



LUXEMBURGO, a **APR 02 2019**

REF.:

CDT-ACIII-2019/02

**Ayudante del Servicio de
Asistencia**

GRADO:

GF III

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.

A fin de responder a las necesidades de la Sección del Servicio de Asistencia del Departamento de Informática, el Centro de Traducción abre un procedimiento de selección con el objetivo de elaborar una lista de reserva para la contratación de un agente contractual en calidad de ayudante de ofimática del Servicio de Asistencia.

Su misión será desempeñar, en colaboración con los miembros del Departamento de Informática, las funciones de asistencia informática y de ejecución de solicitudes de servicios en beneficio de los usuarios internos y externos (clientes/proveedores) del Centro de Traducción.

La plataforma informática de los clientes (puestos de trabajo) del Centro de Traducción está basada en el sistema operativo Windows 10, el paquete Microsoft Office 2016, la mensajería Lotus Notes y aplicaciones informáticas desarrolladas internamente.

CENTRO DE TRADUCCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE LA UNIÓN EUROPEA

Bâtiment Drosbach • 12E, rue Guillaume Kroll • L-1882 Luxembourg • Tel.: +352 42 17 11 1 • Fax: +352 42 17 11 220 • Correo electrónico: cdt@cdt.europa.eu • Internet:

<http://cdt.europa.eu>

NATURALEZA DE LAS TAREAS

- a) Asistencia al superior jerárquico inmediato: asistir al responsable del Servicio de Asistencia en la gestión cotidiana del servicio; proponer mejoras en los ámbitos de su competencia; coordinar y actualizar los documentos administrativos y contribuir al buen clima de trabajo y de confianza, con objeto de favorecer una mejora continua de la calidad del funcionamiento del servicio y la eficacia del superior jerárquico.
- b) Actividades de gestión y seguimiento: garantizar la gestión y el seguimiento de las actividades de la Sección.
- Asistencia a los usuarios:
 - Efectuar el seguimiento de **incidentes de usuarios** relativos a los equipos y el *software* empleados en el Centro (asistencia de primer nivel en todos los ámbitos; asistencia de segundo nivel al sistema operativo del cliente y al *software* de ofimática estándar), con el fin de ayudar a proporcionar una asistencia de calidad a los usuarios; diferenciar los problemas menores y puntuales de los problemas graves que requieran un intercambio de información con otros agentes (personal del Servicio de Asistencia a sistemas de clientes u otras secciones) con el fin de contribuir al establecimiento y el mantenimiento de un entorno que garantice una arquitectura informática coherente y eficiente.
 - Ejecutar las **solicitudes de servicios** registradas en el catálogo del Servicio de Asistencia: instalación y traslados de los equipos de los clientes (puesto de trabajo y periféricos), aplicación de soluciones automatizadas de instalación y mantenimiento de *software*, asistencia técnica durante las reuniones por videoconferencia, preparación de los equipos de teletrabajo ocasional, etc., con el fin de contribuir a una gestión eficaz del entorno de los clientes TI del Centro.
 - Seguimiento de fallos de hardware: efectuar el **seguimiento de los fallos de hardware** aparecidos en los diferentes equipos de los clientes con el fin de contribuir a garantizar a los usuarios el empleo de un equipo eficaz.
 - Documentación y formación: elaborar **documentación técnica**, redactar **manuales de usuario** e impartir **formación** sobre el entorno informático del Centro de Traducción, destinados principalmente a los nuevos usuarios y los nuevos teletrabajadores.
- c) Otras actividades de asistencia: desempeñar funciones de diversa índole, tales como recibir y verificar los productos de conformidad con las necesidades expresadas por el Centro; proponer procedimientos e incentivar y poner en práctica aquellos que ya han sido identificados en el departamento; efectuar las intervenciones necesarias sobre la base de los procedimientos acordados o establecidos; garantizar una comunicación transversal entre las distintas secciones; mantener el contacto con los clientes, proveedores y socios externos.

1. CRITERIOS DE SELECCIÓN

El procedimiento de selección está abierto a los candidatos que, a ... **MAY..0.6.2019**..... ..., fecha límite de presentación de las candidaturas, cumplan los siguientes requisitos:

a) **CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD**

- Ser nacional de uno de los Estados miembros de la Unión Europea.
- Cualificaciones:
 - poseer un título de enseñanza superior sancionado por un diploma,
 - poseer un nivel de enseñanza secundaria sancionado por un diploma que dé acceso a la enseñanza superior y una experiencia profesional pertinente de al menos tres años.
- Conocimientos lingüísticos: un conocimiento profundo de una de las lenguas oficiales de la Unión Europea y un conocimiento satisfactorio de otra de ellas, en la medida necesaria para el desempeño de sus funciones.

b) **COMPETENCIAS TÉCNICAS ESENCIALES**

- Tras la obtención de las cualificaciones y la experiencia profesional antes mencionadas, los candidatos deberán haber adquirido al menos tres años de experiencia profesional a tiempo completo, de los cuales al menos dos años en el ámbito de la asistencia informática a los usuarios.
- Uso avanzado de soluciones y herramientas Microsoft (Windows 10, paquete Office).
- Muy buen conocimiento de los diferentes equipos informáticos de los clientes (ordenadores, clientes ligeros, portátiles, teléfonos IP, impresoras personales y multifunción, etc.); buen conocimiento de la configuración de estos equipos.
- Buen conocimiento de una herramienta de gestión de incidentes y solicitudes de servicios informáticos.
- Buen conocimiento de herramientas TAO (traducción asistida por ordenador), como SDL Studio u otras.
- Buen conocimiento de SharePoint.
- Buen conocimiento de herramientas y tecnologías de videoconferencia.
- Buen conocimiento de herramientas y tecnologías en relación con el teletrabajo.
- Experiencia en el uso de una herramienta de gestión de puestos de trabajo (Microsoft System Center Configuration Manager u otra).
- Amplia experiencia en el ámbito de la redacción de documentación técnica y orientada a usuarios.
- Muy buen conocimiento del francés o del inglés (nivel C1) y un conocimiento satisfactorio del francés o del inglés (nivel A2).

c) **COMPETENCIAS TÉCNICAS VALORADAS**

- Certificación ITIL V3 Foundation.
- Conocimiento satisfactorio de una tercera lengua oficial de la Unión Europea.

d) **COMPETENCIAS NO TÉCNICAS ESENCIALES**

- Capacidad de interrelación: aptitud para trabajar en equipo, facilidad de comunicación a todos los niveles (internos y externos), 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 capacidad 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.

Estas competencias se evaluarán en la prueba escrita y la entrevista [consulte el punto 2, letra b), incisos i) e ii)].

2. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

a) FASE DE PRESELECCIÓN

La fase de preselección se desarrollará en dos etapas:

- La primera se basará en los criterios de admisibilidad mencionados anteriormente [punto 1, letra a)], y su objeto es determinar si el candidato satisface todos los criterios de admisibilidad obligatorios y todos los requisitos formales establecidos en el procedimiento de solicitud. Los candidatos que no satisfagan dichos requisitos serán excluidos.
- En la segunda etapa se tendrá en cuenta la experiencia profesional de los candidatos, así como otros criterios indicados en el punto 1, letra b), «Competencias técnicas esenciales». Se atribuirá una nota de 0 a 20 como resultado de esta etapa (nota mínima exigida: 10).

El Comité de Selección invitará a los 15 candidatos que hayan superado la fase de preselección y obtenido las mejores calificaciones a pasar una prueba escrita y una entrevista.

b) FASE DE SELECCIÓN

La fase de selección sigue el procedimiento descrito a continuación. Se desarrollará en dos etapas:

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

- Un cuestionario de opciones múltiples (16 preguntas) para evaluar los conocimientos de los candidatos en los ámbitos enumerados en el punto 1, letra b).
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 1, letra b).
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 nota mínima exigida para el conjunto de las pruebas es de 12 puntos.

Los candidatos deberán optar por el inglés o el francés en el marco de la prueba escrita. Hay que señalar que los candidatos cuya lengua principal sea el francés deberán hacer las pruebas en inglés y, en cambio, aquellos cuya lengua principal sea el inglés deberán optar por el francés.

(ii) Una entrevista con el Comité de Selección, destinada a evaluar la capacidad de los candidatos para el ejercicio de las funciones descritas anteriormente. La entrevista también permitirá examinar, en particular, los conocimientos especializados de los candidatos, así como sus competencias en los ámbitos mencionados en el punto 1, letras b), c) y d).

La entrevista se celebrará el mismo día que la prueba escrita o en los días siguientes.

Duración de la entrevista: aproximadamente 40 minutos.

La entrevista se calificará sobre 20 (mínimo exigido: 12 puntos).

La prueba escrita y la entrevista tendrán lugar en Luxemburgo.

Tras la calificación de la prueba escrita y la entrevista, el Comité de Selección elaborará una lista de reserva de los candidatos, seleccionados en orden alfabético. Los candidatos seleccionados son aquellos que hayan obtenido la puntuación total mínima requerida para la prueba escrita y la

puntuación mínima para la entrevista [véanse los incisos i) e ii)]. Se señala a los candidatos que la inscripción en la lista de reserva no constituye una garantía de contratación.

Los candidatos convocados a la prueba escrita y a la entrevista deberán presentar, el día de la entrevista, los documentos justificativos pertinentes correspondientes a la información que figura en el formulario de candidatura, es decir, copias de los diplomas, certificados y otra documentación que acredite sus cualificaciones y experiencia profesional, indicando claramente las fechas de inicio y finalización, sus funciones, la naturaleza exacta de sus tareas, etc.

No obstante, antes de que se firme el 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.

La lista de reserva tendrá una validez de 12 meses a contar desde la fecha de su constitución y podrá prorrogarse a discreción de la autoridad del Centro de Traducción facultada para celebrar contratos.

3. CONTRATACIÓN

En función de la situación presupuestaria, todo candidato seleccionado podrá acceder a un contrato de dos años (renovable) conforme al Régimen aplicable a los otros agentes de la Unión Europea. Según el nivel de confidencialidad de los trabajos realizados, el candidato seleccionado podrá verse en la obligación de solicitar una habilitación de seguridad.

El candidato elegido será contratado en el grupo de funciones III. El salario mensual de base corresponde al grado 8 (escalón 1) y asciende a 2 704,38 EUR. Al salario de base pueden añadirse diversos complementos, como una asignación familiar, una indemnización por expatriación (16 % del sueldo base), etc.

Además, para ser contratado, el candidato deberá, antes de su contratación:

- encontrarse en situación regular respecto a las leyes del servicio militar que le sean aplicables;
- ofrecer las garantías morales requeridas para el ejercicio de las funciones en cuestión (estar en plena posesión de sus derechos cívicos)¹;
- someterse al examen médico realizado por los médicos designados por el Centro de Traducción a fin de satisfacer los requisitos establecidos en el artículo 28, letra e), del Estatuto de los funcionarios de la Unión Europea.

4. PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE CANDIDATURA:

El candidato interesado debe inscribirse electrónicamente dentro del plazo establecido.

Se recomienda encarecidamente a los candidatos no esperar a los últimos días para presentarla. 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.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

¹ Los candidatos deben aportar un certificado oficial que confirme que no tienen antecedentes penales.

El Centro de Traducción aplica una política de igualdad de oportunidades en materia de empleo y acepta las candidaturas sin distinción de edad, raza o convicción política, filosófica o religiosa, sexo y orientación sexual, discapacidad, estado civil o situación familiar.

INDEPENDENCIA Y DECLARACIÓN DE INTERESES

Antes de asumir sus funciones, el candidato seleccionado estará obligado a presentar una declaración de compromiso para actuar con independencia en pro del interés público y a declarar cualquier interés que pueda considerarse perjudicial para su independencia.

5. INFORMACIÓN GENERAL

REVISIÓN DEL EXAMEN – RECURSOS – RECLAMACIONES

En todas las etapas del procedimiento de selección, los candidatos que consideren que una determinada decisión es lesiva para sus intereses podrán dirigirse al presidente del Comité de Selección con el fin de obtener precisiones en relación con esa decisión, interponer recurso o presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo Europeo (véase el anexo 1).

SOLICITUDES DE ACCESO DE LOS CANDIDATOS A INFORMACIÓN QUE LES CONCIERNA

En el contexto de los procedimientos de selección, se reconoce a los candidatos un derecho específico de acceder a determinada información que les concierna directa e individualmente. En virtud de este derecho, podrá brindarse información complementaria en relación con su participación en el procedimiento de selección a los candidatos que así lo soliciten. Los candidatos deberán presentar dichas solicitudes 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 se enviará en el plazo de un mes. Las solicitudes serán tratadas teniendo en cuenta el carácter confidencial de los trabajos del Comité de Selección, de acuerdo con el Estatuto de los funcionarios.

PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

El Centro de Traducción, en cuanto responsable de la organización del procedimiento de selección, vela por que los datos de carácter personal de los candidatos sean 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. Esta circunstancia se aplica, en particular, a la confidencialidad y a la seguridad de estos datos.

El candidato tiene derecho a recurrir en cualquier momento al Supervisor Europeo de Protección de Datos (edps@edps.europa.eu).

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

ANEXO 1 SOLICITUDES DE REVISIÓN DEL EXAMEN – VÍA DE RECURSO – RECLAMACIONES ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

Dado que el Estatuto se aplica a los procedimientos de selección, se recuerda que todas las fases de este procedimiento están cubiertas por el carácter confidencial previsto en el Estatuto de los funcionarios. Si en cualquier etapa del presente procedimiento de selección los candidatos consideran que una decisión es lesiva para sus intereses, podrán emprender las acciones que se indican a continuación:

I. SOLICITUD DE PRECISIONES O DE REVISIÓN DEL EXAMEN

- Presentar una solicitud de información adicional o de revisión del examen en forma de carta motivada, que se dirigirá a:

A la atención del Presidente del Comité de Selección CDT-ACIII-2019/02

Bureau 3076
Centre de Traduction
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxemburgo

en un plazo de 10 días 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 posible.

II. VÍAS DE RECURSO

- Presentar una reclamación en virtud del artículo 90, apartado 2, del Estatuto de los funcionarios de la Unión Europea, que debe dirigirse a la dirección siguiente:

Autorité habilitée à conclure des contrats d'engagement (réf.: CDT-ACIII-2019/02)

Bureau 3076
Centre de Traduction
12E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxemburgo

Los plazos para iniciar estos dos tipos de procedimientos empiezan a contar a partir de la notificación del acto supuestamente lesivo de sus intereses [véase el Estatuto de los funcionarios modificado por el Reglamento del Consejo (CE, Euratom) n.º 1023/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 287 de 29.10.2013, p. 15) - <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=es>].

Se recuerda a los candidatos que la autoridad facultada para celebrar contratos no está facultada para modificar las decisiones del Comité de Selección. Según jurisprudencia reiterada, el amplio poder de apreciación de los comités de selección no está sujeto al control de la justicia comunitaria salvo en caso de infracción flagrante de las normas que presiden los trabajos del comité.

III. RECLAMACIÓN ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

- Los candidatos pueden dirigir su reclamación al:

Defensor del Pueblo Europeo

1 avenue du Président Robert Schuman – BP 403
F-67001 Estrasburgo Cedex

conforme al artículo 228, apartado 1, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y de acuerdo con las condiciones previstas en la Decisión 94/262/CECA, CE, Euratom del Parlamento

Europeo, de 9 de marzo de 1994, sobre el estatuto del Defensor del Pueblo y sobre las condiciones generales del ejercicio de sus funciones (DO L 113 de 4.5.1994, p. 15).

Debe tenerse en cuenta que la presentación de una reclamación ante el Defensor del Pueblo Europeo no interrumpe el plazo establecido en el artículo 90, apartado 2, y el artículo 91 del Estatuto de los funcionarios para presentar, respectivamente, 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. Se recuerda igualmente que, conforme al artículo 2, apartado 4, de la Decisión 94/262/CECA, CE, Euratom del Parlamento Europeo, de 9 de marzo de 1994, sobre el estatuto del Defensor del Pueblo y sobre las condiciones generales del ejercicio de sus funciones, cualquier reclamación presentada ante el Defensor del Pueblo Europeo deberá estar precedida de las adecuadas gestiones administrativas ante las instituciones u órganos de que se trate.