



Bases específiques que regiran el procés selectiu per contractar, amb caràcter d'interinitat en lloc vacant, dos llocs de feina de teleoperadors o teleoperadores (OP01-17)

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

Segona.- S' ofereix un contracte d'interinitat en lloc vacant, grup de classificació E, amb jornada parcial, sistema rotatiu de torns de dilluns a divendres entre les 7:00 i les 21:00h, i els dissabtes entre les 7:00h i les 14:00h per prestar serveis al Call Center de la Fundació Bit, situat dins el ParcBit de Palma.

S'ofereix un salari brut anual de 11.743,74.-€ per 35 hores setmanals, la part proporcional en funció de la jornada parcial que es realitzi.

Tercera.- El procés de selecció es realitzarà mitjançant un oferta d' ocupació al SOIB i els candidats/es que siguin remesos pel SOIB hauran de complir els següents requisits:

- Nacionalitat espanyola o alguna altra d'acord amb l'article 57 de l'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 forma absoluta o especial per a ocupacions o càrrecs públics per resolució judicial, per 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 feina 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'inclouen a la plaça oferta
- Titulació mínima Certificat d'Escolaritat o formació laboral equivalent
- Coneixement de la llengua catalana, mínim nivell B1.

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

Presidenta: Nieves Cañellas Rotger (titular) Cap d' àrea Call Center; Cristina Sanz Amo (suplent) Responsable serveis Call Center
Vocal1:Lis Castro Morey (titular) Coordinadora Call Center; Eugenia Ortiz Mateu (suplent) Supervisora Call Center
Vocal2:Rosa Maria Aparicio López (titular) Responsable serveis Call Center; Mar Casas Saenz (suplent) Coordinadora Call Center
Secretària: Sonia Plaza García (titular) Tècnic Recursos Humans; Raquel Díaz Martín (suplent) Responsable Recursos Humans



Fase 1

Els aspirants remesos pel SOIB han d'aportar la següent documentació:

- a) Sol·licitud de participació en el procés (a disposició en la web de la Fundació Bit: <http://blog.fundaciobit.org> i a les oficines de la entitat)
- b) Fotocopia 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)
- c) Curriculum Vitae
- d) Certificació de la titulació de Certificat d'Escolaritat o formació laboral equivalent
- e) Nivell B1 de català. Justificat mitjançant certificat adient. (Aquells aspirants que no hagin acreditat documentalment els coneixements corresponents de la llengua catalana hauran de passar una prova específica del nivell B1 que serà eliminatòria. La superació d'aquesta prova no significa l'obtenció del nivell B1 de català.)

Només els candidats que compleixin amb els requisits passaran a la fase 2

Fase 2

1-Prova pràctica d'atenció telefònica:

- Dicció
- Expressió oral
- Vocabulari
- Escolta activa
- Capacitat d'adaptació a l'usuari

Durada estimada de 15 minuts

Només els candidats que superin la prova pràctica d'atenció telefònica amb una puntuació de 3,5 punts o superior podran continuar amb el procés de selecció.

2-Prova tipus test de coneixements d'informàtica bàsica:

- Sistema operatiu Windows
- Office
- Correu electrònic

Durada màxima de 15 minuts

Test amb 20 preguntes amb 4 respostes cadascuna. De cada pregunta solament una resposta de les quatre possibles serà correcta. Cada pregunta tindrà una puntuació total de 0,20 punts. Les preguntes mal contestades restaran 0,0667 punts, arrodonint al segon decimal.

3-Entrevista personal: Es valorarà la capacitat de comunicació, d'expressió i les competències específiques que es requereixen per la realització de la feina: ordre, control de les emocions, adaptabilitat i adequada expressió oral.

La baremació es realitzarà de la següent manera:

- | | |
|---|---------------|
| 1. Prova d'atenció telefònica | Màxim 5 punts |
| 2. Prova de coneixements d'informàtica bàsica | Màxim 4 punts |
| 3. Entrevista personal | Màxim 1 punt |



Conclores les proves i l'entrevista personal, la comissió de selecció elaborarà una llista provisional amb les puntuacions que han obtingut els aspirants, amb indicació del nombre del document nacional d'identitat i s'obrirà un termini de set dies naturals, des de l'endemà al de la publicació de la llista, per a la presentació d'al·legacions.

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

1. Puntuació de la prova d'atenció telefònica
2. Puntuació a la entrevista personal

La comissió de selecció, els dos dies hàbils després, valorarà les al·legacions i elaborarà la llista definitiva que s'eleva al Gerent per a la resolució definitiva del procés.

Les persones seleccionades hauran de superar (amb la condició d'apte) un curs específic d'atenció telefònica, d'una durada de 20 hores amb el següent temari:

- Atenció telefònica (4 hores)
- Aplicacions de telefonia. Millenium (4 hores)
- Aplicacions dels serveis. E-siap (4 hores)
- Protocols dels serveis. Manual de generalitats de citació per a ib-salut (4 hores)
- Pràctiques (4 hores)

La formació tindrà lloc a les instal·lacions del ParcBit. Després de la seva finalització es publicarà la llista amb la condició d'apte/no apte de tots els candidats/es.

Es fa la reserva de dos llocs de feina que podran ser cridats/des si es produeix una baixa en aquests llocs de feina.

Tota la informació del procés de selecció (convocatòries, llistes provisionals, definitives,...) es publicaran a través de la web de la Fundació Bit <http://blog.fundaciobit.org> i a les oficines de la Fundació Bit al ParcBit

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

Els criteris selectius han estat aprovats pel Gerent de la Fundació Bit

Pere Fuster Nadal
Gerent Fundació Bit