

Vacancy: Independent Contractor (UNOPS ICA-Local www.unops.org)

Título: Donor Development Associate

Lugar: Mexico City, Mexico

Fecha límite para aplicar: 28 de enero de 2018

General Background

La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) fue establecida el 14 de diciembre de 1950 por la Asamblea General de las Naciones Unidas. La agencia tiene el mandato de dirigir y coordinar la acción internacional para la protección de las personas refugiadas a nivel mundial. Su objetivo principal es salvaguardar los derechos y el bienestar de los refugiados. Así como garantizar que todos los refugiados puedan ejercer el derecho a solicitar asilo en otro Estado y a disfrutar de él.

Parte de su mandato es identificar soluciones duraderas y su integración en la sociedad. A solicitud del Gobierno Mexicano, el ACNUR abrió una oficina en México en 1982 a través de un convenio sede y desde entonces colabora con el Gobierno de México y la sociedad civil para dar respuesta a las necesidades de protección de las familias solicitantes de asilo y refugiadas. Nuestra oficina en México es parte de una red global que trabaja en 126 países y protege a más de 60 millones de personas refugiadas.

El equipo de Recaudación de Fondos (PSP) del ACNUR en México proyecta un importante crecimiento de los ingresos en los próximos cinco años. Razón por la cual se está buscando un Asociado de Desarrollo de Donantes para unirse a un equipo dinámico y en crecimiento para apoyar este crecimiento.

Purpose and Scope of Assignment

Él/la Asociado de Desarrollo de Donantes reporta directamente al Oficial Asociado de PSP y será responsable del manejo, cultivo, y supervisión de la base de datos de donantes existente, con el objetivo de incrementar los ingresos y de mejorar la retención y lealtad de los donantes.

Específicamente él/la *Donor Development Associate* realizará las siguientes actividades:

- Apoyar al Oficial Asociado de PSP en la creación de planes anuales para el programa de desarrollo de donantes
- Desarrollar la estrategia de contacto y de viaje de los donantes para diferentes segmentos de la base de datos usando una variedad de canales que incluyen telemarketing, digital y correo
- Desarrollar e implementar un programa de bienvenida para donantes mensuales recién comprometidos y donantes únicos
- Desarrollar e implementar estrategias para actualizar las donaciones y asegurar donaciones adicionales de los donantes mensuales ya existentes
- Crear e implementar planes de comunicación para donantes mensuales existentes con el fin de asegurar la retención
- Implementar un plan de comunicaciones de desarrollo de donantes y actividades de recaudación de fondos para donantes únicos para convertirlos a donaciones mensuales o asegurar un segundo regalo de una sola vez
- Diseñar, implementar y supervisar el programa de atención de donantes. Esto incluye enviar cartas de agradecimiento a los donantes, recibos de donantes, boletines informativos y abordar las quejas y consultas de los donantes de manera oportuna
- Trabajar con agentes de telemarketing y agencias para implementar una variedad de campañas de *telemarketing* para la retención de donantes y actividades de recaudación de fondos (llamadas de bienvenida, llamadas de conversión, llamadas de reactivación, llamadas de actualización)
- Trabajar con el Asociado de recaudación de fondos digital para garantizar que las comunicaciones electrónicas estén integradas para lograr los objetivos digitales generales de PSP

- Trabajar con el Asociado del programa de *Face to Face* F2F para mejorar la calidad de los donantes y la retención de los donantes adquiridos a través del programa F2F
- Trabajar en estrecha colaboración con el Asistente de la base de datos para garantizar que la información de los donantes se cargue y actualice con precisión a través del software CRM de recaudación de fondos.
- Monitorear y analizar los indicadores de rendimiento clave para el programa de desarrollo de donantes con el objetivo de mejorar el valor de los donantes en el tiempo de vida
- Identificar mejores prácticas o prácticas de la industria para evaluar la implementación en el mercado mexicano
- Realizar otras tareas según sea necesario

Monitoring and Progress Controls

- Todos los indicadores clave de rendimiento definidos para el programa de desarrollo del donante se miden e informan con precisión al Oficial Asociado de PSP
- Junto con el Oficial Asociado de PSP, se asegura que los ingresos y gastos de desarrollo de los donantes se entreguen de acuerdo con el plan anual
- Implementación oportuna de las actividades de desarrollo de los donantes, lo que da como resultado que todas las comunicaciones lleguen a los donantes a tiempo y según lo definido en el plan anual.

Qualifications and Competencies:

a. Education

- Licenciatura deseable, en marketing, comunicación, ciencias sociales o un campo relacionado.

b. Work Experience

- Mínimo tres años de experiencia en servicios al cliente, áreas de lealtad, comunicaciones o servicios de soporte y cultivo de donante.
- Experiencia en recaudación de fondos del sector privado para individuos en el mercado mexicano será un plus.
- Experiencia comprobable en la administración de registros de donantes o clientes dentro de una base de datos de relaciones con clientes
- Conocimientos de MS Office especialmente de MS Word, y MS Excel

c. Key Competencies

- Conocimiento y/o experiencia en marketing, servicio al cliente, flujo de trabajo logístico o marketing de relación con el cliente.
- Atención a los detalles, alta precisión y orientado/a a resultados
- Excelentes habilidades de comunicación y fuertes habilidades interpersonales como trabajo en equipo
- Estricta confidencialidad de la información del donante y la Organización
- Capaz de trabajar de forma independiente y bajo presión
- Dominio del español escrito y hablado. Dominio de inglés deseable.
- Servicio orientado al cliente
- Capacidad para analizar datos
- Interés en las actividades humanitarias u organizaciones internacionales

Cómo aplicar: Enviar su aplicación al correo mexmevac@unhcr.org con el asunto: Apellido/ PSP Donor Development Associate/ UNOPS, junto con su CV, carta de motivos para aplicar a la vacante y el formato de Historia Personal P.11, (disponible en: <http://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Vacantes/2017/P11-English.docm>).

Nota: Sólo se contactará a candidatos pre-seleccionados.