



**Bases específiques que regiran el procés selectiu per a l'Oferta Pública Extraordinària d'Estabilització per a contractar un/a Teleoperador/a per a prestar serveis a la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia, Fundació Bit.**

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

**Segona.** - La feina consisteix en l'atenció telefònica a l'àrea de Call Center de la Fundació Bit on es reben trucades de diferents organismes del govern i es donen cites o altres informacions a l'usuari que telefona.

S'ofereix un contracte laboral indefinit, grup de classificació D, remuneració bruta anual de 17.100,74.- € distribuït en dotze pagues, per a una jornada completa de 37,5 hores setmanals, part proporcional segons correspongui per a la jornada parcial.

La jornada parcial en torn dematí en entre les 07:00 i les 16:00 hores de dilluns a divendres; torn d'horabaixa entre les 14:00 i les 21:00 hores. En qualsevol dels torns, els dissabtes, quan toqui per rotació, entre les 7:00 i les 14:00 hores. També amb condicions laborals que afavoreixen la conciliació de la vida familiar i laboral, dies d'assumptes propis i la possibilitat d'adherir-se al Pla de Teletreball de l'entitat.

**Tercera.** - Els/les candidats/tes hauran de complir els següents requisits:

- Nacionalitat espanyola o alguna altra d'acord amb l'article 57 de l' EBEP.
- 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 una plaça 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.
- No tenir la condició de personal laboral fix en la mateixa categoria professional de l'ens convocant.
- Estar en possessió de la titulació de graduat/da en educació secundària, graduat/da escolar, tècnic/a de grau mitjà corresponent a cicles formatius de grau mitjà, tècnic/a especialista corresponent a formació professional de primer grau, o un títol equivalent.
- Certificat de català nivell B1.
- Certificat de discapacitat igual o superior al 33%.
- Emplenar la declaració responsable juntament amb el full d'autobaremació dels mèrits.

**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.

Secretaria: Sonia Plaza García (titular) Administrativa Recursos Humans; Raquel Díaz Martín (suplent) Cap Àrea Recursos Humans.

**Cinquena.-** Terminis i fases.

El termini de presentació de sol·licituds és de trenta dies hàbils, comptadors a partir de l'endemà que es publiqui la resolució d'aprovació de cada convocatòria específica en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Els/les 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 postal, amb còpia acarada de la titulació i del certificat del nivell de català. 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 DNI 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/a en educació secundària, graduat/a escolar, tècnic/a de grau mitjà corresponent a cicles formatius de grau mitjà, tècnic/a especialista corresponent a formació professional de primer grau, o un títol equivalent.
- e) Nivell B1 de català. S'ha d'aportar el corresponent diploma, certificat o títol expedit, considerat equivalent o homologat pel Govern dels Illes Balears.
- f) Certificat de discapacitat igual o superior al 33%
- f) Declaració responsable
- g) Autobaremació dels mèrits

En el termini màxim de dos mesos, comptador des que acabi el termini de presentació de sol·licituds, la comissió de selecció ha de dictar una resolució mitjançant la qual s'aprova la llista provisional de persones admeses i excloses al procés selectiu, amb expressió de la causa d'exclusió. Aquesta relació es publicarà a través de la web de la Fundació Bit <https://www.fundaciobit.org/> i al tauler d'anuncis de les oficines de la Fundació Bit al ParcBit.

Les persones aspirants excloses o omeses disposen d'un termini de set dies hàbils, comptadors des de l'endemà de la publicació en els llocs que determini la convocatòria, per esmenar el defecte o adjuntar el document que sigui preceptiu. En la publicació d'aquesta resolució l'Ens advertirà que es considerarà que desisteixen de la sol·licitud si no compleixen el requeriment.

Finalitzat el termini al qual es refereix el paràgraf anterior i esmenades, si escau, les sol·licituds, la comissió de selecció de l'ens convocant ha de dictar una resolució per la qual s'aprova la llista definitiva de persones admeses i excloses i la llista provisional de mèrits al·legats. Aquesta resolució s'ha de fer pública en els mateixos llocs que s'han indicat per a la publicació de la resolució provisional.



Les persones aspirants disposen d'un termini de set dies hàbils, comptadors des de l'endemà que s'hagi publicat la resolució en els llocs que determini cada convocatòria específica, per esmenar el defecte de la declaració responsable.

En la mateixa llista informativa es requerirà un nombre d'aspirants igual al 120% del nombre de places convocades, per acreditar els mèrits al·legats en la declaració responsable. Si cal, es publicarà una llista addicional dels aspirants que poden ser requerits per acreditar els mèrits al·legats en la declaració responsable.

Finalitzada l'adjudicació de places del procés d'estabilitat pel sistema de concurs, es publicarà la data per a la realització de l'exercici de la fase d'oposició.

Les persones aspirants que hagin superat el procés selectiu pel sistema de concurs de mèrits no podran participar a la fase d'oposició.

Un cop acabat l'exercici de l'oposició, cada comissió de selecció ha de publicar, en els taulers d'anuncis i a la pàgina web, la llista provisional de persones que l'hagin superat, amb nom, llinatges i quatre xifres numèriques aleatòries del DNI, i amb indicació de la puntuació obtinguda, desglossada per torns d'accés i, si escau, referida a cada una de les illes en què es convoquen places.

Per efectuar una reclamació o sol·licitar la revisió de l'exercici, les persones interessades disposen d'un termini de set dies hàbils des que es publiqui la llista provisional. La comissió de selecció disposa d'un termini de set dies per resoldre'n les reclamacions i publicar la llista definitiva de persones aspirants que han superat l'exercici.

La comissió de selecció de l'ens convocant ha de dictar una resolució per la qual s'aprova la llista informativa de l'ordre dels aspirants d'acord amb la puntuació de la fase d'oposició més la puntuació al·legada en la declaració responsable. Aquesta resolució s'ha de fer pública en els mateixos llocs que s'han indicat per a la publicació de la resolució provisional.

El gerent de l'ens convocant ha de dictar una resolució per la qual s'aprova la llista definitiva de persones aspirants que han superat el procés selectiu pel sistema de concurs oposició. Aquesta resolució s'ha de fer pública en el BOIB i en el tauler d'anuncis i la web de la Fundació Bit .

El termini per a la formalització dels contractes laborals i per a la incorporació efectiva al lloc de treball s'inicia l'endemà de la publicació en el BOIB i serà de tres dies hàbils.

**Sisena.-** El sistema selectiu es concurs oposició, essent un 60% per a la fase d'oposició i un 40% per a la fase de concurs (que es distribueixen en "mèrits professionals" fins a un màxim de 32 punts (80%) i en "altres mèrits" fins a un màxim de 8 punts (20%)).

**Mèrits professionals.-** Per a la valoració de l'experiència prèvia, amb el màxim de 32 punts, s'han de distingir:

- Per cada mes treballat al mateix ens en la mateixa categoria professional o especialitat, si escau, o, excepcionalment, en el supòsit de no disposar-ne, en llocs de treball amb funcions i requisits anàlegs o a la qual s'opta: 0,17777 punts per mes de serveis prestats.
- Per cada mes treballat al mateix ens en una altra categoria professional o especialitat, si escau, a la qual opta o, excepcionalment, en el supòsit de no disposar-ne, en llocs de treball



amb funcions i requisits diferents dels que s'opta: 0,07111 punts per mes de serveis prestats.

- Per cada mes treballat a una altre ens del sector públic autonòmic en una categoria professional equivalents amb anàlogues funcions i requisits a la qual s'opta: 0,07111 punts per mes de serveis prestats.

**Setena.-** Altres mèrits. Els barems s'establiran de la següent manera:

- 1) Formació acadèmica oficial: per a la titulació del mateix nivell que el requisit sol·licitat per a l'accés al lloc, 1 punt; per a la titulació de nivell superior al requerit, 2 punts.
- 2) Coneixements de la llengua catalana superiors als establerts com a requisit d'accés: fins a un màxim de 3 punts. El requisit d'accés al lloc és el nivell B1. Es meriten els nivells superiors amb 2,5 punts, per certificat de llenguatge administratiu, 0,5 punts.
- 3) Cursos de formació rebuts o impartits en: Aprofitament o impartits a raó de 0,15 punts per cada hora. Assistència a raó de 0,10 punts per hora. Es valora amb un màxim de 2 punts.
- 4) Triennis reconeguts: Es valora cada trienni reconegut, 0,6 punts per cada trienni amb un màxim d'1 punt.

**Vuitena .-** Exercicis i desenvolupament dels processos selectius

Grup D. Administració general i Administració especial o categories i especialitats equivalents de classificació per a personal laboral.

És de caràcter obligatori i eliminatori, i consistirà a respondre per escrit un qüestionari de 50 preguntes de tipus test amb quatre respostes alternatives de les quals només una serà correcta. Les 40 primeres seran ordinàries i avaluables, i les 10 darreres seran de reserva. Totes les preguntes correspondran al contingut del temari complet de l'oposició.

L'exercici es qualificarà de 0 a 60 punts. Cada pregunta resposta correctament es valorarà amb 1,5 punts; les preguntes no resoltes, tant si figuren totes les opcions en blanc com si figuren amb més d'una resposta o si s'ha senyalat una resposta sense apartat equivalent en les alternatives previstes en l'exercici, o si s'ha senyalat una resposta incorrecta, no es valoraran i no tenen cap tipus de penalització. El temps per desenvolupar aquest exercici serà de 65 minuts.

TEMARI GRUP D. ADMINISTRACIÓ GENERAL I ESPECIAL

Tema 1. La Constitució espanyola de 1978: principis generals. Els drets i els deures fonamentals. L'Administració pública: principis constitucionals.

Tema 2. L'Administració pública. Diferents nivells. Administració General de l'Estat, Administració autonòmica i Administració local. El municipi. La província. L'illa.

Tema 3. La Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques: objecte i àmbit d'aplicació. Els drets dels ciutadans en les relacions amb les administracions públiques.

Tema 4. L'Estatut bàsic de l'empleat públic. Drets, deures i codi de conducta. El conveni col·lectiu. El Règim d'incompatibilitats.

Tema 5. L'Estatut d'autonomia de les Illes Balears: contingut bàsic i principis fonamentals. Institucions de la comunitat autònoma de les Illes Balears. El Parlament de les Illes Balears: composició i funcions. El president o presidenta de la comunitat autònoma: atribucions. El Govern de la comunitat autònoma: composició i competències.

Tema 6. Règim retributiu i classificació professional del personal del sector públic instrumental.

Tema 7. Transparència: concepte i tipus. Publicitat activa: el Portal de Transparència de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.



Tema 8. Drets i obligacions de relacionar-se electrònicament amb les administracions públiques. Canals d'atenció a la ciutadania: presencial, telefònic i electrònic. Transformació de les oficines de registre a les oficines d'assistència en matèria de registre: noves funcions. Queixes i suggeriments.

Tema 9. La prevenció de riscos laborals. Riscos i mesures preventives associades al lloc de treball.

Tema 10. Normativa en matèria d'igualtat, no-discriminació i violència de gènere. Els plans d'igualtat.

En cas d'empat, aquest s'ha de resoldre atenent els criteris següents:

1. La major antiguitat a la mateixa categoria professional o especialitat acreditada a l'ens convocant.
2. La major puntuació obtinguda en l'exercici de la fase d'oposició (aquest criteri no és aplicable al sistema de concurs).
3. La major antiguitat acreditada a l'ens al qual s'opta.
4. La major puntuació obtinguda en el mèrit de cursos de formació.
5. La major puntuació obtinguda en el mèrit de superació d'exercicis en convocatòries anteriors.
6. La major antiguitat acreditada en el conjunt d'entitats del sector públic
7. Ser dona, en cas d'infrarepresentació del sexe femení en el cos, l'escala, la subescala, l'especialitat o la categoria de què es tracti.
8. No tenir la consideració de personal laboral fix de l'ens convocant.
9. Les persones víctimes de violència de gènere.
10. La persona de més edat.
11. Si persisteix finalment l'empat, s'ha de fer un sorteig.

Les persones candidates que no superin el procés selectiu s'inclouran en una borsa de personal laboral temporal, específica i preferent a les borses ordinàries.

Les persones candidates que no superin el procés selectiu s'inclouran en una borsa de personal laboral temporal, específica i preferent a les borses ordinàries vigent en cada ens. En aquesta borsa s'han d'integrar els candidats que, havent participat en el procés selectiu corresponent i no havent-lo superat, sí que hagin obtingut la puntuació mínima de 5 punts, en la fase d'oposició.

Tota la informació del procés de selecció es publicarà a 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, a la data de la signatura

Antoni J. Roig Cuart