

Descriptivo de Puesto
LÍDER DE ATENCIÓN AL DONANTE (FIDELIZACIÓN)
Oficina Nacional

Misión del puesto

Velar por la eficiencia operativa de la organización a través de una revisión continua y permanente actualización de los procesos, así como su debida documentación, manteniendo un enfoque de calidad, trabajo en equipo y servicio al cliente.

Descripción básica del Puesto

Perfil planilla:	Administrativo	Designación de confianza:	
Perfil LEAD (gerencia o supervisión):	----	Categoría de la posición:	
Relaciones:	Reportar a:	Supervisor/a de Telemarketing	
	Supervisar a:	Teleoperador/a ATD	
	Coordina a nivel interno con:	Monitor de Calidad, Teleoperador/a ATD	
	Coordina a nivel externo con:	No aplica	
Responsabilidades:	Responsabilidad por el trabajo de otras personas:	Teleoperador/a ATD	
	Responsabilidad por trámites y procesos:	Procesos de fidelización y atención al donante, actualización de datos en CRM durante y después de la llamada de Bienvenida.	

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, custodio, 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. Seguimiento y elaboración de indicadores.
2. Llenado de herramientas de monitoreo sobre consultas, reclamos o desafiliaciones, así como de llamadas de bienvenida, cantidad de llamadas.
3. Verificación de información general de donantes en el sistema/CRM y Avaya.
4. Gestión de Plataforma (bancos)
5. Supervisión de la gestión diaria del equipo.
6. Consolidar la información de los donantes después de la llamada de Bienvenida y verificación de datos para ser enviados al BackOffice.
7. Ejecutar llamadas de bienvenida, organizar la agilización o apoyo de otras áreas para los cierres de mes.
8. Atender los correos y llamadas por consultas, reclamos o desafiliaciones.
9. Dinamizar el trabajo incluyendo juegos, dinámicas, premios simbólicos semanalmente.
10. Cumplir con los objetivos y calidad de servicio establecidos por la organización.

Perfil del puesto

Requisitos:	<p><u>Requisitos básicos:</u> Disponibilidad: De trabajar a tiempo completo.</p> <hr/> <p><u>Requisitos de formación:</u> Educación básica:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Estudios Técnicos y/o Universitarios culminados, trancos y/o en progreso. <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 año de experiencia realizando funciones afines. <p>Deseable:</p> <ul style="list-style-type: none">• Conocimientos en técnicas de captación y atención al cliente.• Conocimiento en Coaching o Motivación de equipos.• Estrategias comerciales• Manejo de Microsoft office a nivel usuario.
Competencias:	<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">• Trabajo en equipo y cooperación• Liderazgo y espíritu de equipo• Orientación de servicio al cliente• Buenas habilidades de comunicación y venta con énfasis en el

	<p>manejo de la voz.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de seguir la dinámica y los parámetros de la venta directa. • Capacidad de escucha y empatía basada en comprender al donante o potencial donante (sentido del humor/sonrisa telefónica) <p>Competencias del Puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preocupación por orden, calidad y precisión • Búsqueda de información • Pensamiento analítico • Iniciativa • Liderazgo • Persistencia en el cumplimiento de objetivos. • Resistencia a la fatiga en tareas repetitivas. • Capacidad en el manejo de rechazos y objeciones • Capacidad en el manejo de frustraciones • Alta confianza en sí mismo • Actitud positiva • Entusiasta con la causa de Aldeas y vocación de servicio <p>(*Referencia: Diccionario de Competencias Aldeas Infantiles SOS)</p>
--	---

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