar la relación que tenemos con los donantes, ser solucionadores de casos de difícil manejo y expertos encargados de retención de donantes, apelando al dialogo de contenido emocional, herramientas de retención y posteriormente a alternativas de transacción.

## 4. Foco Agendamiento

- Ser eficientes en el agendamiento para la recogida de donaciones, cuidando la relación con el donante y conectándolo con la causa de la protección de los derechos de los niños y niñas.

## 5. Foco Rescate

- Evitar que donantes que nos han realizado pago se inactiven por dejar de hacerlo y reactivar donantes que dejaron de dar sus donaciones. Para lo cual se requiere de habilidades de persuasión y diálogos emotivos que logren que el donante retome su compromiso

## RECEPCIÓN DE HOJAS DE VIDA

**Interesados(as)** en la vacante y que **NO laboran en Aldeas Infantiles SOS Colombia:**

- Remitir hoja de vida actualizada al correo: [seleccionon@aldeasinfantiles.org.co](mailto:seleccionon@aldeasinfantiles.org.co) indicando en el **asunto: "Bogotá, Gestor(a) de Servicios al Donante"**

**Colaboradores/as activos/as** que se encuentre laborando en **Aldeas Infantiles SOS Colombia:**

- Enviar hoja de vida actualizada indicando el cargo y Programa/Proyecto/Dirección al que se postula desde el correo organizacional al siguiente correo electrónico: [convocainternasan@aldeasinfantiles.org.co](mailto:convocainternasan@aldeasinfantiles.org.co)

---

**FIN DEL DOCUMENTO**

### DOCUMENTO PRIVADO

No es permitida la reproducción, comunicación o transmisión de este documento o de cualquiera de sus partes sin la debida autorización formal y expresa por parte de ALDEAS INFANTILES SOS COLOMBIA.