

Descriptivo de Puesto
TELEOPERADOR/A DE ATENCIÓN AL DONANTE
Oficina Nacional

Misión del puesto

Atender preguntas, dudas, consultas, reclamos y otra información solicitada por los donantes individuales.

Descripción básica del Puesto

Perfil planilla:	Administrativo	Designación de confianza:	
Perfil LEAD (gerencia o supervisión):	----	Categoría de la posición:	
Relaciones:	Reportar a:	Líder de Atención al Donante	
	Supervisar a:	--	
	Coordina a nivel interno con:	Supervisor F2F, Lider de Telemarketing, Monitor de Calidad, Area de Cobranzas	
	Coordina a nivel externo con:	Donantes Individuales y ex Donantes Individuales.	
Responsabilidades:	Responsabilidad por el trabajo de otras personas:	----	
	Responsabilidad por trámites y procesos:	Devoluciones de dinero, desafiliaciones y tratamiento de quejas.	

Responsabilidades y funciones

GENERALES DE GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO ORGANIZACIONAL (Aplica a todo el personal)

1. Participación en la **planificación, presupuestación, elaboración del POA, plan de actividades anual y por proyectos** de su línea de trabajo, así como diseña, proyecta, analiza la efectividad e impacto, propone y sustenta, la estructuración de las estrategias e intervenciones de su área funcional / programa, de su equipo de trabajo, de los recursos requeridos. Realiza seguimiento, revisiones de la estrategia, análisis de avances, monitoreo mensual, semestral y anual, para el correcto y oportuno cumplimiento.
2. Implementación, actualización, administración, difusión y verificación del cumplimiento de los **Procesos y procedimientos** a cargo y los que rigen su labor, la sistematización de buenas prácticas, en el marco de la simplificación, eficiencia, interés superior del niño, lineamientos organizacionales nacionales e internacionales y la legislación nacional vigente.
3. Cuidado, custodia, administración, correcta y oportuna ejecución y/o devolución del **presupuesto, insumos, herramientas y/o bienes asignados** en buen estado acorde a procesos internos.
4. **Administración y custodia de la documentación, información y registros** físicos, digitales, audiovisuales acorde a sus funciones y labor, así como asegurar la correcta administración de las Bases de datos de información sensible que le fueran asignadas bajo responsabilidad o gestión, alineado al convenio de confidencialidad de la información, ley de protección de datos nacional e internacional, así como los lineamientos organizacionales, en las distintas plataformas.
5. Realizar **gestiones administrativas de la labor**, compras, pagos, cotizaciones de proveedores, contrataciones de servicios, liquidaciones, presentación de sustentos, traslados, gestión de

- materiales y economato de la labor, acorde a procedimientos organizacionales. Así mismo, supervisar, monitorear la labor de servicios externos contratados y su cumplimiento acorde a lineamientos contractuales y eficiencia en el servicio.
6. **Cumplimiento**, conocimiento actualizado, aplicación y promoción de los **lineamientos, reglamentos, políticas y procedimientos** organizacionales, su **descriptivo del puesto**, según planes de trabajo, y la legislación nacional que rige nuestra labor.
 7. Participación activa, colaborativa y constructiva, en los procesos de **monitoreos, auditorías** internas y externas, supervisiones, inventarios, mecanismos de transparencia, cumplimiento y control organizacionales.
 8. **Generación de reportes, informes, presentaciones e indicadores de gestión** de sus actividades, objetivos funcionales y del POA, planes de trabajo, actividades, otros, según lo requerido por sus superiores o áreas de auditoría y control, en el marco de la labor y objetivos organizacionales, siguiendo los canales formales.
 9. **Compromiso con el Enfoque de derechos y la Cultura organizacional de Salvaguarda**, asegurando la protección infantil, el interés superior del niño y la niña, la integridad humana y no discriminación, el bienestar, la seguridad y salud organizacional, la política de género y diversidad, la legislación y la política para la prevención e intervención frente al hostigamiento y acoso sexual en todas sus actividades e intercambios con participantes, trabajadores, voluntarios, contratista de servicios, visitas, stakeholders en general, en todas las intervenciones y espacios de nuestra labor,. Conociendo, aplicando y difundiendo, los reglamentos, políticas, procedimientos, legislación nacional relacionada, los derechos humanos internacionales, la legislación nacional vigente, reglamentos y políticas internas nacionales e internacionales, el código de ética y conducta, la política de cumplimiento y control.
 10. **Compromiso con el Desarrollo del personal y la promoción de la Cultura SOS** participando activamente en actividades como inducciones, re inducciones, talleres, Plan de desarrollo, evaluación de desempeño anual y periódica, eventos de reconocimientos, encuestas de clima y organizacionales, reuniones de trabajo, campañas de bienestar y beneficios, crecimiento interno, eventos motivacionales y de integración, acciones de salud y seguridad, designaciones, comités, gestión del conocimiento, reforzamiento autodidacta en temas organizacionales, conocimiento, aplicación y desarrollo de competencias organizacionales y de la posición, practica la salvaguarda y cumplimiento organizacional, y es referente de los valores organizacionales y consecuente con la misión, visión, propósito y cumplimiento organizacional.
 11. Cumplimiento de otras actividades derivadas de su labor y responsabilidades, que le sean **asignadas por su supervisión, coordinación, jefatura o dirección** en el marco del interés superior del niño y la niña, la misión, visión, y los objetivos organizacionales.

PARA PERFIL DE LIDERAZGO (Línea de gerencia, coordinaciones y supervisiones con personal a cargo)

12. **Responsable de liderar con justicia y eficiencia al personal del equipo a cargo: trabajadores, practicantes y/o voluntarios**, siendo responsable de la supervisión, seguimiento, cumplimiento, soporte a la labor, empoderamiento, retroalimentación, planificación del área, alineamiento a objetivos, trabajo en equipo y acompañamiento en el proceso de inducción de nuevos trabajadores o designación de nuevas responsabilidades. Así mismo, asegurar la participación de su personal y su persona en los espacios de desarrollo, cultura organizacional, bienestar, planificación, salvaguarda, reconocimientos, sanciones, vacaciones, disponibilidad de herramientas, canales de comunicación ida y vuelta, distribución de la labor, acceso a la información y herramientas de trabajo, ciclo de vinculación y aviso del cese del personal asegurando la continuidad de la gestión de su personal, del área y la organización, acorde a procesos, lineamientos organizacionales y legislación laboral. Finalmente supervisar y monitorear las contrataciones de servicios externos para el área de acción, acorde al contrato y lineamientos organizacionales de salvaguarda y acorde a ley peruana.
13. **Gestionar y manejar de manera efectiva la prevención de riesgos e intervención** frente a ellos, en temas de manejo de emergencias, crisis reputacional, asuntos y conflictos laborales, asuntos legales, de cumplimiento y control, compliance, salvaguarda, manejo de conflictos sociales, asegurando la integridad, protección, bienestar y cuidado de los participantes, trabajadores, voluntarios, centrados en el interés superior del niño, en coordinación con las áreas / programas y organismos correspondientes, velando por la reputación, la gestión adecuada de conflictos y la continuidad de la operatividad del área / programa y de la organización.

ESPECÍFICAS DE LA LABOR.

1. Recepcionar los formularios de cada una de las campañas de captación de Amigos SOS.
2. Actualizar información de donantes ya registrados, este proceso es manual.
3. Envío de la base de datos para los correos de nuevos donantes, cumpleaños, desafiliaciones y donantes que no fueron contactados en las llamadas de bienvenida (semanal).
4. Realizar llamadas de bienvenida a los(as) nuevos(as) donantes.
5. Atención de la central telefónica para donantes y ex donantes.
6. Responsables de la atención, tratamiento y solución de quejas, reclamos y consultas
7. Atención de requerimiento y gestión de entrega de los certificados de donación.
8. Otras responsabilidades relacionadas con la misión del puesto.

Perfil del puesto

<p>Requisitos:</p>	<p><u>Requisitos básicos:</u> Disponibilidad: De trabajar a tiempo completo.</p> <p><u>Requisitos de formación:</u> Educación básica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudios Secundarios Completos, Estudios Técnicos y/o Universitarios (truncos y/o en progreso) o concluidos. <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 año de experiencia en atención al cliente y/o venta telefónica de preferencia de intangibles. <p>Habilidades Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Office a nivel usuario.
<p>Competencias:</p>	<p>Valores Organizacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Audacia • Compromiso • Confianza <p>Competencias Organizacionales Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Cumplimiento organizacional • Planificación y Organización • Comunicación asertiva • Mejora continua y autodesarrollo • Conciencia de seguridad y bienestar en las personas. • Apertura a la Diversidad y no discriminación <p>Competencias del Área</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relacionamiento a todo nivel. • Orientación a metas • Visión comercial <p>Competencias del Puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>(*Referencia: Diccionario de Competencias Aldeas Infantiles SOS)</p>



ALDEAS
INFANTILES SOS
PERÚ

Actualizado el:	Actualizado por:	Revisado por:
22/09/2021		