

Sección II. Autoridades y personal

Subsección segunda. Oposiciones y concursos

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA FUNDACIÓN BALEAR DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA (FUNDACIÓN BIT)

394336 *Bases específicas que regirán el proceso selectivo para constituir una bolsa para cubrir con carácter de interinidad en puesto vacante o de interinidad, puestos de trabajo de la categoría de Teleoperador (TELEOP01-21)*

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 o de interinidad en lugar vacante, grupo de clasificación D, para prestar servicios en el Call Center de la Fundació Bit, situado dentro del ParcBit de Palma. La jornada completa se distribuye en dos posibles turnos: uno entre las 07:00 y las 16:00 horas de lunes a viernes y otro entre las 14:00h y las 21:00 horas de lunes a viernes. En cualquiera de los turnos, los sábados, cuando toque por rotación, entre las 7:00h y las 14:00h.

La jornada parcial en turno por la mañana, entre las 07:00 y las 16:00 horas de lunes a viernes; turno de tarde entre las 14:00h y las 21:00h. En cualquier de los turnos de jornada parcial, los sábados, cuando toque por rotación, entre las 7:00h y las 14:00h.

Se ofrece una remuneración bruta anual de 16.390,36.-€ distribuida en doce pagas para la jornada completa, parte proporcional según corresponda para la jornada parcial.

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

- Nacionalidad española o alguna otra de acuerdo con el artículo 57 de la 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 inhabilitados 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 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 la que se incluye el puesto de trabajo.
- Titulación de graduado en educación secundaria, graduado escolar, técnico de grado medio correspondiente a ciclos formativos de grado medio, técnico especialista correspondiente a formación profesional de primer grado, o un título equivalente.
- Conocimientos de catalán, nivel mínimo B1.

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

Presidente: Nieves Cañellas Rotger (titular) Jefa de área Call Center; Dovirgen Martínez García (suplente) Coordinadora Call Center.

Vocal1: Rosa Maria Aparicio López (titular) Responsable servicios Call Center; Cristina Sanz Amo (suplente) Responsable Servicios Call Center.

Vocal2: Lis Castro Morey Coordinadora Call Center, Eugenia Ortiz Mateu (suplente) Supervisora Call Center.

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

Fase 1

Los aspirantes tendrán que aportar la documentación justificativa (original y fotocopia) en las oficinas de la Fundació Bit, calle Laura Bassi, s/n-Centro Empresarial Son Espanyol, Parc-Bit, en el horario de 09:00h a 13:00h. También se puede remitir mediante correo electrónico



seleccion@fundaciobit.org o a través de correo postal, en ambos casos copia compulsada. No serán admitidas en el proceso de selección las candidaturas que no se presenten en el plazo y con las formas antes descritas.

- a) Solicitud de participación en el proceso (a disposición en la web de la Fundació Bit: <https://www.fundaciobit.org/> y en 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 correspondiente a ciclos formativos de grado medio, técnico especialista correspondiente a formación profesional de primer grado, o un título equivalente.
- e) Nivel B1 de catalán. Se tiene que aportar certificado oficial expedido por la Escuela Balear de Administración Pública o expedido u homologado por la Dirección General de Cultura y Juventud de la Conselleria de Educación, Cultura y Universidad
- f) Declaración bajo juramento o promesa (Anexo I)

Las personas interesadas en participar en la convocatoria disponen de 7 días hábiles para presentar la solicitud y la documentación, 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 5 días hábiles 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.

Fase 2

Prueba práctica de atención telefónica:

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

Duración estimada de 15 minutos

Solo 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 4,5 puntos.

Fase 3

Consistirá en una prueba de conocimientos, en la meritación de los conocimientos de catalán, de la experiencia laboral y en la realización de una entrevista personal:

1. Prueba de conocimientos de geografía de los recursos del Ib-Salud. La información se encuentra en el apartado “centros de salud” de la página web <http://ibsalut.es>

Duración máxima de 15 minutos

Test 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 0,10 puntos. Las preguntas mal contestadas restarán 0,033 puntos. El resultado final se redondeará en el segundo decimal. Puntuación máxima 2 puntos, parte proporcional en función de la puntuación obtenida. Puntuación mínima 0.

2. Valoración de los méritos:

Conocimientos de catalán, nivel B2- 0,25 puntos, nivel C1- 0,40 puntos, nivel C2- 0,5 puntos. Máximo 0,5 puntos.

Los conocimientos de catalán se acreditarán mediante certificado, título, diploma o equivalente, expedido u homologado por el órgano competente en materia lingüística del Gobierno de las Islas Baleares o equivalente.

3. Experiencia laboral en puesto de trabajo de teleoperador en un Centro de Llamadas. La experiencia laboral se justificará con:

- a. Anexo II, méritos que se alegan



- b. Informe de vida laboral expedido por la TGSS
- c. Contrato de trabajo

Por cada mes de trabajo 0,08 puntos con un máximo de 2 puntos

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.

Concluida la valoración de los méritos, 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 cinco días hábiles, desde el día siguiente de 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.

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

1. Puntuación de la prueba de atención telefónica
2. Puntuación de la experiencia laboral en puestos de teleoperador en un Centro de Llamadas
3. Puntuación de la prueba de conocimientos

Se conformará entonces una bolsa que se ordenará en función de la puntuación obtenida en el proceso.

Se prevé una cuota de reserva para personas con discapacidad del 7%.

Las personas que conformen la bolsa de trabajo tendrán que realizar un curso específico que se tendrá que superar con la condición de apto. El curso tendrá una duración de 25 horas con el siguiente temario:

- Atención telefónica
- Aplicaciones de telefonía. Millenium
- Aplicaciones de los servicios. Esiap
- Prácticas

La formación tendrá lugar en las instalaciones del ParcBit en grupos con un máximo de 5 personas. Después de su finalización se publicará la lista con la condición de apto/no apto.

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 periodo de gestación, de maternidad o de paternidad, adopción o acogimiento permanente o pre-adoptivo, incluyendo el periodo en el que sea procedente la concesión de excedencia para cuidado de hijos e hijas por cualquiera de los supuestos anteriores.
- b) Prestar servicios en un puesto 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 enfermedad o incapacidad temporal.

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 al 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 Recursos Humanos de la Fundació Bit manifestando claramente la intención de no formar parte de la bolsa. La bolsa tiene una vigencia máxima de tres años desde que se publica en el B.O.I.B.

Toda la información del proceso de selección (listas provisionales, definitivas,...) se publicará a través de la web de la Fundació Bit <https://www.fundaciobit.org/> y en las oficinas de la Fundació Bit en el 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 Fundació Bit.

Palma, 31 de agosto de 2021

El gerente

Álvaro Medina Ballester

