



Luxemburgo, a 08.03.2023

REF.: CDT-AST4-2023-01
Ayudante del Servicio de Asistencia

GRADO: AST4

DEPARTAMENTO: Departamento de Informática

LUGAR DE DESTINO: Luxemburgo

El Centro de Traducción de los Órganos de la Unión Europea (en lo sucesivo, el «Centro de Traducción») se creó en 1994 para prestar servicios de traducción a los diversos órganos de la Unión Europea y tiene su sede en Luxemburgo. Desde su creación, la carga de trabajo del Centro ha aumentado considerablemente, y actualmente emplea a unas 200 personas.

Para responder a las necesidades del Departamento de «Informática» y, en particular, de la Sección de «Service Desk», el Centro de Traducción organiza un procedimiento de selección con la intención de establecer una lista de reserva para la contratación de agentes temporales de conformidad con el artículo 2, letra f), del Régimen aplicable a los otros agentes de la Unión Europea¹.

La plataforma informática cliente (estaciones de trabajo) del Centro de Traducción está basada en el sistema operativo Microsoft Windows, Microsoft Office 2019 y 365 (Outlook y Teams), y en aplicaciones informáticas desarrolladas internamente.

NATURALEZA DE LAS TAREAS

Bajo la autoridad directa del jefe de la Sección de «Desarrollo», el candidato contratado asumirá las tareas siguientes:

- a) Asistencia al superior jerárquico inmediato: asistir al responsable del Servicio de Asistencia en la gestión cotidiana del servicio; actualizar los documentos administrativos y técnicos y contribuir al buen clima de trabajo y de confianza, con objeto de favorecer una mejora continua de la calidad del funcionamiento del servicio.

¹ Esta misma lista de reserva se puede utilizar para la contratación de agentes temporales conforme a las disposiciones del artículo 2, letra b), y para la contratación de agentes contractuales conforme al artículo 3 bis del Régimen aplicable a los otros agentes de la Unión Europea. Los agentes internos contratados como agentes temporales con arreglo al artículo 2, letra f), del ROA (grupo de funciones AST) pueden utilizar esta publicación como medio de publicación interna.

b) Actividades de gestión y supervisión:

- Asistencia a los usuarios:
 - Seguimiento de los **incidentes de usuario** relacionados con los equipos y programas informáticos utilizados en el Centro (apoyo de primer nivel para todos los ámbitos; apoyo de segundo nivel en el sistema operativo del cliente y el software estándar de oficina), con el fin de ayudar a garantizar un apoyo de alta calidad al usuario; detectar problemas menores y puntuales a raíz de problemas importantes.
 - Ejecutar las **solicitudes de servicios** inscritas en el catálogo del Servicio Desk.
- Participación en las acciones y proyectos del Sistema Service Desk y Windows Management Group y, en particular, la gestión:
 - De Active Directory
 - Derechos y privilegios de los usuarios
 - De la plataforma Microsoft System Center
 - De los servicios Office 365
 - La seguridad de los entornos de Microsoft
- Documentación y formación: elaborar **documentación técnica**, redactar **manuales de usuario** e impartir **formaciones** sobre el entorno informático del Centro de Traducción, destinados principalmente a los nuevos usuarios.

A. Criterios de selección:

El procedimiento de selección está abierto a los candidatos que, a 05.04.2023, fecha límite de presentación de las candidaturas, cumplan los siguientes requisitos:

(1) **CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD**

- Ser nacional de uno de los Estados miembros de la Unión Europea;

Titulación y experiencia profesional:

- Un nivel de estudios postsecundarios correspondiente a **al menos 2 años de estudios**, sancionados por un título, seguidos de una experiencia profesional **de al menos 6 años** en las TIC, de los cuales **al menos 3 años** en relación con las funciones descritas en el presente procedimiento,
-
- Estudios secundarios sancionados por un título que dé acceso a la enseñanza postsecundaria, seguidos de una experiencia profesional de **al menos 9 años** en las TIC, de los cuales **al menos 3 años** en relación con las funciones descritas en el presente procedimiento

- Conocimientos lingüísticos: un conocimiento profundo de una de las lenguas oficiales de la Unión Europea (nivel C1 como mínimo) y un conocimiento satisfactorio de otra de ellas, en la medida necesaria para el desempeño de las funciones (nivel B2 como mínimo)².

(2) COMPETENCIAS TÉCNICAS:

- Conocimiento práctico de los productos de Microsoft System Center;
- Buenos conocimientos de Active Directory;
- Un buen conocimiento de la seguridad informática y la ciberseguridad;
- Buen conocimiento de las tecnologías LAN/WAN;
- Experiencia confirmada de al menos 3 años en el soporte informático a los usuarios en la plataforma Microsoft (Windows, Office 2019/2021 y Office 365);
- Buen conocimiento de una herramienta de gestión de incidentes y solicitudes de servicios.
- Certificación ITIL;
- Amplia experiencia en el ámbito de la redacción de documentación técnica y orientada a usuarios.
- Conocimiento del inglés (nivel B2).

(3) COMPETENCIAS TÉCNICAS VALORADAS

- Buen conocimiento de SharePoint.
- Buen dominio del gestor del servicio de Microsoft System Center;
- Buen dominio de PowerShell y VBScript;
- Experiencia en el uso de una herramienta de gestión de estaciones de trabajo (Microsoft System Center Configuration Manager u otra).
- Conocimiento del francés (al menos nivel A2).

(4) COMPETENCIAS NO TÉCNICAS

- Capacidad de interrelación: aptitud para trabajar en equipo, carácter sociable y capacidad para trabajar en un entorno multilingüe.
- Sentido de la responsabilidad: discreción, respeto de la confidencialidad, rigor, disponibilidad, rapidez y puntualidad.
- Competencias organizativas: aptitud para gestionar diferentes tareas y definir prioridades, espíritu metódico y de iniciativa, polivalencia.
- Capacidad de adaptación: aptitud para prestar asistencia y para trabajar incluso bajo presión, capacidad de aprendizaje y de adaptación a las evoluciones del entorno informático.

B. Procedimiento de selección:

(1) FASE DE PRESELECCIÓN

La fase de preselección se desarrollará en dos etapas:

- La primera se basará en los criterios de admisibilidad mencionados anteriormente [véase el punto A(1)], y su objeto es determinar si el candidato satisface todos los criterios de admisibilidad

² Estos niveles se definen según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL).

obligatorios y todos los requisitos formales establecidos en el procedimiento de candidatura. Los candidatos que no satisfagan dichos criterios y exigencias serán excluidos.

- La segunda fase tendrá en cuenta la experiencia profesional y las competencias técnicas esenciales [punto A(2)]. Se atribuirá una nota de 0 a 20 como resultado de esta etapa (nota mínima exigida: 12).

El Comité de Selección invitará a la fase de selección a los 15 candidatos que hayan superado la fase de preselección y hayan obtenido las mejores puntuaciones.

(2) FASE DE SELECCIÓN

La fase de selección se desarrollará en dos fases:

(i) Una prueba escrita (en inglés) que constará de los elementos siguientes:

- Un cuestionario de opción múltiple para evaluar los conocimientos de las personas candidatas en los ámbitos enumerados en los puntos A(2) y A(3).

Duración: 30 minutos.

- Un estudio de caso para evaluar las competencias escritas, las capacidades analíticas y las competencias de los candidatos en los ámbitos mencionados en el punto A(2) y el punto A(3)

Duración: 1 hora y 30 minutos.

La prueba escrita se calificará sobre 20: 8 puntos para el cuestionario de opciones múltiples y 12 puntos para el estudio de caso. La puntuación mínima necesaria para la prueba escrita es de 12 puntos.

Tenga en cuenta que los participantes cuya lengua principal sea el inglés deberán superar el examen escrito en su segunda lengua.

(ii) Una entrevista con el Comité de Selección, destinada a evaluar la capacidad de los candidatos para el ejercicio de las tareas descritas al inicio del documento. La entrevista también permitirá examinar, en particular, los conocimientos especializados de los candidatos, así como sus competencias en los ámbitos mencionados en los puntos A(2), A(3) y A(4).

Téngase en cuenta que solo se convocará a una entrevista a quienes hayan obtenido la puntuación mínima exigida en la prueba escrita.

La mayor parte de la entrevista tendrá lugar en inglés. También podrán evaluarse los conocimientos de otras lenguas indicadas por los candidatos.

La entrevista durará unos 40 minutos y se puntuará sobre 20 (puntuación mínima exigida: 12).

La prueba escrita y la entrevista tendrán lugar en Luxemburgo o a distancia.

Los candidatos invitados a pasar las pruebas recibirán toda la información pertinente a su debido tiempo. Tras la calificación de la prueba escrita y la entrevista, el Comité de Selección constituirá una lista de reserva de los candidatos, seleccionados por orden alfabético. Los candidatos seleccionados serán aquellos que hayan alcanzado la puntuación mínima exigida para todas las pruebas escritas y el mínimo exigido para la entrevista [véanse los puntos B.2.i) y B(2)(ii)]. Se señala a los candidatos que la inscripción en la lista de reserva no constituye una garantía de contratación.

Los candidatos convocados a las pruebas deberán presentar, el día de la entrevista, los justificantes pertinentes que correspondan a la información que figura en el formulario de solicitud, a saber, una prueba de su nacionalidad, copias de los diplomas, certificados y otros documentos que acrediten sus cualificaciones y experiencia profesional e indiquen claramente las fechas de inicio y finalización, la función desempeñada, la naturaleza exacta de sus tareas, etc. Si las pruebas se realizan a distancia, los

candidatos podrán enviar una copia de los documentos justificativos mencionados anteriormente por correo electrónico a la dirección E-Selection@cdt.europa.eu

Antes de elaborar la lista de reserva, el Comité de Selección examinará los documentos justificativos de los candidatos que hayan superado la entrevista y las pruebas escritas.

No obstante, antes de la firma del contrato, los candidatos seleccionados deberán presentar los ejemplares originales y copias certificadas de todos los documentos correspondientes que acrediten el cumplimiento de los criterios de admisibilidad.

Si, en cualquier momento del procedimiento de selección o contratación, se descubre que la información facilitada en una solicitud ha sido deliberadamente falsificada, el candidato será descalificado.

Los candidatos también serán descalificados si:

- no cumplieran todos los criterios de admisibilidad en la fecha límite de envío de las candidaturas;
- no presentaran los documentos justificativos requeridos

La lista de reserva tendrá validez hasta el 31.12.2023 y este período podrá prorrogarse a discreción de la autoridad del Centro de Traducción facultada para celebrar contratos.

C. Contratación:

En función de la situación presupuestaria, los candidatos seleccionados podrán acceder a un contrato de tres años (renovable) conforme al Régimen aplicable a los otros agentes de la Unión Europea. Si el grado de confidencialidad del trabajo realizado lo exige, el candidato seleccionado podrá solicitar una habilitación de seguridad.

Los candidatos seleccionados serán contratados en el grupo de funciones/grado AST4. El salario mensual de base corresponde al grado AST4 (escalón 1) y asciende a 4 739,68 EUR. Además de la remuneración de base, los miembros del personal pueden tener derecho a diferentes prestaciones, como una prestación para vivienda, una prestación por traslado (16 % del salario de base), etc.

Además, para ser admisible, y antes de su nombramiento, la persona seleccionada deberá:

- encontrarse en situación regular respecto de las obligaciones impuestas por la ley que regula el servicio militar;
- ofrecer las garantías de moralidad requeridas para el ejercicio de las funciones en cuestión (disfrutar plenamente de sus derechos cívicos)³;
- Someterse al examen médico previsto por el Centro de Traducción para cumplir lo dispuesto en el artículo 12, apartado 2, del Régimen aplicable a otros agentes de la Unión Europea.

D. Procedimiento de candidatura

Las personas interesadas deberán cumplimentar su candidatura en línea en Systal (https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US) antes de que expire el plazo.

Se recomienda encarecidamente a los candidatos no esperar a los últimos días para presentar su candidatura. La experiencia demuestra que el sistema puede sobrecargarse a medida que se aproxima la fecha límite de inscripción de candidaturas, lo que dificultaría la presentación dentro de los plazos previstos.

³ Las personas candidatas deberán proporcionar un certificado oficial de antecedentes penales.

Se deberá indicar la lengua principal y la segunda lengua en la candidatura. Esta indicación se tendrá en cuenta para determinar la lengua de la prueba escrita.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

El Centro de Traducción aplica una política de igualdad de oportunidades en materia de empleo y acepta las candidaturas independientemente de la edad, la raza, las convicciones políticas, filosóficas o religiosas, el sexo o la orientación sexual, la discapacidad, el estado civil o la situación familiar.

INDEPENDENCIA Y DECLARACIÓN DE INTERESES

Antes de asumir sus funciones, se instará a la persona titular del puesto a formular una declaración en la que se comprometa a actuar de manera independiente en favor del interés público y a presentar una declaración en relación con cualesquiera intereses que puedan considerarse perjudiciales para su independencia.

E. Información general

REVISIÓN DEL EXAMEN – RECURSOS – RECLAMACIONES

Los candidatos que consideren justificado formular una reclamación contra una decisión particular pueden, en cualquier momento del procedimiento de selección, solicitar informaciones complementarias en relación con esta decisión al presidente del comité de selección, interponer un recurso o presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo Europeo (véase el Anexo I).

SOLICITUDES DE ACCESO DE LOS CANDIDATOS A INFORMACIONES QUE LES CONCIERNAN

En el contexto de los procedimientos de selección se reconoce a los candidatos un derecho específico de acceder a ciertas informaciones que les conciernan directa e individualmente. En virtud de este derecho, podrá facilitarse información adicional sobre su participación en el procedimiento de selección a los candidatos que lo soliciten. Los candidatos deberán enviar su solicitud por escrito al presidente del comité de selección en el plazo de un mes tras la notificación de los resultados obtenidos en el marco del procedimiento de selección. La respuesta les llegará en el plazo de un mes. Las solicitudes se tratarán teniendo en cuenta el carácter confidencial de los trabajos del Comité de Selección que prevé el Estatuto de los funcionarios.

PROTECCIÓN DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El Centro de Traducción, como responsable de la organización del procedimiento de selección, garantiza que los datos personales de los candidatos son tratados respetando plenamente el Reglamento (UE) n.º 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos, y por el que se derogan el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión n.º 1247/2002/CE (DO L 295 de 21.11.2018, p. 39). Esto se aplica en particular a la confidencialidad y a la seguridad de dichos datos.

Los candidatos tienen derecho a recurrir en cualquier momento al Supervisor Europeo de Protección de Datos (edps@edps.europa.eu).

Consulte la [declaración de confidencialidad específica](#).

Dado que el Estatuto se aplica a los procedimientos de selección, tenga en cuenta que los procedimientos judiciales son de carácter confidencial. Si, en cualquier fase del procedimiento de selección, los candidatos consideran que sus intereses se han visto perjudicados por una decisión específica, podrán hacer uso de los medios siguientes:

I. SOLICITUD DE PRECISIONES O DE REVISIÓN DEL EXAMEN

- Introducir una solicitud de precisiones o de revisión del examen en forma de carta motivada, que se dirigirá:

A la atención del presidente del Comité de Selección CDT-AST4-2023-01

Centre de Traduction
Bâtiment Technopolis Gasperich
Bureau 3077
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxemburgo

en un plazo de 10 días naturales a contar desde la fecha de envío de la carta en la que se notifique la decisión. El comité de selección comunicará su respuesta en el plazo más breve.

II. VÍAS DE RECURSO

- Introducir una reclamación basada en el artículo 90, apartado 2, del Estatuto de los funcionarios de la Unión Europea, y dirigirla:

**A la atención de la autoridad facultada para celebrar los contratos de compromiso
CDT-AST4-2023-01**

Centre de Traduction
Bâtiment Technopolis Gasperich
Bureau 3077
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxemburgo

Los plazos previstos (véase el Estatuto de los funcionarios ex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20180101:FR:PDF) comienzan a correr a partir de la notificación al candidato del acto supuestamente lesivo.

Se llama la atención de los candidatos sobre el hecho de que la autoridad facultada para proceder a los nombramientos no está facultada para modificar las decisiones del comité de selección. De conformidad con una jurisprudencia consolidada del Tribunal de Justicia, el amplio poder de apreciación de los comités de selección no está sujeto al control del juez de la UE salvo en caso de violación manifiesta de las normas que regulan los trabajos del comité.

III. RECLAMACIONES DIRIGIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

- Los candidatos pueden presentar su reclamación al:

Defensor del Pueblo Europeo

1 avenue du Président-Robert-Schuman – CS 30403
F-67001 Estrasburgo Cedex

de conformidad con el artículo 228, apartado 1, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y de acuerdo con las condiciones previstas en el Reglamento (UE, Euratom) 2021/1163 del Parlamento Europeo, de 24 de junio de 2021, por el que se fijan el Estatuto y las condiciones generales de ejercicio de las funciones del Defensor del Pueblo (Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo) y por el que se deroga la Decisión 94/262/CECA, CE, Euratom (DO L 253 de 16.7.2021, pp. 1-10).

Debe tenerse en cuenta que la presentación de una reclamación ante el Defensor del Pueblo Europeo no conlleva la interrupción del plazo obligatorio establecido en el artículo 90, apartado 2, y en el artículo 91 del Estatuto de los funcionarios para presentar una reclamación o interponer recurso ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea al amparo del artículo 270 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea. Del mismo modo, se recuerda que, de conformidad con el artículo 2, apartado 3, del Reglamento (UE, Euratom) 2021/1163 del Parlamento Europeo, de 24 de junio de 2021, por el que se fijan el Estatuto y las condiciones generales de ejercicio de las funciones del Defensor del Pueblo (Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo) y por el que se deroga la Decisión 94/262/CECA, CE, Euratom, toda reclamación presentada ante el Defensor del Pueblo deberá ir precedida de los trámites administrativos pertinentes ante los órganos correspondientes.