

Diario Oficial de la Unión Europea

C 255 A



Edición
en lengua española

Comunicaciones e informaciones

59º año

14 de julio de 2016

Sumario

V *Anuncios*

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO)

2016/C 255 A/01

Convocatoria de oposición general — EPSO/AST-SC/05/16 — Responsables de acreditación/
repcionistas (SC 1/SC 2) 1

ES

V

(Anuncios)

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

OFICINA EUROPEA DE SELECCIÓN DE PERSONAL (EPSO)

CONVOCATORIA DE OPOSICIÓN GENERAL

EPSO/AST-SC/05/16

Responsables de acreditación/recepcionistas (SC 1/SC 2)

(2016/C 255 A/01)

Plazo para la inscripción: 6 de septiembre de 2016 a las 12.00 horas del mediodía, hora de Bruselas

La Oficina Europea de Selección de Personal (EPSO) convoca una oposición general, basada en cualificaciones y pruebas, con vistas a la constitución de listas de reserva a partir de las cuales el Parlamento Europeo seleccionará nuevos funcionarios en la categoría de «**responsables de acreditación/recepcionistas**» (grupo de funciones AST-SC).

La presente convocatoria de oposición, junto con las normas generales por las que se rigen las oposiciones generales, publicadas en el *Diario Oficial de la Unión Europea* C 70 A, de 27 de febrero de 2015 (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=OJ:C:2015:070A:TOC>), constituye el marco jurídico vinculante de este procedimiento de selección. No obstante, téngase en cuenta que el ANEXO II de dichas normas generales no se aplicará a la presente oposición. El mismo se sustituye por las disposiciones que figuran en el ANEXO II de la presente convocatoria.

Número de candidatos que se pretende seleccionar:

Grado SC 1: 45**Grado SC 2: 10**

La presente convocatoria de oposición se refiere a dos grados. Cada candidato solo podrá inscribirse para uno de ellos. Deberá escoger la opción que le interese en el momento de la inscripción electrónica y no podrá modificar dicha elección una vez haya confirmado y validado el formulario de candidatura en línea. Sin embargo, **en determinadas condiciones**, descritas en el punto 2, su candidatura al grado SC 2 podrá ser trasladada por el tribunal al grado SC 1.

FUNCIONES

El Parlamento Europeo desea contratar responsables de acreditación/recepcionistas para atender los mostradores de recepción y tramitar las solicitudes de acreditación y emitir tarjetas de identificación de conformidad con las normas del Parlamento Europeo.

El personal contratado deberá llevar un uniforme proporcionado por el Parlamento Europeo, viajar a las tres sedes del Parlamento Europeo (Bruselas, Estrasburgo y Luxemburgo) y trabajar por turnos.

Para más información sobre las tareas que deben realizarse, véase el ANEXO I.

CONDICIONES DE ADMISIÓN

Los candidatos deberán reunir TODAS las condiciones que se indican a continuación en el momento de validar su candidatura:

Condiciones generales	— Estar en plena posesión de sus derechos como ciudadanos de un Estado miembro de la UE — Estar en situación regular respecto de las leyes de reclutamiento militar aplicables — Reunir las garantías de integridad requeridas para el ejercicio de las funciones correspondientes
Condiciones específicas: lenguas	— Lengua 1: nivel mínimo C1 en una de las 24 lenguas oficiales de la UE — Lengua 2: nivel mínimo B2 en alemán, francés o inglés; la lengua 2 debe ser distinta de la lengua 1 <i>Para una información más detallada sobre los niveles de lengua, véase el Marco Común de Referencia para las Lenguas</i> <i>(https://europass.cedefop.europa.eu/es/resources/european-language-levels-cefr)</i> El formulario de inscripción deberá cumplimentarse en alemán, francés o inglés. La segunda lengua elegida deberá ser el alemán, el francés o el inglés. Estas tres lenguas son las principales lenguas de trabajo de las instituciones de la UE y, en interés del servicio, el personal recién contratado debe ser operativo de inmediato y capaz de comunicarse eficazmente, en su actividad laboral cotidiana, en al menos una de ellas. Para más información sobre las lenguas requeridas para esta oposición, véase el ANEXO II.
Condiciones específicas: cualificaciones y experiencia laboral	Grados SC 1 y SC 2 — Estudios superiores de al menos un año acreditados por un título directamente relacionado con la naturaleza de las funciones, o bien — Enseñanza secundaria acreditada por un título que dé acceso a los estudios superiores, seguido de una experiencia profesional de un mínimo de tres años directamente relacionada con la naturaleza de las funciones o bien — Una formación profesional (equivalente al nivel 4 del Marco Europeo de Cualificaciones — http://ec.europa.eu/ploteus/search/site?f%5B0%5D=im_field_entity_type%3A97) de al menos un año, seguida de un mínimo de tres años de experiencia profesional. Tanto la formación como la experiencia profesional deben estar directamente relacionadas con la naturaleza de las funciones. o bien — Experiencia profesional de al menos ocho años directamente relacionada con la naturaleza de las funciones. <i>Para información más detallada sobre los títulos, véase el anexo I de las normas generales por las que se rigen las oposiciones generales (http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=OJ:C:2015:070A:TOC)</i> <i>Nota: Los años de experiencia profesional mencionados más arriba no se tendrán en cuenta para el cumplimiento del requisito de número de años de experiencia profesional indicado a continuación.</i>

Experiencia profesional adicional:

— Únicamente grado SC 2

Como mínimo cuatro años de experiencia profesional adicional directamente relacionada con la naturaleza de las funciones.

Esta experiencia profesional solo se tendrá en cuenta si se ha adquirido tras la obtención de las cualificaciones y/o la experiencia profesional requeridas para poder participar en la oposición (véase grados SC 1 y SC 2 más arriba).

La experiencia profesional requerida debe referirse al conocimiento práctico de los ámbitos de acreditación y recepción en un entorno internacional y/o multicultural en el sector privado o público. Esta experiencia debe guardar relación directa o principal con la naturaleza de las funciones de responsable de acreditación/recepcionista que se describen en el ANEXO I.

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN**1) Tests de respuestas múltiples por ordenador**

Si el número de candidatos **supera un determinado umbral** para cada grado, fijado por la EPSO en su condición de autoridad facultada para proceder a los nombramientos, todos los candidatos que hayan validado su formulario de candidatura dentro del plazo fijado serán convocados para participar en una serie de tests de respuestas múltiples por ordenador en uno de los centros acreditados de la EPSO.

Si el número de candidatos **es inferior a dicho umbral**, estos tests se celebrarán durante la fase de evaluación (punto 3).

Los tests de respuestas múltiples por ordenador se organizarán del modo siguiente:

Tests	Lengua	Preguntas	Duración	Puntuación mínima requerida
Razonamiento verbal	Lengua 1	20 preguntas	35 minutos	10/20
Razonamiento numérico	Lengua 1	10 preguntas	20 minutos	Razonamiento numérico + razonamiento abstracto combinados: 10/20
Razonamiento abstracto	Lengua 1	10 preguntas	10 minutos	

Estos tests son eliminatorios y no se contabilizarán a efectos de las demás pruebas que se realicen durante la fase de evaluación.

2) Selección basada en cualificaciones

En primer lugar, el cumplimiento de los requisitos de admisibilidad se comprobará a la luz de los datos presentados en la candidatura en línea. Pueden darse dos situaciones:

- en caso de que los tests de respuestas múltiples por ordenador **se hayan organizado previamente**, se comprobará la admisibilidad de los expedientes de los candidatos siguiendo el orden descendiente de las calificaciones obtenidas hasta que el número de candidatos admisibles llegue al umbral fijado para cada grado por la EPSO en su condición de autoridad facultada para proceder a los nombramientos. No se examinarán los demás expedientes;
- en caso de que los tests de respuestas múltiples por ordenador **no se hayan organizado previamente**, se comprobará la admisibilidad de los expedientes de todos los candidatos.

Candidatos al grado SC 2: Al verificar la admisibilidad de los candidatos, el tribunal podrá trasladar su candidatura al grado SC 1:

- en caso de que los tests de respuestas múltiples se hayan organizado previamente, usted haya obtenido una de las **puntuaciones totales más elevadas** para el grado SC 2, y
- según los datos que figuran en su formulario de candidatura, **usted no reúna los requisitos de admisibilidad** para el grado SC 2, pero sí para el grado SC 1, y
- **haya dado su consentimiento** en su formulario de candidatura para el traslado al grado SC 1, y
- en caso de que los tests de respuestas múltiples se hayan organizado previamente, usted haya obtenido **también** una de las **puntuaciones totales más elevadas** en los tests de respuestas múltiples para el grado SC 1.

En tal caso, se le considerará como candidato al grado SC 1 para el resto del procedimiento.

En segundo lugar, y únicamente para los candidatos seleccionados conforme al proceso antes descrito, se procederá a la selección basada en cualificaciones teniendo en cuenta la información facilitada por los candidatos en la pestaña «Evaluador de talentos» («Talentfilter/Évaluateur de Talent/Talent Screener») del formulario de candidatura. El tribunal asignará a cada criterio de selección un coeficiente que refleje su importancia relativa (de 1 a 3) y atribuirá entre 0 y 4 puntos a cada una de las respuestas del candidato.

El tribunal multiplicará luego los puntos por el coeficiente correspondiente a cada criterio y los sumará para seleccionar a aquellos candidatos cuyo perfil responda mejor a las funciones que deban desempeñarse.

Véase el ANEXO III para la lista de criterios

3) Fase de evaluación

Se convocará a participar en esta fase **a un número máximo de tres veces** el número de candidatos que se pretende seleccionar para cada grado. Los candidatos que hayan obtenido una de **las puntuaciones totales más elevadas** en la selección basada en las cualificaciones serán convocados a una fase de evaluación que se desarrollará durante uno o dos días, muy probablemente en **Bruselas**, a fin de realizar distintas pruebas en su **lengua 2**.

En caso de que los tests de respuestas múltiples por ordenador descritos en el punto 1 **no se hayan organizado previamente**, los candidatos los realizarán durante la fase de evaluación.

Durante esta fase, se evaluarán siete competencias generales, con 10 puntos para cada una, y las competencias específicas requeridas para esta oposición mediante **tres pruebas** [entrevista sobre competencias generales, entrevista sobre condiciones específicas y ejercicio de simulación («role-play»)], como se indica en los siguientes cuadros:

Competencia	Prueba
1. Análisis y resolución de problemas	Ejercicio de simulación («role-play»)
2. Comunicación	Entrevista sobre competencias generales
3. Calidad y resultados	Ejercicio de simulación («role-play»)
4. Aprendizaje y desarrollo	Entrevista sobre competencias generales
5. Determinación de prioridades y organización	Entrevista sobre competencias generales
6. Resiliencia	Ejercicio de simulación («role-play»)
7. Trabajo en equipo	Ejercicio de simulación («role-play»)
Puntuación mínima requerida	35/70

<i>Competencia</i>	<i>Prueba</i>
Competencias específicas	Entrevista sobre competencias específicas
Puntuación mínima requerida	50/100

4) *Lista de reserva*

Tras comprobar los justificantes de los candidatos, el tribunal elaborará una **lista de reserva** para cada grado con los nombres de los candidatos admisibles que hayan obtenido las puntuaciones globales más altas en la fase de evaluación hasta alcanzar el número deseado de candidatos aprobados. Los nombres se incluirán en la lista por orden alfabético.

PRESENTACIÓN DE LA CANDIDATURA

Las candidaturas deberán presentarse en línea en el sitio de la EPSO: <http://jobs.eu-careers.eu> a más tardar el:

6 de septiembre de 2016 a las 12.00 horas del mediodía, hora de Bruselas

ANEXO I

FUNCIONES

El Parlamento Europeo desea contratar responsables de acreditación/recepcionistas para realizar las funciones que se describen a continuación:

- trabajar en una amplia gama de mostradores de recepción, en función de las necesidades del servicio de acreditación,
- tramitar solicitudes de acreditación, preparar y emitir tarjetas de acceso para los miembros del Parlamento, el personal de plantilla y sus invitados, los representantes de grupos de intereses, el personal de empresas exteriores y los visitantes, de conformidad con la normativa sobre tarjetas de acceso y autorizaciones de acceso a los edificios del Parlamento Europeo,
- determinar, anticipar y satisfacer las necesidades del Parlamento Europeo, de sus miembros y de su personal de plantilla e invitados, aplicando un enfoque justo y pragmático para resolver problemas específicos con rapidez y eficiencia,
- asegurar la prestación del servicio continuo, profesional, cortés y eficiente que se espera de la institución,
- clasificación, tratamiento de texto, realización de estadísticas, codificación de datos, archivo y puesta al día de expedientes electrónicos,
- tratamiento de datos personales de conformidad con la confidencialidad requerida por la normativa de protección de datos.

Será obligatorio llevar el uniforme proporcionado por el Parlamento Europeo. Los responsables de acreditación/recepcionistas deben estar dispuestos a viajar para la realización de misiones y a trabajar por turnos.

Final del ANEXO I, pulse aquí para volver al texto principal

ANEXO II

JUSTIFICACIÓN DEL RÉGIMEN LINGÜÍSTICO PARA ESTE PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

La presente oposición es una oposición específica encaminada a la contratación de responsables de acreditación/recepcionistas. Las CONDICIONES DE ADMISIÓN recogidas en este anuncio de oposición están en consonancia con los requisitos principales de las instituciones de la UE en cuanto a competencias específicas, experiencia y conocimiento, así como con la necesidad de que las personas recién contratadas sean capaces de trabajar eficazmente, en particular con los otros miembros del personal.

Por esta razón, los candidatos deberán elegir su segunda lengua entre un número limitado de lenguas oficiales de la UE. Esta limitación se debe también a restricciones operativas y presupuestarias, así como a la naturaleza de los métodos de selección de la EPSO descritos en los puntos 1, 2 y 3 que figuran a continuación. Los requisitos lingüísticos para la presente oposición han sido adoptados por el Consejo de Administración de la EPSO teniendo en cuenta estos factores y otros requisitos específicos en relación con la naturaleza de las funciones o las necesidades particulares de las correspondientes instituciones de la UE.

La principal finalidad de esta oposición es constituir una lista de reserva de responsables de acreditación/recepcionistas para su contratación por el Parlamento Europeo. Una vez contratados, es esencial que los responsables de acreditación/recepcionistas sean operativos inmediatamente y capaces de comunicarse con sus colegas y con sus superiores jerárquicos. A la luz de los criterios sobre el uso de las lenguas en los procedimientos de selección de la UE establecidos en el punto 2 siguiente, el Parlamento Europeo considera que el alemán, el francés y el inglés son las opciones de segunda lengua más adecuadas para la presente oposición.

Se informa a los candidatos de que las tres opciones de segunda lengua para este procedimiento de selección, esto es, alemán, francés o inglés, se han establecido en interés del servicio, que requiere que el personal sea capaz de comunicar eficazmente en su trabajo diario. Es práctica ya sólidamente asentada de las instituciones de la Unión emplear principalmente el alemán, el francés y el inglés para la comunicación interna y estas son también las lenguas que más se utilizan en la comunicación externa y en la realización del trabajo diario. Por otra parte, en los informes de calificación de 2013, el 92 %, el 84 % y el 56 % de todo el personal afirmó tener conocimientos satisfactorios de inglés, francés y alemán, respectivamente. Para ninguna otra lengua oficial esta cifra era superior al 50 %.

Por consiguiente, para lograr un equilibrio entre los intereses y las necesidades del servicio y las capacidades de los candidatos, el Parlamento Europeo puede exigir el conocimiento de una de estas tres lenguas a fin de garantizar que, sea cual fuere su primera lengua oficial, todos los candidatos dominen al menos una de ellas.

Por otro lado, en aras de la igualdad de trato, todos los candidatos, incluso si su primera lengua oficial es una de estas tres, deben poseer un conocimiento satisfactorio de una segunda lengua, que debe ser una de estas tres lenguas.

La evaluación de las competencias específicas permitirá al Parlamento Europeo apreciar la capacidad de los candidatos para ser inmediatamente operativos en un entorno similar a aquel en el que deberán trabajar.

Los candidatos deberán utilizar su segunda lengua de la oposición (alemán, francés o inglés) para completar el formulario de candidatura en línea y la EPSO deberá utilizar estas lenguas para la comunicación de masas con los candidatos que hayan presentado un formulario de candidatura válido, así como para algunas pruebas descritas en el punto 3.

1. Justificación de la selección de lenguas para cada procedimiento de selección

Las instituciones de la UE consideran que la decisión sobre las lenguas que deben utilizarse en cada procedimiento de selección y, en particular, cualquier limitación en la elección de las lenguas, debe efectuarse sobre la base de las siguientes consideraciones:

i) Necesidad de que el personal recién contratado sea inmediatamente operativo

El personal recién contratado debe ser inmediatamente operativo y capaz de ejecutar las funciones para las que haya sido contratado. Por lo tanto, la EPSO debe asegurarse de que los candidatos aprobados posean un conocimiento suficiente de una combinación de lenguas que les permita desempeñar sus funciones de manera eficaz y, en particular, de que los candidatos seleccionados sean capaces de comunicarse eficazmente en su trabajo diario con sus compañeros y sus superiores jerárquicos.

Por lo tanto, puede ser legítimo organizar determinadas pruebas en un número limitado de lenguas vehiculares para asegurarse de que todos los candidatos puedan trabajar en, al menos, una de ellas, sea cual sea su primera lengua oficial. No hacerlo supondría un riesgo elevado de que una parte importante de los candidatos aprobados no fuesen capaces de llevar a cabo, en un plazo razonable, las tareas para las cuales han sido contratados. Además, iría en contra de la evidente consideración de que los candidatos que presentan su candidatura para trabajar en la administración comunitaria están dispuestos a entrar en una organización internacional que debe hacer uso de lenguas vehiculares para funcionar adecuadamente y llevar a cabo las tareas que le encomiendan los Tratados de la UE.

ii) *Naturaleza del procedimiento de selección*

En algunos casos, la limitación de las posibilidades de elección de las lenguas por los candidatos también puede justificarse por la naturaleza del procedimiento de selección.

De conformidad con el artículo 27 del Estatuto de los funcionarios, la EPSO evalúa a los candidatos en oposiciones generales que permiten comprobar las competencias de los candidatos y detectar mejor a los que serán capaces de realizar sus funciones.

El centro de evaluación es un método de selección que consiste en evaluar a los candidatos de una forma estandarizada, basándose en diversos escenarios observados por varios miembros del Tribunal. La evaluación utiliza un marco de competencias elaborado previamente por las autoridades facultadas para proceder a los nombramientos, así como un mismo método de puntuación y de toma de decisiones en común.

De este modo, la evaluación de las competencias específicas permite a las instituciones de la Unión evaluar la aptitud de los candidatos para ser inmediatamente operativos en un entorno próximo a aquel en el que deberán trabajar. Un número considerable de investigaciones científicas ha demostrado que los centros de evaluación que simulan situaciones laborales reales son el mejor indicador del rendimiento real. Por lo tanto, los centros de evaluación se utilizan en todo el mundo. Debido a la duración de la carrera profesional y al grado de movilidad dentro de las instituciones de la UE, este tipo de evaluación es fundamental, en particular en la selección de funcionarios.

Para garantizar que los candidatos puedan evaluarse en pie de igualdad y puedan comunicarse directamente con los evaluadores y los demás candidatos que participan en un ejercicio, los candidatos son evaluados conjuntamente en un grupo que utiliza una misma lengua. A menos que el centro de evaluación se lleve a cabo en una oposición con una sola lengua principal, es absolutamente necesario que el centro de evaluación se organice en un número restringido de lenguas.

iii) *Limitaciones presupuestarias y operativas*

Por varias razones, el Consejo de Administración de la EPSO considera que sería muy poco práctico organizar la fase del centro de evaluación de una única oposición en todas las lenguas oficiales de la UE.

En primer lugar, este enfoque tendría graves consecuencias en términos de recursos, lo que haría imposible para las instituciones de la UE cubrir sus necesidades de contratación dentro del actual marco presupuestario. Además, la relación coste/beneficio no sería razonable ni eficaz para el contribuyente europeo.

En segundo lugar, la realización de las pruebas del centro de evaluación en todas las lenguas oficiales exigiría que un considerable número de intérpretes trabajasen en las oposiciones de la EPSO, así como la utilización de instalaciones adecuadas con cabinas de interpretación.

En tercer lugar, haría falta un número mucho mayor de miembros del tribunal para cubrir las diferentes lenguas utilizadas por los candidatos.

2. Justificación de la selección de lenguas para cada procedimiento de selección

Si se pide a los candidatos que elijan entre un número limitado de lenguas oficiales de la UE, el Consejo de Administración de la EPSO deberá determinar, caso por caso, las lenguas que se vayan a utilizar para las oposiciones generales, teniendo en cuenta lo siguiente:

- i) cualquier norma interna específica sobre el uso de las lenguas en la institución o instituciones u órganos de que se trate,
- ii) los requisitos específicos relacionados con la naturaleza de las funciones y las necesidades particulares de la institución o instituciones de que se trate,
- iii) las lenguas más utilizadas en la institución o instituciones de que se trate, sobre la base de:
 - los conocimientos lingüísticos, declarados y demostrados, de nivel B2 o superior del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas de los funcionarios de la UE en activo,

- las lenguas de llegada más frecuentes a las que se traducen los documentos destinados al uso interno en las instituciones de la UE,
- las lenguas de partida más frecuentes de las que se traducen los documentos producidos internamente por las instituciones de la UE y destinados al exterior,

iv) las lenguas utilizadas para la comunicación administrativa en la institución o instituciones de que se trate.

3. Lenguas de comunicación

La presente sección describe las disposiciones generales relativas a la utilización de las lenguas en la comunicación entre EPSO y los candidatos potenciales. Otros requisitos específicos podrán establecerse en cualquier convocatoria.

La EPSO tiene debidamente en cuenta el derecho que tienen los candidatos, como ciudadanos de la UE, a comunicarse en su lengua materna. También reconoce que los candidatos que hayan validado su candidatura son miembros potenciales de la función pública europea, que se benefician de los derechos y obligaciones que les confiere el Estatuto. Por tanto, las instituciones de la UE consideran que la EPSO debe, en la medida de lo posible, comunicar con los candidatos y proporcionarles la información referente a su candidatura en todas las lenguas oficiales de la UE. Para lograrlo, los elementos estables del sitio web de la EPSO, las convocatorias de oposición y las normas generales aplicables a las oposiciones generales se publicarán en todas las lenguas oficiales.

Las lenguas que deben utilizarse para cumplimentar los formularios de candidatura en línea se especificarán en cada convocatoria de oposición. Las instrucciones para cumplimentar el formulario de candidatura deberán facilitarse en todas las lenguas oficiales. Estas disposiciones se aplicarán durante el período de transición necesario para poner en marcha un primer formulario de candidatura en línea en todas las lenguas oficiales.

A fin de comunicarse de forma rápida y eficiente, una vez que el candidato haya validado su formulario de candidatura inicial, la comunicación de la EPSO con gran número de candidatos se hará en un número limitado de lenguas oficiales de la UE. A tal fin, la EPSO utilizará la primera o segunda lengua del candidato que figure en la convocatoria de la oposición correspondiente.

Los candidatos podrán dirigirse a la EPSO en cualquiera de las lenguas oficiales de la UE pero, para que la EPSO pueda tratar su consulta de forma más eficaz, se sugiere que los candidatos elijan entre un número limitado de lenguas en las que el personal de la EPSO puede proporcionar cobertura lingüística inmediata sin necesidad de recurrir a la traducción.

Determinadas pruebas también podrán realizarse en un número limitado de lenguas oficiales de la UE a fin de comprobar que los candidatos cuentan con los conocimientos lingüísticos necesarios para participar en la fase de evaluación de las oposiciones generales. Las lenguas de las distintas pruebas se especificarán en cada convocatoria de oposición.

Las instituciones de la UE consideran que estas disposiciones garantizan un equilibrio adecuado y justo entre los intereses del servicio y el principio del multilingüismo y de la no discriminación por lengua. La obligación de que los candidatos elijan una segunda lengua distinta de la primera (normalmente, su lengua materna o equivalente) garantiza que puedan compararse en pie de igualdad.

Final del ANEXO II, pulsar aquí para volver al texto principal

ANEXO III

CRITERIOS DE SELECCIÓN

El tribunal considerará los siguientes criterios para la selección basada en cualificaciones:

- 1) experiencia profesional en el contacto diario con el público;
- 2) experiencia profesional como recepcionista encargado de responder a las solicitudes de información, orientar a los clientes y resolver problemas;
- 3) experiencia profesional en asuntos de acreditación en diferentes servicios o entidades y/o con diferentes grupos de clientes;
- 4) experiencia profesional como parte de un equipo multilingüe o multicultural en un entorno europeo o internacional;
- 5) experiencia profesional en la resolución de conflictos con visitantes que se comporten de forma inadecuada o inhabitual (agresión, confusión, incoherencia, conflictividad);
- 6) conocimiento demostrado de lenguas oficiales de la UE diferentes de su lengua 1 y su lengua 2 [nivel mínimo requerido: nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia (<https://europass.cedefop.europa.eu/es/resources/european-language-levels-cefr>)];
- 7) experiencia profesional en la utilización de OUTLOOK y EXCEL y/o en la utilización de bases de datos y software para la preparación y emisión de tarjetas de acceso;
- 8) experiencia profesional en el trabajo por turnos.

Fin del ANEXO III, pulse aquí para volver al texto principal

ISSN 1977-0928 (edición electrónica)
ISSN 1725-244X (edición papel)



Oficina de Publicaciones de la Unión Europea
2985 Luxemburgo
LUXEMBURGO

ES