

Descripción y perfil de puesto: Promotora de soporte para diálogo directo	Clave: Revisión: Junio. 2023
--	---------------------------------



Promotora de Soporte para Diálogo Directo

I. Descripción del puesto

Identificación del puesto	
Nombre del puesto:	Persona Promotora de Soporte para Diálogo Directo
Unidad de adscripción:	Área de Recaudación de Fondos
Lugar y horario de trabajo:	Oficina Nacional de Amnistía Internacional México. Horario: lunes a viernes de 9:00-18:00. Trabajo híbrido – Pueden ser dos días en oficina (martes y viernes). Se puede solicitar asistencia presencial de ser el caso de acuerdo a las necesidades del puesto. El periodo de prueba de un mes, será 100% presencial. Disponibilidad para laborar sábados.(Solo con previo aviso)
Estructura organizacional y entorno operativo	
Jefe Inmediato:	Coordinación de Dialogo Directo
Personas bajo su cargo:	Ninguna
Relaciones transversales internas:	En primer grado: Subdirección de Crecimiento y Recaudación de Fondos, Persona Promotora de Recaptación, Team leader, Personas promotoras. En segundo grado: El resto de la Oficina Nacional.
Relaciones transversales externas:	Simpatizantes, prospectos, donantes y miembros de Amnistía Internacional y público en general.
Objetivo	
Contribuir a la sostenibilidad y retención financiera de Amnistía Internacional México, mediante el seguimiento de la captación de Diálogo Directo.	
Funciones	
<p>1. Soporte Administrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Llevar el control y resguardo del histórico de papeletas (físicas y digitales). Hacer cotizaciones y búsqueda de proveedores de acuerdo a las necesidades del área (búsqueda virtual, búsqueda física, etc.) y con base en los procesos administrativos de la organización, realizar la compra de materiales de seguridad y cuidado de los equipos en calle, de acuerdo con las necesidades especificadas por el área, realizar las solicitudes de pago, facturación, comprobación y control de gastos. Por ejemplo: Recargar de crédito para las tablets de Diálogo Directo en tiempo y forma. Negociar con proveedores, para el cuidado de los recursos del área de acuerdo con el presupuesto y las necesidades. Llevar el control de tablets y material del equipo de Diálogo Directo, recargas, insumos, etcétera. Organizar y resguardar controles de entrega de materiales, para el equipo In-house y Agencia. Crear manuales y procesos para el área. 	

<p>Descripción y perfil de puesto:</p> <p>Promotora de soporte para diálogo directo</p>	<p>Clave:</p> <p>Revisión: Junio. 2023</p>
---	--



2. Reporteo y gestión en CRM

- Generar informes de donantes semanales y mensuales (signups, nuevos donantes, incidencias, KPI's, etcétera) a través de CRM para apoyar al aseguramiento la calidad dentro de la campaña de Diálogo Directo (in-house y agencia).
- Generar informe del análisis de cobranza a través de CRM para apoyar al aseguramiento de la calidad y/o encontrar incidencias dentro de la campaña de Diálogo Directo.
- Realizar los reportes de cobranza de nuevos donantes y prospectos de Diálogo Directo (in-house y agencia) del año fiscal en curso.
- Realizar cobranza manual por medio de las plataformas existentes para contribuir a alcance de metas.
- Elaborar reportes semanales y mensuales de producción y calidad por equipo y agencias.
- Solicitar y dar seguimiento del Alta y baja de personas promotoras en CRM (salesforce), papeleta digital (in-house y agencias) y página web (sólo equipo In-house).
- Capturar los comentarios en registros de prospectos.
- Revisar, dar atención y seguimiento a donantes posfechados en coordinación con la persona promotora de recaptación
- Gestionar de incidencias y registro de las mismas.
- Gestionar de casos y/o solicitudes del área de Fidelización.
- Trabajar con la persona especialista del CRM y área de TICs para el correcto funcionamiento de flujos, procesos y/o mejoramiento de los mismos.
- Envío de mensajes de primer contacto a prospectos y vigentes con la papeleta adjunta.
- Revisión y actualización de información de perfiles en CRM para el correcto funcionamiento de los procesos.

3. Soporte en gestión con Diálogo Directo In-House

- Dar capacitaciones a personas promotoras In-house de acuerdo con las necesidades en el área.
- Hacer y aplicar evaluaciones individuales y semanales a personas promotoras de Diálogo Directo.
- Dar feedback de calidad e indicadores del desempeño de manera semanal a cada Team Leader.
- Imprimir, cortar y enmascarar el material de Diálogo Directo como gafetes, pitchcards, etc.
- Mantener comunicación constante con la equipa para contar siempre con los materiales necesarios para sus labores
- Entregar el material a personas promotoras y llevar un control de lo entregado, la existencia y devoluciones (cuando aplique) de dichos materiales. Por ejemplo: chaleco, gafete, gorras, etc.
- Solicitar correos institucionales de personas promotoras al ser solicitados a RH.
- Tomar o solicitar fotografías de personas promotoras para papeleta digital y gafetes y solicitar la alta y baja de las mismas.
- Levantar casos en CRM (Salesforce) a Administración, fidelización, etc. de ser necesario.
- Capacitar y apoyar en motivación del equipo
- Realizar dinámicas de motivación a equipo de Diálogo Directo
- Apoyar en el scouting para identificación de nuevos puntos de abordaje

Descripción y perfil de puesto: Promotora de soporte para diálogo directo	Clave: Revisión: Junio. 2023
--	---



- Apoyar en actividades de Mystery shopping con el equipo Diálogo Directo in-house.
- Apoyar o dar la inducción a nuevas personas promotoras.

4. Gestión con Agencias de Diálogo Directo:

- Dar feedback semanal y mensual a Responsable de Agencias
- Capacitar a personas promotoras de agencias, de ser el caso y de acuerdo con las necesidades en el área.
- Reportar a la Responsable de Agencias los resultados de la cobranza y calidad para seguimiento de garantías (clawback) con las agencias de F2F manteniendo informada constantemente a la Coordinación de Diálogo Directo.
- Tomar fotografías de personas promotoras para papeleta digital y gafetes y solicitar la alta y baja de las mismas del equipo de agencia.
- Apoyar en Scouting y Mystery shopping a equipo Diálogo Directo de agencias de acuerdo a las indicaciones de la persona Responsable de Agencias.

5. Cobranza

- Gestionar cobranza de prospectos en los canales In-house y agencia.
- Dar seguimiento de cobranza de los primeros 3 meses de los canales In-house y Agencia.
- Cobrar, registrar y hacer cierre de las plataformas de cobro existentes
- Apoyar en la recaptación de al menos 2% de la base de prospectos donantes.
- Analizar la cobranza de prospectos y proponer y/o hacer acciones para mejorar la misma.
- Limpiar la base de prospectos para mejorar la cobranza y gestión.
- Crear reportes y bases para la campaña de recaptación.
- Coordinar y hacer cobranza a través de las plataformas de cobro manual.
- Apoyar en el proceso mensual de cobranza con administración.

6. Otras actividades de soporte en el área

- Hacer las llamadas de bienvenida a prospectos (de ser necesario)
- Creación de otros reportes para el área desde nuestro CRM (de ser necesario).
- Apoyar y asistir a eventos dónde podamos recaudar y/o apoyara a otras áreas.
- Impulsar y desempeñar labores diversas en apoyo al área de Diálogo Directo.
- Participar proactivamente en la construcción de una sana cultura de equipo y ambiente laboral.
- Participar activamente en los planes de capacitación que se le otorguen y en las juntas de equipo.

Esta descripción de puesto podrá ser modificada a lo largo del tiempo. Cualquier cambio deberá ser consultado y consensado entre Amnistía Internacional México y el colaborador/a.

II. Perfil requerido:

Formación y conocimientos requeridos	
Nivel educativo	Licenciatura terminada (No excluyente)

Descripción y perfil de puesto: Promotora de soporte para diálogo directo	Clave: Revisión: Junio. 2023
--	---------------------------------



Área de conocimiento específico	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas (No excluyente). • Habilidades de negociación y manejo de objeciones • Atención a clientes (No excluyente). • Manejo de Excel. • Conocimiento de CRM (Salesforce deseable) • Experiencia en Diálogo Directo (No excluyente).
Idiomas	Deseable inglés intermedio, pero no excluyente.
Experiencia requerida	
Experiencia profesional requerida	
Experiencia probada de mínimo 1 año en actividades que impliquen venta directa, venta cruzada, manejo de objeciones, atención al cliente vía telemarketing y/o face to face.	
Competencias requeridas	
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra apertura a la retroalimentación y, si es necesario, expresa descontento de manera respetuosa para resolver diferencias mediante el diálogo y la canalización correspondiente. • Transmite verbalmente o por escrito de forma asertiva, inclusiva y oportuna la información a fin de adaptar su mensaje a la otra persona y a los diferentes canales de comunicación.
Análisis y toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de actuar, piensa en los escenarios y el efecto de las acciones. • Es consciente del impacto que generan sus funciones dentro y fuera de Amnistía, así como el efecto que tiene el no llevarlas a cabo. Y comparte esta visión con personas compañeras para motivarles a hacer lo mismo.
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Apoya activamente a personas de su propia área o subdirección mediante una clara disposición, incluso antes de que dichas personas hayan expresado sus necesidades. • Tiene una actitud abierta para aprender y compartir con otras personas, manteniendo un ambiente respetuoso, justo y abierto a la diversidad e inclusión. • Brinda apoyo o ayuda a todas las personas respondiendo a sus necesidades y requerimientos presentes y futuros, mediante iniciativas anticipadoras y espontáneas, a fin de facilitar la resolución de problemas o dudas, aunque no hayan sido manifestadas expresamente.
Planeación y organización	<ul style="list-style-type: none"> • Reporta cualquier retraso, contingencia o riesgo que detecta en la operación.

Descripción y perfil de puesto: Promotora de soporte para diálogo directo	Clave: Revisión: Junio. 2023
--	---



	<ul style="list-style-type: none"> • Determina eficazmente las acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos semanales de su área o proyecto.
Orientación a resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa regularmente los indicadores de gestión o desempeño para evaluar el grado de consecución alcanzado. • Construye alianzas de colaboración eficaces con personas clave o partes interesadas y comparte sus necesidades con las personas de la equipo para actuar en consecuencia.
Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra apertura y flexibilidad en hacer adecuaciones para responder a los cambios del entorno.
Visión estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Trabaja en alcanzar las metas retadoras asociadas a la planeación estratégica.
Conciencia organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Actúa conforme a las políticas organizacionales para cumplir y fomentar con el ejemplo la misión, visión, valores y objetivos estratégicos de Amnistía.
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Gestiona y valida el desarrollo de las personas del equipo, a través de acciones de mejora que se basan en la evaluación y retroalimentación individual para garantizar el bienestar personal y profesional.
Expresión oral y escrita	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de argumentación adecuada de manera oral y escrita

III. Condiciones económicas del puesto de trabajo:

Condiciones económicas	
Tipo de contrato:	Contrato indeterminado
Nivel de tabulador	Nivel 2
Salario bruto mensual:	\$13,956 (Trece mil novecientos cincuenta y seis pesos)
Prestaciones:	IMSS, aguinaldo doble al previsto en la ley, descansos convencionales, dos períodos vacacionales extras a lo previsto en la ley, cinco días económicos, seguro de gastos médicos mayores y vales de despensa.

IV. Procedimiento de reclutamiento:

Enviar los siguientes documentos al correo: vacantes.dialogodirecto@amnistia.org.mx antes del **04 de Diciembre a las 23 :59 hrs.**

- CV.
- Carta de presentación y exposición de motivos.

Descripción y perfil de puesto: Promotora de soporte para diálogo directo	Clave: Revisión: Junio. 2023
--	---------------------------------



- Dos referencias laborales (nombre y número telefónico del contacto).

**Colocar en el asunto del correo “Vacante: Promotor/a de Soporte para Dialogo Directo”
Sólo se contactará a las personas que cumplan el perfil que buscamos.**

Declaración de Igualdad

La igualdad y la diversidad son la esencia de los valores de Amnistía Internacional. Se espera que los empleados trabajen de forma colectiva e individual para promover un enfoque constructivo y sensible ante la diversidad, en donde el trabajo de los otros sea valorado y respetado.

Conflicto de intereses

Cualquier actividad pública, afiliación o apoyo a algún grupo u organización, así como la asociación personal u otro factor que pueda suponer o generar un conflicto de intereses con los principios de Amnistía Internacional (en particular con la independencia e imparcialidad de la organización), plantear una preocupación en asuntos de seguridad o evitar que el candidato pueda llevar a cabo sus funciones, podrá suponer la descalificación del mismo al puesto de trabajo descrito.