



Govern de les Illes Balears

Fundació Bit

Bases específiques que regiran el procés selectiu per seleccionar un operador/a telefònic/a (OP02-16) amb un grau de discapacitat igual o superior al 33%

Primera.- La selecció es regirà per les indicacions recollides en la present convocatòria i en la normativa d'aplicació.

Segona.- S' ofereix un contracte d' interinitat en lloc vacant , grup de classificació E, amb jornada parcial de 25 hores setmanals, sistema rotatiu de torns de dilluns a divendres torn de tarda, entre les 14 :00 i les 21:00h, i els dissabtes torn de matí entre les 7:00h i les 14:00h per prestar serveis al Call Center de la Fundació Bit, situat dins el ParcBit de Palma.

S' ofereix un salari brut anual per 25 hores setmanals de 8.388,36.-€

Tercera.- El procés de selecció es realitzarà mitjançant un oferta d' ocupació al SOIB i els candidats/es hauran de complir els següents requisits:

- Nacionalitat espanyola o alguna altra d'acord amb l'article 57 de l' E.B.E.P
- Tenir 16 anys d' edat complerts i no haver arribat a l' edat de jubilació forçosa
- No haver estat separat, mitjançant expedient disciplinari, del servei de qualsevol administració pública, o dels òrgans constitucionals o estatutaris de les comunitats autònomes; ni trobar-se inhabilitat de forma absoluta o especial per a ocupacions o càrrecs públics per resolució judicial, per exercir funcions similars a les que complien, en el cas que haguessin estat separats, inhabilitats o acomiadats disciplinàriament. En el cas de ser de nacionalitat d'un altre Estat, no trobar-se inhabilitats o en situació equivalent ni haver estat sotmès a sanció disciplinària o equivalent que impedeixi, en el seu Estat i en els mateixos termes, a l'accés a un lloc de feina en una entitat del sector públic instrumental del Govern de les Illes Balears
- Tenir les capacitats i aptituds físiques i psíquiques que siguin necessàries per a l'exercici de les funcions de la categoria laboral en què s'inclouen a la plaça oferta
- Grau de discapacitat igual o superior al 33%
- Titulació mínima Certificat d' Escolaritat o formació laboral equivalent
- Coneixement de la llengua catalana, mínim nivell B1

Quarta.- El procés de selecció es realitzarà per una Comissió de Selecció:

President: Nieves Cañellas Rotger (titular) Cap d' àrea Call Center; Rosa María Aparicio López (suplent) Responsable Serveis Call Center
Vocal1:Cristina Sanz Amo (titular)Responsable de Serveis; Carmen López Prats (suplent) Coordinadora Call Center
Vocal2:Lis Castro Morey (titular)Coordinadora Call Center; Eugenia Ortiz Mateu (suplent) Supervisora Call Center
Secretari: Sonia Plaza García (titular)Tècnic Recursos Humans; Raquel Díaz Martín (suplent) Responsable Recursos Humans

Fase 1

Els aspirants remesos pel SOIB han d' aportar la següent documentació:

- a) Sol·licitud de participació en el procés (a disposició en la web de la Fundació Bit: <http://blog.fundaciobit.org> i a les oficines de la entitat)
- b) Fotocopia del D.N.I. o en el cas de no tenir la nacionalitat espanyola, document acreditatiu de la personalitat (N.I.E. o targeta de residència)
- c) Curriculum Vitae
- d) Grau de discapacitat igual o superior al 33%
- e) Certificació de la titulació de Certificat d' Escolaritat o formació laboral equivalent
- f) Nivell B1 de català . Justificat mitjançant certificat adient.(Aquells aspirants que no hagin acreditat documentalment els coneixements corresponents de la llengua catalana hauran de passar una prova específica del nivell B1 que serà eliminatòria. La superació d' aquesta prova no significa l' obtenció del nivell B1 de català.).

Només els candidats que compleixin amb els requisits passaran a la fase 2

Fase 2

I-Prova pràctica d' atenció telefònica:

- Diccio
- Expressió oral
- Vocabulari
- Escolta activa
- Capacitat d' adaptació a l'usuari

Durada estimada de 15 minuts

Només els candidats que superin la prova pràctica d'atenció telefònica amb una puntuació de 3,5 punts o superior podran continuar amb el procés de selecció. La puntuació total de la prova es de 5 punts.



Govern de les Illes Balears
Fundació Bit

2-Prova tipus test de coneixements d' informàtica bàsica:

- Sistema operatiu Windows
- Office
- Correu electrònic

Durada màxima de 15 minuts

Test amb 20 preguntes amb 4 respostes cadascuna. De cada pregunta solament una resposta de les quatre possibles serà correcta. Cada pregunta tindrà una puntuació total de 0,20 punts. Les preguntes mal contestades restaran 0,0667 punts, arrodonint al segon decimal.

3-Entrevista personal: Es valorarà la capacitat de comunicació, d' expressió i les competències específiques que es requereixen per la realització de la feina: ordre, control de les emocions, adaptabilitat i adequada expressió oral.

La baremació es realitzarà de la següent manera:

1. Prova d' atenció telefònica	Màxim 5 punts
2. Prova de coneixements d' informàtica bàsica	Màxim 4 punts
3. Entrevista personal	Màxim 1 punts

Concloues les proves i l' entrevista personal, la comissió de selecció elaborarà una llista provisional amb les puntuacions que han obtingut els aspirants, amb indicació del nombre del document nacional d'identitat i s' obrirà un termini de set dies naturals, des de l'endemà al de la publicació de la llista, per a la presentació d'al·legacions.

La comissió de selecció, els dos dies hàbils després, valorarà les al·legacions i elaborarà les llistes definitives que s' elevaran al Gerent per a la resolució definitiva del procés.

La persona amb una major puntuació serà la persona seleccionada. Es fa la reserva de dos llocs de feina que podran ser cridats si es produeix una baixa en aquest lloc de feina o la persona seleccionada no supera el període de prova.

Tota la informació del procés de selecció (convocatòries , llistes provisionals, definitives,...) es publicaran a través de la web de la Fundació Bit <http://blog.fundaciobit.org> i a les oficines de la Fundació Bit al ParcBit

L' ordre jurisdiccional social és el competent per resoldre les controvèrsies derivades d' aquestes bases, d' acord amb la Llei 36/2011, de 10 d' octubre, reguladora de la jurisdicció social, sense que s' hi pugui interposar cap recurs en via administrativa ni cap reclamació prèvia a la via judicial social, sense perjudici que s' hi pugui presentar una reclamació davant l' òrgan que dicta aquestes bases.

Els criteris selectius han estat aprovats pel Gerent de la Fundació Bit

Pere Fuster Nadal
Gerent Fundació Bit