

	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Código: FO-DOG-SC-001
		Versión: 5.0
	FORMATO CONVOCATORIA	Fecha: 01-06-2024
		Página: 1 de 4

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> No de Vacantes: 01
<b>PROGRAMA Y CIUDAD</b>	ON, Dirección de Desarrollo de Fondos y Comunicaciones <b>Lugar de trabajo: Bogotá</b>
<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 telemercadeo 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.  <b>Competencias:</b> Compromiso, Buena actitud, responsabilidad y ganas de aprender
<b>TIPO DE CONTRATO</b>	Término Indefinido
<b>SALARIO BÁSICO MENSUAL</b>	\$1'423.500 más comisiones y prestaciones de Ley

### 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: 2 de 4

HORARIOS DE TRABAJO	Los turnos son rotativos de lunes a viernes, horario: de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. o de 1:00 p.m. a 7:00 p.m. Los sábados el horario es de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
FECHA LÍMITE DE APLICACIÓN	<b>Lunes, 28 de abril del 2025.</b>

## 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 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.**

### 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: 3 de 4

## 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.
- 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

#### 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 4

- 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.