

I. Post Información

Título: **Jefe/a de Servicios de Soporte**
 Unidad organizativa: **Varias Oficina en el país/Oficina de multi-países de UNOPS**
 Supervisor: **Directores de Oficina Nacional / Directores de la Oficina Multinacional**

Grado aprobado: ICS-11

II. Contexto organizacional

La Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS) es un brazo operacional de las Naciones Unidas, que apoya a sus asociados en la implementación exitosa de proyectos humanitarios, de desarrollo y de consolidación de la paz y la seguridad alrededor del mundo. UNOPS apoya a sus asociados a construir un mejor futuro proveyendo servicios que aumentan la eficiencia, la efectividad y la sostenibilidad de los proyectos humanitarios, de desarrollo y de consolidación de paz. Bajo el mandato y como recurso central de las Naciones Unidas, UNOPS provee el manejo sostenible de proyectos, adquisiciones y servicios de infraestructura a una amplia gama de gobiernos, donantes y organizaciones de las Naciones Unidas. Con más de 8,000 personas expandidas a lo largo de 80 países, UNOPS ofrece a sus asociados el conocimiento logístico, técnico y administrativo que necesitan, donde lo necesitan. A través de la implementación de alrededor de 1,000 proyectos de nuestros asociados en cualquier momento, UNOPS contribuye de manera significativa al logro de resultados en terreno, a menudo en los contextos más desafiantes.

Los Directores de Oficina Nacional / Directores de Oficina Multinacional son responsables por el manejo de riesgos estratégicos y operativos asociados a los compromisos del portafolio regional, desarrollando y entregando servicios económicamente eficientes, contribuyendo a los resultados sostenibles de los asociados y al logro de los resultados de UNOPS. Actualmente existen 19 oficinas nacionales / multinacionales ubicados en Asia, Europa, el Medio Oriente, África, América Latina y el Caribe.

El/la jefe/a de Servicios de Soporte es un rol crítico de liderazgo en el Oficina en el país / Oficina de multi-países / Grupo global, reportando al Director, quién provee dirección y supervisión general. La posición es responsable por proveer un servicio de apoyo eficiente e integral al Oficina en el país/Oficina de multi-países (incluyendo las Oficinas de Proyectos en alcance) trabajando diariamente con un equipo diverso de profesionales nacionales e internacionales.

III. Funciones / resultados clave esperados

1. Liderazgo operacional, asesoramiento y apoyo técnico
2. Apoyo a la planificación y coordinación de proyectos
3. Adquisiciones/compras
4. Gestión y cumplimiento financiero
5. Gestión de recursos humanos
6. Administración general y Tecnologías de la Información
7. Gestión del conocimiento y la innovación

1. Liderazgo operacional, asesoramiento y apoyo técnico

- Como un rol importante de liderazgo en la Oficina del País/Oficina Multi-Países, el/la Jefe/a de Servicios de Soporte monitorea y supervisa los equipos y todos los aspectos de las operaciones (Finanzas, Recursos Humanos, Adquisiciones, Higiene, Salud y Seguridad y Medio Ambiente (HSSE), Tecnología de la Información (TIC) y Administración) con el fin de garantizar el logro de resultados velando al mismo tiempo por el cumplimiento de las estrategias corporativas, las normas, las políticas, las regulaciones y los estándares éticos, de integridad y de responsabilidad corporativa de la UNOPS.
- Monitorear y supervisar los servicios de apoyo para garantizar un óptimo servicio al cliente y la satisfacción incluyendo un buen enlace e interacción con los grupos de práctica de la oficina central de UNOPS para recibir el apoyo requerido.
- Contribuir a la formulación de las estrategias y políticas del Oficina en el país/ Oficina de multi-países a través de servicios de asesoramiento al Director de Oficina Nacional / Director de la Oficina Multinacional.
- Proporcionar asesoramiento técnico y orientación operativa sobre enfoques innovadores para la financiación de proyectos, la evaluación/mitigación de riesgos y uso de estructuras de financiación, mecanismos, instrumentos y garantías.
- Colaborar con los colegas para identificar las necesidades, determinar el costo y planificar todos los servicios de apoyo del Oficina en el país/Oficina de multi-países, incluyendo las áreas de adquisiciones, finanzas, recursos humanos y servicios administrativos.
- Apoyar al Director de Oficina Nacional / Director de la Oficina Multinacional en el establecimiento de objetivos, metas y pautas de desempeño de los proyectos, así como recomendar herramientas para seguimiento, evaluación y auditoría.
- A solicitud del Director de Oficina Nacional / Director de la Oficina Multinacional, participar en reuniones y foros del Sistema de Naciones Unidas para garantizar que la posición, intereses y prioridades de la UNOPS sean considerados plenamente.
- Dirigir asuntos de salud, seguridad, protección y medio ambiente (HSSE) para garantizar que estén integrados en todos los aspectos de las operaciones y que los riesgos relacionados se gestionen de manera efectiva.
- Participar activamente en los comités estratégicos gestión gerencial de la Oficina de País, Oficina Multinacional y/o de los proyectos.

2. Apoyo a la planificación y coordinación de proyectos

- Apoyar en la preparación de los presupuestos a nivel de programa y proyecto, así como en sus revisiones y planes de trabajo.
- Brindar retroalimentación en cuanto al involucramiento y aceptación de nuevos proyectos, incluyendo apoyo en la negociación de contratos.
- Brindar asesoría sobre el establecimiento de objetivos, metas y pautas de desempeño de los proyectos, así como recomendar herramientas de seguimiento, evaluación y auditoría.
- Monitorear las proyecciones financieras de los proyectos, tomar decisiones y/o referir temas críticos para la acción del Director de Oficina Nacional / Director de la Oficina Multinacional y/u otros grupos de interés.
- Brindar asesoría sobre la división de costos de programas y proyectos, así como sobre el despliegue de fondos y cierre.
- Vigilar constantemente y analizar el entorno operativo para identificar los riesgos potenciales y tomar acciones o referir temas críticos para intervención de los grupos de interés asegurando la entrega de resultados.
- Mantener un estrecho contacto con la Oficina de campo (dentro del Oficina en el país/Oficina de multi-países) con el fin de solucionar cualquier problema que pueda causar interrupción en la gestión de servicios de soporte.

3. Adquisiciones/Compras

- Supervisar los procesos de adquisiciones del Oficina en el país/Oficina de multi-países, incluidos los procesos de licitación, evaluación y selección de proveedores, para garantizar

soluciones viables en el campo de adquisiciones que satisfagan las necesidades operacionales y el cumplimiento de los procedimientos y reglamentos de adquisiciones de la UNOPS, así como las pautas de rendición de cuentas, los estándares éticos, de integridad y desempeño.

- Evaluar los acuerdos contractuales, compromisos y riesgos legales para tomar las acciones apropiadas.
- En consulta con los colegas responsables, revisar, administrar y emitir contratos, acuerdos/enmiendas con instituciones y otros organismos de la ONU.
- Supervisar la logística de bienes y equipos en los sitios del proyecto para asegurar su entrega y almacenamiento seguro.
- Evaluar, actualizar y supervisar el desempeño de la lista de proveedores de servicios provenientes de las empresas o instituciones adecuadas.
- Monitorear y apoyar el armado del Plan de Adquisiciones Anual y las oportunas revisiones

4. Gestión y cumplimiento financiero

- Preparar el plan financiero de la Oficina en el país/Oficina de multi-países y gestionar el proceso / ciclo de presupuesto para asegurar revisiones oportunas y la reasignación de los recursos.
- Supervisar al equipo de finanzas y garantizar el cumplimiento de las normas de gestión financiera, así como las regulaciones y procedimientos financieros de la UNOPS.
- Monitorear, dar seguimiento y control de gastos para asegurar el uso óptimo y adecuado de los recursos.
- Asegurar la disponibilidad de los informes financieros necesarios y los informes de excepción, incluyendo la investigación de anomalías para resolver problemas, informando o recomendando cualquier acción necesaria a las partes interesadas.
- Supervisar la revisión oportuna, contabilización y el cierre de las cuentas. Certificar / verificar la precisión y el cumplimiento de las normas bajo el marco de rendición de cuentas. Presentar / elaborar el informe obligatorio sobre la situación financiera.
- Supervisar todos los servicios financieros (contabilidad, gestión de efectivo, pagos, etc.), garantizando la puntualidad y el cumplimiento de las normas de rendición de cuentas y el desempeño.
- Monitorear los gastos del presupuesto administrativo para Oficina en el país/Oficina de multi-países y asegurarse de que el LMDC (Costo Directo gestionado localmente) se recupere adecuadamente, sea facturado y gastado de acuerdo con los procedimientos aplicables.
- Actuar como punto focal para cualquier ejercicio de auditorías internas o externas.

5. Gestión de recursos humanos

- Planificar la plantilla de personal necesaria para los programas y proyectos del Oficina en el país/Oficina de multi-países.
- Supervisar los servicios / procesos de recursos humanos, incluyendo el reclutamiento, administración de salarios y compensación, evaluación de desempeño, capacitación y desarrollo, asegurando el cumplimiento de las reglas de recursos humanos, las normas, los procedimientos y estándares de desempeño y garantizando que los jefes/as de área busquen activamente crear equipos diversos en términos de género y geografía.
- Promover y apoyar una cultura de aprendizaje mediante el empoderamiento de las personas y equipos para identificar sus necesidades críticas de aprendizaje y planificar / facilitar el acceso a las oportunidades de aprendizaje para mantener la competencia y la flexibilidad del personal.
- Fomentar un ambiente de trabajo positivo, respetuoso de hombres y mujeres y garantizar que se cumplan los más altos estándares de conducta.
- Controlar todos los asuntos relacionados con el personal dentro del Oficina en el país/Oficina de multi-países según lo requieran los proyectos, incluyendo el reclutamiento, entrenamiento, evaluación y desempeño del personal.

6. Administración general y Tecnologías de la Información

- En estrecha colaboración con la Oficina Central, apoyar el mantenimiento de un entorno TIC seguro y fiable, incluyendo planes de contingencia adecuados.

- Gestionar la adquisición, mantenimiento, inventario, registro, verificación y protección de las instalaciones / activos de los proyectos, incluyendo la infraestructura de TI, equipos y servidores.
- Identificar oportunidades para aprovechar el uso de las TI para mejorar las operaciones y eficiencia de negocio, así como para facilitar la gestión del conocimiento y el intercambio de información.
- Gestionar la entrega oportuna y eficiente de todos los servicios administrativos (ej.: gestión de instalaciones y activos, seguridad de la organización y de personal, viajes y TI).

7. **Gestión del conocimiento y la innovación**

- Contribuir al desarrollo e introducción de la innovación para asegurar que la UNOPS está incorporando continuamente enfoques de buenas prácticas en los servicios de soporte del Oficina en el país/Oficina de multi-países.
- Contribuir a la difusión y el intercambio de buenas prácticas y lecciones aprendidas para la planificación del desarrollo corporativo y la creación de conocimiento.
- A petición del Director de Oficina Nacional / Director de la Oficina Multinacional y en colaboración con el equipo, planificar, ejecutar y organizar la creación de capacidad estratégica del personal de proyectos, asociados y partes interesadas.

IV. Impacto de los resultados

El logro efectivo y exitoso de los resultados por parte del Jefe de Servicios de Apoyo impacta directamente en el desarrollo y desempeño de los programas y proyectos, la visibilidad e imagen de UNOPS como un proveedor de servicios efectivo en servicios y gestión de proyectos, y consecuentemente fortalece su posición competitiva como socio preferido en desarrollo sostenible y servicios de proyectos en el país beneficiado.

V. Competencias



Perspectiva estratégica: Desarrolla e implementa estrategias operacionales sostenibles, piensa a largo plazo y tiene en cuenta el contexto exterior con el objetivo de conformar la estructura de la organización. Anticipa y percibe el impacto y las implicaciones de actividades y decisiones futuras en otras partes de la organización. **(Aplicable sólo para niveles ICS-10 y superiores)**







Integridad e inclusión: 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.



Liderazgo propio y de los demás: Actúa como modelo positivo que contribuye al espíritu de equipo. Colabora y apoya el desarrollo de otros. Sólo para administradores de personal: 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.



Desarrollo de asociaciones: 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: 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: 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: 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: 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>

VI. Cualificaciones de reclutamiento	
Educación:	<ul style="list-style-type: none"> • Se requiere grado de maestría en un campo relacionado y relevante a las funciones. • Una combinación de licenciatura o primer grado profesional universitario con 2 años adicionales de experiencia laboral relevante puede aceptarse en lugar del requisito de maestría.
Experiencia/ Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Un mínimo de 7 años de experiencia progresiva que cubra al menos dos de las siguientes funciones operativas: Adquisiciones, Finanzas, Logística / Gestión de activos y Recursos humanos. El conocimiento de las otras funciones es deseable. • Se requiere un mínimo de 3 años de experiencia en la gestión de grandes equipos y sistemas operativos, incluida la gestión del personal profesional superior. • Es deseable cierta experiencia de actuar en un rol de liderazgo para un departamento. • Es deseable cierta experiencia en organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, preferiblemente en un país en desarrollo. • Es deseable contar con experiencia manejando las regulaciones, reglas y políticas de la ONU en las áreas de contratación, adquisiciones y recursos humanos.
Idiomas:	Un manejo completo de inglés, francés o español es esencial.

	El conocimiento del árabe u otro idioma oficial de UNOPS es una ventaja
--	---