

UN VOLUNTEER DESCRIPTION OF ASSIGNMENT

MEXR000140--Social Champions Coordinator II – Coordinador Agencias Telemarketing

The United Nations Volunteers (UNV) programme is the UN organization that promotes volunteerism to support peace and development worldwide. Volunteerism can transform the pace and nature of development and it benefits both society at large and the individual volunteer. UNV contributes to peace and development by advocating for volunteerism globally, encouraging partners to integrate volunteerism into development programming, and mobilizing volunteers. In most cultures volunteerism is deeply embedded in long-established, ancient traditions of sharing and support within the communities. In this context, UN Volunteers take part in various forms of volunteerism and play a role in development and peace together with co-workers, host agencies and local communities. In all assignments, UN Volunteers promote volunteerism through their action and conduct. Engaging in volunteer activity can effectively and positively enrich their understanding of local and social realities, as well as create a bridge between themselves and the people in their host community. This will make the time they spend as UN Volunteers even more rewarding and productive.

General Information

Country of Assignment	Mexico
Host Institute	United Nations Children's Fund
Volunteer Category	Community UN Volunteer full-time
Number of Volunteer	1
Duration	until 31-12-2021
Possibility of Extension	Yes
Expected Starting Date	Immediate
Duty Station	Mexico City [MEX]
Assignment Place	Family Duty Station

Assignment Place Remark

Las Condiciones de Servicio actuales para los/as Voluntarios/as de las Naciones Unidas nacionales se aplicarán a los/as Voluntarios/as Social Champion de las Naciones Unidas

como medida provisional para la fase piloto, hasta que se realice una revisión completa de las Condiciones de Servicio nacionales, con las siguientes modificaciones según el acuerdo entre UNV y UNICEF sobre Voluntarios Social Champions de las Naciones Unidas:

Se espera que el/la Voluntario/a Social Champion Coordinator II sea reclutado/a localmente y trabajen dentro de su ciudad, en el lugar asignado por UNICEF, para lo cual se le proveerá de un espacio de oficina y equipamiento necesario para realizar sus actividades.

El/la Voluntario/a Social Champion Coordinator II tendrá la oportunidad de integrarse a UNICEF como Voluntario ONU, para colaborar con un equipo humano que realiza un gran trabajo por la niñez en México. Esto le permitirá adquirir y fortalecer conocimientos y competencias, y además recibirá los siguientes beneficios:

- Subsidio mensual de 29,517.40 MXN para cubrir sus gastos personales y el costo de vida normal.

- Seguro médico internacional con 100% de cobertura (incluye odontología) para el/la voluntario/a.
- Seguro de vida y discapacidad permanente.
- Oportunidades de capacitación mediante plataforma de capacitación de UNV con diversos cursos, incluye idiomas.

El/la voluntario/a Social Champion Coordinator II colaborará con UNICEF 8 horas diarias durante 5 días a la semana. Recibirá adecuada inducción para las tareas que deben desempeñar y contarán con el acompañamiento y supervisión del equipo responsable en UNICEF.

En caso de una reasignación de ciudad, en acuerdo entre UNICEF y e/la voluntario/a, se le pagará el reembolso de los pasajes más un subsidio mensual adicional para trasladarse a su nuevo destino.

Los/as voluntarios/as Social Champion Coordinator II tendrán derecho a vacaciones (1.5 días por mes), los cuales pueden ser acumulados conforme lo determinan las Condiciones de Servicio y su uso deberá ser aprobado por su supervisor/a. Los permisos por enfermedad o calamidad doméstica deberán justificarse con los respectivos certificados

El/la voluntarios/a Social Champion Coordinator II recibirá una inducción de seguridad con la Agencia de Seguridad de las Naciones Unidas (UNDSS) y estará cubierto/a por los procesos de seguridad que se aplican a todo el personal.

Al ser reclutados en la ciudad donde viven, el/la voluntario/a Social Champion no recibirá el subsidio de instalación/reinstalación.

La terminación anticipada del contrato de el/la voluntario/a Social Champion estará sujeta a la solicitud motivada y justificada por parte de UNICEF, la misma que se determinará conforme al desempeño y cumplimiento de metas establecidas.

El/la voluntario/a Social Champion podrá renunciar a su cargo presentando su renuncia con un plazo mínimo de 15 días.

Living Conditions

El/la Voluntaria Nacional deberá preferiblemente vivir en la Ciudad de México. Los candidatos que viven fuera de la Ciudad de México pueden ser considerados mientras la oficina está en modo de teletrabajo.

La Ciudad de México es la capital y ciudad más grande de México y la ciudad más poblada de América del Norte. Está ubicada en el Valle de México, un gran valle en las mesetas altas en el centro de México, a una altitud de 2,240 metros (7,350 pies). La Ciudad de México tiene un clima de tierras altas subtropicales, debido a su ubicación tropical, pero a gran altitud. La Ciudad de México alberga algunos de los mejores hospitales privados del país, incluidos el Hospital Ángeles, el Hospital ABC y Médica Sur. La institución pública nacional de salud para empleados del sector privado, IMSS, tiene sus instalaciones más grandes en la Ciudad de México; el IMSS y otras instituciones de salud pública, incluido el ISSSTE (Instituto de Seguridad Social de los Empleados del Sector Público) y el Ministerio de Salud de la Nación (SSA) mantienen grandes instalaciones especializadas en la ciudad. La Ciudad de México tiene muchos modos de transporte público, desde el sistema de metro (subterráneo) hasta el tren suburbano, tren ligero, autobuses regulares, metro-bús (autobús de tránsito rápido), minibuses 'pesero' y trolebuses, hasta bicicletas compartidas.

Assignment Details

Assignment Title

Social Champions Coordinator II – Coordinador Agencias Telemarketing

Organizational Context & Project Description

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia -UNICEF- fue creado en 1946 para atender a los niños víctimas de la Segunda Guerra Mundial, y en 1953, UNICEF se convirtió en organismo permanente de las Naciones Unidas. Desde entonces, su misión ha sido velar por el cumplimiento de los derechos de todos los niños y las niñas, particularmente de los más vulnerables y desprotegidos.

UNICEF trabaja en México desde 1954 en coordinación con el gobierno, las organizaciones de la sociedad civil y el sector privado, y guiados por la Convención de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas para lograr que todos niños, niñas y adolescentes vean garantizados sus derechos.

Nuestros esfuerzos se enfocan en asegurar que todos nuestros programas e iniciativas alcancen a quienes se encuentran en mayor desventaja y vulnerabilidad durante su infancia y adolescencia.

UNICEF México realiza recaudación de fondos impulsando el canal de donantes individuales para conseguir fondos para el

financiamiento de los diferentes programas que se implementan en el país en favor de la niñez (educación, salud y nutrición, protección, agua y saneamiento y emergencias), utilizando estrategias de telemarketing con agencias de call center.

Las campañas de telemarketing con call centers consiste en un equipo de operadores que amplifican las acciones emprendidas por UNICEF entre el público; sensibilizando sobre la situación de la niñez en México, posicionando la agenda pública con enfoque a los derechos de niños, niñas y adolescentes, construyendo relaciones y movilizandofondos, invitando al público a ser parte del fondo con una donación económica recurrente. Esta operación se realiza por medio de la contratación de agencias de call center especializadas en campañas de telemarketing.

En los últimos años UNICEF se ha enfocado en implementar campañas de telemarketing con el objetivo de diversificar en incrementa la cantidad de nuevos donantes mensuales. En este contexto, el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas ha desarrollado junto con UNICEF la iniciativa denominada “Social Champions”, que busca vincular a personas voluntarias, entusiastas y comprometidas con la niñez, e interesadas en apoyar el trabajo de UNICEF en México, a través de su proyecto de recaudación de fondos bajo el canal de telemarketing.

Sustainable Development Goals

17. Partnerships For the Goals

Task description

Objetivo: El/La Coordinador de Agencias Telemarketing es responsable de la exitosa implementación y planificación del canal de telemarketing para la adquisición de nuevos donantes mensuales por medio de agencias de call centers especializadas en campañas de telemarketing. Se deberá asegurar una correcta evaluación y monitoreo de estas campañas para cumplir con los objetivos generales del plan estratégico de recaudación de fondos en la oficina de México. Además de supervisar directamente el control administrativo de gastos, contratos y facturación de las agencias aliadas.

Se refiere a donantes mensuales a las personas que acceden hacer un donativo mensual a UNICEF por medio de una tarjeta bancaria.

En el marco de la autoridad delegada y bajo la supervisión del Fundraising Officer (Acquisition), el/la Voluntario/a Social Champion Coordinator II - Coordinador de Agencias Telemarketing de la ONU llevará a cabo las siguientes tareas:

Gestión de call centers

- Implementación de campañas de recaudación de fondos y al plan de trabajo para acciones de nuevos donantes en telemarketing por medio de agencias especializadas de call center, proporcionando datos operativos pertinentes a la propuesta de campañas, objetivos mensuales, métricas e indicadores claves de rendimiento (KPIs).
- Asegurar la implementación efectiva de campañas de telemarketing considerando un seguimiento cercano a los call centers para identificar y corregir problemas de operación, incluyendo contacto con gerentes y supervisores, plan de motivación/incentivos y calidad de la campaña.
- Acompañamiento en la apertura de nuevos call centers, implementando entrenamientos de onboarding, revisión de plan reclutamiento, y seguimientos de principales KPI's.
- Realizar un programa efectivo de monitoreo y evaluación semanal y mensual de resultados y principales indicadores de las campañas con los diferentes call centers, así como acordar cambios y propuestas que ayuden a alcanzar el objetivo de las metas establecidas. Preparar informes de resultados para ser compartidos de manera oportuna con el supervisor y con las agencias.
- Elaborar contenido de apoyo para los recaudadores de fondos como scripts para las campañas, capacitaciones de programas de UNICEF, escucha de llamadas para monitoreo de calidad, planeación de programas de incentivos.
- Revisión y control de facturas con cada una de las agencias y el área administrativa de recaudación de fondos asegurando una correcta implementación del presupuesto mensual conciliando la proyección y la producción real, además del alojamiento y seguimiento de los fondos en los contratos.

Planeación y Estrategia

- Responsable de realizar la planeación de la estrategia anual de campañas de telemarketing con agencias de call center para lograr la meta anual de cantidad de nuevos donantes y de recaudación, así como asegurar la correcta implementación del presupuesto mensual monitoreando los gastos de manera eficiente.
- Junto con el supervisor realizar los ejercicios de proyecciones financieras para solicitud de fondos de inversión y cálculo de ingresos del canal de telemarketing, así como en la elaboración de los respectivos reportes financieros de 6, 12 y 36 meses.
- Análisis continuo de la información referente a los principales indicadores con el objetivo de realizar recomendaciones y

cambios para maximizar el canal de telemarketing y las agencias en términos de cobranza, retención y conversión.

- Recibir, procesar y revisar archivos de producción y de bases de datos para enviar al área de cobranza y call centers de manera regular, y enviar respuesta de cobranza a las agencias en tiempo y forma.
- Seguimiento administrativo relacionado al apoyo en el proceso para contratación call centers, seguimiento a contratos y facturas, adquisición de materiales promocionales de apoyo a recaudadores.

Comunicación:

- Responsable de trabajar con el equipo de prospección individuos, particularmente con el coordinador del programa in house telemarketing y con el equipo digital.
- Continua comunicación con el equipo digital para asegurar una correcta implementación de las campañas para generación de las bases de datos, y asegurar una correcta transferencia de base de datos a call centers.
- Cuando se necesite, apoyar a la correcta implementación de campañas de comunicación y optimización de donantes mensuales actuales, así como en monitoreo de resultados.
- Comunicación constante con los Fundraising Associate de otros países y especialista de la oficina regional y global.

Furthermore, UN Volunteers are required to:- Strengthen their knowledge and understanding of the concept of volunteerism by reading relevant UNV and external publications and take active part in UNV activities (for instance in events that mark International Volunteer Day)- Be acquainted with and build on traditional and/or local forms of volunteerism in the host country- Provide annual and end of assignment reports on UN Volunteer actions, results and opportunities using UNV's Volunteer Reporting Application- Contribute articles/write-ups on field experiences and submit them for UNV publications/websites, newsletters, press releases, etc.- Assist with the UNV Buddy Programme for newly-arrived UN Volunteers- Promote or advise local groups in the use of online volunteering, or encourage relevant local individuals and organizations to use the UNV Online Volunteering service whenever technically possible.

Results/Expected Outputs

En el cumplimiento de sus funciones, el/la voluntario/a deberá acogerse a los lineamientos de calidad y eficiencia que se espera de los miembros del equipo Social Champions. Su continuidad en el programa estará sujeta al cumplimiento de los indicadores de desempeño que se detallan a continuación:

- Asegurar el cumplimiento de metas mensuales de nuevos donantes por medio de las agencias de call center.
- Elaboración de reportes mensuales de cumplimiento de meta por campaña, por agencia call center y por mes.
- Recomendaciones semanales y mensuales para la optimización y maximizar los resultados de nuevos donantes por medio de call centers.
- Se realizará evaluaciones mensuales al voluntario en base a los logros alcanzados y a su compromiso, involucramiento y cumplimiento con las actividades asignadas.
- El desarrollo de las capacidades a través del entrenamiento, la tutoría y la capacitación formal en el puesto de trabajo, cuando se trabaje con (incluyendo la supervisión) el personal nacional o contra-partes (no-) gubernamentales, entre ellos Socios de Implementación (Implementing Partners IPs); • La perspectiva de edad, genero y diversidad se aplica de forma sistemática, integrada y documentada en todas las actividades a lo largo de la asignación • Un balance final sobre los logros alcanzado a través del voluntariado para el desarrollo durante la asignación, como la presentación de informes sobre el número de voluntarios movilizados, las actividades en las que han participado y las capacidades desarrolladas.

Qualifications/Requirements

Required Degree Level Technical/Vocational diploma

Education - Additional Comments

Licenciatura trunca, no obligatorio que tenga el título.

Required experience 36 months

Experience Remark

T. +49 (0) 228-815 2000 A. PO Box 260111, 53113 Bonn, Germany
F. +49 (0) 228-815 2001 W. www.unv.org

We are inspiration in action

The United Nations Volunteers (UNV) programme is administered by the United Nations Development Programme (UNDP).

Language

- Spanish (Mandatory) , Level - Fluent
- AND - English (Optional) , Level - Working Knowledge

Area of Expertise

- Marketing and advertising Optional
- Other business related experience Optional

Area of Expertise Requirement

- Experiencia de 3 años en agencias de call centers como supervisor/coordinador o gerente de campañas de ventas enfocadas a obtención de resultados (tarjeta de créditos, servicios de seguros o funerarios, venta de otros servicios o productos).
- Experiencia deseable en campañas de recaudación de fondos por medio de campañas de telemarketing con enfoque a nuevos donantes o campañas con donantes actuales.

Habilidades profesionales / comerciales:

- Comunicación
- Orientación a resultados
- Trabajo en equipo
- Planeamiento y organización
- Capacidad de persuadir e influenciar.
- Capacidad de entregar resultados en un entorno exigente
- Conocimientos y habilidades en técnicas de ventas y negociación a diferentes niveles.
- Facilidad para la construcción de relaciones y redes de trabajo eficaces, junto con una sensibilidad hacia las necesidades de otros.

Idiomas

Se requiere un buen dominio del idioma de trabajo del lugar de la asignación (español), e inglés deseable.

Need Driving Licence

No

Conditions of Service and other information

Condition of Service

[Pulse aquí para ver las Condiciones de Servicio](#)

Condiciones de Servicio:

Nota sobre el COVID-19.

La evolución rápida del COVID-19 ha impuesto restricciones significativas y crecientes a la libertad de movimiento de las personas, incluso dentro de los países. Tales restricciones pueden perjudicar la fecha de comienzo a la que los Voluntarios nacionales de las Naciones Unidas tienen que comenzar sus asignaciones en su lugar de destino asignado o limitar la capacidad de entrar en los locales de las Naciones Unidas. Por lo tanto, el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas no puede garantizar que las asignaciones se lleven a cabo con normalidad.

T. +49 (0) 228-815 2000
F. +49 (0) 228-815 2001

A. PO Box 260111, 53113 Bonn, Germany
W. www.unv.org

We are inspiration in action

The United Nations Volunteers (UNV) programme is administered by the United Nations Development Programme (UNDP).

A los candidatos seleccionados para asignaciones de VNU nacionales, que requieran viajar al lugar de destino, se les puede conceder excepcionalmente durante este período arreglos de trabajo alternativos para trabajar desde su lugar de contratación hasta que se terminen las restricciones. Los candidatos seleccionados para asignaciones de VNU nacionales también pueden necesitar comenzar sus asignaciones a distancia en los casos en que el acceso a los locales de las Naciones Unidas esté restringido. Las entidades anfitrionas serán responsables de estas decisiones causadas por el COVID-19. Se recomienda a los candidatos que, durante su entrevista con la entidad anfitriona, hablen sobre los requisitos de viaje, cualquier restricción y posibles arreglos alternativos. Si son seleccionados, los candidatos deberían considerar cuidadosamente las condiciones de la oferta del programa VNU antes de aceptarla.

La duración del contrato es para el periodo indicado anteriormente, con posibilidad de extensión, sujeto a la disponibilidad de fondos, necesidades operativas y desempeño satisfactorio. Sin embargo, no hay expectativas de renovación de la asignación.

Será proporcionado el viaje al lugar de destino (si aplica) y un Subsidio de Instalación en el caso en el que el lugar de destino no se encuentre en un área cercana al lugar de reclutamiento.

Prestación de Subsistencia (VLA) es pagada al final del mes cada mes para cubrir gastos de alojamiento, servicios y otras necesidades básicas. Se incluye el seguro de vida, salud y discapacidad permanente (seguro de salud para hasta 3 personas dependientes).

Además, en lugares de destino no aptos para familias que pertenecen a las categorías de dificultad D o E, de acuerdo a la clasificación del ICSC, la/el Voluntaria/o ONU recibe un Diferencial de Bienestar (WB) de manera mensual.

Por ejemplo, introduzca el enlace <https://vmam.unv.org/calculator/entitlements>

Supervisión, inducción y deber de cuidado/debida diligencia de los Voluntarios ONU (Roles and Responsibilities of Host Entity)

A los voluntarios ONU se les debe aplicar el mismo deber de cuidado que se provee al personal de la entidad de acogida. El apoyo de la entidad de acogida a los voluntarios incluye, pero no está limitado a:

- sesiones informativas introductorias sobre la organización y el contexto de la oficina relacionado con seguridad, procedimientos en caso de emergencia, prácticas culturales apropiadas y orientación sobre el entorno local;
- apoyo administrativo para la apertura de cuentas bancarias, solicitud de los permisos de residencia y para realizar todos aquellos procesos oficiales requeridos en los países y entidades de acogida;
- orientaciones estructuradas, asesoría y coaching de un supervisor que incluya el plan de trabajo y de evaluación de desempeño;
- acceso a espacios de oficina, equipamientos, apoyo tecnológico y con aquellas otras herramientas requeridas para completar los objetivos de la asignación, como la apertura de una dirección de correo electrónico de la entidad de acogida;
- acceso a los espacios compartidos de conocimiento, capacitación y aprendizaje de la entidad de acogida;
- inclusión de los voluntarios en los procedimientos para situaciones de emergencia como las evacuaciones;
- gestión de los permisos;
- DSA para los viajes oficiales cuando sea aplicable;
- cualquier cambio en la Descripción de la Asignación que ocurra entre el periodo de reclutamiento y el inicio de la asignación o durante la misma, debe formalizarse con el Programa de Voluntarios ONU;

- Investigar las conductas indebidas: trasladar los informes a VNU;

- Proporcionar ayuda de emergencia, por ejemplo en casos de muerte o evacuación médica del voluntario, en colaboración con VNU. Aceptar cartas de garantía o de posibles responsabilidades para la cobertura de gastos médicos no exigibles bajo el seguro médico en situaciones extraordinarias (como los servicios de las instalaciones de aislamiento durante pandemias).

Application Code

MEXR000140-10121

Application procedure

¿Aún no se ha registrado en la reserva de candidatos de VNU?

Por favor, primero registre su perfil en <https://vmam.unv.org/candidate/signup>. Importante: Después de crear su cuenta, complete todas las secciones de su perfil y envíelo. Luego diríjase a "Mi Página" a través del siguiente enlace <https://vmam.unv.org/candidate/mypage> y seleccione la opción de "reclutamiento especial". Finalmente seleccione el reclutamiento especial al cual usted desea aplicar.

¿Ya se encuentra registrada/o en la reserva de candidatos de VNU?

Por favor, primero actualice su perfil en <https://vmam.unv.org/candidate/profile>. Luego diríjase a "Mi Página" a través del siguiente enlace <https://vmam.unv.org/candidate/mypage> y seleccione la opción de "reclutamiento especial". Finalmente seleccione el reclutamiento especial al cual usted desea aplicar.

Fecha límite para postularse: 29-Septiembre-2021 a las 23:59 hrs., Horario de Alemania

doa.apply_url

<https://vmam.unv.org/candidate/show-doa/TUVYUjAwMDE0MA==>

Disclaimer

United Nations Volunteers is an equal opportunity programme which welcomes applications from qualified professionals. We are committed to achieving diversity in terms of gender, nationality and culture.