 ALDEAS INFANTILES SOS	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Código: FO-DOG-SC-001
		Versión: 5.0
	FORMATO CONVOCATORIA	Fecha: 01-06-2024
		Página: 1 de 5

Aldeas Infantiles SOS nació en 1949 en Imst, Austria, como respuesta a la necesidad urgente de brindar protección y cuidado a niñas y niños que habían perdido su hogar, seguridad y familia tras la Segunda Guerra Mundial. Desde entonces, gracias al apoyo de donantes y colaboradores/as, la organización ha crecido y hoy acompaña a niños, niñas, adolescentes, jóvenes y familias en los cinco continentes.

En Colombia, iniciamos labores en 1971, consolidándonos como una organización comprometida con la defensa de los derechos de la niñez, adolescencia y juventud, promoviendo entornos familiares basados en el respeto, el amor y la seguridad. Nuestra esencia se define, en una palabra: familia, porque creemos que desde un entorno afectivo y protector se construyen proyectos de vida sólidos y personas íntegras.


Trabajamos fortaleciendo familias y creando entornos seguros para que cada niño, niña, adolescente y joven crezca con sentido de pertenencia, en un hogar digno y amoroso que les permita desarrollarse plenamente e integrarse positivamente a la sociedad. Además, en Aldeas Infantiles SOS Colombia promovemos la diversidad e inclusión, garantizando igualdad de oportunidades sin discriminación por género, raza, edad, religión, orientación sexual u otras condiciones que puedan ser excluyentes.

DESCRIPCIÓN DE LA CONVOCATORIA

CARGO	Gestor(a) de Servicios al Donante No de Vacante:01
PROGRAMA Y CIUDAD	Dirección de Desarrollo de Fondos Lugar de trabajo: Bogotá
NIVEL EDUCATIVO	Técnicos(as), Tecnólogos (as) o estudiantes universitarios en carreras de Comunicación Social, Mercadeo, Publicidad o carreras afines.
EXPERIENCIA	Mínimo seis (6) meses en telemercadeo laborando en Call Center con funciones relacionadas con atención o servicio al cliente, administración de

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.

 ALDEAS INFANTILES SOS	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Código: FO-DOG-SC-001
		Versión: 5.0
	FORMATO CONVOCATORIA	Fecha: 01-06-2024
		Página: 2 de 5


	relación con clientes. Es un plus contar con experiencia en captación de clientes o donantes.
TIPO DE CONTRATO	Término Indefinido
SALARIO BÁSICO MENSUAL	SMLV más comisiones sin techo
FECHA LÍMITE DE APLICACIÓN	Domingo, 12 de abril de 2026.

ASPECTOS IMPORTANTES DENTRO DEL PROCESO DE SELECCIÓN

- Esta posición implica trabajar con una ONG internacional comprometida con los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes y está sujeto a estrictos controles de seguridad. El proceso de selección se realizará en etapas e incluirá la revisión de antecedentes legales o penales y de referencias para ayudar a verificar su idoneidad para trabajar para Aldeas Infantiles SOS.
- Todos(as) los(as) candidatos(as) preseleccionados(as) deberán firmar una auto declaración por condenas penales y la autorización para el tratamiento de datos personales.
- 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.
- En el proceso de selección se revisará la capacidad para desempeñar las funciones del rol y se verificará la aptitud para dar cumplimiento a la Política de Salvaguarda organizacional.
- Aldeas Infantiles SOS de Colombia se compromete a revisar todas las hojas de vida recibidas en un plazo máximo de 10 días hábiles después de cerrada la convocatoria. Este proceso tiene como objetivo comparar a los candidatos y candidatas, y comunicarnos con aquellos que continuarán en el proceso de selección. En caso de que no nos comuniquemos con un

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.

 ALDEAS INFANTILES SOS	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Código: FO-DOG-SC-001
		Versión: 5.0
	FORMATO CONVOCATORIA	Fecha: 01-06-2024
		Página: 3 de 5

postulante dentro de este período de tiempo, se entenderá que su hoja de vida no ha superado el primer filtro del proceso de selección.

- Las personas seleccionadas para las vacantes se comprometen a suscribir y cumplir con el Código de Conducta, el Reglamento sobre conductas sexuales inapropiadas: prevención y protección frente al acoso, la explotación y el abuso sexuales, la Política de Salvaguarda Infantil y Juvenil, 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

- 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

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.

	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Código: FO-DOG-SC-001
		Versión: 5.0
	FORMATO CONVOCATORIA	Fecha: 01-06-2024
		Página: 4 de 5

(LED), teniendo en cuenta el tiempo estipulado para la atención de cada solicitud y los procedimientos establecidos

- d. 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).
- e. Realizar un adecuado y oportuno registro de datos en los sistemas de información.
- f. 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.
- g. Realizar labores de apoyo a la coordinación de fidelización y experiencias del donante y eventualmente a las otras coordinaciones de la Dirección.
- h. 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

- a. 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

- a. 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


- a. 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

- a. 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

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.

 ALDEAS INFANTILES SOS	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Código: FO-DOG-SC-001
		Versión: 5.0
	FORMATO CONVOCATORIA	Fecha: 01-06-2024
		Página: 5 de 5

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 indicando en el **asunto: ON, 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

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.