



Sección II. Autoridades y personal

Subsección segunda. Oposiciones y concursos

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

FUNDACIÓN BALEAR DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA (FUNDACIÓN BIT)

5973

Bases específicas que regirán el proceso selectivo para contratar, con carácter de interinidad en lugar vacante, dos puestos de trabajo de gestores telefónicos(GESTO01-18)

Primera.- La selección se regirá por las indicaciones recogidas en la presente convocatoria y en la normativa de aplicación.

Segunda.- Se ofrece un contrato de interinidad en lugar vacante, grupo de clasificación D, con jornada completa de 37,5 horas semanales para prestar servicios en el Call Center de la Fundación Bit, situado dentro del ParcBit de Palma.

La jornada se distribuye entre las 13:00h y las 20:00 horas de lunes a viernes. Los sábados, cuando toque por rotación, entre las 7:00h y las 14:00h.

Se ofrece un salario bruto anual de 15.715,50.-€ distribuido en doce pagas.

Tercera.- El proceso de selección se realizará mediante una oferta de ocupación pública con la publicación en el BOIB y los candidatos/as tendrán que cumplir los siguientes requisitos:

- Nacionalidad española o alguna otra de acuerdo con el artículo 57 del E.B.E.P
- Tener 16 años de edad cumplidos y no haber llegado a la edad de jubilación forzosa
- No haber sido separado, mediante expediente disciplinario, del servicio de cualquier administración pública, o de los órganos constitucionales o estatutarios de las comunidades autónomas; ni encontrarse inhabilitado de forma absoluta o especial para ocupaciones o cargos públicos por resolución judicial, para ejercer funciones similares a las que cumplían, en el supuesto de que hubieran sido separados, inhabilitados o despedidos disciplinariamente. En el caso de ser de nacionalidad de otro Estado, no encontrarse inhabilitado o en situación equivalente ni haber sido sometido a sanción disciplinaria o equivalente que impida, en su Estado y en los mismos términos, al acceso a un lugar de trabajo en una entidad del sector público instrumental del Gobierno de las Islas Baleares
- Tener las capacidades y aptitudes físicas y psíquicas que sean necesarias para el ejercicio de las funciones de la categoría laboral en que se incluyen en la plaza ofrecida
- Titulación de graduado en educación secundaria, graduado escolar, técnico de grado medio correspondiendo a ciclos formativos de grado medio, técnico especialista correspondiente a formación profesional de primer grado, o un título equivalente o formación laboral equivalente
- Conocimientos de catalán, nivel mínimo B1

Cuarta.- El proceso de selección se realizará por una Comisión de Selección:

Presidenta: Nieves Cañellas Rotger (titular) Responsable de área Call Center; Mar Casas Saenz (suplente) Coordinadora Call Center

Vocal 1: Lis Castro Morey (titular) Coordinadora Call Center; Eugenia Ortiz Mateu (suplente) Supervisora Call Center

Vocal 2: Rosa María Aparicio López (titular) Responsable servicios Call Center; Cristina Sanz Amo (suplente) Responsable Servicios Call Center

Secretaria: Sonia Plaza García (titular) Técnico Recursos Humanos; Raquel Díaz Martín (suplente) Responsable Recursos Humanos

Fase 1

Los aspirantes tendrán que aportar la documentación justificativa (original y fotocopia) en las oficinas de la Fundación Bit, calle Laura Bassi, s/n-Centro Empresarial Sueño Espanyol, ParcBit, en el horario de 09:00h a 13:00h todo esto sin perjuicio de hacerlo en cualquier de las formas previstas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- a) Solicitud de participación en el proceso (a disposición en la web de la Fundación Bit: <http://blog.fundaciobit.org> y a las oficinas de la entidad)



- b) Fotocopia del D.N.I. o en el caso de no tener la nacionalidad española, documento acreditativo de la personalidad (N.I.E. o tarjeta de residencia)
- c) Currículum Vitae
- d) Certificación de la titulación de graduado en educación secundaria, graduado escolar, técnico de grado medio correspondiendo a ciclos formativos de grado medio, técnico especialista correspondiente a formación profesional de primer grado, o un título equivalente o formación laboral equivalente
- e) Nivel B1 de catalán. Se tiene que aportar certificado oficial expedido por la l'Escola Balear d'Administració Pública o expedido u homologado por la Direcció General de Cultura i Joventut de la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitat

Las personas interesadas en participar en la convocatoria disponen de 15 días naturales para presentar la solicitud, contados a partir del día siguiente de la publicación de esta resolución en el Boletín Oficial de las Islas Baleares

Finalizado el plazo para presentar las solicitudes, se publicará una lista provisional de admitidos y excluidos con un plazo de 7 días naturales para enmendar las posibles omisiones y/o deficiencias.

El Gerente de la entidad emitirá resolución con la lista definitiva de admitidos y empezará la siguiente fase

Sólo los candidatos que cumplan con los requisitos pasarán a la fase 2

Fase 2

1-Prueba práctica de atención telefónica:

- Dicción
- Expresión oral
- Vocabulario
- Escucha activa
- Capacidad de adaptación al usuario

Duración estimada de 15 minutos

Sólo los candidatos que superen la prueba práctica de atención telefónica con una puntuación de 3,5 puntos o superior podrán continuar con el proceso de selección. Máximo 5 puntos.

2-Prueba tipo test de conocimientos de informática básica:

- Sistema operativo Windows
- Office
- Correo electrónico

Duración máxima de 15 minutos

Test con 20 preguntas con 4 respuestas cada una. De cada pregunta solamente una respuesta de las cuatro posibles será correcta. Cada pregunta tendrá una puntuación total de 0,15 puntos. Las preguntas mal contestadas restarán 0,05 puntos, redondeando al segundo decimal. Máximo 3 puntos

3- Valoración de los conocimientos de catalán:

Nivel de catalán: 0,5 puntos por B2 y 1 punto por C1 o superior con un máximo de 1 punto.

El nivel de catalán se justificará con un certificado oficial expedido por la l'Escola Balear d'Administració Pública o expedido u homologado por la Direcció General de Cultura i Joventut de la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitat

4-Entrevista personal: Se valorará la capacidad de comunicación, de expresión y las competencias específicas que se requieren por la realización del trabajo: orden, control de las emociones, adaptabilidad y adecuada expresión oral. Máximo de 1 punto.

La baremación se realizará de la siguiente manera:

1. Prueba de atención telefónica Máximo 5 puntos
2. Prueba de conocimientos de informática básica Máximo 3 puntos





3. Conocimientos de catalán Máximo 1 punto

4. Entrevista personal Máximo 1 punto

Concluidas las pruebas y la entrevista personal, la comisión de selección elaborará una lista provisional con las puntuaciones que han obtenido los aspirantes, con indicación del número del documento nacional de identidad y se abrirá un plazo de siete días naturales, desde el día siguiente al de la publicación de la lista, para la presentación de alegaciones.

En el supuesto de que varios candidatos/se obtengan la misma puntuación, el criterio para establecer la orden de prelación en la puntuación final, será el siguiente:

1. Puntuación de la prueba de atención telefónica

2. Puntuación a la entrevista personal

La comisión de selección, los dos días hábiles siguientes, valorará las alegaciones y elaborará la lista definitiva que se elevará al Gerente para la resolución definitiva del proceso.

Las seis personas con una mayor puntuación serán las seleccionadas para realizar un curso específico de atención telefónica que se tendrá que superar con la condición de apto.

El curso tendrá una duración de 20 horas con el siguiente temario:

- Atención telefónica (4 horas)
- Aplicaciones de telefonía. Millenium (4 horas)
- Aplicaciones de los servicios. Citagen (4 horas)
- Protocolos de los servicios. Multiservicios (4 horas)
- Prácticas (4 horas)

La formación tendrá lugar en las instalaciones del ParcBit. Después de su finalización se publicará la lista con la condición de apto/no apto de todos los candidatos.

Se hará la reserva de cuatro puestos de trabajo que podrán ser llamados si se produce una baja en estos dos puestos de trabajo contratados siguiendo el orden de prelación de las puntuaciones del proceso de selección.

Toda la información del proceso de selección se publicará en la web de la Fundación Bit <http://blog.fundaciobit.org> y en las oficinas de la Fundación Bit del ParcBit.

El orden jurisdiccional social es el competente para resolver las controversias derivadas de estas bases, de acuerdo con la Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social, sin que se pueda interponer ningún recurso en vía administrativa ni ninguna reclamación previa a la vía judicial social, sin perjuicio que se pueda presentar una reclamación ante el órgano que dicta estas bases.

Los criterios selectivos han sido aprobados por el Gerente de la Fundación Bit

Palma, 30 de mayo de 2018

Gerente,

Gabriel Frontera Borrueco

