



## **Sección II. Autoridades y personal**

### **Subsección segunda. Oposiciones y concursos**

#### **ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA**

#### **FUNDACIÓN BALEAR DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA (FUNDACIÓN BIT)**

#### **148** *Bases específicas del proceso selectivo para dos operadores/as telefónicos/as (OP01-16)*

**Primera.-** La selección se regirá por las indicaciones recogidas en la presente convocatoria y en la normativa de aplicación.

**Segunda.-** Se ofrece un contrato de interinidad por vacante, con jornada parcial de 35 horas semanales, turno partido, de lunes a sábado en un sistema de turnos entre las 7:00 y las 21:00h, para prestar servicio en el Call Center de la Fundació Bit, situado dentro del ParcBit de Palma.

El trabajo consiste en la realización de las declaraciones de la renta en el servicio de apoyo presencial de la campaña de la renta 2014

**Tercera.** Los candidatos tendrán que cumplir los siguientes requisitos:

- Nacionalidad española o alguna otra de acuerdo con el artículo 57 del E.B.E.P.
- Tener 16 años de edad cumplidos y no haber llegado a la edad de jubilación forzosa
- No haber sido separado, mediante expediente disciplinario, del servicio de cualquier administración pública, o de los órganos constitucionales o estatutarios de las comunidades autónomas; ni encontrarse inhabilitado de forma absoluta o especial para ocupaciones o cargos públicos por resolución judicial, para ejercer funciones similares a las que cumplían, en el supuesto de que hubieran sido separados, inhabilitados o despedidos disciplinariamente. En el caso de ser de nacionalidad de otro Estado, no encontrarse inhabilitado o en situación equivalente ni haber sido sometido a sanción disciplinaria o equivalente que impida, en su Estado y en los mismos términos, el acceso a una plaza en una entidad del sector público instrumental del Govern de les Illes Balears
- Tener las capacidades y aptitudes físicas y psíquicas que sean necesarias para el ejercicio de las funciones de la categoría laboral en que se incluyen en la plaza ofrecida
- Titulación mínima de Graduado en Educación Secundaria, Ciclo Formativo de Grado Medio o Grado Superior o titulaciones equivalentes
- Conocimientos de lengua catalana, mínimo nivel A2

**Cuarta.-** El proceso de selección se realizará por técnicos del departamento de Call Center y de Recursos Humanos.

**Quinta.-** El proceso selectivo constará de dos fases:

#### **Fase 1**

Toda la documentación justificativa (original y fotocopia) se tendrá que aportar en las oficinas de la Fundació Bit, calle Laura Bassi, s/n-Centro Empresarial Son Español- ParcBit, hasta el 22 de enero en el horario de 09:00h a 13:00h

- a. Solicitud de participación en el proceso (a disposición en las oficinas de la Fundació Bit)
- b. Fotocopia del D.N.I. o en el caso de no tener la nacionalidad española, documento acreditativo de la personalidad (N.I.E. o tarjeta de residencia)
- c. Curriculum Vitae
- d. Certificación de la titulación de Graduado en Educación Secundaria, Ciclo Formativo de Grado Medio o Grado Superior o titulaciones equivalentes
- e. Nivel A2 de catalán (Aquellos aspirantes que no hayan acreditado documentalmente los conocimientos correspondientes de la lengua catalana tendrán que pasar una prueba específica del nivel A2 que será realizada por un técnico del EBAP. La prueba será eliminatoria)

Sólo los candidatos que cumplan con los requisitos pasarán a la fase 2

#### **Fase 2**

1-Prueba tipo test de conocimientos de Hoja Excel-Windows 2000:

- Elementos de Excel



- Operaciones con archivos
- Funciones
- Formato de celdas
- Insertar elementos
- Configuración

Duración estimada 15 minutos

2-Prueba práctica de atención telefónica:

- Dicción
- Expresión oral
- Vocabulario
- Escucha activa
- Capacidad de adaptación al usuario

Duración estimada 15 minutos

3-Entrevista personal (Se valorará la capacidad de comunicación, de expresión y las competencias específicas que se requieren para la realización del trabajo).

La baremación se realizará de la siguiente manera:

1. Prueba de Hoja Excel-Windows 2000. Máximo 3 puntos
2. Prueba de Atención Telefónica. Máximo 5 puntos
3. Entrevista personal: Se valorarán las competencias específicas que se requieren para la realización del trabajo: orden, control de las emociones, adaptabilidad y adecuada expresión oral. Por la necesidad de constatar estas capacidades en la entrevista personal se puntúa con un máximo de 2 puntos

El resultado se comunicará a los interesados oportunamente.

Los criterios selectivos han sido aprobados por la Gerencia de la Fundació Bit.

**El Gerente Fundació Bit**

Pere Fuster Nadal

