

Gestor/a Back Office (Atención al Colaborador)

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos Educo, una ONG que trabaja en más de 14 países y desde hace más de 30 años por el bienestar y los derechos de la infancia, en especial el derecho a recibir una educación de calidad. Con más de 170 proyectos de acción social y ayuda humanitaria, acompañamos a casi 1 millón de niños y niñas, especialmente a los que viven en situación de vulnerabilidad, pobreza o falta de oportunidades. Pase lo que pase, nada nos detiene: ante cualquier crisis, conflicto armado o emergencia, la educación no puede parar. Porque la educación es urgente: cura, empodera y protege.

Además, somos miembros de ChildFund Alliance, una de las principales coaliciones internacionales de ONG centrada en la protección de la infancia y que está presente en más de 60 países. Junto con otras personas, empresas y Gobiernos, formamos una red protectora y de seguridad que trabaja para mejorar la vida de niños, niñas, sus familias y comunidades. Para ello, queremos integrar en nuestro equipo personas comprometidas con los derechos de la infancia, que aporten conocimientos e ilusión y sumen a nuestro proyecto

¿CUÁL ES LA FINALIDAD DE ESTE PUESTO DE TRABAJO?

Como parte del equipo de atención al colaborador (ATC), tu principal misión será resolver cualquier incidencia en tiempo y forma que entre por cualquier canal de comunicación que gestiona ATC para dar un buen servicio a nuestros colaboradores.

Este puesto se encuentra ubicado dentro del área de Fundraising, reportando directamente a la responsable de F2F y Telemarketing.

PRINCIPALES RESPONSABILIDADES:

- Gestionar y resolver peticiones que se reciban a través de diversos canales de comunicación con la organización (emisión y recepción de llamadas, mail, contestador, correo postal, etc.)
- Apoyo en las gestiones administrativas de las áreas de fidelización y comunicación relacionadas con el programa de apadrinamiento.
- Realización de gestiones administrativas en el CRM para mantener la bbdd de colaboradores actualizada.
- Atención personalizada a través de diversos canales y respuesta a las peticiones de los colaboradores para la bienvenida, fidelización y retención de los mismos.

- Gestiones diarias que aseguren la activación de las campañas de captación y fidelización que se originan por las diversas acciones de colaboración que ofrece Educo por distintos canales.
- Importación y volcado de datos de proveedores externos derivados de campañas de captación a través de diversos canales (F2F, Telemarketing, Web)
- Envío de BBDD segmentadas a los diferentes proveedores externos/áreas de la organización.
- Control del material necesario para el correcto desarrollo de las campañas (F2F, fidelización, etc.)

REQUISITOS:

- Enseñanza Secundaria Obligatoria o o formación profesional básica equivalente
- Formación específica o experiencia profesional en puestos similares
- Formación paquete Office.
- Experiencia en gestión CRM.
- Orientación a resultados.
- Gestión del estrés.
- Capacidad de priorización de tareas.

HABILIDADES:

- Compromiso con los objetivos sociales y valores de Educo.
- Excelentes habilidades de comunicación
- Habilidad para colaborar con equipos diversos y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo.
- Actitud proactiva hacia el aprendizaje continuo.

¿QUÉ PODEMOS OFRECERTE?

Formar parte de una organización de cooperación global para el desarrollo y acción humanitaria que trabaja con y para niñas, niños y su entorno para promover sociedades justas y equitativas que garanticen sus derechos y bienestar.

Un modelo de trabajo adaptado a las tendencias actuales en un entorno que fomenta la conciliación laboral y junto a un equipo humano con una visión común.

Modelo híbrido (teletrabajo y trabajo en la oficina de referencia) con flexibilidad horaria.

UBICACIÓN, CONDICIONES DEL CONTRATO Y PRESENTACIÓN DE LA CANDIDATURA

Ubicación: Barcelona.

Contrato: A tiempo completo, sustitución por baja temporal

Remuneración: 26.000 euros brutos anuales

En caso de tener la experiencia requerida y estar interesado/a por esta vacante, por favor envíe su CV por correo electrónico a: cv@educar.org, antes del 30 de agosto de 2025 indicando la siguiente referencia Gestor Back Office 2025 en el asunto.

Código de conducta y política de salvaguarda

Educo cuenta con un Código de Conducta y Políticas de Salvaguarda como: Política de Protección contra la Explotación Sexual, el Abuso y el Acoso (PSEAH) y Política de Protección de la Infancia. Por ello, Educo se compromete a hacer todo lo necesario para garantizar la protección de la organización y de la infancia y a realizar comprobaciones de antecedentes y obtener referencias de todas las personas candidatas.

Somos un empleador con igualdad de oportunidades. Animamos a todas las candidaturas cualificadas, independientemente de su raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otro tipo, origen nacional, étnico o social, propiedad, discapacidad, nacimiento o cualquier otra condición, a que se presenten a esta vacante.

Le informamos de que los datos que nos facilite quedarán registrados en un fichero creado con la finalidad de almacenar información relacionada con el presente proceso de selección/evaluación. El envío del *currículum vitae* implica su aceptación de que los datos personales sean tratados para la gestión del proceso de selección aplicado de conformidad con la [Política de Privacidad](#)

Educo facilitará esta información internamente a aquellas personas que hayan solicitado a la organización la realización del presente proceso de selección/evaluación.

Para ejercer sus derechos de acceso, cancelación y rectificación de la información, puede dirigirse a nuestra Sede que se encuentra en C/ Guillem Tell, 47 Barcelona.