

Sección II. Autoridades y personal

Subsección segunda. Oposiciones y concursos

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

FUNDACIÓN BALEAR DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA (FUNDACIÓN BIT)

4883

Bases específicas que regirán el proceso selectivo para constituir una bolsa para cubrir con carácter de interinidad, puestos de trabajo de teleoperador/a (OP02-19)

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 grupo de clasificación D, sistema de turnos de lunes a viernes entre las 07:00 y las 21:00h y los sábados entre 07:00 y las 14:00h, para prestar servicios en el Call Center de la Fundació Bit, situado dentro del ParcBit de Palma.

Se ofrece un salario bruto anual de 16.350,42.-€ para una jornada completa de 37,5 horas semanales, la parte proporcional en función de la jornada parcial que se realice.

Tercera.- El proceso de selección se realizará mediante oferta de ocupación al SOIB; los/as candidatos/as que remita el SOIB 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 tener 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, el acceso a una puesto 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 correspondiente 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, mínimo nivel B1.

Cuarta.- El proceso de selección lo realizará la siguiente Comisión de Selección:

Presidente: Nieves Cañellas Rotger (titular) Jefe de área de Call Center; Carmen López Prats (suplente) Coordinadora.

Vocal 1: Cristina Sanz Amo (titular) Responsable de Servicios; Rosa María Aparicio López (suplente) Responsable de Servicios.

Vocal 2: Lis Castro Morey (titular) Coordinadora; Eugenia Ortiz Mateu (suplente) Supervisora.

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

Fase 1

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

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





- Certificación de la titulación de graduado en educación secundaria, graduado escolar, técnico de grado medio correspondiente ciclos formativos de grado medio, técnico especialista correspondiente a formación profesional de primer grado, o un título equivalente o formación laboral equivalente
- Certificación de los conocimientos de catalán que se justificará con certificado, título o diploma equivalente, expedido y homologado por el órgano competente en materia lingüística del Gobierno de las Islas Baleares, Escola Balear d'Administració Pública o equivalente.

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 15 minutos

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

2- Prueba tipo test de conocimientos:

a- Informática básica con el siguiente temario:

- Sistema operativo Windows
- Office
- Correo electrónico

b-Prueba de conocimientos de geografía de las Islas Baleares con el temario recursos i centros del servicio de salud, incluido en la web <https://www.ibsalut.es/>

Duración máxima 15 minutos

Texto con 20 preguntas con 4 respuestas cada una. De cada pregunta solo una respuesta de las cuatro posibles será correcta. Cada pregunta tendrá una puntuación total de 0,20 puntos. Las preguntas mal contestadas restarán 0,0667 puntos, el resultado final se redondeará al segundo decimal. La puntuación mínima será cero.

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

Los aspirantes que no acudan a alguna de las pruebas y/o a la entrevista personal no podrán continuar en el proceso de selección.

La baremación se realizará de la siguiente manera:

- | | |
|---|-----------------|
| 1. Prueba de Atención Telefónica. | Máximo 5 puntos |
| 2. Prueba de conocimientos de informática básica y de geografía de las Islas Baleares | Máximo 4 puntos |
| 3. Entrevista personal: | Máximo 1 punto |

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

La comisión de selección valorará las alegaciones y elaborará la lista definitiva que se elevará al Gerente para la resolución definitiva del proceso.





Las personas seleccionadas tendrán que superar (con la condición de apto) un curso específico de atención telefónica, con una duración de 20 horas con el siguiente temario:

- Atención telefónica (4 horas)
- Aplicaciones de telefonía. Millenium (2 horas)
- Aplicaciones de los servicios. E-siap (6 horas)
- Protocolos de los servicios. Manual de generalidades de citación para ib-salut (4 horas)
- Prácticas (4 horas).

La formación tendrá lugar en las instalaciones del ParcBit y se hace la reserva de un puesto de trabajo para una persona con discapacidad igual o superior al 33%.

Se publicará la lista con la condición de apto/no apte de todos los candidatos y se después se conformará una bolsa que se ordenará en función de la puntuación obtenida en el proceso y en el caso de que varios candidatos obtengan la misma puntuación, el criterio para establecer el orden de prelación en la puntuación final, será el siguiente:

- Puntuación de la prueba de atención telefónica.
- Puntuación de la entrevista personal

Cuando se produzca una vacante en la categoría se ofrecerá el puesto de trabajo a la primera persona de la lista. Las citaciones se realizarán vía telefónica. Si en 48 horas no se consigue localizar al candidato se pasará a la persona siguiente por estricto orden de prelación.

Son causas de no exclusión de la bolsa de trabajo:

- a. Estar en período de gestación, de maternidad o de paternidad, adopción o acogida permanente o pre adoptivo, incluyendo el periodo en qué sea procedente la concesión de excedencia para cuidadora de hijos e hijas por cualquier de los supuestos anteriores.
- b. Prestar servicios en un lugar de la relación de puestos de trabajo de la Administración del Estado, de la Administración de la CAIB o de cualquier ente del sector público de acuerdo con la delimitación que hace el artículo 2 de la Ley 7/2010, de 21 de julio, del sector público instrumental de la CAIB.
- c. Sufrir dolencia o incapacidad temporal
- d. Ejercer funciones sindicales en el momento de la comunicación de la oferta de trabajo.

Estas circunstancias tendrán que justificarse adecuadamente para que conste su situación de no disponibilidad que se mantendrá hasta que el interesado manifieste por escrito (en un plazo no superior a diez días) el cambio en su situación. La falta de comunicación en el plazo establecido determina pasar en el último lugar de la lista.

Cuando una persona seleccionada mediante este sistema de bolsa cese en el puesto de trabajo, salvo que sea por renuncia voluntaria, se reincorporará nuevamente a la bolsa de trabajo con el mismo orden de prelación que tenía.

Los integrantes de la bolsa de trabajo pueden renunciar en cualquier momento a formar parte de la bolsa. Para renunciar tendrán que remitir escrito al Departamento de RRHH de la Fundación Bit manifestando claramente la intención de no formar parte de la bolsa.

La bolsa tiene una vigencia máxima de tres años.

Toda la información del proceso de selección (convocatorias, listas provisionales, definitivas,...) se publicarán a través de la web de la Fundación Bit <http://blog.fundaciobit.org> y en las oficinas de la Fundación Bit en el ParcBit.

La 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, 20 de maig de 2019

El Gerente Fundació Bit,
Gabriel Frontera Borrueco

