

CONVOCATORIA EXTERNA OFICINA CENTRAL CRUZ ROJA ESPAÑOLA

Plazas a cubrir	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Operador/a Nivel 3 Centro de Operaciones y Servicios Digitales de Cruz Roja Española. ✓ Ref : R 06 -18
Centro de trabajo:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oficina Central de CRE, Avda. Reina Victoria, 26, 28003 Madrid
Jornada:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 20 horas semanales, de lunes a domingo).
Requisitos imprescindibles:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Titulación de CFGM de Técnico en Atención a Personas en Situación de Dependencia y/o Técnico en emergencias, ESO o CFGM con Certificado de profesionalidad de gestión de llamadas de Teleasistencia, o conocimientos adquiridos en el desempeño de su profesión equivalentes a la formación, y con experiencia en puesto similar al menos 6 meses. ✓ Manejo de herramientas telemáticas. ✓ Formación en el Área Social, especialmente en Violencia de Género y Personas Mayores. ✓ Capacidad para realizar varias tareas de manera simultánea. ✓ Habilidades sociales.
Se valorará:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación especializada en Atención Telefónica. ✓ Experiencia mínima demostrable de 3 meses en puesto de operador/a de Teleasistencia. ✓ Capacidad de trabajo en equipo. ✓ Capacidad de análisis y valoración de situaciones ante la toma de decisiones. ✓ Formación básica en primeros auxilios. ✓ Conocimiento de la actividad de la Cruz Roja Española y su plan de acción. ✓ Conocimientos de Idiomas. Especialmente Catalán, Gallego y Euskera. ✓ Voluntariado ONG. ✓ Personas con discapacidad.
Funciones a desempeñar:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocer y aplicar los protocolos de atención. ✓ Recibir y atender todas las demandas de asistencia e información que se reciban el Centro, independientemente del origen de las mismas de acuerdo a los procedimientos establecidos. ✓ Realización correcta de las tareas propias del puesto en función de la prioridad de las mismas. ✓ Realización de escucha activa para recopilar, sintetizar y transcribir la información relevante de cada atención. ✓ Impartir las instrucciones oportunas para que la intervención ante la demanda requerida alcance el máximo grado de eficacia consultando con el Coordinador/Supervisora de guardia en caso de duda. ✓ Detectar y solicitar instrucciones del Coordinador/a o Supervisor/a del Centro ante situaciones no previstas en los procedimientos. ✓ Atender los sistemas de comunicación del Centro registrando la información en los sistemas oportunos. ✓ Asegurar la confidencialidad de la información. ✓ Participar en los grupos de estudio y trabajo, así como en los programas de formación que sobre la actividad se requiera. ✓ Colaborar con las tareas de carácter administrativo vinculadas con la actividad del Centro.
Retribución:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Según tabla salarial convenio
Duración:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Temporal, de obra o servicio hasta el 31/12/2018
Incorporación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inmediata
Presentación de Candidaturas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plazo: 05/03/2018. ✓ Documentación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Carta de presentación justificando reunir el perfil de la plaza convocada y motivando su interés por la misma. ✓ Lugar Presentación: Entregar por correo electrónico a seleccion.personal@cruzroja.es ✓ Se podrán hacer otras pruebas de selección.
Composición del Tribunal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 miembro del Centro de Operaciones y Servicios Digitales ✓ 1 miembro del Comité de Empresa ✓ 1 miembro de Recursos Humanos

Madrid, 26 de febrero de 2018

El Director de Recursos Humanos

