



**Vacante para un puesto de asistente del servicio de asistencia de TIC (agente contractual, GF III) en la Oficina Europea de Apoyo al Asilo (EASO)**

**REF.: EASO/2019/CA/008**

<b>Publicación</b>	<b>Externa</b>
<b>Denominación del puesto</b>	<b>Asistente del servicio de asistencia de TIC</b>

## **1. QUIÉNES SOMOS**

La Oficina Europea de Apoyo al Asilo (la «EASO»), creada en virtud del Reglamento 439/2010<sup>1</sup>, refuerza la cooperación práctica entre los Estados miembros de la Unión Europea (UE) en materia de asilo, contribuye a la aplicación del Sistema Europeo Común de Asilo (SECA) y presta apoyo a los Estados miembros sometidos a presiones especiales en sus sistemas de asilo y acogida.

La EASO desempeña concretamente tres funciones principales:

1. Apoyo a la cooperación práctica entre los Estados miembros en materia de asilo, principalmente a través de actividades de formación y de calidad, información sobre el país de origen (IPO), estadísticas y análisis, redes especializadas de expertos, seminarios sobre cooperación práctica, apoyo temático sobre menores no acompañados, trata de seres humanos y cuestiones de género;
2. Apoyo a los Estados miembros sometidos a especial presión mediante ayuda urgente, incluido el despliegue de equipos de apoyo en materia de asilo para ayudarles a gestionar las solicitudes de asilo y establecer las instalaciones de acogida pertinentes;
3. Contribución a la instauración del SECA mediante la recogida y el intercambio de información sobre buenas prácticas, la elaboración de un informe anual sobre la situación del asilo en la Unión Europea en relación con la totalidad del procedimiento de asilo en los Estados miembros y la adopción de documentos técnicos sobre la aplicación del nuevo acervo de la UE en materia de asilo.

La sede de la EASO está en el puerto de La Valeta (Malta).

---

<sup>1</sup> Reglamento (UE) n.º 439/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 2010 (DO L 132, 25.5.2010, p. 11).



## 2. QUÉ OFRECEMOS

El **asistente del servicio de asistencia de TIC** formará parte del equipo de la Unidad de TIC de la EASO y dependerá del jefe del Sector de servicio de asistencia. La principal responsabilidad del asistente del servicio de asistencia será la resolución profesional, oportuna y de calidad de los problemas en el ámbito del apoyo a las TIC.

El desempeño de lo anterior se llevará a cabo mediante un exhaustivo proceso de decisión técnica y con un alto nivel de profesionalidad.

Las obligaciones y las actividades incluirán, entre otras, las siguientes:

1. Garantizar que los procesos de gestión de servicios de TI y las mejores prácticas, las instrucciones de trabajo y otra documentación pertinente relativa a los procedimientos del servicio de asistencia se utilizan para la gestión eficiente de todas las tareas relacionadas con las TIC; realizar un seguimiento y actualizar las solicitudes de servicio en el sistema de *tickets* y colaborar en una mayor personalización del sistema de *tickets* del servicio de asistencia;
2. Ejercer el proceso de toma de decisiones para establecer prioridades con el fin de atribuir eficientemente los *tickets* de incidencias al personal de apoyo a las TIC para su adecuada resolución;
3. Garantizar la existencia de un historial de activos actualizado y una base de datos de gestión de la configuración para garantizar que se disponga de información exacta sobre los equipos para la resolución oportuna de los problemas;
4. Prestar apoyo al servicio de asistencia de TIC, asegurando el seguimiento de un sistema de *tickets* y de conformidad con los ANS establecidos y los indicadores clave de rendimiento;
5. Garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones de videoconferencia de la EASO;
6. Prestar un apoyo eficaz a la infraestructura de VoIP de la EASO;
7. Garantizar el mantenimiento adecuado de la plataforma de gestión de dispositivos móviles de la EASO y garantizar la migración correcta de las plataformas tecnológicas móviles;
8. Instalar componentes de hardware y software, actualizaciones, estaciones de trabajo, periféricos, teléfonos de sobremesa y móviles, unidades de videoconferencia y soporte de unidades lógicas, garantizando al mismo tiempo su mantenimiento y actualización;
9. Realizar controles de calidad previos a la implantación para plataformas de sobremesa y portátiles; establecer y actualizar la documentación de entrega y mantenimiento correspondiente;
10. Prestar asistencia en las operaciones de despliegue sobre el terreno de la EASO mediante logística y un servicio de asistencia eficaz;

11. Garantizar que la encriptación del disco duro se aplique correctamente a los ordenadores y ordenadores portátiles y que se observan las políticas y los procedimientos de administración de claves de encriptación;
12. Prestar asistencia en la coordinación del apoyo técnico con los proveedores de servicios externos y los proveedores contratados dentro del ámbito de competencias de los servicios que prestan;
13. Mantener registros de inventario correspondientes a ordenadores de sobremesa, equipos móviles, impresoras, software y otros equipos informáticos relacionados;
14. Colaborar y brindar asistencia en el mantenimiento del archivo y la documentación de TIC, y el funcionamiento de las aplicaciones TIC disponibles;
15. Elaborar y actualizar la documentación relativa a la gestión de problemas y los artículos sobre gestión del conocimiento;
16. Realizar cualquier otra tarea que solicite el jefe de la Unidad de TIC.

### **3. QUÉ BUSCAMOS**

#### **A) Criterios de admisibilidad**

Si se cumplen los criterios de admisibilidad señalados en el apartado A) *Criterios de admisibilidad*, las solicitudes de los candidatos serán evaluadas de acuerdo con los criterios de selección expuestos a continuación. Los candidatos más idóneos serán invitados a una entrevista.

1. Nivel de estudios correspondiente a educación postsecundaria acreditado por un título<sup>2</sup>, o nivel de estudios correspondiente a educación secundaria acreditado por un título que dé acceso a educación postsecundaria superior y experiencia profesional pertinente de 3 años;
2. Ser nacional de uno de los Estados miembros de la Unión Europea, Liechtenstein, Noruega o Suiza;
3. Estar en plena posesión de los derechos civiles;
4. Haber cumplido con las obligaciones impuestas por la legislación en materia de servicio militar;
5. Poseer un conocimiento profundo de una de las lenguas oficiales de la Unión Europea y un conocimiento satisfactorio de otra de dichas lenguas oficiales en la medida necesaria para el desempeño de las funciones del puesto;
6. Demostrar su idoneidad para el desempeño de las funciones asociadas al puesto<sup>3</sup>;

---

<sup>2</sup>Solo se tendrán en cuenta los títulos expedidos en los Estados miembros de la Unión Europea o convalidados por las autoridades de dichos Estados miembros.

<sup>3</sup> Antes del nombramiento, se solicitará al candidato seleccionado un certificado que demuestre la ausencia de antecedentes penales.



7. Estar en buenas condiciones físicas para desempeñar las funciones del puesto<sup>4</sup>;

## **B) Criterios de selección**

Si se cumplen los criterios de admisibilidad señalados en el apartado A) *Criterios de admisibilidad*, los candidatos serán evaluados sobre la base de los siguientes criterios de selección. Los candidatos más idóneos evaluados sobre la base de los criterios de selección serán invitados a una entrevista.

### **Requisitos indispensables**

1. Conocimientos sólidos y experiencia profesional acreditada en entornos de servicio de asistencia o servicio de asistencia de TIC y apoyo al cliente;
2. Experiencia profesional acreditada en la implantación, la gestión, el mantenimiento y el apoyo de sistemas operativos Windows de Microsoft (Windows 7 y superiores) y software relacionado;
3. Experiencia profesional acreditada en el apoyo a un gran número de clientes y en la resolución de problemas relacionados con software o hardware.

### **Se valorará positivamente**

1. Experiencia de trabajo acreditada en un entorno ITIL v3 (u otra norma compatible);
2. Conocimiento y experiencia en la gestión de problemas utilizando JIRA ServiceDesk u otro sistema de *tickets* compatible;
3. Experiencia con Microsoft Skype for Business o sistemas de conferencias telefónicas y de vídeo basadas en Cisco;
4. Experiencia en la implantación, la gestión, el mantenimiento y el apoyo de sistemas operativos basados en Windows Server de Microsoft (Windows Server 2012 y superiores).

### **Evaluación durante el proceso de entrevista**

Los candidatos invitados al proceso de entrevista (entrevista y prueba escrita) serán evaluados de acuerdo con los criterios indispensables y los valorados positivamente que se describen en este apartado<sup>5</sup>, y con los siguientes criterios adicionales pertinentes para el puesto:

Los candidatos seleccionados para una entrevista podrán ser evaluados durante la misma sobre la base de los siguientes criterios:

1. Excelente aptitud analítica con una actitud proactiva para solucionar problemas, incluida la capacidad de tomar la iniciativa y asumir responsabilidades;

---

<sup>4</sup> Antes de su nombramiento, el candidato seleccionado será sometido a un examen médico por uno de los médicos asesores de las instituciones que permitirá a la EASO asegurarse de que reúne las condiciones exigidas en el artículo 28, letra e), del Estatuto de los funcionarios de la Unión Europea.

<sup>5</sup> En su caso. Algunos de los criterios de selección, que no pueden evaluarse durante la fase de entrevista/prueba (por ejemplo, los títulos de posgrado), se excluirán de la evaluación durante la fase de entrevista y prueba.



2. Marcado sentido de la integridad;
3. Excelentes aptitudes para la organización con capacidad para trabajar con precisión en varias tareas a la vez, fijando prioridades y elaborando planes, además de prestar atención a los detalles ante plazos ajustados;
4. Muy buena aptitud para las relaciones interpersonales y capacidad de trabajo en equipo, sobre todo en entornos multiculturales;
5. Actitud orientada al servicio y al cliente, combinada con muy buenas dotes de comunicación;
6. Precisión y atención a los detalles;
7. Conocimiento de la misión y la organización de la EASO;
8. Excelente dominio del inglés oral y escrito. Asimismo, es esencial saber utilizar equipos y aplicaciones ofimáticos (tratamientos de textos, hojas de cálculo, presentaciones, comunicaciones electrónicas, internet, etc.);
9. Los candidatos también serán evaluados sobre lo anterior por medio de una prueba escrita o un ejercicio práctico.

#### **4. SELECCIÓN Y NOMBRAMIENTO**

El Reglamento que establece la base jurídica de la EASO se adoptó en mayo de 2010 (Diario Oficial de la Unión Europea L 132, de 29.5.2010).

La admisibilidad de los candidatos será evaluada por un Comité de Selección en función del cumplimiento de los criterios de admisibilidad en la fecha límite para la presentación de candidaturas.

Las solicitudes de los candidatos admisibles se evaluarán también de acuerdo con los criterios de selección. Tras esta evaluación, se invitará a los candidatos mejor clasificados a una prueba escrita de capacidad y a una entrevista, que se realizarán en inglés.

La entrevista comprenderá los siguientes aspectos:

- Aptitudes generales y competencias lingüísticas en la medida necesaria para poder llevar a cabo sus funciones de conformidad con el artículo 12, apartado 2, letra e), del Régimen aplicable a los otros agentes de las Comunidades Europeas (RAA);
- Competencias específicas en relación con el perfil de los solicitantes, de acuerdo con los criterios de selección de este anuncio de vacante.

Los candidatos invitados a una entrevista deberán aportar copias de los documentos siguientes:

- Documento acreditativo de la nacionalidad (por ejemplo, el pasaporte);
- Certificados acreditativos de las cualificaciones académicas y profesionales, en particular los que den acceso al perfil en cuestión;



- Prueba documental de su experiencia profesional posterior a la fecha de obtención por el candidato de la cualificación que da acceso al perfil en cuestión, con indicación clara de las fechas de inicio y finalización, a tiempo completo o parcial, y la naturaleza de las funciones realizadas.

El Comité de Selección propondrá una lista de los candidatos preseleccionados a la autoridad facultada para proceder a los nombramientos, la cual decidirá sobre el nombramiento del candidato seleccionado y la creación de una lista de reserva para el puesto anunciado. Se advierte a los candidatos de que el hecho de figurar en la lista de reserva no garantiza que vayan a ser contratados. La contratación se basará en la disponibilidad de puestos y de presupuesto.

La lista de reserva para este puesto será válida hasta el 31 de diciembre de 2019, aunque su validez podrá ampliarse a discreción de la autoridad facultada para proceder a los nombramientos.

Antes de la firma del contrato, el candidato seleccionado deberá someterse a un examen médico obligatorio por uno de los médicos-asesores de las instituciones para que la EASO se asegure de que reúne las condiciones exigidas en el artículo 28, letra e), del Estatuto de los funcionarios de las Comunidades Europeas.

## 5. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

La EASO aplica una política de igualdad de oportunidades y acepta solicitudes sin establecer distinción alguna por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual.

## 6. CONDICIONES DE EMPLEO

El agente contractual será nombrado por el director ejecutivo, previa recomendación del Comité de Selección, conforme al procedimiento de selección.

Se incorporará como agente contractual según lo dispuesto en el artículo 3 *bis* del Régimen aplicable a los otros agentes de la Unión Europea, por un periodo renovable de tres años. El puesto de agente contractual en cuestión corresponderá al Grupo de funciones (GF) III.

Los candidatos seleccionados que sean contratados deberán superar un período de prueba inicial de nueve meses.

La retribución de un **agente contractual GF III (escalón 1)** consiste en un salario base de **2 704,38 EUR**, ponderado por el coeficiente de corrección (para Malta actualmente el 90,2 %) al que se sumarán diferentes complementos, si procede, como la indemnización por expatriación y los complementos familiares. Los salarios de los miembros del personal están sujetos a un impuesto de la Unión Europea deducido en origen. Los miembros del personal están exentos del impuesto nacional sobre las rentas del trabajo, y están adscritos a los regímenes de seguridad social y de pensiones de la Unión Europea.

Puede obtener más información sobre las condiciones laborales de los agentes contractuales en el RAA: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20140101:ES:PDF>

El lugar de destino es el **Puerto de La Valeta (Malta)**.



## 7. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD

Para que las solicitudes sean válidas, los candidatos deberán:

- Utilizar el formulario oficial de solicitud proporcionado en el sitio web de la EASO. La solicitud deberá cumplimentarse en inglés y en todos sus apartados;
- Enviar su solicitud por correo electrónico a: [applications@easo.europa.eu](mailto:applications@easo.europa.eu) dentro del plazo límite señalado;
- El asunto del correo electrónico debe incluir una referencia a esta vacante, seguida del apellido o apellidos del candidato.

Las solicitudes incompletas serán excluidas y se considerarán no admisibles. Serán también descalificados los candidatos que utilicen una misma solicitud para más de un puesto.

El proceso de selección puede durar varios meses.

Se solicitará a los candidatos a quienes se ofrezca el puesto la presentación de los originales o copias certificadas de sus títulos académicos y certificados de experiencia profesional.

A fin de facilitar el proceso de selección, toda la correspondencia con los candidatos relacionada con la presente vacante se hará en inglés.

Queda terminantemente prohibido todo intento de dirigirse directa o indirectamente al Comité de Selección en relación con la presente contratación. La autoridad facultada para proceder a los nombramientos se reserva el derecho de excluir al candidato que infrinja esta disposición.

### Fecha límite:

La fecha límite para presentar las candidaturas es el **31 de octubre de 2019 a las 13.00 horas** (hora de Bruselas). La EASO no admitirá ninguna solicitud recibida con posterioridad a esta fecha y hora.

Se recomienda encarecidamente a los solicitantes que **no esperen hasta el último día** para presentar sus solicitudes. La EASO no será responsable de las demoras que puedan producirse en la presentación de las solicitudes debidas a problemas técnicos u a otros factores que pudieran surgir.

**Si se comprueba que un candidato ha proporcionado información falsa en algún momento del procedimiento de selección, la EASO está facultada para descalificarlo.**

## 8. PROTECCIÓN DE DATOS

El objetivo del tratamiento de los datos aportados por los candidatos es la tramitación de las solicitudes con vistas a una posible selección y contratación por la EASO.



La EASO no hace públicos los nombres de los candidatos seleccionados para las listas de reserva. No obstante, los miembros del equipo directivo de la EASO pueden tener acceso a las listas de reserva y, en ciertos casos, al impreso de solicitud de un candidato (sin los documentos justificativos, que el departamento de personal mantiene confidenciales) para fines de contratación y otros fines relacionados con la planificación. Los ficheros de solicitud de los candidatos no seleccionados se conservan durante dos años desde la fecha de expiración de la lista de reserva, tras lo cual se destruyen.

La información personal solicitada se tratará de conformidad con el [Reglamento \(UE\) 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 (Texto pertinente a efectos del EEE).

## 9. PROCEDIMIENTOS DE RECURSO

De acuerdo con el artículo 90, apartado 2, del Estatuto de los funcionarios y el Régimen aplicable a los otros agentes de la Unión Europea, cualquier candidato podrá presentar una reclamación contra los actos que le sean lesivos. La reclamación deberá presentarse en un plazo de 3 meses desde la fecha de notificación, a la siguiente dirección:

**The Executive Director  
Oficina Europea de Apoyo al Asilo  
MTC Block A, Winemakers Wharf, Grand Harbour Valetta, MRS 1917  
Malta**

En caso de que la reclamación fuese desestimada, conforme al artículo 270 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y el artículo 91 del Estatuto de los funcionarios y el Régimen aplicable a los otros agentes, los candidatos podrán solicitar la revisión judicial del acto. El recurso deberá presentarse en un plazo de 3 meses desde la fecha de notificación, a la siguiente dirección:

**Tribunal de Justicia de la Unión Europea  
Rue du Fort Niedergrünwald  
L-2925 Luxemburgo  
Luxemburgo**

Si considera que ha habido mala administración, puede presentar una reclamación al Defensor del Pueblo Europeo en el plazo de dos años a partir de la fecha en la que tuvo conocimiento de los hechos en los que se basa la reclamación (consulte <http://www.ombudsman.europa.eu>), o escriba a:

**European Ombudsman  
1, Avenue du President Robert Schuman -BP 403  
F-67001 Strasbourg Cedex  
Francia**

Las reclamaciones al Defensor del Pueblo Europeo no tienen efecto suspensivo del plazo señalado en los artículos 90 y 91 del Estatuto de los funcionarios de la Unión Europea y el Régimen aplicable a los otros agentes para presentar reclamaciones o interponer recursos conforme al artículo 270 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.