



Luxemburgo, 6 de mayo de 2022

REF.: **CDT-ACIII-2022-01**
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 cuenta con unos 200 empleados.

A fin de responder a las necesidades de la Sección «Servicio de Asistencia» del Departamento de Informática, el Centro de Traducción organiza 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 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

- 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.

b) Actividades de gestión y supervisión:

- 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 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 Sistema de Service Desk 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 traslado de los equipos clientes (puesto de trabajo y periféricos), utilización de soluciones automatizadas de instalación y mantenimiento de software, asistencia técnica durante las reuniones por videoconferencia, durante los procedimientos de selección organizados por la sección de Recursos Humanos y durante las reuniones del Consejo de Administración en línea, 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 clientes con el fin de garantizar a los usuarios 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.
- c) Otras actividades de apoyo: recibir y comprobar las entregas de equipos, aplicar los procedimientos existentes y participar en su evolución, garantizar una comunicación transversal entre las diferentes secciones en el marco del soporte, estar en contacto con clientes, proveedores y socios externos.

A. CRITERIOS DE SELECCIÓN

El procedimiento de selección está abierto a los candidatos que, a 04.06.2022, 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;
- Cualificaciones:
 - i) un nivel de enseñanza superior acreditado por un título, o
 - ii) un nivel de enseñanza secundaria acreditado por un título 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 (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)¹.

(2) COMPETENCIAS TÉCNICAS ESENCIALES

- Haber completado los estudios pertinentes en el ámbito de la informática, con obtención de un diploma.
- Experiencia demostrada de al menos 2 años en asistencia informática a los usuarios.
- Buen dominio de las soluciones y herramientas de Microsoft (Windows, Office 2019 y 365).
- Buen conocimiento de los distintos equipos informáticos clientes (ordenadores personales, ordenadores portátiles, teléfonos IP, impresoras personales y multifuncionales, etc.).
- Buen conocimiento de una herramienta de gestión de incidentes y solicitudes de servicios.
- Buen conocimiento de herramientas y tecnologías de videoconferencia.
- Buen conocimiento de herramientas y tecnologías en relación con el teletrabajo.
- Amplia experiencia en el ámbito de la redacción de documentación técnica y orientada a usuarios.
- Conocimientos de inglés a nivel B2 como mínimo;

(3) COMPETENCIAS TÉCNICAS VALORADAS

- Buen conocimiento de herramientas TAO (traducción asistida por ordenador), como SDL Studio u otras.
- Buen conocimiento de SharePoint.
- Experiencia en el uso de una herramienta de gestión de estaciones de trabajo (Microsoft System Center Configuration Manager u otra).
- Certificación ITIL V3 Foundation.
- Conocimientos de francés

(4) COMPETENCIAS NO TÉCNICAS ESENCIALES

- 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.

Estas competencias se valorarán durante la prueba escrita y en la entrevista [consulte el punto B (2), incisos i) e ii) infra].

¹ Estos niveles se definen según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL).

B. PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

(1) FASE DE PRESELECCIÓN

La fase de preselección se desarrollará en dos fases:

- 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 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 opción múltiple 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.

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

obtenido la puntuación total mínima requerida para la prueba escrita y la puntuación mínima requerida para la entrevista [véanse los incisos i) e ii)]. Se indica a los candidatos que la inscripción en una 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 justificantes pertinentes de la información que figura en el impreso de candidatura, a saber, copias de los títulos, certificados y otros documentos que acrediten sus cualificaciones y que acrediten su experiencia profesional e indiquen claramente las fechas de inicio y fin, el puesto ocupado, la naturaleza exacta de las tareas, etc. Si las pruebas se organizan a distancia, los candidatos podrán enviar una copia de los justificantes solicitados anteriormente por correo electrónico a 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. La lista de reserva tendrá validez hasta el 31.12.2022 y este periodo podrá prorrogarse a discreción de la autoridad del Centro de Traducción facultada para celebrar contratos.

C. CONTRATACIÓN:

En función de la situación presupuestaria, se ofrecerá a las personas seleccionadas un contrato de dos años (renovable) conforme al Régimen aplicable a los otros agentes de la Unión Europea². En función del nivel de confidencialidad de los trabajos realizados, el candidato seleccionado podrá verse en la obligación de solicitar una habilitación de seguridad.

La persona seleccionada será contratada en el grupo de funciones III. El salario mensual de base corresponde al grado 8 (escalón 1) y asciende a 2 830,56 EUR. Además de la remuneración de base, los miembros del personal pueden tener derecho a diferentes asignaciones, como la asignación familiar, la indemnización por expatriación (16 % del salario de base), etc.

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

- 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 (disfrutar plenamente de sus derechos cívicos)³;
- someterse al examen médico realizado por los médicos asesores de un servicio designado por el Centro de Traducción para cumplir lo dispuesto en el artículo 82, apartado 3, del Régimen aplicable a los otros agentes de la Unión Europea.

² En casos debidamente justificados, la AFCC podrá decidir celebrar contratos de duración limitada. Estos contratos estarán justificados en el caso de proyectos de duración limitada, cuando el Centro necesite adquirir conocimientos actualizados en un ámbito específico, o para sustituir a miembros del personal en caso de ausencia.

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

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 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.

Le recomendamos encarecidamente que no espere 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 de la candidatura dentro de los plazos previstos.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

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

El titular del puesto se compromete a realizar una declaración para actuar de forma independiente en interés del público y a realizar una declaración en relación con todo interés que pueda considerarse perjudicial para su independencia.

E. INFORMACIÓN GENERAL

REVISIÓN DEL EXAMEN – RECURSO – RECLAMACIÓN

En todas las etapas del procedimiento de selección, los candidatos que consideren perjudicados sus intereses por una decisión del Comité de Selección podrán dirigirse al presidente del mismo para obtener precisiones en relación con esta decisión, introducir un recurso o presentar una reclamación ante el Defensor del Pueblo Europeo (véase el anexo 1).

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, en las condiciones descritas a continuación, a ciertas informaciones que les conciernan directa e individualmente. En virtud de este derecho, se podrán proporcionar a un candidato informaciones complementarias si este hubiera presentado una solicitud relativa a su participación en el procedimiento de selección. Las solicitudes de información se deberán presentar por escrito al presidente del Comité de Selección. La respuesta se enviará en un plazo de un mes tras la recepción de la solicitud. Las solicitudes serán tratadas teniendo en cuenta el carácter confidencial de los trabajos de los comités de selección previsto por el Estatuto.

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 todo momento al Supervisor Europeo de Protección de Datos (edps@edps.europa.eu).

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

ANEXO 1 SOLICITUDES DE REVISIÓN DEL EXAMEN – VÍAS 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 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

- Presentar una solicitud de aclaración o de revisión del examen en forma de carta motivada, que se dirigirá a la siguiente dirección:

Président du comité de sélection CDT-ACIII-2022/01

Centre de Traduction
Bâtiment Technopolis Gasperich
Bureau 3077
12 E, 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. PROCEDIMIENTO DE RECURSO

- Presentar una reclamación basada en el artículo 90, apartado 2, del Estatuto de los funcionarios de la Unión Europea, y enviarla a la siguiente dirección:

Autorité habilitée à conclure des contrats d'engagement (réf.: CDT-ACIII-2022/01)

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

Para estos dos tipos de procedimientos, los plazos previstos por el Estatuto, tal como ha sido modificado por el Reglamento (UE, Euratom) n.º 1023/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 287 de 29.10.2013, p. 15 5) – <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr> empiezan a contar a partir de la notificación al candidato del acto por el que supuestamente se ha visto agraviado.

Cabe señalar que la autoridad facultada para celebrar los contratos no está facultada para modificar las decisiones del Comité de Selección. De conformidad con la jurisprudencia reiterada del Tribunal de Justicia, el amplio poder de apreciación de los comités de selección no está sujeto al control del Tribunal salvo en caso de violación evidente de las normas que rigen los procedimientos de selección.

III. RECLAMACIONES DIRIGIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO EUROPEO

- Presentar, como cualquier otro ciudadano de la Unión, una reclamación ante el:

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.