



Secció II. Autoritats i personal
Subsecció segona. Oposicions i concursos
ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA
FUNDACIÓ BALEAR D'INNOVACIÓ I TECNOLOGIA (FUNDACIÓ BIT)

2568

Bases específiques que regiran el procés selectiu per constituir una borsa per cobrir amb caràcter temporal llocs de feina de les categories de gestor/a Call Center, gestor/a Call Center-Idiomes (GEST01-24)

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 temporal, per substitució de persona treballadora, amb dret de reserva de lloc de feina, o per a cobrir temporalment un lloc de feina durant el procés de selecció fins a la seva cobertura definitiva, de la categoria de Gestor/a Call Center o de Gestor/a Call Center-Idiomes, grup de classificació D, per prestar serveis al Call Center de la Fundació Bit, situat dins el ParcBit de Palma.

La jornada es distribueix en dos possibles tornos. Un entre les 08:00 i les 16:00 hores de dilluns a divendres i un altre entre les 12:00h i les 20:00 hores de dilluns a divendres. En qualsevol dels tornos, els dissabtes, quan toqui per rotació, entre les 9:00h i les 14:00h.

S'ofereix una remuneració bruta anual de 22.547,76.-€ distribuït en dotze pagues per a la jornada completa, part proporcional segons correspongui per a la jornada parcial. Condicions laborals que afavoreixen la conciliació de la vida laboral i familiar, dies d'assumptes propis i la possibilitat d'adherir-se al Pla de Teletreball de l'entitat.

Tercera.- El procés de selecció es realitzarà mitjançant una oferta d'ocupació pública amb la publicació al BOIB i les persones candidates 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/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.
- 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; Maria del Mar Casas Saenz (suplent) Coordinadora Call Center.
- Vocal: Cristina Sanz Amo (titular) Responsable serveis Call Center; Rosa Maria Aparicio López; (suplent) Responsable Serveis Call Center.
- Secretària: Sonia Plaza García (titular) Administrativa Recursos Humans; Raquel Díaz Martín (suplent) Cap d'àrea de Recursos Humans.

Fase 1

Els/les aspirants hauran d'aportar presencialment 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. No seran admeses en el procés de selecció les candidatures que no es presentin en el termini i amb la forma abans descrita.



- 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)
- 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)
- Curriculum Vitae
- Certificació 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.
- 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

Les persones interessades en participar en 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/es i exclosos/es amb un termini de 5 dies hàbils per a esmenar les possibles omissions i/o deficiències.

La comissió de selecció emetrà la llista definitiva d'admesos/es i començarà la següent fase.

Fase 2

Consistirà en la valoració dels mèrits dels coneixements de català, de la titulació acadèmica i de l'experiència laboral.

1-Coneixements de català, màxim de 2 punts:

- a) Nivell B2, 1 punt.
- b) Nivell C1, 1,5 punts.
- c) Nivell C2, 2 punts.

Els 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.

2- Titulacions acadèmiques, màxim de 3 punts:

- a) Titulació de batxiller, tècnic/a superior corresponent a cicles formatius de grau superior, tècnic/a especialista corresponent a formació professional de segon grau, o un títol equivalent, 1 punt
- b) Titulació universitària:
 - i) Graduat/da o diplomad/da o titulació equivalent, 2 punts
 - ii) Llicenciat/da o titulació equivalent, 3 punts

3-Experiència laboral, màxim de 5 punts:

- a) En lloc de feina de gestor/a telefònic. Per cada 30 dies de feina a la categoria de gestor/a telefònic, 0,08 punts amb un màxim de 5 punts.
- b) En lloc de feina de teleoperador/a o telefonista. Per cada 30 dies de feina a la categoria de teleoperador/a o telefonista, 0,06 punts amb un màxim de 5 punts.
- c) En lloc de feina de recepcionista. Per cada mes complet de feina a la categoria de recepcionista, 0,04 punts amb un màxim de 5 punts.

L'experiència laboral es justificarà amb:

- Informe de vida laboral expedit per la Tresoreria General de la Seguretat Social.
- Contracte de treball o certificat de l'ocupador amb la indicació de les tasques realitzades.

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 diversos/es candidats/es obtinguin la mateixa puntuació, el criteri per establir l'ordre de prelación de la puntuació final, serà el següent:

1. Puntuació de l'experiència laboral en llocs de feina de gestor/a
2. Puntuació de l'experiència laboral en llocs de feina de teleoperador/a, telefonista
3. Puntuació de l'experiència laboral en llocs de feina de recepcionista
4. Puntuació del nivell de coneixements de català
5. Puntuació de les titulacions acadèmiques

En cas de prosseguir l'empat es farà un sorteig amb la lletra del cognom.

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 20 hores amb el següent temari:

- Atenció telefònica
- Aplicacions de telefonia. Millenium
- CAIB i aplicacions necessàries per la realització de la feina
- Pràctiques

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. Les persones que ja haguessin obtingut la condició d'apte en un altre curs de formació de la categoria de gestor/a de la FBIT, no serà necessari que el realitzin de nou. Les persones que ja haguessin obtingut la condició d'apte en un altre curs de formació de la categoria de teleoperador/a de la FBIT rebran un curs de formació de 10 hores.

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/la candidat/a es passarà a la persona següent per estricte ordre de prelación.

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. 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/les 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, rrhh@fundaciobit.org manifestant clarament la intenció de no formar part de la borsa. La borsa té una vigència màxima de tres anys a partir de la data de la resolució definitiva del procés.

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, a la data de la signatura (18 de març de 2024)

El gerent

Sebastián González Cardalliaguet

