



G CONSELLERIA
O FONS EUROPEUS,
I UNIVERSITAT I CULTURA
B FUNDACIÓ BALEAR
/ INNOVACIÓ
I TECNOLOGIA

Bases específiques que regiran el procés selectiu per constituir una borsa per cobrir amb caràcter d'interinitat en lloc vacant o d'interinitat, llocs de feina de la categoria de Coordinador Call Center, Coordinador Call Center/Idiomes i de Supervisor de Call Center, Supervisor Call Center/Idiomes (COORD/SUPERV 01-21)

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 o d'interinitat en lloc vacant, grup de classificació C, amb una jornada completa de 37,5 hores setmanals per prestar serveis al Call Center de la Fundació Bit, situat dins el ParcBit de Palma.

Per a la categoria de Coordinador Call Center i Coordinador Call Center/Idiomes, la jornada es distribueix en dos possibles torns. Un entre les 07:00 i les 14:00 hores de dilluns a divendres i un altre entre les 14:00h i les 21:00 hores de dilluns a divendres. En qualsevol dels torns, els dissabtes, quan toqui per rotació, entre les 7:00h i les 14:00h.

S'ofereix una remuneració bruta anual de 19.163,32.-€ (categoria de Coordinador de Call Center) i de 19.910,82.-€ (Coordinador Call Center/Idiomes) distribuït en dotze pagues.

Per a la categoria de Supervisor Call Center i Supervisor Call Center/Idiomes, la jornada és de dilluns a divendres de 08:00 a 15:00 hores.

S'ofereix una remuneració bruta anual de 19.309,10.-€ (categoria de Supervisor Call Center) i de 20.636,19.-€ (categoria de Supervisor Call Center/Idiomes) distribuït en dotze pagues.

Tercera.- El procés de selecció es realitzarà mitjançant una oferta d'ocupació pública amb la publicació al BOIB 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'inclou el lloc de feina.
- Titulació de batxiller, tècnic superior corresponent a cicles formatius de grau superior, tècnic especialista corresponent a formació professional de segon grau, o un títol equivalent.
- Coneixements de català, nivell mínim B2.

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

President: Nieves Cañellas Rotger (titular) Cap d'àrea Call Center; Lis Castro Morey (suplent) Coordinadora Call Center/Idiomes.

Vocal: Rosa Maria Aparicio López (titular) Responsable serveis Call Center; Cristina Sanz Amo (suplent) Responsable Serveis Call Center.

Secretària: Sonia Plaza García (titular) Tècnic Recursos Humans; Raquel Díaz Martín (suplent) Cap d'àrea de Recursos Humans.



G CONSELLERIA
O FONS EUROPEUS,
I UNIVERSITAT I CULTURA
B FUNDACIÓ BALEAR
/ INNOVACIÓ
I TECNOLOGIA

Fase 1

Els aspirants hauran d'aportar la documentació justificativa (original i fotocòpia) 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: <https://www.fundaciobit.org/> i a les oficines de l'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) Certificació de la titulació de batxiller, tècnic superior corresponent a cicles formatius de grau superior, tècnic especialista corresponent a formació professional de segon grau, o un títol equivalent.
- e) Nivell B2 de català. S'ha d' aportar 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
- f) Mèrits que s' al·leguen (Annex I)
- g) Declaració sota jurament o promesa (Annex II)

Les persones interessades en participar a la convocatòria disposen de 7 dies hàbils per presentar la sol·licitud i la documentació, 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 5 dies hàbils per a esmenar les possibles omissions i/o deficiències.

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

Fase 2

La selecció consistirà en una valoració de mèrits:

1. Experiència en treballs d'atenció telefònica en un centre de cridades, Call Center, amb la categoria contractual de teleoperador, gestor o coordinador. Mig punt per cada 6 mesos de feina. Màxim de 4,5 punts
2. Experiència en treballs com a responsable d' equips de més de 20 persones. Mig punt per cada 6 mesos de feina. Màxim de 4,5 punts.
3. Coneixements de català, nivell C1 o superior, 0,5 punts.
4. Coneixements d' anglès, nivell B2 o superior, 0,5 punts.

L'experiència laboral en treballs d' atenció telefònica es justificarà amb:

- Annex I, mèrits que s'al·leguen
- Informe de vida laboral expedit per la TGSS
- Contracte de treball



G CONSELLERIA
O FONS EUROPEUS,
I UNIVERSITAT I CULTURA
B FUNDACIÓ BALEAR
/ INNOVACIÓ
I TECNOLOGIA

L'experiència laboral en treballs com a responsable d'equips de més de 20 persones es justificarà amb:

- Annex I , mèrits que s'al·leguen.
- Informe de vida laboral expedit per la TGSS.
- Certificat expedit per l'empresa amb l' indicació de la realització de treballs com a responsable d'equips de més de 20 persones.

El coneixements de català s'acreditaran mitjançant certificat, títol, diploma o equivalent, expedit o homologat per l'òrgan competent en matèria lingüística del Govern de les Illes Balears o equivalent.

Els coneixements d'anglès s'acreditaran mitjançant certificat, títol, diploma o equivalent, expedit o homologat per Escoles Oficials d'Idiomes (EOI), per l'EBAP, altres escoles d'administració pública, per Cambridge University (CAE, Certificate in Advanced English) o CPE (Certificate of Proficiency in English) o per Trinity College London (ISE - Integrated Skills in English III o IV).

Conclou 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 i s'obrirà un termini de cinc dies hàbils, des de l'endemà 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 la llista definitiva que s'eleva al Gerent per a la resolució definitiva del procés.

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

1. Puntuació de l'experiència laboral en treballs d'atenció telefònica.
2. Puntuació de l'experiència laboral en treballs com a responsable d'equips de més de 20 persones.

Es conformarà llavors una borsa que s'ordenarà en funció de la puntuació obtinguda en el procés.

Es preveu una quota de reserva per a persones amb discapacitat del 7%.

Les persones que conformen la borsa de treball hauran de realitzar un curs específic que s'haurà de superar amb la condició d'apte. El curs tindrà una durada de 50 hores amb el següent temari:

- Atenció telefònica
- Aplicacions de telefonia. Millenium
- Aplicacions dels serveis. Esiap, BITCita, etc.
- Protocols dels serveis. Multiserveis
- Pràctiques

La formació tindrà lloc a les instal·lacions del ParcBit en grups amb un màxim de 5 persones. Després de la seva finalització es publicarà la llista amb la condició d'apte/no apte.

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.



G CONSELLERIA
O FONS EUROPEUS,
I UNIVERSITAT I CULTURA
B FUNDACIÓ BALEAR
/ INNOVACIÓ
I TECNOLOGIA

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.

Aquestes circumstàncies hauran de justificar-se adequadament per deixar-ne constància 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 a 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 prelación 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 Recursos Humans de la Fundació Bit manifestant clarament la intenció de no formar part de la borsa. La borsa té una vigència màxima de tres anys des de que es publica en el B.O.I.B.

Tota la informació del procés de selecció (llistes provisionals, definitives,...) es publicaran a través de la web de la Fundació Bit <https://www.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.

Palma, 8 d' abril de 2021
Gerent
Álvaro Medina Ballester