



Secció II. Autoritats i personal

Subsecció segona. Oposicions i concursos

ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA

FUNDACIÓ BALEAR D'INNOVACIÓ I TECNOLOGIA (FUNDACIÓ BIT)

10034

Bases específiques que regiran el procés selectiu per a constituir una borsa per a cobrir de manera temporal llocs de treball de la categoria de supervisor/a de Call Center, supervisor/a Call Center/idiomes (SUPERV 01-25)

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

Segona.- Les tasques de Supervisor/a i Supervisor/a idiomes consisteixen a gestionar a un equip de treball i donar suport a la Cap d'àrea del Call Center, revisar el control de qualitat de tot el personal d'operacions i formar a teleoperadors/es i gestors/es.

A les dues categories s'ofereix un contracte temporal, per a la substitució de la persona treballadora, amb dret a reserva del lloc de treball, o per a cobrir temporalment un lloc de treball durant el procés de selecció fins a la seva cobertura definitiva, grup de classificació C, amb una jornada completa de 37,5 hores setmanals per a prestar serveis en el Call Center de la Fundació Bit, situat en el ParcBit de Palma.

La jornada és de dilluns a divendres de 08:00 a 15:30 hores.

S'ofereix una remuneració bruta anual de 26.837,97.-€, distribuïda en dotze pagues i 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.- El procés de selecció es realitzarà mitjançant una oferta d'ocupació pública amb la publicació en el BOIB i a la web de la Fundació Bit www.fundaciobit.org. Els/les candidats/es hauran de complir els següents requisits:

- Nacionalitat espanyola o alguna altra d'acord amb l'article 57 de la 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 manera absoluta o especial per a ocupacions o càrrecs públics per resolució judicial, per a 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 treball 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 treball.
- 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.
- Coneixements de català, nivell B2.

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

President: Nieves Cañellas Rotger (titular) Cap 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) Administrativa Recursos Humans; Raquel Díaz Martín (suplent) Cap àrea Recursos Humans.

Fase 1-Presentació de candidatures:

El termini de presentació de sol·licituds és de quinze dies naturals, comptadors a partir de l'endemà que es publiqui la resolució d'aprovació de la convocatòria específica en el BOIB. Les sol·licituds i la documentació indicada a continuació s'han de remetre via correu electrònic al compte seleccion@fundaciobit.org. No seran admeses en el procés de selecció les candidatures que no es presentin en el termini i amb les formes abans descrites.



Documentació a remetre:

- Sol·licitud de participació en el procés (a disposició a la web de la Fundació Bit: <https://www.fundaciobit.org/> i a les oficines de l'entitat)
- 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)
- Curriculum Vitae (en català o castellà)
- Certificació de la 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.
- Nivell B2 de català. S'ha d'aportar el corresponent diploma, certificat o títol expedit, considerat equivalent o homologat pel Govern de les Illes Balears.
- Declaració responsable procés (a disposició a la web de la Fundació Bit: <https://www.fundaciobit.org/> i a les oficines de l'entitat)
- Fulla d'autobaremació dels mèrits que s'al·leguen procés (a disposició a la web de la Fundació Bit: <https://www.fundaciobit.org/> i a les oficines de l'entitat)

Finalitzat el termini per a 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.

Vençut el termini al qual es refereix el paràgraf anterior i esmenades, si escau, les sol·licituds, la Comissió de Selecció aprovarà la llista definitiva de persones admeses i excloses.

Els/les aspirants han de complir els requisits exigits en aquesta convocatòria el dia d'acabament del termini de presentació de sol·licituds i han de mantenir-los fins al moment de la contractació. La Comissió de Selecció, en qualsevol moment del procés, podrà sol·licitar a la persona candidata la presentació de la documentació original que justifiqui el compliment dels requisits i dels mèrits al·legats d'accés al lloc de treball. Només els candidats o candidates que compleixin amb els requisits passaran a la Fase 2.

Fase 2

La selecció consistirà en una valoració de mèrits:

1. Mèrits professionals: màxim 4 punts

1 Experiència en treballs d'atenció telefònica en un centre de trucades, Call Center:

- amb la categoria contractual de teleoperador/a: 0,3 punts per cada sis mesos de treball
- amb la categoria contractual de gestor/a: 0,4 punts per cada sis mesos de treball
- amb la categoria contractual de coordinador/a; supervisor/a: 0,5 punts per cada sis mesos de treball.

Màxim de 3 punts.

L'experiència laboral en treballs d'atenció telefònica en un centre de trucades, es justificarà amb:

- Informe de vida laboral que inclogui exclusivament les dades que s'hagin de meritjar i expedit per la Tresoreria General de la Seguretat Social. S'haurà d'aportar un informe per cada empresa els dies del qual es pretenguin meritjar
- Contracte de treball amb identificació de la categoria professional o certificat de l'ocupador amb la indicació de les tasques dutes a terme.

2 Experiència en treballs com a responsable d'equips:

- 0,2 punts per cada sis mesos de treball

Màxim d'1 punt.

L'experiència laboral en treballs com a responsable d'equips es justificarà amb:

- Informe de vida laboral que inclogui exclusivament les dades que s'hagin de meritjar i expedit per la Tresoreria General de la Seguretat Social. S'haurà d'aportar un informe per cada empresa els dies del qual es pretenguin meritjar
- Certificat expedit per l'empresa amb la indicació de la realització de treballs com a responsable d'equips.

Per al còmput dels mèrits professionals, s'agafarà el temps de treball assenyalat a l'Informe de Vida Laboral (sumant els períodes inferiors a 30 dies fins a completar els 30).

**2. Altres mèrits: màxim 6 punts**

1. Coneixements superiors de català: Nivell C1 (0,5 punts), Nivell C2 o llenguatge administratiu (0,5 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.

Màxim d'1 punt.

2. Coneixements d'anglès: C1 (1 punt). Acreditat mitjançant certificat, títol, diploma o equivalent, expedit o homologat per Escoles Oficials d'Idiomes (EOI), de les universitats, de l'EBAP, altres escoles d'administració pública, per Cambridge University, per Trinity College London o Diplomat Universitari especialista en llengua anglesa (mestre o altres) o equivalent.

Màxim d'1 punt.

3. Formació acadèmica addicional: titulació acadèmica universitària oficial de grau, o títols oficials universitaris equivalents (2 punts).

Màxim de 2 punts.

4. Formació no reglada:

Curs de formació de full Excel (a partir de la versió 2016), amb aprofitament:

- Fins a 20 hores (1 punt)
- Més de 20 hores (2 punts)

Els cursos amb el mateix contingut, només es valoraran una vegada i puntuarà aquell que tingui més hores.

Màxim de 2 punts

Conclou la valoració dels mèrits, la comissió de selecció elaborarà una llista provisional amb les puntuacions que han obtingut els/les aspirants, amb indicació del número 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 següents, valorarà les al·legacions i elaborarà la llista definitiva amb les puntuacions definitives.

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

- Puntuació de l'experiència laboral en treballs d'atenció telefònica en un centre de trucades, Call Center
- Puntuació de l'experiència laboral en treballs com a responsable d'equips.
- Si persisteix finalment l'empat, s'ha de fer un sorteig (es traurà una lletra i a partir d'aquesta se seguirà l'ordre alfabètic)

La Comissió de Selecció citarà als/les candidats/es per aportar els originals dels requisits i mèrits al·legats. Es declararà l'exclusió d'aquelles persones candidates que no presentin completa la documentació corresponent o no acreditin la possessió dels requisits exigits per les bases, tot això sense perjudici de la responsabilitat en què haguessin pogut incórrer les persones interessades per falsedat en la sol·licitud inicial. D'aquesta exclusió la Comissió farà una comunicació, podent el/la candidat/a en cas de desacord realitzar les al·legacions que estimi necessàries en el termini de dos dies hàbils. Així mateix, podrà ser exclòs/excloues quan en el cas de tenir concedida una compatibilitat anterior al procés pugui ser considerat com a incompatible per la Comissió, tret que la persona candidata obtingui una nova compatibilitat abans d'obtenir una plaça en la convocatòria.

Es conformarà llavors una borsa, resolució del procés de selecció, 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 hauran de realitzar una formació en el lloc de treball. La formació tindrà lloc en les instal·lacions del ParcBit durant el període de prova (dos mesos) del contracte de treball de la persona seleccionada.

Quan es produeixi una vacança en la categoria s'oferirà el lloc de treball a la primera persona de la llista. Les citacions es realitzaran via telefònica. Si en 24 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:



- Estar en període de gestació, de maternitat o de paternitat, adopció o acolliment permanent o pre-adoptiva, incloent-hi el període en el qual sigui procedent la concessió d'excedència per a cura de fills i filles per qualsevol dels supòsits anteriors.
- Sofrir 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 prelació que tenia.

Les persones integrants de la borsa de treball poden renunciar en qualsevol moment a formar part de la borsa. Per a 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 que es publica la resolució de constitució de la borsa de treball en el BOIB.

Tota la informació del procés de selecció (llistes provisionals, definitives, ...) es publicarà a través de la web de la Fundació Bit <https://www.fundaciobit.org/> i en les oficines de la Fundació Bit en el ParcBit.

L'ordre jurisdiccional social és el competent per a 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 es pugui interposar cap recurs en via administrativa ni cap reclamació prèvia a la via judicial social, sense perjudici que es pugui presentar una reclamació davant l'òrgan que dicta aquestes bases.

Els criteris selectius han estat aprovats pel Vicepresident de la Fundació Bit.

Palma, a la data de la signatura (*signat electrònicament: 3 de setembre de 2025*)

El vicepresident

Sebastián González Cardalliaguet

