

Descripción y perfil de puesto:  
Promotor/Promotora de Telemarketing

Clave:  
Revisión: Diciembre 12, 2024  
Anexo 1 al Contrato de Trabajo



## Promotor(a) de Telemarketing

**Amnistía Internacional** es una organización que trabaja para poner fin a los abusos contra los derechos humanos sin discriminación por etnia, religión o ideología política. En congruencia con nuestros valores, la oficina de Amnistía Internacional Sección Mexicana está comprometida con la promoción de la inclusión, diversidad, equidad e igualdad en todos sus procesos laborales. Ofrecemos igualdad de oportunidades de empleo para todas las personas, incluyendo miembros de la comunidad LGBTQ+, mujeres, personas con discapacidad y comunidades indígenas.

### I. Descripción del puesto

Identificación del puesto	<b>Nombre del puesto:</b>	Promotor(a) de Telemarketing
	<b>Unidad de adscripción:</b>	Subdirección de Procuración de Fondos
	<b>Lugar y horario de trabajo:</b>	Mes de prueba 100% presencial en la oficina de Amnistía Internacional, Sección Mexicana. Posterior al mes de prueba: esquema híbrido. Horario: lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas, con una hora de comida. Disponibilidad para rotación de horarios y ocasionalmente trabajar fines de semana cuando la operación lo requiera.

Estructura organizacional y entorno	<b>Jefe Inmediato:</b>	Responsable de Telemarketing
	<b>Relaciones transversales internas:</b>	En primer grado: Coordinación de crecimiento digital, Subdirección de Procuración de Fondos, Promotoras de Telemarketing. En segundo grado: resto de la Oficina Nacional.
	<b>Relaciones transversales externas:</b>	Público en General (sociedad civil).

Objetivo	<b>Propósito principal:</b>	Contribuir al crecimiento económico e institucional de Amnistía Internacional México mediante la conversión y reactivación de donantes a través de llamadas telefónicas, WhatsApp y correo electrónico.
----------	-----------------------------	---

Descripción y perfil de puesto:  
Promotor/Promotora de Telemarketing

Clave:  
Revisión: Diciembre 12, 2024  
Anexo 1 al Contrato de Trabajo



<b>Funciones</b>	<p><b>Operativas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con las metas establecidas según los indicadores de desempeño (KPI) de las diferentes campañas de Telemarketing.</li> <li>• Gestionar y dar seguimiento a los posibles donantes (leads) y contactos asignados en el programa de marcación.</li> <li>• Realizar llamadas telefónicas de manera continua y en los horarios establecidos, siguiendo la estructura del guion, para atraer nuevos donantes y reactivar a donantes anteriores.</li> <li>• Adaptar los diálogos telefónicos según las campañas y posicionamientos de la organización.</li> <li>• Registrar en una bitácora cada llamada y/o <i>lead</i> gestionado, siguiendo los procesos del área y las necesidades de la campaña.</li> <li>• Llenado de reporte cualitativo de las campañas activas.</li> <li>• Garantizar el cobro del primer donativo de las conversiones y reactivaciones.</li> <li>• Capturar los datos de nuevos donantes, asegurando la confidencialidad según las normas organizacionales.</li> <li>• Respalda cada nuevo registro con el audio de captación.</li> </ul> <p><b>Administrativas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar diariamente el layout actualizado con nuevos prospectos y donantes.</li> <li>• Reportar el avance diario de las campañas a la Responsable de Telemarketing.</li> <li>• Participar en reuniones de staff y capacitaciones organizadas por el área y la organización.</li> </ul> <p><b>Actitudinales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener una actitud positiva, así como un alto nivel de responsabilidad, disciplina y honestidad.</li> <li>• Demostrar compromiso ético con los valores de Amnistía Internacional y sus luchas por la dignidad de personas, sectores y poblaciones excluidas y discriminadas.</li> <li>• Mostrar tolerancia a la frustración y creatividad para resolver problemas.</li> </ul>
------------------	--

*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:

<b>Formación y conocimientos requeridos</b>	<b>Nivel educativo:</b>	Preparatoria terminada. Estudiante de Licenciatura o Licenciatura terminada. (Deseable, no excluyente)
	<b>Áreas de conocimiento específico:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas y Promoción.</li> <li>• Atención a clientes.</li> <li>• Relaciones Públicas (deseable, no excluyente).</li> <li>• Conocimientos sobre derechos humanos (deseable, no excluyente).</li> <li>• Experiencia en Telemarketing/Call center.</li> </ul>

Descripción y perfil de puesto:  
Promotor/Promotora de Telemarketing

Clave:  
Revisión: Diciembre 12, 2024  
Anexo 1 al Contrato de Trabajo



	<b>Idiomas:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Inglés (deseable, no excluyente)</li></ul>
<b>Experiencia requerida</b>	<b>Experiencia profesional requerida</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Programas de procuración de fondos (deseable).</li><li>Experiencia en organizaciones de la sociedad civil (deseable).</li><li>Ventas directas y atención a clientes.</li><li>Manejo de herramientas tecnológicas como Salesforce, Excel y Microsoft Office.</li></ul>
<b>Capacidades requeridas</b>	<b>Competencias y aptitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Relación interpersonal efectiva.</li><li>Capacidad para trabajar bajo presión y por resultados.</li><li>Trabajo en equipo.</li><li>Tolerancia a la frustración.</li><li>Disciplina y actitud de servicio.</li><li>Manejo confidencial de datos.</li><li>Solución de problemas complejos.</li></ul> <p>Alineación con los valores de Amnistía Internacional y sus temas prioritarios de acción, así como fuerte compromiso ético con las luchas por la dignidad de personas, sectores y poblaciones excluidas y discriminadas.</p>
<b>Otros</b>	<b>Disponibilidad para viajar:</b>	No.

### III. Condiciones económicas del puesto de trabajo:

<b>Condiciones económicas</b>	<b>Tipo de contrato:</b>	Al termino de mes de prueba, contrato por un año; con posibilidad de ampliación a tiempo indefinido
	<b>Nivel de tabulador</b>	Nivel 2
	<b>Salario Bruto</b>	\$15,113 pesos
	<b>Prestaciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>IMSS.</li><li>Aguinaldo doble al previsto por ley.</li><li>Descansos convencionales.</li><li>Cinco días económicos al año.</li><li>Seguro de gastos médicos mayores.</li><li>Vales de despensa.</li><li>Bonos por resultados.</li></ul>

### IV. Procedimiento de reclutamiento:

Descripción y perfil de puesto:  Promotor/Promotora de Telemarketing	Clave: Revisión: Diciembre 12, 2024 Anexo 1 al Contrato de Trabajo
--	--



Enviar los siguientes documentos al correo: [recursos.humanos@amnistia.org.mx](mailto:recursos.humanos@amnistia.org.mx), antes del jueves 23 de enero del 2025 a las 23:59:

- CV.
- Carta de presentación y exposición de motivos.
- Dos referencias laborales (nombre y número telefónico del contacto).

**Colocar en el asunto del correo “Vacante: Promotor/a de Telemarketing” 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.*