



## Persona promotora de Fidelización y Retención

### I. Descripción del puesto

<b>Identificación del puesto</b>	
<b>Nombre del puesto:</b>	Promotor/a de Fidelización y Retención.
<b>Unidad de adscripción:</b>	Procuración de Fondos.
<b>Lugar y horario de trabajo:</b>	Esquema de trabajo presencial en oficinas de Amnistía Internacional México. Número de horas: 40 horas semanales. Horario: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. Ocasionalmente: Disponibilidad para trabajar fines de semana cuando sea requerido y cambios de horario a vespertino.
<b>Estructura organizacional y entorno operativo</b>	
<b>Jefa Inmediata:</b>	Responsable de Fidelización y Retención
<b>Relaciones transversales internas:</b>	En primer grado: Subdirectora de Procuración de Fondos, Coordinación de Procuración Digital, Responsable de Telemarketing, Promotores/as de Telemarketing En segundo grado: el resto de la Oficina Nacional.
<b>Relaciones transversales externas:</b>	Donantes y público en general
<b>Objetivo</b>	
Contribuir a la sostenibilidad financiera de Amnistía Internacional México mediante la gestión integral del ciclo de vida de donantes recurrentes, maximizando la retención, recuperación e incremento de aportaciones, asegurando una experiencia positiva y el seguimiento oportuno de cada persona donante.	
<b>Funciones</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementación de campañas telefónicas (y otros medios de contacto) para incrementar las aportaciones, retener y fidelizar a donantes de Amnistía Internacional México.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizar campañas de llamadas para aumento de donación.</li> </ul> </li> </ul>	



Descripción y perfil de puesto:  
Persona promotora de Fidelización y Retención

Clave:  
Revisión: Junio, 2026  
Anexo 1 al contrato de Trabajo

- Gestionar campañas de rescates de donación y actualización de datos de donantes y membresía para asegurar altos índices de efectividad de cobranza mensual.
- Realizar campañas de llamadas de bienvenida a donantes.
- Realizar campañas de llamada de reactivación.
- Gestionar solicitudes de cancelación o suspensión de donaciones.
- Apoyar a campañas de llamadas de Telemarketing.
- Gestionar las campañas de comunicación vía WhatsApp y otros servicios de mensajería -con la base de donantes.
- Llenado diario, semanal y mensual de reportes de rendimiento.
- Realizar la captura de información en el CRM y actualización de los datos de las personas donantes y membresía, asegurando que realice con la más alta calidad.
- Atender seguimientos y dudas de las personas que ya son miembros o donantes.
- Realizar la cobranza de donantes de acuerdo con las indicaciones de la persona Responsable de Fidelización y Retención.
- Registrar y actualizar información en CRM (Salesforce u otro).
- Monitorear plataformas de cobro y dar seguimiento a incidencias.
- Gestionar solicitudes de contracargo
- Tomar y aplicar talleres de liderazgo y conocimientos técnicos referentes al área de recaudación.
- Realizar actividades de venta de artículos en eventos de Amnistía Internacional.
- Apoyar a la persona Responsable de Fidelización en el desarrollo de campañas de procuración de fondos y fidelización para donantes y membresía.
- Trabajar bajo objetivos y entregar resultados diarios, semanales y mensuales.
- Apoyo en actividades de la Subdirección de Procuración de Fondos.

*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

<b>Nivel educativo:</b>	Licenciatura terminada o trunca (No excluyente).
<b>Áreas de conocimiento específico no excluyentes:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en Ventas y Atención al Cliente.</li> <li>• Conocimientos de Marketing.</li> </ul>



Descripción y perfil de puesto: Persona promotora de Fidelización y Retención	Clave: Revisión: Junio, 2026 Anexo 1 al contrato de Trabajo
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Experiencia en Telemarketing.</li> <li>● Experiencia en el uso de CRM (<i>Salesforce</i> deseable pero no indispensable).</li> <li>● Experiencia en uso de WhatsApp y Mailchimp para campañas masivas (deseable no excluyente)</li> </ul>
<b>Idiomas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Inglés intermedio, (deseable, pero no excluyente).</li> </ul>
<b>Experiencia requerida</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Marketing, comunicación y ventas</li> <li>● Experiencia en atención clientes, membresía o donantes</li> <li>● Manejo de campañas de WhatsApp</li> </ul>	
<b>Competencias requeridas</b>	
<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Muestra apertura a la retroalimentación y, si es necesario, expresa descontento de manera respetuosa para resolver diferencias mediante el diálogo y la canalización correspondiente.</li> <li>● 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.</li> <li>● Expresa opiniones críticas o divergentes con respeto, evitando conductas que puedan generar confrontación, descalificación o desgaste en las relaciones de trabajo.</li> <li>● Manejo de objeciones con enfoque empático</li> <li>● Escucha activa y contención</li> </ul>
<b>Análisis y toma de decisiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Antes de actuar, piensa en los escenarios y el efecto de las acciones.</li> <li>● 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.</li> </ul>



<b>Trabajo en equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Apoya activamente a personas de su propia área o subdirección mediante una clara disposición, incluso antes de que dichas personas hayan expresado sus necesidades.</li><li>● Tiene una actitud abierta para aprender y compartir con otras personas, manteniendo un ambiente respetuoso, justo y abierto a la diversidad e inclusión.</li><li>● Comparte conocimientos, buenas prácticas y aprendizajes de manera solidaria, promoviendo el crecimiento colectivo de la equipa.</li><li>● 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.</li><li>● Reconoce y valora la diversidad de estilos de trabajo, ritmos de aprendizaje y fortalezas de las personas compañeras.</li><li>● Contribuye activamente a generar un ambiente laboral seguro, cordial, libre de discriminación, exclusión, hostigamiento o trato diferenciado.</li></ul>
<b>Planeación y organización</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Reporta cualquier retraso, contingencia o riesgo que detecta en la operación.</li><li>● Determina eficazmente las acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos semanales de su área o proyecto.</li><li>● Capacidad analítica aplicada a resultados</li></ul>
<b>Orientación a resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Revisa regularmente los indicadores de gestión o desempeño para evaluar el grado de consecución alcanzado.</li><li>● Construye alianzas de colaboración eficaces con personas clave o partes interesadas y comparte sus necesidades con las personas de la equipa para actuar en consecuencia.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Orientación a conversión con enfoque humano</li> </ul>
<b>Adaptabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Muestra apertura y flexibilidad en hacer adecuaciones para responder a los cambios del entorno.</li> <li>● Mantiene una actitud profesional y colaborativa ante cambios de prioridades, decisiones institucionales o limitaciones operativas, buscando alternativas viables alineadas con los objetivos organizacionales.</li> </ul>
<b>Visión estratégica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Trabaja en alcanzar las metas retadoras asociadas a la planeación estratégica.</li> </ul>
<b>Conciencia organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Actúa conforme a las políticas organizacionales para cumplir y fomentar con el ejemplo la misión, visión, valores y objetivos estratégicos de Amnistía.</li> <li>● Respeto los roles, responsabilidades y ámbitos de actuación de cada área, promoviendo la coordinación interdepartamental mediante los canales establecidos.</li> <li>● Identifica oportunidades de mejora y las propone a través de los espacios correspondientes, evitando la intervención unilateral.</li> </ul>

### **CAPACIDADES REQUERIDAS**

- Mentalidad positiva.
- Trabajo bajo presión.
- Tolerancia a la frustración.
- Capacidad de síntesis.
- Alta atención al detalle
- Excelente redacción y ortografía.
- Alta habilidad de comunicación oral.
- Manejo básico de paquetería Office.
- Alta habilidad numérica y financiera.
- Alta capacidad para entablar buenas relaciones interpersonales.
- Alta capacidad para trabajar bajo metas.
- Proactividad e iniciativa propia.
- Enfocado/a en resultados.



Descripción y perfil de puesto:  
Persona promotora de Fidelización y  
Retención

Clave:  
Revisión: Junio, 2026  
Anexo 1 al contrato de Trabajo

- **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 y sectores sociales más excluidos y discriminados.

#### Otros

Disponibilidad para viajar: Sí, al interior de la República Mexicana cuando sea necesario.

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

#### Condiciones económicas

<b>Tipo de contrato:</b>	Tiempo determinado a un año con posibilidad de ampliar a contrato indeterminado y periodo de prueba de 30 días.
<b>Nivel de tabulador:</b>	Nivel 2
<b>Sueldo bruto:</b>	\$16,254.00 (dieciséis mil doscientos cincuenta y cuatro pesos 00/100 MXN).
<b>Prestaciones:</b>	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: [recursos.humanos@amnistia.org.mx](mailto:recursos.humanos@amnistia.org.mx) antes del 19 de julio a las 17:00h.

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

**Colocar en el asunto del correo “Vacante: Promotor/a de Fidelización y Retención”  
Sólo se contactará a las personas que cumplan el perfil que buscamos.**



Descripción y perfil de puesto: Persona promotora de Fidelización y Retención	Clave: Revisión: Junio, 2026 Anexo 1 al contrato de Trabajo
--	---

### **Declaración de no discriminación**

*Amnistía Internacional es fuerte porque es diversa. Buscamos activamente a personas candidatas diversas y alentamos a que cualquier persona pueda postularse a nuestras vacantes. Amnistía Internacional no discrimina por motivos de discapacidad, edad, identidad y expresión de género, origen nacional, raza y etnia, creencias religiosas, orientación sexual entre otras. Damos la bienvenida a todo tipo de diversidad. En nuestro personal contamos con personas que provienen de una amplia gama de entornos socioeconómicos y perspectivas del mundo. Amnistía Internacional es una organización que ofrece igualdad de oportunidades.*

### **Acciones afirmativas para la selección del personal acordes con las prioridades de la organización.**

*Tendrán preferencia mujeres, disidencias sexuales y personas racializadas.*

### **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.*