



G VICEPRESIDÈNCIA  
O I CONSELLERIA  
I INNOVACIÓ,  
B RECERCA I TURISME  
/ FUNDACIÓ BIT

## **Bases específiques que regiran el procés selectiu per constituir una borsa per cobrir, amb caràcter d'interinitat, llocs de feina de teleoperador/a (OP02-19)**

**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, grup de classificació D, sistema rotatiu de torns de dilluns a divendres entre les 7:00 i les 21:00h, i els dissabtes 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 de 16.350,42.-€ per a una jornada completa de 37,5 hores setmanals, la part proporcional en funció de la jornada parcial que es realitzi.

**Tercera.-** Els/les 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.
- 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.
- Coneixements de català, nivell mínim B1.

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

President: Nieves Cañellas Rotger (titular) Cap d'àrea Call Center; Carmen López Prats (suplent) Coordinadora.

Vocal 1: Cristina Sanz Amo (titular) Responsable de Serveis; Rosa María Aparicio López (suplent) Responsable de Serveis.

Vocal 2: Lis Castro Morey (titular) Coordinadora; Eugenia Ortiz Mateu (suplent) Supervisora.

Secretària: Sonia Plaza García (titular) Tècnic Recursos Humans; Raquel Díaz Martín (suplent) Responsable Recursos Humans.

### **Fase 1**

Tota la documentació justificativa (original i fotocòpia) s'haurà d'aportar a les oficines de la Fundació Bit, carrer Laura Bassi, s/n-Centre Empresarial Son Espanyol, Parc-Bit, en l'horari de 09:00h a 13:00h, tot això sense perjudici de fer-ho en qualsevol de les formes previstes a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques:

- 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) 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 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) Certificació dels coneixements de català que es justificarà amb certificat, títol, diploma o equivalent, expedit o homologat per l'òrgan competent en matèria lingüística del Govern de les Illes Balears, Escola Balear d'Administració Pública o equivalent.

Les persones interessades en participar a la convocatòria disposen de 15 dies naturals per presentar la sol·licitud, comptadors a partir de l'endemà de la publicació d'aquesta resolució en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Finalitzat el termini per presentar les sol·licituds, es publicarà una llista provisional d'admesos i exclosos amb un termini de 7 dies naturals per a esmenar les possibles omissions i/o deficiències.

El Gerent de l'entitat emetrà resolució amb la llista definitiva d'admesos i exclosos i començarà la següent fase.



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

## Fase 2

1-Prova pràctica d'atenció telefònica:

- Diccíó
- 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.

2-Prova tipus test de coneixements:

a. Informàtica bàsica amb el següent temari:

- Sistema operatiu Windows
- Office
- Correu electrònic

b. Prova de coneixements de geografia de les Illes Balears amb el temari recursos i centres del servei de salut, tret de la web <https://www.ibsalut.es/>

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, el resultat final s'arrodonirà al segon decimal. La puntuació mínima serà zero.

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.

Els aspirants que no compareguin a alguna de les proves i/o a l'entrevista personal no podran continuar en el procés de selecció.

La baremació es realitzarà de la següent manera:

- |   |               |
|---|---------------|
| 1. Prova d'atenció telefònica   | Màxim 5 punts |
| 2. Prova de coneixements d'informàtica bàsica i de geografia de les Illes Balears | Màxim 4 punts |
| 3. Entrevista personal  | Màxim 1 punt  |

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 valorarà les al·legacions i 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 20 hores amb el següent temari:

- Atenció telefònica (4 hores)
- Aplicacions de telefonia. Millenium (2 hores)
- Aplicacions dels serveis. E-siap (6 hores)



G VICEPRESIDÈNCIA  
O I CONSELLERIA  
I INNOVACIÓ,  
B RECERCA I TURISME  
/ FUNDACIÓ BIT

- Protocols dels serveis. Manual de generalitats de citació per a ib-salut (4 hores)
- Pràctiques (4 hores)

La formació tindrà lloc a les instal·lacions del ParcBit i es fa la reserva d'un lloc de feina per una persona amb discapacitat igual o superior al 33%.

Es publicarà la llista amb la condició d'apte/no apte de tots els candidats i es conformarà llavors una borsa que s'ordenarà en funció de la puntuació obtinguda en el procés i 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:

- Puntuació de la prova d'atenció telefònica.
- Puntuació de l'entrevista personal.

Quan es produeixi una vacant en la categoria s'oferirà el lloc de treball a la primera persona de la llista. Les citacions es realitzaran via telefònica. Si en 48 hores no s'aconsegueix localitzar al candidat es passarà a la persona següent per estricte ordre de prelatió.

Són causes de no exclusió de la borsa de treball:

- a) Estar en període de gestació, de maternitat o de paternitat, adopció o acolliment permanent o pre-adoptiu, incloent el període en què sigui procedent la concessió d'excedència per a cura de fills i filles per qualsevol dels supòsits anteriors.
- b) Prestar serveis en un lloc de la relació de llocs de treball de l'Administració de l'Estat, de l'Administració de la CAIB o de qualsevol ens del sector públic d'acord amb la delimitació que fa l'article 2 de la Llei 7/2010, de 21 de juliol, del sector públic instrumental de la CAIB.
- c) Patir malaltia o incapacitat temporal.
- d) Exercir funcions sindicals al moment de la comunicació de l'oferta de treball.

Aquestes circumstàncies hauran de justificar-se adequadament per deixar-ne constància de la seva situació de no disponibilitat que es mantindrà fins que l'interessat manifesti per escrit (en un termini no superior a deu dies) el canvi en la seva situació. La falta de comunicació en el termini establert determina passar en l'últim lloc de la llista.

Quan una persona seleccionada mitjançant aquest sistema de borsa cessi en el lloc de treball, tret que sigui per renúncia voluntària, es reincorporarà novament a la borsa de treball amb el mateix ordre de prelatió que tenia.

Els integrants de la borsa de treball poden renunciar en qualsevol moment a formar part de la borsa. Per renunciar hauran de remetre escrit al Departament de RRHH de la Fundació Bit manifestant clarament la intenció de no formar part de la borsa.

La borsa té una vigència màxima de tres anys.

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.

Gabriel Frontera Borrueco  
Gerent Fundació Bit