



Bases específiques que regiran el procés selectiu per contractar, amb caràcter d'interinitat en lloc vacant, dos llocs de feina de gestors telefònics (GEST01-18)

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 D, amb jornada completa de 37,5 hores setmanals per prestar serveis al Call Center de la Fundació Bit, situat dins el ParcBit de Palma.

La jornada es distribueix entre les 13:00h i les 20:00 hores de dilluns a divendres. Els dissabtes, quan toqui per rotació, entre les 7:00h i les 14:00h.

S'ofereix un salari brut anual de 15.715.50.-€ distribuït en dotze pagues.

Tercera.- El procés de selecció es realitzarà mitjançant una oferta d'ocupació pública amb la publicació al BOIB i els candidats/es 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 de graduat en educació secundària, graduat escolar, tècnic de grau mitjà corresponent a cicles formatius de grau mitjà, tècnic especialista corresponent a formació professional de primer grau, o un títol equivalent o formació laboral equivalent
- Coneixements de català, nivell mínim B1

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

Presidenta: Nieves Cañellas Rotger (titular) Cap d'àrea Call Center; Mar Casas Saenz (suplent) Coordinadora Call Center
Vocal 1: Lis Castro Morey (titular) Coordinadora Call Center; Eugenia Ortiz Mateu (suplent) Supervisora Call Center
Vocal 2: Rosa Maria Aparicio López (titular) Responsable serveis Call Center; Cristina Sanz Amo (suplent) Responsable Serveis Call Center
Secretària: Sonia Plaza García (titular) Tècnic Recursos Humans; Raquel Díaz Martín (suplent) Responsable Recursos Humans



Fase 1

Els aspirants hauran d'aportar la documentació justificativa (original i fotocòpia) a les oficines de la Fundació Bit, carrer Laura Bassi, s/n-Centre Empresarial Son Espanyol, Parc-Bit, en l'horari de 09:00h a 13:00h tot això sense perjudici de fer-ho en qualsevol de les formes previstes a la Llei 39/2015, d' 1 d' octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

- 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 l'entitat)
- b) Fotocòpia 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 graduat en educació secundària, graduat escolar, tècnic de grau mitjà corresponent a cicles formatius de grau mitjà, tècnic especialista corresponent a formació professional de primer grau, o un títol equivalent o formació laboral equivalent
- e) Nivell B1 de català. S'ha d'aportar certificat oficial expedit per l'Escola Balear d'Administració Pública o expedit o homologat per la Direcció General de Cultura i Joventut de la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitat

Les persones interessades en participar a la convocatòria disposen de 15 dies naturals per presentar la sol·licitud, comptadors a partir de l'endemà de la publicació d'aquesta resolució en el Butlletí Oficial de les Illes Balears

Finalitzat el termini per presentar les sol·licituds, es publicarà una llista provisional d'admesos i exclosos amb un termini de 7 dies naturals per a esmenar les possibles omissions i/o deficiències.

El Gerent de la entitat emetrà resolució amb la llista definitiva d'admesos i començarà la següent fase

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. Màxim 5 punts.



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 0,15 punts. Les preguntes mal contestades restaran 0,05 punts, arrodonint al segon decimal. Màxim 3 punts

3- Valoració dels coneixements de català

Nivell de català: 0,5 punts per B2 i 1 punt per C1 o superior amb un màxim de d'1 punt.

El nivell de català es justificarà amb un certificat oficial expedit per l'Escola Balear d'Administració Pública o expedit o homologat per la Direcció General de Cultura i Joventut de la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitat

4-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. Màxim d'1 punt.

La baremació es realitzarà de la següent manera:

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

Concloues 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 prelación a la puntuació final, serà el següent:

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

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



Les 6 persones amb una major puntuació seran les seleccionades per realitzar un curs específic d'atenció telefònica que s'haurà de superar amb la condició d'apte. El curs tindrà una durada de 20 hores amb el següent temari:

- Atenció telefònica (4 hores)
- Aplicacions de telefonia. Millenium (4 hores)
- Aplicacions dels serveis. Citagen (4 hores)
- Protocols dels serveis. Multiserveis(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 farà la reserva de quatre llocs de feina que podran ser cridats si es produeix una baixa en aquests dos llocs de feina contractats seguint l'ordre de prelación de les puntuacions del procés de selecció.

Tota la informació del procés de selecció es publicarà a 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

Palma, 30 de maig de 2018

Gerent

Gabriel Frontera Borrueco