



Persona Promotora de Recaptación para Diálogo Directo medio tiempo

Amnistía Internacional es una organización que actúa para poner fin a los abusos contra los derechos humanos sin discriminación por sexo, género, etnia, religión, ideología, creencias ni ningún otro motivo. En congruencia con los valores que guían nuestra organización en todo el mundo, la oficina de Amnistía Internacional, Sección Mexicana está comprometida con realizar acciones que promueven la inclusión, diversidad, equidad e igualdad de oferta laboral y en todos los procesos de reclutamiento que llevamos a cabo ofrecemos igualdad de oportunidades para todas las personas. En nuestros procesos de selección de personal aplicamos acción afirmativa para personas de la comunidad LGBTIQ+, mujeres y personas racializadas no blancas.

I. Descripción del puesto

Identificación del puesto	
Nombre del puesto:	Persona Promotora de Recaptación para Diálogo Directo medio tiempo
Unidad de adscripción:	Procuración de Fondos
Lugar y horario de trabajo:	Oficina Nacional de Amnistía Internacional México. Horario: (martes a sábado) Martes y viernes de 11:00 a 17:00. Miércoles, jueves y sábados de 11:00 a 16:00 Amnistía Internacional México tiene un esquema con 3 días de trabajo presencial y posibilidad de 2 días en esquema remoto. Los días de trabajo presencial se definirán de acuerdo con las responsabilidades y necesidades laborales. Asimismo, será necesario acudir presencialmente cuando la naturaleza de las actividades así lo requiera. Disponibilidad para laborar los lunes (Solo con previo aviso)
Estructura organizacional y entorno operativo	
Jefa Inmediata:	Coordinación de Diálogo Directo
Personas a su cargo	Ninguna
Relaciones transversales internas:	En primer grado: Subdirección de Procuración de Fondos, Personas Team Leaders, Personas promotoras para Diálogo Directo, Persona promotora de Soporte para Diálogo Directo, Responsable de Gestión del Talento, Responsable de Diálogo Directo, Responsable de Fidelización y retención, Personas promotoras de Fidelización y retención, Jefatura de Tecnologías



Descripción y perfil de puesto: Persona Promotora de Recaptación para Diálogo Directo medio tiempo	Clave: Revisión: Septiembre, 2026 Anexo 1 al contrato de Trabajo
--	--

	de la Información y la Comunicación, Especialista en Salesforce (CRM) y análisis de datos. En segundo grado: El resto de la Oficina Nacional.
Relaciones transversales externas:	Simpatizantes, prospectos, donantes y miembros de Amnistía Internacional y público en general.
Propósito Principal	
Contribuir al crecimiento económico e institucional de Amnistía Internacional México mediante la captación de nuevos miembros y la recaudación de fondos a través del programa de Diálogo Directo.	
Funciones	
1. Recaptación y gestión de cobranza • Gestionar los prospectos provenientes de los canales In-House y Agencias, asegurando que las personas registradas mediante Diálogo Directo sean atendidas • Realizar llamadas de bienvenida a prospectos para fortalecer el contacto inicial y la conversión de prospectos a donantes. • Ejecutar campañas de recaptación de prospectos provenientes de los canales In-House y Agencias, asegurando la cobertura del 100% de la base y un mínimo de siete intentos de contacto por prospecto. • Dar seguimiento puntual a las gestiones de recaptación y registrar correctamente en el CRM los resultados de cada contacto de los sistemas de comunicación correspondientes. • Gestionar la comunicación con prospectos mediante llamadas telefónicas, correo electrónico y WhatsApp, de acuerdo con las estrategias y lineamientos establecidos. • Gestionar los prospectos con respuestas Hard Decline y realizar las acciones necesarias para favorecer la recuperación de prospectos. • Analizar los resultados de cobranza y recaptación, identificando áreas de oportunidad y proponiendo acciones para mejorar los indicadores. • Mantener actualizada y depurada la base de prospectos, verificando la información de contacto y los datos del perfil del donante para facilitar la comunicación y gestión de cobranza. • Realizar y dar seguimiento a la cobranza en coordinación con las áreas correspondientes mediante la comunicación con Especialista en Salesforce (CRM) y análisis de datos. • Registrar, apoyar en la conciliación y realizar el cierre de las plataformas de cobro existentes, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Coordinación de	

Elaboró
Planeación y Gestión de Talento

Aprobó y autorizó
Subdirección de Procuración de Fondos



Diálogo Directo y en coordinación con la persona Especialista en CRM y Cobranza.

- Elaborar bases y reportes para el seguimiento de las campañas de recaptación.
- Dar seguimiento al cumplimiento de la meta de conversión de la campaña de recaptación, considerando como referencia una conversión mínima del 5% de la base de prospectos.

2. Soporte administrativo y operativo

- Apoyar en la creación, actualización y documentación de manuales, procedimientos y procesos operativos del área.
- Elaborar y mantener actualizado el manual relacionado con tarjetas y procesos de cobranza.
- Mantener actualizados los listados de tarjetas, bancos y productos financieros aceptados en los medios de cobro.
- Monitorear la calidad y el correcto funcionamiento de los procesos de cobranza de los canales In-House y Agencias.
- Supervisar el correcto proceso de envío de papeletas a prospectos.
- Apoyar en la carga y actualización de información relacionada con cobranza en el CRM.
- Brindar apoyo operativo a los equipos en campo mediante el envío de información, evidencias y *screens* en tiempo real.
- Gestionar cambios y actualizaciones solicitados a través de los grupos de soporte, asegurando su correcta aplicación en los perfiles correspondientes.
- Monitorear la calidad de los registros de prospectos e identificar incidencias que requieran atención.
- Proporcionar retroalimentación sobre indicadores (KPIs) relacionados con prospectos a los equipos In-House y a las personas responsables de las Agencias.
- Registrar, canalizar y dar seguimiento a incidencias relacionadas con prospectos.
- Atender casos y solicitudes de prospectos mediante los diferentes canales de comunicación disponibles.
- Dar seguimiento a donantes con pagos posfechados, en coordinación con la persona Promotora de Soporte.
- Dar seguimiento a incidencias que requieran contacto telefónico, correo electrónico u otros medios de comunicación.
- Atender y dar seguimiento a casos y solicitudes provenientes del área de Fidelización.
- Trabajar de manera coordinada con la persona responsable de Soporte de Diálogo Directo, la persona Especialista en CRM y el área de TICs para asegurar el correcto funcionamiento y mejora continua de flujos, procesos y herramientas.
- Apoyar en la capacitación de los equipos sobre temas relacionados con cobranza, tipos de tarjetas, procesos y herramientas para mejorar la calidad y cobranza.

3. Comunicación



- Crear, actualizar y mantener plantillas, copys y materiales de comunicación utilizados para la gestión de prospectos y cobranza.
- Asegurar que las comunicaciones dirigidas a prospectos y donantes sean claras, oportunas y en cumplimiento con los lineamientos institucionales.

4. Reporteo y gestión de información en CRM

- Generar reportes de seguimiento a prospectos para identificar oportunidades de mejora y contribuir a la disminución del indicador de **No Show** (no cobro) de los equipos In-House y Agencias.
- Elaborar reportes de análisis de cobranza a través del CRM para identificar prospectos susceptibles de recaptación y establecer estrategias de seguimiento.
- Generar y mantener actualizadas las bases de prospectos y donantes para facilitar la gestión y el seguimiento de las campañas.
- Monitorear y mantener actualizada la base de tarjetas aceptadas en los diferentes medios y plataformas de cobro.
- Elaborar reportes e indicadores requeridos para el seguimiento de resultados, cobranza y recaptación.
- Analizar la información disponible en el CRM para detectar oportunidades de mejora en los procesos de cobranza, seguimiento, captación y recaptación.

5. Soporte a la gestión de Diálogo Directo In-House

- Sistematizar la retroalimentación obtenida de las llamadas de bienvenida a prospectos, así como de las interacciones con prospectos y donantes, con el propósito de generar información útil para las evaluaciones individuales y semanales de las personas Promotoras de Diálogo Directo.
- Integrar y proporcionar evidencias, audios, correos y demás información relevante para apoyar los procesos de retroalimentación y evaluación.
- Identificar áreas de oportunidad en la atención y gestión de prospectos, proporcionando información que contribuya a la mejora del desempeño de los equipos.
- Levantar, registrar y dar seguimiento a casos a través de los medios institucionales correspondientes, incluyendo CRM (Salesforce), canal de comunicación con el área de Fidelización y otros canales establecidos.

6. Gestión y soporte a Agencias de Diálogo Directo

- Brindar soporte al área mediante el análisis y seguimiento de los resultados de cobranza de las Agencias.
- Generar y proporcionar retroalimentación a las personas al frente de la comunicación con Agencias con base en el análisis de audios, correos, registros y demás interacciones con prospectos.
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos de cobranza y recaptación de las Agencias y proponer acciones de seguimiento y mejora.



- Dar seguimiento a incidencias y necesidades operativas de las Agencias relacionadas con la gestión de prospectos y cobranza.
- Mantener comunicación y coordinación constante con las personas responsables de las Agencias para facilitar el cumplimiento de objetivos e indicadores.

6. Soporte general y colaboración con el área

- Apoyar en la elaboración de reportes y análisis adicionales requeridos por el área.
- Participar y brindar apoyo en eventos institucionales y actividades orientadas a la procuración de fondos, así como en iniciativas de colaboración con otras áreas.
- Realizar las actividades adicionales de soporte que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de Diálogo Directo.
- Participar activamente en la construcción y fortalecimiento de la cultura de equipo basada en la colaboración, comunicación y respeto.
- Participar activamente en las juntas de equipo, sesiones de capacitación y actividades de desarrollo asignadas.
- Mantener una comunicación efectiva, no violenta, asertiva y coordinación constante con las diferentes personas y áreas involucradas en los procesos de Diálogo Directo.
- Contribuir a la mejora continua de procesos, herramientas y dinámicas de trabajo del área.

Esta descripción de puesto podrá ser modificada a lo largo del tiempo. Cualquier cambio deberá ser consultado y consensado entre Amnistía Internacional México y la persona colaboradora.

II. Perfil requerido:

Formación y conocimientos requeridos	
Nivel educativo:	• Estudiante de Licenciatura o Licenciatura terminada (No excluyente).
Áreas de conocimiento específico (no excluyentes):	• Conocimientos en Ventas y Promoción. • Telemarketing o Fidelización y Retención • Atención a clientes • Habilidades de negociación y Manejo de objeciones • Manejo de Excel • Conocimiento y manejo de CRM (Salesforce deseable, no excluyente) • Preferente conocimiento o experiencia en Diálogo directo o Face to Face



Idiomas:	• Inglés deseable, pero no excluyente.
Experiencia requerida	
• Experiencia en programas de procuración de fondos deseable • Experiencia probada en Venta Directa, Atención a Clientes y/o Face to Face	
Competencias requeridas	
Comunicación	• Muestra apertura para recibir y brindar retroalimentación, expresando desacuerdos o inquietudes de manera respetuosa, constructiva y orientada a la búsqueda de soluciones mediante el diálogo y los canales correspondientes. • Comunica información de manera clara, no violenta, asertiva, inclusiva y oportuna, tanto de forma verbal como escrita, adaptando su mensaje a las necesidades de las personas y a los diferentes canales de comunicación. • Favorece una comunicación abierta y efectiva con las personas y áreas con las que interactúa, promoviendo la colaboración y el entendimiento mutuo.
Análisis y toma de decisiones	• Analiza los diferentes escenarios antes de actuar, considerando las posibles consecuencias e impactos de sus decisiones y acciones. • Comprende el impacto que tienen sus funciones y decisiones, tanto al interior como al exterior de Amnistía, así como las consecuencias de no llevarlas a cabo de manera oportuna. • Comparte esta perspectiva con sus compañeras y compañeros, promoviendo la responsabilidad y el compromiso con los objetivos del área y de la organización.
Trabajo en equipo	• Colabora activamente con las personas de su área y subdirección, mostrando disposición para brindar apoyo y anticipándose, cuando sea posible, a sus

Descripción y perfil de puesto: Persona Promotora de Recaptación para Diálogo Directo medio tiempo	Clave: Revisión: Septiembre, 2026 Anexo 1 al contrato de Trabajo
--	--

	necesidades. • Mantiene una actitud abierta para aprender, compartir conocimientos y colaborar con otras personas, promoviendo un ambiente de trabajo respetuoso, justo, diverso e inclusivo. • Brinda apoyo de manera proactiva, identificando necesidades presentes y futuras y proponiendo alternativas que faciliten la resolución de problemas o dudas. • Fomenta relaciones de colaboración basadas en el respeto, la confianza y la comunicación efectiva.
Planeación y organización	• Planifica y prioriza eficazmente las acciones, tiempos y recursos necesarios para alcanzar los objetivos semanales del área o proyecto. • Organiza sus actividades de manera oportuna, dando seguimiento a compromisos y fechas establecidas. • Identifica y comunica oportunamente cualquier retraso, contingencia o riesgo que pueda afectar la operación o el cumplimiento de objetivos.
Orientación a resultados	• Da seguimiento constante a los indicadores de gestión y desempeño para evaluar avances, identificar desviaciones y establecer acciones de mejora. • Orienta sus esfuerzos al cumplimiento de objetivos y metas, manteniendo un enfoque en la calidad y oportunidad de los resultados. • Construye y fortalece alianzas de colaboración con personas clave y partes interesadas para facilitar el cumplimiento de los objetivos. • Comparte oportunamente las necesidades y oportunidades identificadas con las personas y equipos involucrados, promoviendo acciones coordinadas.

Descripción y perfil de puesto: Persona Promotora de Recaptación para Diálogo Directo medio tiempo	Clave: Revisión: Septiembre, 2026 Anexo 1 al contrato de Trabajo
--	--

Adaptabilidad	• Muestra apertura, flexibilidad y disposición para ajustar sus prioridades, procesos y formas de trabajo ante cambios en el entorno o en las necesidades de la organización. • Se adapta de manera positiva a nuevas herramientas, procesos, responsabilidades y dinámicas de trabajo. • Mantiene una actitud propositiva ante los cambios, buscando alternativas que permitan dar continuidad a los objetivos.
Visión estratégica	• Comprende cómo sus responsabilidades contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización. • Orienta sus acciones hacia el logro de metas retadoras y contribuye activamente al cumplimiento de la planeación estratégica. • Identifica oportunidades de mejora y propone acciones que generen valor para el área y para la organización.
Conciencia organizacional	• Actúa de acuerdo con las políticas, procedimientos y lineamientos institucionales, promoviendo su cumplimiento con el ejemplo. • Mantiene presentes la misión, visión, valores y objetivos estratégicos de Amnistía en la toma de decisiones y en el desarrollo de sus funciones. • Comprende el impacto de sus acciones en otras áreas y en el cumplimiento de los objetivos institucionales, favoreciendo una visión integral de la organización.
Liderazgo	• Acompaña y da seguimiento al desarrollo de las personas del equipo mediante retroalimentación oportuna, evaluación individual y acciones de mejora. • Promueve el bienestar personal y profesional de



	las personas del equipo, generando un ambiente de confianza, respeto, colaboración e inclusión. • Impulsa el desarrollo de las personas mediante el reconocimiento de fortalezas, identificación de áreas de oportunidad y establecimiento de acciones de mejora.
Expresión oral y escrita	• Comunica ideas, información y argumentos de manera clara, estructurada y adecuada, tanto de forma oral como escrita. • Adapta el lenguaje y nivel de detalle de sus comunicaciones de acuerdo con la audiencia, el objetivo y el canal utilizado. • Presenta argumentos de manera objetiva, respetuosa y fundamentada, facilitando la comprensión y toma de decisiones.
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	
Ofrecemos:	• La oportunidad de poner tus talentos al servicio de los derechos humanos. • Capacitación inicial y formación continua en habilidades de comunicación y derechos humanos. • Un entorno inclusivo, colaborativo y ético, donde tu voz cuenta.

III. Condiciones económicas del puesto de trabajo:

Condiciones económicas	
Tipo de contrato:	Tiempo determinado a un año con periodo de prueba de 30 días. Con posibilidad de ampliar a contrato indeterminado al cumplir el año.
Nivel de tabulador	Nivel 2



Salario Bruto	\$ 10,975 (diez mil novecientos setenta y cinco pesos 00/100 M/N) brutos mensuales.
Prestaciones:	• IMSS. • Prima vacacional del 25%. • 30 días de aguinaldo. • Descansos convencionales. • Dos períodos vacacionales extras a lo previsto en la ley • Cinco días económicos al año. • Seguro de gastos médicos mayores. • Vales de despensa. • Bonos por resultados.

IV. Procedimiento de reclutamiento:

Enviar los siguientes documentos al correo: recursos.humanos@amnistia.org.mx antes del 05 de octubre de 2026 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: Persona promotora de Recaptación MT”.

Especificar en el cuerpo del texto del correo la siguiente información:

- Nombre completo iniciando por apellidos (nota: personas trans o NB que no hayan realizado cambio en documentos oficiales, escribir nombre legal completo y entre comillas nombre elegido).
- Pronombres.
- Correo electrónico al que se contactará a la persona postulante (sea o no el mismo correo desde el que se postule).
- Teléfono al que se contactará a la persona postulante vía llamada y WhatsApp.
- Medio por el que se enteró la persona postulante.

Sólo se contactará a las personas que cumplan el perfil que buscamos.



Descripción y perfil de puesto: Persona Promotora de Recaptación para Diálogo Directo medio tiempo	Clave: Revisión: Septiembre, 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 la persona candidata pueda llevar a cabo sus funciones, podrá suponer la descalificación de la misma al puesto de trabajo descrito.