

**TÉRMINOS DE REFERENCIA  
(Acuerdo con Contratista Independiente)**

<b>Cargo:</b>	Asistente Administrativa/o
<b>Lugar de Destino:</b>	San José, Costa Rica
<b>Sección/Unidad:</b>	CRPC
<b>Contrato/Nivel:</b>	Local ICA, Nivel 4
<b>Supervisor:</b>	Gerente de Proyecto

## **1. Antecedentes generales del proyecto/asignación**

UNOPS Costa Rica (CRPC) brinda servicios a sus asociados en dos grandes áreas: mejoramiento de la capacidad de las instituciones públicas y privadas costarricenses en la ejecución de sus proyectos de infraestructura e inversiones públicas y ejecución de adquisiciones sostenibles.

Ambas áreas requieren tanto desde el punto de vista estratégico como operacional una gestión de los recursos asegurando la transparencia, eficacia y eficiencia; que promueva el desarrollo y continuo fortalecimiento de la gestión interna del CRPC, a fin de asegurar resultados de alta calidad, acorde con las necesidades de sus asociados en el país y de los clientes internos.

Entre otras actividades de UNOPS en Costa Rica, presta soporte a diversas iniciativas desarrolladas en temas de infraestructura, de agua y saneamiento, de salud y de infraestructura.

El Proyecto consiste en el desarrollo del diseño de una intersección a desnivel en el tronco de la Circunvalación de San José de Costa Rica, ruta RN 39, en el entorno de la actual Rotonda de Garantías Sociales. La solución adoptada es la de paso deprimido del tronco de la RN 39 bajo la Rotonda de Garantías Sociales, manteniéndose a nivel la rotonda actual y las conexiones de la RN 215 hacia San José y Zapote. La actuación se completa con 4 rampas de conexión laterales entre la RN 39 y la rotonda.

## **2. Propósito y alcance de la asignación**

Bajo la guía y supervisión del/la Gerente de Proyecto, el/la Asistente Administrativo/a brinda soporte administrativo a proyecto/oficina, asegurando una alta calidad y exactitud en su trabajo. El/la Asistente Administrativo/a deberá tomar decisiones rutinarias sobre procesos administrativos basado en directrices claramente definidas. En el desempeño de su trabajo, el/la Asistente Administrativo/a propiciará un enfoque al cliente, calidad y orientación a resultados.

Resumen de las funciones:

1. Mantenimiento del sistema e informes.
2. Soporte secretarial y de oficina.
3. Soporte en la construcción e intercambio del conocimiento.

Funciones Específicas:

1. Mantenimiento del sistema e informes, enfocándose en el logro de los siguientes resultados:
  - Ingreso y extracción de información de sistemas automatizados. Verificación y exactitud de la información

- en copias de seguridad y archivos.
  - Generación precisa, completa y oportuna de reportes del sistema, registros y datos, para el uso de todo el equipo de trabajo.
  - Solicitud de servicios completos, de manera eficiente y puntual, de acuerdo con los procedimientos y con un enfoque orientado al cliente.
  - Recopilación de información, análisis y preparación de informes con fines de monitoreo.
  - Mantenimiento de registros y archivos relevantes, por ejemplo: compromisos, gastos, información del personal.
  - Diseño y actualización de cuadros y tablas estadísticas, utilizando software de gráficos.
  - Fotocopias de material de archivos confidenciales según se requiera, asistencia en la recolección de referencias y material de archivos anteriores.
  - Mantenimiento de archivos, asegurando que los mismos estén debidamente almacenados y accesibles, custodia segura de los documentos.
  - Establecimiento y mantenimiento de registros físicos y en línea, para una fácil referencia y recuperación.
2. Proveer soporte secretarial y de oficina, enfocándose en el logro de los siguientes resultados:
- Selección, registro y enrutamiento de la correspondencia entrante y saliente, así como de llamadas telefónicas dentro y fuera de la unidad.
  - Redacción y/o corrección de cartas según se le solicite.
  - Respuestas oportunas a las consultas sobre el área administrativa por parte de mensajeros, asistentes y secretarías; suministro de información objetiva respecto a solicitudes de servicios, horarios y procedimientos de mensajería.
  - Apoyo en la organización de reuniones semanales y extraordinarias, incluyendo la programación de la asistencia de los involucrados, envío de solicitud de reuniones y reserva de salas de reunión.
  - Redacción de correspondencia de rutina y mecanografía de una amplia variedad de informes, documentos, correspondencia y comunicaciones.
  - Asistencia al equipo durante la carga de trabajo o en copias de seguridad según sea necesario para asegurar el cumplimiento de los objetivos de trabajo, incluido el soporte administrativo en procesos de licitación.
  - Prestación de apoyo administrativo para garantizar que el ambiente de trabajo esté bien organizado en la oficina.
  - Recepción, registro, codificación y envío de faxes, cartas y otra correspondencia a cada área, unidad o departamento.
  - Registro y despacho de comunicados, paquetería y documentos, así como el seguimiento y distribución de los mismos. Preparación de un resumen de las fórmulas y documentos necesarios.
  - Recepción de todos los visitantes y llamadas entrantes, así como dirigirlos a la unidad o personas que correspondan.
  - Todas las consultas (por teléfono o en persona) deberán de ser contestadas con discreción.
  - Oportuno procesamiento de documentación y correspondencia entrante y saliente, mantenimiento del registro de correspondencia y distribución según corresponda.
  - Control de listas de asistencia a reuniones, así como apoyo en la toma de información para generación de minutas.
3. Brindar soporte a la construcción e intercambio del conocimiento enfocándose en el logro de los siguientes resultados:
- Participación en capacitación para el personal de operaciones/ proyectos sobre administración.
  - Contribución de redes y comunidades de conocimiento de la práctica.

### 3. Seguimiento y control de los progresos

Los resultados claves tienen un impacto en la eficiencia de la unidad. El adecuado ingreso de información, presentación de informes y enfoque al cliente define la capacidad de UNOPS como un proveedor de servicios de primera clase, que contribuye al desarrollo del país.

### 4. Producto final

Procesos administrativos, control de paquetería y atención a visitas y llamadas de alto nivel de servicio.

### 5. Calificaciones y experiencia

#### a. Educación

- Diploma o Título de estudios secundarios, es requerido.
- Título a nivel técnico en secretariado, asistente y/o áreas afines será considerado valorable y podrá sustituir algunos años de experiencia requeridos.

#### b. Experiencia laboral

- Mínimo 2 años de experiencia en funciones de recepción, secretariales y/o asistenciales de soporte de oficina, es requerido.
- Experiencia en la utilización de paquetes o sistemas de cómputo MS Office (Word, Excel, Power Point y Outlook), es deseable.

#### c. Lenguaje:

- Manejo a nivel avanzado del idioma español es requerido.
- Deseable manejo del idioma inglés a nivel intermedio.

### 6. Competencias clave

	Trata a todos los individuos con respeto, responde con tacto a las diferencias y anima a los demás a hacer lo mismo. Defiende las normas éticas y de la organización. Mantiene altos estándares de confianza. Es un modelo para la diversidad y la inclusión.
	Actúa como modelo positivo que contribuye al espíritu de equipo. Colabora y apoya el desarrollo de otros. <b>Solo para administradores de personal:</b> mediante el uso de estilos de liderazgo apropiados, actúa como modelo de liderazgo positivo, motiva, dirige e inspira a los demás para que tengan éxito.
	Demuestra comprender el impacto que tiene su función en todos los asociados y siempre pone al beneficiario en primer lugar. Desarrolla y mantiene relaciones externas sólidas y es un asociado competente para otros (si entra en sus funciones).

 <p>Orientación hacia los resultados</p>	<p>Establece de forma eficaz una línea de acción propia y/o para otros con el objetivo de alcanzar una meta. Las acciones desembocan en la correcta consecución de la tarea con especial atención a la calidad en todas las áreas. Identifica las oportunidades y toma la iniciativa para actuar. Comprende que el uso responsable de los recursos maximiza el impacto que podemos tener en nuestros beneficiarios.</p>
 <p>Agilidad</p>	<p>Está abierto/a al cambio y es flexible en un entorno con un elevado ritmo de trabajo. Adapta su perspectiva a las circunstancias o los requisitos cambiantes. Reflexiona sobre las experiencias pasadas y modifica su propio comportamiento. El desempeño es constante, incluso bajo presión. Siempre persigue mejoras continuas.</p>
 <p>Enfoque basado en las soluciones</p>	<p>Evalúa los datos y los procedimientos que se deben seguir para lograr decisiones lógicas y pragmáticas. Adopta un enfoque imparcial y racional con riesgos calculados. Aplica la innovación y la creatividad al proceso de resolución de problemas.</p>
 <p>Comunicación eficaz</p>	<p>Expresa ideas o hechos de forma clara, concisa y abierta. La comunicación indica una consideración por los sentimientos y las necesidades de los demás. Escucha de forma activa y comparte de manera proactiva el conocimiento. Gestiona los conflictos de manera eficaz mediante la superación de las diferencias de opinión y la búsqueda de un denominador común.</p>

Autoridad del Proyecto (Nombre/Cargo):		Contratista (Nombre/Cargo):	
Firma	Fecha	Firma	Fecha