

# 4 Administrativos/as

DEPARTAMENTO INTERVENCIÓN SOCIAL Y EMPLEO

## PROYECTO: TELEASISTENCIA

CENTRO DE TRABAJO: El Plantío

32/2021

En dependencia directa de la persona responsable del proyecto, desarrollará principalmente las siguientes funciones:

### INSTITUCIONALES:

- + Garantizar la ejecución y cumplimiento de las normativas y procedimientos aplicables a la Institución referidas a las áreas de calidad, laboral y prevención de riesgos.
- + Coordinar y/o elaborar, en su caso, informes y memorias de su área de actividad.
- + Representar a la Institución en su área de competencia o actividad.
- + Participar y colaborar activamente en el desarrollo de la memoria corporativa.
- + Velar por la buena imagen de la Institución.

### ESPECÍFICAS:

- + Atención telefónica para confirmar contratación del servicio y los datos de la persona usuaria necesarios para su expediente y documentación contractual.
- + Cierre de las demandas en la aplicación e Intervención (próximamente en IMAP)
- + Realizar las tareas administrativas propias del servicio de Teleasistencia
  - Actualización del Excel de gestión con los nuevos trabajos: demandas, averías, bajas y otros.
  - Creación de expediente en la plataforma de teleasistencia (PNC)
  - Creación de la documentación contractual correspondiente en cada trabajo.
  - Revisión y cierre de los trabajos realizados en la ruta del día anterior en el Excel de gestión.
  - Grabación de los nº de cuenta bancaria de las nuevas altas o modificación de los existentes en la aplicación de facturación y asignación del pago correspondiente en cada caso.
  - Al tramitar una baja, revisar los recibos pendientes de pago en la aplicación correspondiente para informar de los mismos para su gestión.
  - Control y archivo de toda la documentación de cada servicio.
  - Actualización de datos en las diferentes aplicaciones de gestión.
- + Concertar visitas de los técnicos instaladores con las personas usuarias, para instalaciones, averías u otros trabajos.
- + Gestión de 2/3 rutas diarias, analizando los trabajos que requieran una urgencia mayor y optimizando los recursos por tiempo y desplazamientos en toda la Comunidad de Madrid.
- + Gestión de dudas e incidencias de los usuarios solicitantes de teleasistencia.
- + Gestión de equipo de voluntarios.
- + Colaborar en otros temas, ordinarios y/o extraordinarios del puesto o de la organización.
- + Colaborar en la ejecución y cumplimiento de las normativas y procedimientos que marca la Institución

## FUNCIONES



## REQUISITOS



### IMPRESINDIBLES:

- + Formación profesional superior en administración y/o atención al cliente.
- + Altos conocimientos y competencias informáticas (paquete office incluyendo creación, control y cotejo de bases de datos...)
- + Experiencia en atención al usuario preferiblemente en modalidad telefónica.
- + Experiencia trabajando con personas voluntarias.

	<p><b>A VALORAR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Al menos 6 meses desarrollando actividades relacionadas con puestos administrativos del servicio de teleasistencia y trabajo en organizaciones del sector desarrollando similares funciones.</li> <li>+ Experiencia en atención al cliente</li> <li>+ Pertenecer a algunos de los colectivos de población vulnerable contemplados en el plan de empleo de Cruz Roja Española</li> <li>+ Estar en posesión de certificado de discapacidad</li> </ul>
<p><b>CONTRATO</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Por obra (salvo personal indefinido)</li> <li>+ A tiempo completa (jornada de 35 horas semanales)</li> <li>+ Periodo de Prueba: el establecido legalmente</li> <li>+ Como Empresa EFR Cruz Roja facilita las medidas necesarias para la conciliación de la vida profesional personal y de sus colaboradores y colaboradoras:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad en el Empleo</li> <li>• Flexibilidad temporal</li> <li>• Apoyo a la familia de los empleados/as</li> <li>• Desarrollo personal y profesional</li> <li>• Igualdad de oportunidades</li> <li>• Liderazgo y estilo de dirección</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>HORARIO</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Horario: Lunes a viernes de 8 a 15h y una tarde a la semana hasta las 18h.</li> </ul>
<p><b>RETRIBUCIÓN</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Grupo 3, nivel 4</li> <li>+ Retribución bruto anual: 19.215             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Salario anual: 19.035 + una jornada partida: 180</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>¿CÓMO APLICAR?</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Fecha límite de inscripciones: 13/05/2021</li> <li>+ Procedimiento:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personal Interno:</b> Envío del CV actualizado en formato PDF indicando en número de referencia de la plaza (<b>REFERENCIA 32/2021</b>) a la siguiente dirección: <a href="mailto:rrhhdesarrollo@cruzroja.es">rrhhdesarrollo@cruzroja.es</a></li> <li>• <b>Personal Externo:</b> En el caso de que la plaza no sea cubierta con personal interno, la convocatoria será publicada en otras fuentes de reclutamiento. Las inscripciones del personal externo serán gestionadas a través de este portal.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>FASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN</b></p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Valoración del Currículum Vitae. En el caso de encajar con los requisitos del puesto y cumplir con las bases del convenio. Se pasaría a la segunda fase.</li> <li>2. Entrevista personal y/o técnica con el Dpto. RRHH, Coordinación del área de Teleasistencia y Representación del Comité de Empresa.</li> </ol>

\* El proceso de selección se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido en el convenio colectivo de Cruz Roja Española en la Comunidad de Madrid, así como el procedimiento de selección de personal pactado a tal efecto.

**Área de Desarrollo y Organización de RRHH**

