



Sección II. Autoridades y personal

Subsección segunda. Oposiciones y concursos

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

FUNDACIÓN BALEAR DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA (FUNDACIÓN BIT)

10034

Bases específicas que regirán el proceso selectivo para constituir una bolsa para cubrir de forma temporal puestos de trabajo de la categoría de supervisor/a de Call Center, supervisor/a Call Center/idiomas (SUPERV 01-25)

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

Segunda.- Las tareas de Supervisor/a y Supervisor/a idiomas consisten a gestionar a un equipo de trabajo y apoyar a la Jefa de área del Call Center, revisar el control de calidad de todo el personal de operaciones y formar a teleoperadores/as y gestores/as.

En las dos categorías se ofrece un contrato temporal, para la sustitución de la persona trabajadora, con derecho a reserva del puesto de trabajo, o para cubrir temporalmente un puesto de trabajo durante el proceso de selección hasta su cobertura definitiva, grupo de clasificación C, con una jornada completa de 37,5 horas semanales para prestar servicios en el Call Center de la Fundació Bit, situado en el ParcBit de Palma.

La jornada es de lunes a viernes de 08:00 a 15:30 horas.

Se ofrece una remuneración bruta anual de 26.837,97.-€, distribuida en doce pagas y con condiciones laborales que favorecen la conciliación de la vida familiar y laboral, días de asuntos propios y la posibilidad de adherirse en el plan de teletrabajo de la entidad.

Tercera.- El proceso de selección se realizará mediante una oferta de ocupación pública con la publicación en el BOIB y en la web de la Fundació Bit www.fundaciobit.org. Los/las candidatos/as 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 manera 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 sometidos 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 bachiller, técnico/a superior correspondiente a ciclos formativos de grado superior, técnico/a especialista correspondiente a formación profesional de segundo grado, o un título equivalente.
- Conocimientos de catalán, nivel B2.

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

Presidente: Nieves Cañellas Rotger (titular) Jefa área Call Center; Lis Castro Morey (suplente) Coordinadora Call Center/Idiomas.

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

Secretaria: Sonia Plaza García (titular) Administrativa Recursos Humanos; Raquel Díaz Martín (suplente) Jefa área Recursos Humanos.

Fase 1-Presentación de candidaturas:

El plazo de presentación de solicitudes es de quince días naturales, contados a partir del día siguiente al que se publique la resolución de aprobación de la convocatoria específica en el BOIB. Las solicitudes y la documentación indicada a continuación se tienen que remitir vía



correo electrónico a la cuenta seleccion@fundaciobit.org. No serán admitidas en el proceso de selección las candidaturas que no se presenten en el plazo y con las formas antes descritas.

- Documentación a remitir:
- 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)
- 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 (en catalán o castellano)
- Certificación de la titulación de bachiller, técnico/a superior correspondiente a ciclos formativos de grado superior, técnico/a especialista correspondiente a formación profesional de segundo grado, o un título equivalente.
- Nivel B2 de catalán. Se tiene que aportar el correspondiente diploma, certificado o título expedito, considerado equivalente u homologado por el Gobierno de las Islas Baleares.
- Declaración responsable proceso (a disposición en la web de la Fundació Bit: <https://www.fundaciobit.org/> y en las oficinas de la entidad)
- Hoja de autobaremación de los méritos que se alegan proceso (a disposición en la web de la Fundació Bit: <https://www.fundaciobit.org/> y en las oficinas de la entidad)

Finalizado el plazo para presentar las solicitudes, se publicará una lista provisional de admitidos/as y excluidos/as con un plazo de 5 días hábiles para enmendar las posibles omisiones y/o deficiencias.

Vencido el plazo al cual se refiere el párrafo anterior y enmendadas, si procede, las solicitudes, la Comisión de Selección aprobará la lista definitiva de personas admitidas y excluidas.

Los/las aspirantes tienen que cumplir los requisitos exigidos en esta convocatoria el día de finalización del plazo de presentación de solicitudes y tienen que mantenerlos hasta el momento de la contratación. La Comisión de Selección, en cualquier momento del proceso, podrá solicitar a la persona candidata la presentación de la documentación original que justifique el cumplimiento de los requisitos y de los méritos alegados de acceso al puesto de trabajo. Solo los candidatos o candidatas que cumplan con los requisitos pasarán a la Fase 2.

Fase 2

La selección consistirá en una valoración de méritos:

1. Méritos profesionales: máximo 4 puntos

1. Experiencia en trabajos de atención telefónica en un centro de llamadas, Call Center:

- con la categoría contractual de teleoperador/a: 0,3 puntos por cada seis meses de trabajo
- con la categoría contractual de gestor/a: 0,4 puntos por cada seis meses de trabajo
- con la categoría contractual de coordinador/a; supervisor/a: 0,5 puntos por cada seis meses de trabajo.

Máximo de 3 puntos.

La experiencia laboral en trabajos de atención telefónica en un centro de llamadas, se justificará con:

- Informe de vida laboral que incluya exclusivamente los datos que se tengan que meritir y expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social. Se tendrá que aportar un informe por cada empresa con los días que se pretendan meritir
- Contrato de trabajo con identificación de la categoría profesional o certificado del empleador con la indicación de las tareas llevadas a cabo.

2. Experiencia en trabajos como responsable de equipos:

- 0,2 puntos por cada seis meses de trabajo

Máximo de 1 punto.

La experiencia laboral en trabajos como responsable de equipos se justificará con:

- Informe de vida laboral que incluya exclusivamente los datos que se tengan que meritir y expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social. Se tendrá que aportar un informe por cada empresa con los días que se pretendan meritir
- Certificado expedido por la empresa con la indicación de la realización de trabajos como responsable de equipos.



Para el cómputo de los méritos profesionales, se cogerá el tiempo de trabajo señalado al Informe de Vida Laboral (sumando los periodos inferiores a 30 días hasta completar los 30).

2. Otros méritos: máximo 6 puntos

1. Conocimientos superiores de catalán: Nivel C1 (0,5 puntos), Nivel C2 o lenguaje administrativo (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.

Máximo de 1 punto.

2. Conocimientos de inglés: C1 (1 punto). Acreditado mediante certificado, título, diploma o equivalente, expedido u homologado por Escuelas Oficiales de Idiomas (EOI), de las universidades, de la EBAP, otras escuelas de administración pública, por Cambridge University, por Trinity College London o Diplomado Universitario especialista en lengua inglesa (maestro u otros) o equivalente.

Máximo de 1 punto.

3. Formación académica adicional: titulación académica universitaria oficial de grado, o títulos oficiales universitarios equivalentes (2 puntos).

Máximo de 2 puntos.

4. Formación no reglada:

Curso de formación de hoja Excel (a partir de la versión 2016), con aprovechamiento:

- Hasta 20 horas (1 punto)
- Más de 20 horas (2 puntos)

Los cursos con el mismo contenido, solo se valorarán una vez y puntuará aquel que tenga más horas.

Máximo de 2 puntos

Concluida la valoración de los méritos, la comisión de selección elaborará una lista provisional con las puntuaciones que han obtenido los/las aspirantes, con indicación del número del documento nacional de identidad y se abrirá un plazo de cinco días hábiles, desde el día siguiente a la publicación de la lista, para la presentación de alegaciones.

La comisión de selección, en los dos días hábiles siguientes, valorará las alegaciones y elaborará la lista definitiva con las puntuaciones definitivas.

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

- Puntuación de la experiencia laboral en trabajos de atención telefónica en un centro de llamadas, Call Center
- Puntuación de la experiencia laboral en trabajos como responsable de equipos.
- Si persiste finalmente el empate, se tiene que hacer un sorteo (se sacará una letra y a partir de esta se seguirá el orden alfabético)

La Comisión de Selección citará a los/las candidatos/as para aportar los originales de los requisitos y méritos alegados. Se declarará la exclusión de aquellas personas candidatas que no presenten completa la documentación correspondiente o no acrediten la posesión de los requisitos exigidos por las bases, todo esto sin perjuicio de la responsabilidad en que hubieran podido incurrir las personas interesadas por falsedad en la solicitud inicial. De esta exclusión la Comisión hará una comunicación, pudiendo el/la candidato/a en caso de desacuerdo realizar las alegaciones que estime necesarias en el plazo de dos días hábiles. Así mismo, podrá ser excluido/excluida cuando en el caso de tener concedida una compatibilidad anterior al proceso pueda ser considerado como incompatible por la Comisión, salvo que la persona candidata obtenga una nueva compatibilidad antes de obtener una plaza en la convocatoria.

Se conformará entonces una bolsa, resolución del proceso de selección, 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 conforman la bolsa tendrán que realizar una formación en el puesto de trabajo. La formación tendrá lugar en las instalaciones del ParcBit durante el periodo de prueba (dos meses) del contrato de trabajo de la persona seleccionada.



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 24 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:

- Estar en periodo de gestación, de maternidad o de paternidad, adopción o acogida permanente o pre-adoptiva, incluyendo el periodo en el que sea procedente la concesión de excedencia para cuidado de hijos e hijas por cualquier de los supuestos anteriores.
- 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 puesto 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.

Las personas 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 la resolución de constitución de la bolsa de trabajo en el BOIB.

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.

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 Vicepresidente de la Fundació Bit.

Palma, a la fecha de la firma (*firmado electrónicamente: 3 de septiembre de 2025*)

El vicepresidente

Sebastián González Cardalliaguet