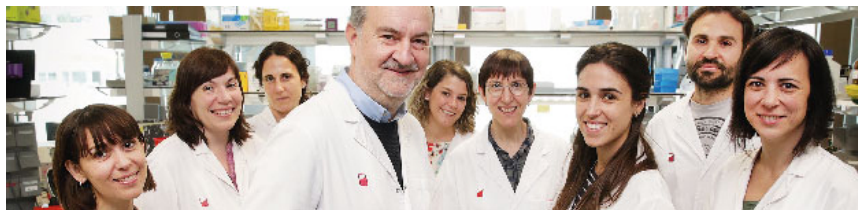


# Nom del lloc de treball: Oferta pública d'ocupació ID 7074: Administratiu/a Call Center (50021326)



De les **persones**,  
per a les **persones**

El Banc de Sang i Teixits és l'empresa pública del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya que té com a missió garantir l'abastament i el bon ús de sang i teixits a Catalunya, essent el centre de referència en immunologia diagnòstica i de desenvolupament de teràpies avançades.

Volem ser una organització:

- Innovadora, que avança cap a la consolidació d'un model sostenible d'excel·lència que actua internacionalment i que és referent en els àmbits de la donació de sang, teixits, diagnòstic biològic i teràpies avançades.
- Amb esperit de servei, oberta i propera a la societat, que genera confiança
- Basada en el coneixement, amb una cultura estimulant i un equip humà cohesionat i compromès.

## Missió

Contribuir a les donacions que requereix el Banc de Sang i Teixits per poder atendre els pacients als hospitals, realitzant les trucades i/o accions de comunicació necessàries d'acord amb el fixat pels responsables de l'àrea.

## Responsabilitats i funcions principals

1. Citar als donants de plasma per la donació, tant per les campanyes com pels hospitals.
2. Enviar un recordatori de la cita als donants de plasma prèviament citats
3. Donar suport a la donació de sang i mitjançant la realització de trucades quan ho requereixi el responsable de l'àrea.
4. Citar als donants de plaquetes per les campanyes de donació de plaquetes.
5. Fer un seguiment de les agendes de donants i les donacions reals
6. Plantejar accions de millora en el procés, d'acord amb les necessitats fixades pels responsables de l'àrea
7. Coordinar el seguiment de les dades i elaborar la memòria periòdica de l'activitat
8. Complir amb les funcions que estableix el Manual de Prevenció, Qualitat i Medi ambient.

## Formació reglada

- Cicle Formatiu de Grau Superior relacionat amb les funcions a desenvolupar o formació equivalent (batxillerat o B.U:P)
- Nivell C de català

## Competències

Gestió del canvi i Innovació  
Rigor, Planificació i Coordinació  
Comunicació Empàtica  
\*Iniciativa i Orientació a Resultats  
\*\*\*Vocació de Servei  
\*\*Treball en Equip  
Assertivitat i Gestió Conflictives

## Mèrits a valorar

- Proves tècniques
- Proves competencials i valoració de la formació i l'experiència ( segons barems publicats)

## Oferim

Oferim un lloc de treball amb les següents característiques:

- Lloc de treball: Administratiu/a Call Center
- Centre de treball del Banc de Sang i Teixits ubicat a Seu Central - Edifici Dr. Frederic Duran i Jordà
- Detalls de jornada:
  - % Jornada: 100,00
  - Torn: Partit
  - Horari Específic: 8-17 hores de dilluns a dijous i divendres de 8 a 15 hores
- Durada del contracte: Indefinit
- Retribució: Segons normativa vigent

## Procés de selecció

**Fase 1:** Comprovació de l'adequació al requisits especificats a la convocatòria.

**Fase 2:** Avaluació Mèrits – proves de coneixements (1a part):

Prova de coneixements i ofimàtica (excel)

Accedirán a la Fase 3 les persones que obtinguin un resultat mínim del 70% en la Fase 2.

**Fase 3:** Avaluació Mèrits - proves competencials, formació i experiència (2a part)

Proves competencials

Valoració de la formació i l'experiència acreditades (segons les bases publicades)

El candidat amb la major puntuació total es presentarà al Tribunal Qualificador com a candidat per adjudicar el lloc de treball objecte de la convocatòria, sempre i quan obtingui un resultat mínim del 60% en el conjunt de les fases del procés.

## Temari

- Donació de sang i plasma.
- Atenció telefònica al donant de sang i plasma
- Real decreto 1088-2005 del 20-9-2005 Boletín oficial (BOE). Donación y transfusión de componentes sanguíneos.
- Real decreto 1343 2007 (1-11-2007) Boletín oficial estado (BOE). Sistema de calidad en donación y transfusión.
- Estandares de calidad en donación y transfusión. CAT 2019

**Termini de presentació**

---

El termini de presentació serà fins el 5 de març. Els currículums que arribin fora de termini no es tindran en compte.

**Recorda revisar els següents documents abans de sol·licitar la vacant:**

- Bases generals convocatòries d'oferta pública disponible en la web del Banc de Sang i Teixits.

