

ANUNCIO DE VACANTE PARA CONSTITUIR UNA LISTA DE RESERVA

Denominación del puesto	Especialista en marketing y servicio al cliente (H/M)
Grupo de funciones y grado	AD 6
Tipo de contrato	Agente temporal
Referencia	EXT/21/123/AD 6/Marketing and Customer Service Specialist
Plazo para la presentación de candidaturas	26/10/2021 23:59 hora de Alicante (CET)
Lugar de trabajo	Alicante (ESPAÑA)
Lista de reserva válida hasta el	31/12/2023
Número de personas candidatas en la lista de reserva	12

La Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea (EUIPO) organiza un procedimiento de selección con el fin de constituir una lista de reserva para cubrir el puesto o puestos vacantes de especialista en marketing y servicio al cliente. La Oficina busca profesionales de marketing y servicios al cliente muy cualificados y competentes, capaces de diseñar y llevar a cabo campañas de marketing e iniciativas innovadoras con vistas a alcanzar sus objetivos estratégicos. La persona ideal tendría un historial demostrado de prestación de soluciones de servicio al cliente impecables. El procedimiento de selección tiene por objeto cubrir puestos vacantes en el Departamento de Clientes. La lista de reserva resultante podrá utilizarse también para la contratación de personal para cubrir puestos similares en otros departamentos, en función de las necesidades de la EUIPO.

1. ANTECEDENTES

1.1 La EUIPO

Más de 25 años de trabajo en el ámbito de la PI avalan a la Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea (EUIPO). La EUIPO es una agencia de la Unión Europea (UE) independiente, autofinanciada y sin ánimo de lucro, responsable del registro de marcas, dibujos y modelos en la UE y uno de los organismos más innovadores y avanzados desde el punto de vista tecnológico en el ámbito de la propiedad intelectual (PI). De hecho, las nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial (IA) o la cadena de bloques, están plenamente integradas en la práctica de la EUIPO en la administración de su propuesta institucional, que es única e inigualable: registrar y proteger las marcas y los dibujos y modelos de toda Europa de una forma rentable, fiable y oportuna en el tiempo.

La EUIPO ha incorporado en su totalidad las nuevas tendencias en el ámbito de la PI en lo que se refiere a la globalización y a la creciente importancia del cumplimiento de la normativa. Desde 2013, la Oficina se encarga de la investigación, la comunicación y el intercambio de conocimientos en materia de propiedad intelectual, así como de la cooperación con las autoridades encargadas de velar por el cumplimiento de la normativa, abarcando la totalidad de los derechos de propiedad intelectual, a través del Observatorio Europeo de las Vulneraciones de los Derechos de Propiedad Intelectual (el Observatorio).

La EUIPO no solo está operativa en Europa, sino que ahora ha ampliado su labor a los cinco continentes y, por ejemplo, está ejecutando proyectos financiados por la UE en materia de PI en China, el Sudeste Asiático, América Latina, el Caribe y África.

Desde hace ya varios años, la EUIPO emplea sólidas metodologías de gestión de proyectos como el mecanismo preferido para aplicar la agenda de cambios incluida en sucesivos planes estratégicos, el último de los cuales, el PE 2025, está actualmente en curso.

La EUIPO es la mayor agencia descentralizada y autofinanciada de la UE hasta la fecha. En consonancia con el desarrollo económico de Europa y la creciente aportación de la EUIPO a este desarrollo, la plantilla de la EUIPO también ha aumentado en cantidad y especialización, con una mayor diversidad de perfiles (por ejemplo, especialistas en cooperación internacional, expertos en inteligencia artificial, analistas de datos, etc.) y niveles generales (crecimiento del 5 % en los últimos 5 años). Las políticas de personal de la EUIPO representan un entorno profesionalmente apasionante, caracterizado por una variedad de iniciativas de vanguardia, como programas de tutoría y orientación, asesoramiento profesional y planificación del relevo, movilidad interna y externa, también para organizaciones no pertenecientes a la UE y preparación para la IA.

La [EUIPO](#) disfruta de una ubicación privilegiada junto al mar en Alicante, en un campus de reciente inauguración en el que el personal se beneficia de las instalaciones de la EUIPO (como comercios, instalaciones deportivas, etc.). Además, Alicante cuenta con una Escuela Europea. Desde 2008, la Oficina se esfuerza por reducir su impacto medioambiental poniendo en marcha ambiciosas iniciativas. Su situación geográfica en Alicante le permite disfrutar de buenas comunicaciones: conexiones de tren de alta velocidad a numerosos lugares y el cuarto mayor aeropuerto del país. La EUIPO ofrece una combinación única de oportunidades profesionales y calidad de vida.

La EUIPO es una organización vibrante y multicultural cuyas lenguas de trabajo son el alemán, el español, el francés, el inglés y el italiano.

Para más información, consulte el siguiente sitio web:

<https://euiipo.europa.eu/ohimportal/es/home>

1.2 EI DEPARTAMENTO DE CLIENTES

El Departamento de Clientes (CD, en sus siglas en inglés) es responsable de desarrollar y aplicar, en cooperación con todos los departamentos pertinentes, las políticas, los servicios y los procesos dirigidos a mejorar la experiencia del cliente y seguir promoviendo una cultura de la excelencia de los servicios al cliente en la Oficina.

La misión del Departamento de Clientes es la siguiente:

Ser un departamento dinámico y multilingüe que promociona y mejora los servicios y productos de la EUIPO mediante la **escucha** y la **colaboración con y para** nuestros clientes, partes interesadas, empresas de la UE y ciudadanos por igual.

Este Departamento comprende tres servicios, cada uno de los cuales está dirigido por un jefe de servicio:

El **Servicio de Fidelización del Cliente** (CES, en sus siglas en inglés) es responsable de analizar los comportamientos en relación con las necesidades y la retroinformación de los principales segmentos de clientes con el fin de coordinar el diseño y la ejecución de iniciativas dirigidas a maximizar la fidelización y la satisfacción de los clientes, así como de coordinar las actividades

incluidas en el programa para pymes desarrollado en el marco del [Plan Estratégico](#).

El **Servicio de Atención al Cliente** (CCS, en sus siglas en inglés) se encarga de gestionar los servicios a los clientes, proporcionando información, contestando consultas y quejas, gestionando las búsquedas de MUE y las publicaciones de MUE y DMC, así como coordinando la mejora continua de los servicios digitales.

El **Servicio de Comunicaciones Institucionales** (BCS, en sus siglas en inglés) se encarga de gestionar los procesos y las herramientas para garantizar una aplicación eficaz de la política lingüística de la Oficina, de gestionar las relaciones y las actividades con el Centro de Traducción de los Órganos de la Unión Europea y de coordinar la participación de la Oficina en el Consejo de Administración del Centro.

2. FUNCIONES

Bajo la responsabilidad de la jefatura del Servicio correspondiente, la persona seleccionada deberá realizar una o varias de las siguientes tareas:

Marketing

- Diseñar, desarrollar y supervisar la ejecución de programas y/o campañas de marketing.
- Conceptualizar y poner en marcha campañas multicanal, garantizando la armonización de los mensajes enviados a través de todos los canales.
- Identificar y segmentar las audiencias objetivo clave, analizando y desarrollando el posicionamiento de productos y servicios y optimizar la experiencia de los clientes.
- Diseñar y realizar estudios de investigación de mercado cualitativos o cuantitativos, analizando datos, perspectivas de los clientes, análisis de mercado y tendencias para calibrar y centrar las campañas de comercialización específicas de cada segmento.
- Diseñar actividades de promoción con partes interesadas internas y externas y garantizar la ejecución de los planes de trabajo acordados y el seguimiento de las actividades, en particular la producción de contenidos de marketing digital.
- Comunicar e involucrar a las partes interesadas internas en las actividades relacionadas con el cliente y promover el enfoque orientado al cliente.

Atención a los clientes

- Diseñar y poner en marcha iniciativas para comprender el comportamiento de los clientes y proponer soluciones para maximizar la experiencia de los clientes.
- Lograr la orientación al servicio al cliente, mediante el desarrollo y la aplicación de servicios y soluciones a medida para los principales segmentos objetivo.
- Servicio al cliente plenamente segmentado que preste servicios de apoyo y personalizados que se adapten a las necesidades cambiantes de los clientes.
- Establecer y supervisar puntos de accesibilidad para los clientes y proporcionar una experiencia coherente al cliente en todos los puntos de contacto con la Oficina.
- Actuar como interlocutor focal entre los usuarios clave, los gestores de usuarios clave de la EUIPO, los examinadores de marcas, dibujos y modelos, así como los especialistas en TI, los especialistas en formación (Academia) y el Observatorio.
- Representar a la Oficina en diversos eventos, formación, como visitas personalizadas a los clientes, ferias, etc., con el fin de reforzar los vínculos entre la Oficina y sus clientes y partes interesadas pertinentes.

Cultura de la innovación

- Promover la cultura de la innovación en la Oficina.
- Evaluar los procesos/procedimientos actuales y el rendimiento del servicio para detectar ámbitos en los que mejorar la innovación.
- Colaborar en el diseño de nuevos procesos empresariales, así como evaluar los existentes, con el fin de maximizar la eficiencia y el compromiso de los clientes.
- Reconocer e involucrar a los facilitadores de la innovación dentro y fuera de la organización.
- Aplicar tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial (IA), seguir mejorando las herramientas disponibles de gestión de las relaciones con los clientes (CRM) para la automatización del mercado y aprovechar todo el potencial de estas herramientas para centrarse en soluciones y servicios a medida para los clientes.
- Mantenerse al día de las tecnologías emergentes y las tendencias de los servicios al cliente, centrándose en la innovación.

Realización de informes y presentaciones

- Redactar informes, notas y sesiones informativas de alto nivel.
- Diseñar materiales de marketing para actividades internas y externas que puedan incluir la producción de comunicación digital, relaciones con los medios de comunicación, organización de eventos, presentaciones y formación.

Tareas aplicables a todo el personal:

- Trabajar de forma activa para alcanzar los objetivos de la EUIPO con arreglo al Plan Estratégico.
- Desempeñar cualquier otra función relacionada con el trabajo y ejercer las responsabilidades que le asigne su responsable directo.

3. CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD

Para poder presentarse a esta selección, las personas candidatas **deben** cumplir **todas y cada una** de las siguientes condiciones antes del plazo límite de presentación de las candidaturas o en dicha fecha:

3.1 Condiciones generales¹

- Ser nacional de uno de los Estados miembros de la Unión Europea.
- Estar en plena posesión de los derechos de ciudadanía.
- Haber cumplido las obligaciones impuestas por la legislación en materia de servicio militar.
- Ofrecer las garantías de moralidad requeridas para ejercer las funciones que implica el puesto.
- Reunir las condiciones de aptitud física requeridas para el ejercicio de sus funciones.

3.2 Educación

- Poseer un nivel educativo equivalente a **estudios universitarios completos de al menos 3 años** en un ámbito pertinente (marketing, administración de empresas o un ámbito relacionado), acreditados por un título.

¹ Véase el artículo 12 del Régimen aplicable a los otros agentes de la Unión Europea.

3.3 Experiencia profesional

- Tener un mínimo de **tres años de experiencia profesional relevante a tiempo completo**² en las tareas que se describen en el apartado «Funciones» y al nivel previsto para ellas.

3.4 Competencias lingüísticas

- Tener un **excelente** conocimiento de **inglés (nivel mínimo C1) – lengua 1**;
- Tener un **buen conocimiento** de una de las lenguas oficiales de la UE (**nivel mínimo B2**) – lengua 2³.

Los niveles indicados se corresponden con el [Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas](#).

3.5 Competencias informáticas

- Es obligatorio tener conocimientos informáticos avanzados. Las personas candidatas deben contar con amplia experiencia práctica en aplicaciones informáticas como el paquete MS Office o similares (sobre todo Word, Excel, PowerPoint, Outlook), bases de datos (a nivel de usuario) e investigación en Internet.

4. CRITERIOS DE SELECCIÓN

Sin perjuicio de la experiencia requerida establecida en el punto 3 del presente anuncio de vacante (criterios de admisibilidad), y en particular en el punto 3.3, la Oficina aplicará los siguientes criterios para seleccionar a las personas mejor cualificadas para la entrevista y la fase de prueba:

1. Experiencia profesional acreditada en el diseño y la puesta en marcha de iniciativas y/o campañas de marketing (incluida la elaboración de materiales de marketing digital), estudios de investigación de mercado y análisis de datos.
2. Experiencia profesional acreditada en la prestación de servicios al cliente.
3. Experiencia en la redacción de notas, respuestas de clientes y preparación de informes y presentaciones.
4. Experiencia en el ámbito de la propiedad intelectual.

Además de los criterios anteriores, las personas candidatas que sean invitadas a la entrevista y la fase de prueba también serán evaluadas con arreglo a los requisitos siguientes:

Competencias

- **Comunicación:** capacidad para comunicarse de forma clara y precisa, tanto oralmente como por escrito.
- **Análisis y resolución de problemas:** capacidad para identificar los datos esenciales de problemas complejos y desarrollar soluciones prácticas y creativas.
- **Trabajo con otras personas:** capacidad para trabajar y colaborar con otros equipos dentro y fuera de la organización, además de respetar las diferencias entre las personas; capacidad para crear un espíritu de equipo mediante la promoción de objetivos compartidos y el intercambio de conocimientos y experiencias.
- **Aprendizaje y desarrollo:** desarrollar y mejorar las habilidades personales y el conocimiento de la organización y su entorno; comprometerse a formar a otros, intercambiar conocimientos y mejorar de forma sistemática los métodos de trabajo.

² La experiencia profesional se cuenta a partir de la fecha de obtención del título exigido en el punto 3.2.

³ Esta lengua debe ser distinta de la lengua 1.

- **Establecimiento de prioridades y organización:** capacidad para dar prioridad a las tareas más importantes, trabajar de forma flexible y organizar la carga de trabajo propia y de terceros de forma eficiente.
- **Resiliencia:** mantener la efectividad en condiciones de trabajo bajo presión; tener flexibilidad y capacidad de adaptación a un entorno de trabajo cambiante; animar a otros a hacer lo mismo y ajustar el planteamiento propio y el del equipo para adaptarlo a las circunstancias cambiantes.
- **Calidad y resultados:** capacidad para asumir la responsabilidad personal y tomar la iniciativa para producir un trabajo de gran calidad con arreglo a los procedimientos establecidos; mostrar una clara orientación al cliente (interno y externo); integrar procesos sistemáticos y metódicos en los proyectos y en el trabajo propio y de su equipo.
- **Liderazgo:** capacidad para dirigir y gestionar a personas y equipos para conseguir resultados; delegar el trabajo en su equipo de forma adecuada y proporcionar indicaciones claras; inspirar entusiasmo y una actitud positiva en las personas con respecto a su trabajo y su contribución al éxito de la EUIPO.

5. ENTREVISTAS Y PRUEBAS ESCRITAS

Preselección

De acuerdo con los criterios de selección que se detallan en el punto 4, podrá contactarse con las personas candidatas que cumplan los requisitos y cuyas solicitudes se encuentren entre las mejores, a fin de verificar sus aptitudes lingüísticas (en concreto, fluidez oral en inglés), además de demostrar su experiencia profesional u otras aptitudes, conocimientos y competencias. Este contacto de preselección no otorga ningún derecho a las personas candidatas a ser invitadas a la entrevista; se trata de un paso del proceso de selección de las personas candidatas más adecuadas, que serán invitadas a la entrevista.

Entrevista

Las entrevistas se realizarán de forma virtual y, dada la naturaleza de las funciones, en inglés. Las restantes lenguas pertinentes que se indiquen en la solicitud o el currículum de la persona candidata podrán ser evaluadas con arreglo a los niveles indicados en el presente anuncio de vacante.

En la entrevista se pondrá a prueba el conocimiento que tiene la persona sobre cuestiones relacionadas con las funciones que se llevarán a cabo (conocimiento técnico y competencias de conducta), actividades de la Oficina, conocimientos de la UE, idoneidad para llevar a cabo las tareas que deberán realizarse e idoneidad para trabajar en un entorno internacional.

Se pedirá a las personas convocadas a la entrevista que presenten referencias profesionales adecuadas antes de asistir a la entrevista.

Prueba(s)

Para completar la evaluación de uno o varios de los aspectos anteriores se realizarán una o varias pruebas. Las personas convocadas a la entrevista y a la fase de prueba recibirán información detallada junto con la invitación.

6. INFORMACIÓN GENERAL Y CONDICIONES DE EMPLEO

Para obtener información general sobre los procedimientos de selección y contratación de personal en la EUIPO, así como sobre las condiciones de empleo, consulte el siguiente [enlace](#).

7. PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS

Para presentar su candidatura haga clic en este [enlace](#).

Todos los documentos que figuran como enlaces o a los que se hace referencia en el contexto de este anuncio se consideran parte del presente anuncio de vacante.

Importante:

Las personas candidatas deberán tener en cuenta que la información facilitada en su solicitud o currículum constituye la base para la apreciación de los criterios de admisibilidad y selección. Por tanto, se les invita a que lean detenidamente los requisitos y proporcionen la información pertinente con el detalle que permita poder apreciarla. Debe prestarse especial atención a la información sobre sus estudios y experiencia profesional, sobre todo las fechas exactas, la descripción de las responsabilidades, las funciones desempeñadas y las herramientas utilizadas.

** En caso de discrepancias entre las distintas versiones lingüísticas, se considerará correcta la versión en inglés.*