

Gestor del apoyo a los usuarios en cuestiones relativas a la plataforma de vigilancia

Unidad: Vigilancia y Apoyo a la Respuesta
Referencia: ECDC/FGIV/2019/SRS-SPUSM

Convocatoria de candidaturas para el puesto de agente contractual en el Centro Europeo para la Prevención y el Control de las Enfermedades (ECDC).

Descripción del puesto

El titular del puesto dependerá del jefe del Grupo de Servicios de Datos de Vigilancia.

En concreto, se ocupará de las siguientes áreas de trabajo:

- dirigir, organizar y llevar a cabo actividades de apoyo a los usuarios relativas a la plataforma y la base de datos de vigilancia (TESSy), incluidas las recopilaciones de datos;
- trabajar en colaboración con expertos del mundo empresarial, gestores de datos y el departamento de apoyo informático en la evaluación y el seguimiento de solicitudes e incidentes;
- garantizar que los usuarios (tanto internos como externos) reciban un apoyo de alta calidad mediante el análisis de problemas, la clasificación de mensajes entrantes y la asignación de respondedores a todos ellos (gestión de vales), así como el seguimiento de dichos mensajes;
- responder directamente a preguntas planteadas por usuarios, solucionar problemas que tengan los usuarios con archivos, investigar dudas o preguntas sobre validación de datos, proporcionar información general sobre recopilaciones de datos y respuestas previamente formuladas sobre metadatos, notificación y recopilación de datos;
- tratar directamente con los usuarios, por teléfono, correo electrónico y en persona;
- crear y mantener procesos de trabajo con los expertos en enfermedades del ECDC, los miembros de la red y los institutos nacionales de vigilancia de los Estados miembros;
- crear una base de conocimientos con respuestas estandarizadas a las solicitudes;
- hacer aportaciones y organizar la elaboración de documentación de referencia y apoyo (manuales para usuarios, protocolos de notificación de datos, conjunto de metadatos, normas de validación, material de formación, etc.);

- desarrollar y mantener procedimientos que estandaricen procesos recurrentes;
- organizar cursos de formación sobre la plataforma de vigilancia;
- actuar como persona de contacto en la unidad con respecto a la extracción de documentos en relación con las solicitudes de «acceso a los documentos»;
- registrar, hacer el seguimiento y cerrar solicitudes de datos y documentos, revisar y actualizar procedimientos relacionados en colaboración con nuestras partes interesadas;
- elaborar informes periódicos sobre el servicio de asistencia y las actividades de solicitud de datos;
- apoyar la introducción o la mejora de herramientas de asistencia a las actividades de apoyo a los usuarios y de acceso a datos, como los flujos de trabajo electrónicos o las herramientas del servicio de asistencia;
- cualquier otra tarea relacionada con su área de actividad, llegado el caso.

Formación y experiencia exigidas

A. Requisitos formales

Para optar al puesto es preciso cumplir una serie de requisitos formales. Dichos requisitos son los siguientes:

- estudios universitarios completos durante un mínimo de tres años, acreditados por un título, y experiencia profesional apropiada de al menos un año¹;
- sólidos conocimientos de una de las lenguas oficiales de la UE y conocimientos satisfactorios de otra de estas lenguas que permita llevar a cabo sus funciones²;
- tener la nacionalidad de uno de los Estados miembros de la UE o de Noruega, Islandia o Liechtenstein;
- estar en plena posesión de sus derechos civiles³;
- haber cumplido las obligaciones impuestas por la legislación aplicable en materia de servicio militar;
- ofrecer las garantías de moralidad requeridas para el ejercicio de sus funciones; y
- estar en buenas condiciones físicas para desempeñar las tareas propias del puesto.

B. Criterios de selección

Para optar a este puesto se han identificado determinados **criterios esenciales** en relación con la experiencia profesional, los conocimientos y las características personales/aptitudes interpersonales.

Experiencia/conocimientos profesionales:

- al menos 3 años de experiencia profesional, tras la obtención del título, adquirida en el desempeño de tareas pertinentes a la descripción del puesto;

1 Solo se tendrán en cuenta los títulos y certificados expedidos en los Estados miembros de la Unión Europea o que cuenten con certificados de equivalencia expedidos por las autoridades de dichos Estados miembros.

2 Los candidatos con una lengua no oficial de la UE o el inglés como lengua materna deberán presentar pruebas de su nivel de una segunda lengua con un certificado (B1 o superior).

3 Antes de su nombramiento, el candidato seleccionado deberá presentar un certificado expedido por la autoridad competente que acredite la ausencia de antecedentes penales.

- experiencia en la puesta en marcha y la prestación de apoyo de alta calidad al cliente, preferiblemente acreditada con una certificación de la ITIL;
- experiencia en la configuración, el mantenimiento y el trabajo con herramientas de apoyo al cliente;
- experiencia en el desempeño de actividades de gestión de datos;
- experiencia en la organización y el seguimiento de procesos de trabajo, así como en la redacción de procedimientos operativos/instrucciones de trabajo;
- experiencia en la organización de cursos de formación de usuarios;
- excelente nivel de inglés, hablado y escrito.

Características personales/aptitudes interpersonales:

- elevado nivel de orientación al servicio;
- resolución de problemas, buena organización y atención al detalle;
- excelentes aptitudes de comunicación, tanto oral como escrita;
- sólidas aptitudes para el trato personal y capacidad para el trabajo en equipo;
- capacidad para trabajar bajo presión y gestionar responsabilidades.

En función del número de solicitudes recibidas, el Comité de Selección podrá aplicar requisitos más estrictos en el marco de los criterios de selección citados.

Nombramiento y condiciones de empleo

El candidato seleccionado será nombrado entre los candidatos incluidos en una lista restringida propuesta al Director por el Comité de Selección. Este anuncio de vacante será la base para el establecimiento de la propuesta del Comité de Selección. Se podrá solicitar a los candidatos que realicen pruebas escritas. Los candidatos deberán tener en cuenta que la lista restringida podrá hacerse pública y que la inclusión en la misma no garantiza la contratación. La lista restringida de candidatos se elaborará después de un proceso de selección abierto.

El candidato elegido se incorporará al Centro como agente contractual, de conformidad con el artículo 3 bis del Régimen aplicable a los otros agentes de las Comunidades Europeas, por un periodo de cinco años. El contrato podrá ser renovado. El nombramiento se hará en el **grupo de funciones IV**.

Los candidatos deberán tener en cuenta el requisito previsto en el Estatuto de los funcionarios de la UE de que todo el personal nuevo ha de superar un periodo de prueba.

Para más información sobre las condiciones contractuales y de trabajo, consulte el Régimen aplicable a los otros agentes de las Comunidades Europeas, que se puede obtener en el siguiente enlace:

http://ecdc.europa.eu/en/aboutus/jobs/Documents/Staff_Regulations_2014.pdf

El lugar de empleo será Estocolmo, donde el Centro desempeña sus actividades.

Lista de reserva

Podrá crearse una lista de reserva y utilizarse para la contratación en caso de que surjan vacantes similares. Dicha lista será válida hasta el 31 de diciembre del mismo año del plazo límite de presentación de candidaturas, y podrá prorrogarse.

Procedimiento de solicitud

Para optar al puesto, envíe su candidatura cumplimentada a Recruitment@ecdc.europa.eu, indicando claramente la referencia de la vacante y su(s) apellido(s) en la línea de asunto del mensaje.

Para que su candidatura sea válida, debe cumplimentar todas las secciones obligatorias del formulario de candidatura y enviarlo en formato Word o PDF, preferiblemente en inglés⁴. Las candidaturas incompletas no se considerarán válidas.

El formulario de candidatura del ECDC está disponible en nuestro sitio web:

<https://ecdc.europa.eu/en/about-us/work-us/recruitment-process>

La fecha límite para la presentación de candidaturas y otras informaciones respecto al estado del presente procedimiento de selección, además de información importante sobre el proceso de contratación, figuran en nuestro sitio web, y pueden consultarse a través del enlace anterior.

Debido al gran volumen de candidaturas que recibimos, solo nos pondremos en contacto con los candidatos que hayan sido seleccionados para la entrevista.

⁴ Este anuncio de vacante se ha traducido a las 24 lenguas oficiales de la UE a partir del original inglés. Puesto que la lengua en la que se desarrollan las actividades cotidianas del Centro es generalmente el inglés, el ECDC prefiere recibir las candidaturas en esta lengua.