



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 Teleoperador (TELEOP01-21)

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 D, per prestar serveis al Call Center de la Fundació Bit, situat dins el ParcBit de Palma. La jornada completa es distribueix en dos possibles torns: Un entre les 07:00 i les 16:00 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.

La jornada parcial en torn de matí, entre les 07:00 i les 16:00 hores de dilluns a divendres; torn d'horabaixa entre les 14:00h i les 21:00h. En qualsevol dels torns de jornada parcial, els dissabtes, quan toqui per rotació, entre les 7:00h i les 14:00h.

S'ofereix una remuneració bruta anual de 16.390,36.-€ distribuït en dotze pagues per a la jornada completa, part proporcional segons correspongui per a la jornada parcial.

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 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.
- 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; Dovirgen Martínez García (suplent) Coordinadora Call Center.

Vocal1: Rosa Maria Aparicio López (titular) Responsable serveis Call Center; Cristina Sanz Amo (suplent) Responsable Serveis Call Center.

Vocal2: Lis Castro Morey Coordinadora Call Center, Eugenia Ortiz Mateu (suplent) Supervisora 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. També es pot remetre mitjançant correu electrònic seleccion@fundaciobit.org o a través de correu postal, en ambdós casos còpia acarada. No seran admeses en el procés de selecció les candidatures que no es presentin en el termini i amb les formes abans descrites.

- 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) 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) Currículum 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.
- e) Nivell B1 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) Declaració sota jurament o promesa (Annex I)

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

Prova pràctica d'atenció telefònica:

- Dicció
- 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. Màxim 4,5 punts.

Fase 3

Consistirà en una prova de coneixements, en la meritació dels coneixements de català, de l'experiència laboral i en la realització d'una entrevista personal:



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

1. Prova de coneixements de geografia dels recursos de l' Ib-Salut. La informació es troba a l'apartat "centres de salut" de la plana web <http://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 0,10 punts. Les preguntes mal contestades restaran 0,033 punts. El resultat final s'arrodonirà al segon decimal. Puntuació màxima 2 punts, part proporcional en funció de la puntuació obtinguda. Puntuació mínima 0.

2. Valoració dels mèrits:
Coneixements de català, nivell B2- 0,25 punts, nivell C1- 0,40 punts, nivell C2- 0,5 punts. Màxim 0,5 punts. 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.
3. Experiència laboral en lloc de feina de teleoperador en un Centre de Cridades. L'experiència laboral es justificarà amb:
 - a. Annex II, mèrits que s'al·leguen
 - b. Informe de vida laboral expedit per la TGSS
 - c. Contracte de treballPer cada mes de feina 0,08 punts amb un màxim de 2 punts
4. 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. Màxim d'1 punt.

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 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 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 la prova d'atenció telefònica
2. Puntuació de l'experiència laboral en llocs de teleoperador en un Centre de Cridades
3. Puntuació de la prova de coneixements

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 25 hores amb el següent temari:

- Atenció telefònica



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

- Aplicacions de telefonia. Millenium
- Aplicacions dels serveis. Esiap,
- 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.

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 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 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, 31 d'agost de 2021
Gerent

Álvaro Medina Ballester