

 ALDEAS INFANTILES SOS	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Código: FO-DOG-SC-001 Versión: 5.0
	FORMATO CONVOCATORIA	Fecha: 01-06-2024 Página: 1 de 3

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 Fidelización de Donantes No de Vacantes: 01
PROGRAMA Y CIUDAD	Oficina Nacional, Dirección de Desarrollo de Fondos Lugar de trabajo: Bogotá.
NIVEL EDUCATIVO	Técnico, tecnólogo o estudiante universitario de cualquier área.
EXPERIENCIA	Entre 6 meses y 1 año de experiencia en: Contact center o gestión telefónica. Servicio al cliente. Procesos de fidelización o retención. Manejo de CRM o software de gestión de donantes / clientes. Atención de PQR y seguimiento a casos
TIPO DE CONTRATO	Fijo a un año
SALARIO BÁSICO MENSUAL	Salario Mínimo Legal Vigente
FECHA LÍMITE DE APLICACIÓN	Martes, 13 de enero 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.

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 3

- 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 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, la Política de Prevención de la Explotación y Abuso Sexual - PEAS, 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

Gestionar la sostenibilidad de los programas de donantes individuales mediante una comunicación cercana, oportuna y efectiva, orientada al rescate, la reactivación y la fidelización de los aportantes. El cargo garantiza un servicio de alta calidad y asegura el registro preciso de la información en los sistemas organizacionales, consolidando relaciones de confianza y permanencia entre los donantes y la organización.

RESPONSABILIDADES

- 1. Rescate y reactivación de donantes a través de los canales propios del contact center.**
 - a. Realizar llamadas para prevenir la inactivación de donantes activos y recuperar a donantes que han suspendido sus aportes.
 - b. Ejecutar campañas orientadas al aumento del aporte de los donantes.
 - c. Realizar llamadas de bienvenida a los donantes captados por el equipo de Face to Face.
 - d. Gestionar las PQR que ingresan por el formulario web, realizando seguimiento y registrando a los donantes correspondientes.
 - e. Atender el canal corporativo de WhatsApp para responder solicitudes y orientar a donantes y prospectos.
- 2. Garantiza la calidad del servicio en las comunicaciones con prospectos y donantes**
 - a. Participar en los espacios de formación establecidos y aplicar los procesos, procedimientos y parámetros organizacionales para asegurar un servicio de alta calidad.

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
	FORMATO CONVOCATORIA	Versión: 5.0
		Fecha: 01-06-2024
		Página: 3 de 3

- b. Recepcionar y direccionar las llamadas entrantes del call center conforme a los lineamientos establecidos.
- c. Ejecutar oportunamente las tareas asignadas por el/la líder inmediato(a), asegurando eficiencia y eficacia en el servicio.

3. Documentación adecuada en CRM y sistemas internos

- a. Categorizar adecuadamente la gestión realizada en el software del contact center.
- b. Registrar en los CRM organizacionales todas las interacciones efectuadas con prospectos y donantes.
- c. Registrar oportunamente las tareas asignadas en los archivos internos del LED.

4. Otras responsabilidades

- a. Participar activamente en las reuniones con el equipo y coordinación, y demás espacios organizacionales propuestos en el marco de la ejecución de su rol.
- b. Cumplir con las responsabilidades asociadas a los roles de apoyo designados por su líder y/o aquellas que el colaborador/a asuma voluntariamente por afinidad o interés
- c. Asegurar el cumplimiento de políticas y procedimientos relacionados con salvaguarda integral, aplicando de manera rigurosa los criterios de salvaguarda establecidos por la organización
- d. Garantizar el cumplimiento de las Políticas, Reglamentos, Directrices, Lineamientos, Códigos de Aldeas Infantiles SOS.
- e. Gestionar de forma transparente los recursos y materiales necesarios para el desarrollo de sus responsabilidades.
- f. Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo que le sean asignadas por el/la líder inmediato(a), relacionadas con la naturaleza y propósito del cargo.

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: **Oficina Nacional, Gestor(a) de Fidelización de Donantes.**

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:
convocinternasan@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.