

**NOMBRE DEL PUESTO: TELEOPERADOR(A) DE ATENCIÓN AL DONANTE**
**SEDE: OFICINA NACIONAL**
**Misión del puesto**

Atender preguntas, dudas, consultas, reclamos u otra información solicitada por los(as) donantes individuales y realizar las retenciones para preservar el número de donantes activos(as).

**Descripción básica del Puesto**

Perfil planilla:	Administrativo	Designación de confianza:	No aplica
		Sujeto a Fiscalización	Si
Relaciones:	Reportar a:	Líder de Atención al Donante y Fidelización	
	Supervisar a:	No aplica	
	Coordina a nivel interno con:	Supervisor(a) F2F Líder de Telemarketing Supervisor(a) D2D Empresas Área Funcional de Administración y Finanzas Asistente Administrativo Área de Cobranzas.	
	Coordina a nivel externo con:	Donantes y ex donantes individuales Empresas aliadas Personas naturales.	
Responsabilidades:	Responsabilidad por el trabajo de otras personas:	No aplica	
	Responsabilidad por trámites y procesos:	Dar seguimiento a la devolución de dinero, desafiliaciones y tratamiento de quejas y retención de donantes. Cumplir con la Política de Salvaguarda y Protección Infantil & Juvenil según corresponda a los procesos a cargo. Reportar o denunciar las preocupaciones o incidentes de desprotección infantil ante su líder inmediato(a) y/o ante el punto focal nacional de protección infantil.	

**Funciones**

1. Actualizar información de donantes ya registrados(as) en el CRM.
2. Realizar el envío de la base de datos para los correos de nuevos(as) donantes, desafiliaciones y donantes que no fueron contactados(as) en las llamadas de bienvenida.
3. Realizar llamadas de bienvenida, saludos de cumpleaños, aniversarios o afines para todas las campañas de recaudación.
4. Atender la central telefónica para donantes, ex-donantes, empresas aliadas y personas naturales.
5. Gestionar la atención, tratamiento y solución de quejas, reclamos y consultas, retención de donantes.
6. Otras funciones que le sean asignadas por la jefatura directa.

**Perfil del puesto**

Requisitos:	<b><u>Requisitos básicos:</u></b>
	<u>Tipo de trabajo (Part time, tiempo completo):</u> Tiempo Completo
	<u>Disponibilidad para viajar (SI o NO):</u> No

	<p><b>Requisitos de formación:</b></p> <p><b>Educación básica:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Estudios Secundarios Completos, Técnicos y/o Universitarios (truncos y/ en progreso) o concluidos.</li></ol> <p><b>Experiencia:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 1 año en atención al cliente y/o venta telefónica (de preferencia productos intangibles).</li></ol> <p><b>Conocimientos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Microsoft Office a nivel básico.</li></ol>
Competencias:	<p><b>Valores Organizacionales</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Audacia</li><li>2. Compromiso</li><li>3. Confianza</li><li>4. Responsabilidad</li></ol> <p><b>Competencias Organizacionales</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Gentileza</li><li>2. Aprendizaje Continuo</li><li>3. Inclusión</li><li>4. Iniciativa</li><li>5. Orientación a Resultados.</li></ol> <p><b>Competencias de Liderazgo</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Modelo a seguir</li><li>2. Pensamiento estratégico</li><li>3. Colaboración</li><li>4. Empoderamiento</li></ol> <p>(*Referencia: Diccionario de Competencias Aldeas Infantiles SOS)</p>

Actualizado el:	Actualizado por:	Revisado por:
23/02/2023	Albina Campos Especialista en Selección y Recursos Humanos	Edwin Gonzales Director(a) de Recaudación de Fondos