



**Bases específiques que regiran el procés selectiu per contractar, amb contracte d'interinitat en lloc vacant de caràcter cíclic temporal o fixo discontinu, quatre llocs de feina de teleoperador(OP01-19)**

**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 de caràcter cíclic temporal o fixo discontinu, grup de classificació D, quatre llocs de feina amb jornada de 37,5 hores setmanals, de dilluns a divendres entre les 9:00 i les 18:00h dins la campanya de la Renda Àgil, per prestar serveis al Call Center situat dins el ParcBit de Palma.

S'ofereix un salari brut mensual de 1.362,53.-€ (pagues extres incloses) per una jornada completa de 37,5 hores setmanals.

**Tercera.-** El procés de selecció es realitzarà mitjançant una oferta d'ocupació al S.O.I.B. i els candidats, que siguin remesos pel S.O.I.B., 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 al lloc de feina ofert
- Titulació de graduat en educació secundària, graduat escolar, tècnic de grau mitjà corresponent a cicles formatius de grau mitjà, tècnic especialista corresponent a formació professional de primer grau, o un títol equivalent o formació laboral equivalent
- Coneixement de la llengua catalana, mínim nivell B1.

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

Presidenta: Nieves Cañellas Rotger (titular) Cap d'àrea Call Center; Cristina Sanz Amo (suplent) Responsable serveis Call Center  
Vocal: Rosa Maria Aparicio López (titular) Responsable serveis Call Center; Lis Castro Morey (suplent) Coordinadora Call Center  
Secretària: Raquel Díaz Martín (titular) Responsable Recursos Humans; Sonia Plaza García (suplent) Tècnic Recursos Humans



### Fase 1

Els aspirants remesos pel S.O.I.B. han d'aportar la següent documentació:

- a) Sol·licitud de participació en el procés (a disposició a la web de la Fundació Bit: <http://blog.fundaciobit.org> i a les oficines de la entitat)
- b) Fotocòpia 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) Certificació de la titulació de Titulació de graduat en educació secundària, graduat escolar, tècnic de grau mitjà corresponent a cicles formatius de grau mitjà, tècnic especialista corresponent a formació professional de primer grau, o un títol equivalent o formació laboral equivalent
- e) Nivell B1 de català. Es justificarà amb un certificat oficial expedit per l'Escola Balear d'Administració Pública o expedit o homologat per la Direcció General de Cultura i Joventut de la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitat.

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

### Fase 2

Els barems s'han establert de la següent manera:

#### EXPERIÈNCIA LABORAL (màxim 5 punts)

Experiència laboral com a teleoperador a un Call Center, 1 punt per cada sis mesos de feina amb un màxim de 5 punts.

Experiència laboral com a administratiu, recepcionista i/o secretari, 0,5 punts per cada sis mesos de feina amb un màxim de 5 punts.

L'experiència laboral es demostrarà amb un certificat de l'ocupador amb indicació de les funcions o amb un contracte de treball o amb un document adient que justifiqui la realització de tasques com a teleoperador dins un Call Center, o com a administratiu, ....

#### ALTRES ESTUDIS (màxim 3 punts)

Títol de batxillerat, títol de tècnic superior corresponent a cicles formatius de grau superior, títol de tècnic especialista corresponent a formació professional de segon grau o títol equivalent, 1 punt

Títol universitari de Diplomats o Grau, 2 punts

Títol universitari de Llicenciat o Màster, 3 punts

En cas de que s'aportin varies titulacions, es computarà la titulació més alta de totes les aportades.

#### CONEIXEMENTS DE CATALÀ (màxim 2 punts)

Nivell de català: 1 punt per B2 i 2 punts per C1 o superior

El nivell de català es justificarà amb un certificat oficial expedit per l'Escola Balear d'Administració Pública o expedit o homologat per la Direcció General de Cultura i Joventut de la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitat

Conclusa la valoració dels mèrits, 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.



En el cas que varis candidats obtinguin la mateixa puntuació, el criteri per establir l'ordre de prelatió a la puntuació final, serà el següent:

1. Major puntuació de l'experiència laboral
2. Major puntuació d' altres estudis
3. Major puntuació de coneixements de català

La comissió de selecció elaborarà la llista definitiva que s'eleva al Gerent per a la resolució definitiva del procés.

Les persones seleccionades hauran de superar (amb la condició d'apte) un curs específic d'atenció telefònica, d'una durada de 15 hores amb el següent temari:

- Atenció telefònica
- Aplicacions de telefonia. Millenium
- Aplicació Citagen
- Informació general campanya
- Pràctiques i protocols corporatius

La formació tindrà lloc a les instal·lacions del ParcBit. Després de la seva finalització es publicarà la llista amb la condició d'apte/no apte de tots els candidats.

Es fa la reserva de fins quatre llocs de feina que podran ser cridats si es produeix una baixa en aquests llocs de feina.

Tota la informació del procés de selecció (convocatòries, llistes provisionals, definitives,...) es publicaran a 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 es pugui interposar cap recurs en via administrativa ni cap reclamació prèvia a la via judicial social, sense perjudici que es pugui presentar una reclamació davant l'òrgan que dicta aquestes bases.

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

Gabriel Frontera Borrueco  
Gerent Fundació Bit  
Palma, 3 d'abril de 2019