

I. Post Information

Position Area: Asociado/a Superior de TIC

Position Level: Position Function: -

Duty Station: **Puerto Cabezas, Nicaragua**

Reports to: Project Manager

Source of Funding (*project/non-project*):
Project

Current Grade:

Proposed Grade:

Approved Grade: ICS-7

Post Classified by:

Classification Approved by:

II. Organizational Context

La Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS) es un órgano de las Naciones Unidas responsable de las infraestructuras, las adquisiciones y la gestión de proyectos (Resolución 65/176 de 2010 de la Asamblea General). Nuestra misión es ayudar a las personas a mejorar sus condiciones de vida y a los países a lograr la paz y un desarrollo sostenible. Las tres áreas prioritarias de UNOPS corresponden a:

i) Infraestructura Sostenible: UNOPS diseña, construye, repara y mantiene infraestructuras en algunos de los entornos más desafiantes del mundo. Sus actividades se centran en el desarrollo de infraestructura de transporte, educación y salud, entre otras áreas.

ii) Adquisiciones públicas: UNOPS es un recurso central de adquisiciones del sistema de las Naciones Unidas y los Gobiernos. Enfatiza en una entrega de bienes y servicios eficiente, transparente y sostenible.

iii) Gestión de proyectos: UNOPS gestiona al año más de mil proyectos humanitarios, de desarrollo y de consolidación de la paz para distintos asociados, garantizando calidad, eficacia y resultados que cumplan con los más altos estándares.

El trabajo de UNOPS busca la sostenibilidad medioambiental, social y económica, la cual contribuye a los progresos de equidad y bien común de los países en los que opera, promoviendo así el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas más necesitadas. UNOPS tiene presencia en 23 países de América Latina y el Caribe. Los servicios, productos y asistencia técnica cumplen con los principios de la administración pública de transparencia, equidad, integridad, libre competencia, imparcialidad, moralidad, eficacia, eficiencia y respeto de las instituciones nacionales.

En Nicaragua, UNOPS viene brindando apoyo en la implementación de proyectos de infraestructura de salud con el Gobierno y diversos Bancos Internacionales de Desarrollo. La asistencia comprende entre otros, el fortalecimiento de capacidades e implementación de programas y proyectos de inversión, desarrollo y/o revisión de estudios de inversión, diseños y

estudios definitivos, y estrategias de adquisiciones, procesos de licitación y contrataciones, gerencia de obras de infraestructuras y supervisión de obras.

III. Functions / Key Results Expected

1. Gestionar la infraestructura y servicios ICT garantizando la calidad, eficiencia y disponibilidad
2. Garantizar un soporte helpdesk de calidad, con actitud positiva orientada a resultado y servicio y con espíritu de intentar hacerlo cada vez mejor (mejora continua).
3. Garantizar la seguridad de la información en todo momento incluyendo la confidencialidad y disponibilidad
4. Proveer un soporte de implementación y evaluación para proyectos ICT provenientes de HQ y un soporte ICT básico para proyectos de UNOPS en la región.
5. Proveer de forma remota las tareas esenciales de los anteriores 4 puntos de este job profile también para las oficinas de la misma Oficina Multipaís (OMP) que no dispongan de ICT Focal Point.
6. Actuar como backup para cubrir las ausencias del ICT FP de su mismo grupo de manera que el servicio siempre esté garantizado.

1. Gestionar la infraestructura y servicios ICT garantizando la calidad, eficiencia y disponibilidad

- **Mantenimiento:** Garantizar un mantenimiento proactivo de las redes (LAN/WAN), servidores, data center y cualquier otro componente ICT incluyendo la resolución de incidencias de forma eficiente.
- **Rendimiento y disponibilidad:** Garantizar un rendimiento acorde con las necesidades del negocio y tomar las medidas necesarias para garantizar una alta disponibilidad de la infraestructura y servicios.
- **Mejoras:** En coordinación con el LCR Regional ICT Specialist y colaborando con el negocio o por iniciativa propia: proponer, evaluar e implementar las mejoras que sean necesarias para responder a las demandas de la oficina o región.
- **Alineación:** Tomar las medidas necesarias para garantizar una correcta alineación con los procesos y estándares marcados para la región LCR trabajando en equipo con el resto ICT Focal Points de dicha región y otras agencias de la ONU.
- **Presupuesto:** Colaborar en la realización del presupuesto ofreciendo propuestas que maximicen el rendimiento y minimicen los costes.
- **Documentación:** Garantizar una correcta documentación técnica, incluyendo inventarios y procesos, continuamente actualizada y disponible en los repositorios que se indiquen.

- **Referente técnico:** Como referente técnico del dossier (ej: networking) será responsable de asegurar una correcta documentación y KEDB de dicho dossier.

2. Proveer un soporte helpdesk de calidad, proactivo y ágil

- **Calidad:** Garantizar un soporte helpdesk de calidad, con actitud positiva orientada a resultado y servicio y con espíritu de intentar hacerlo cada vez mejor (mejora continua).
- **Proactividad:** En base a la experiencia y conocimientos adquiridos anticiparse a las incidencias tomando las medidas oportunas para evitar que estas lleguen a producirse. Participar desde el principio en cualquier proceso liderado por negocio o HQ donde esté presente la componente ICT planificando los recursos necesarios a fin de garantizar la correcta ejecución del proceso.
- **Agilidad:** Garantizar una correcta priorización de las incidencias/peticiones siendo flexible ante incidencias o cambios no previstos.
- **Alineación:** Tomar las medidas necesarias para garantizar una correcta alineación con los procesos y estándares marcados para la región LCR
- **Gestión del cambio:** Proveer una buena planificación, documentación y comunicación del cambio que garantice una transición e implementación satisfactoria de dicho cambio.
- **Documentación:** Garantizar una correcta documentación técnica y de procesos prestando especial atención al inventario y a la base de datos de errores conocidos (KEDB). La documentación debe estar continuamente actualizada y disponible en los repositorios que se indiquen.

3. Garantizar la seguridad de la información en todo momento incluyendo la confidencialidad y disponibilidad

- **Disponibilidad:** Garantizar que toda la información es accesible en todo momento y que se respalda conforme a los procedimientos acordados con los equipos de la oficina, proyectos y HQ. Realizar ejercicios periódicos de recuperación a fin de garantizar la fiabilidad de los procesos y la integridad de los datos.
- **Continuidad del negocio (BCP):** Evaluar, diseñar, implementar y mantener planes de contingencia ICT que satisfagan las necesidades del BCP de la oficina. Realizar simulacros de contingencia con cierta periodicidad.
- **Confidencialidad:** Asegurar una correcta gestión de permisos y procesos que permitan garantizar que cada usuario solo tiene acceso a los datos que indique el nivel corporativo en base a su rol.
- **Documentación:** Garantizar una correcta documentación técnica, incluyendo inventarios y procesos, continuamente actualizada y disponible en los repositorios que se indiquen.

4. Proveer un soporte de implementación y evaluación para proyectos ICT provenientes de HQ y un soporte ICT básico para proyectos de UNOPS en la región.

Asegurar una correcta capacitación de los usuarios en el uso de las herramientas ICT y promover una adopción eficaz.

- **Implementación:** Gestionar una correcta implementación y posterior evaluación de los proyectos ICT promovidos desde HQ.
- **Soporte a proyectos de asociados:** Proporcionar apoyo / asesoramiento básico, incluidas las actividades de implementación y los procesos de adquisición de hardware y software respecto al componente TIC incluido en los proyectos de UNOPS para asociados de la región. Participación en el desarrollo de estándares y estrategias de TIC para la Unidad de Negocios, incluido el establecimiento y mantenimiento de una lista de proveedores potenciales.
- **Capacitación al usuario:** Siguiendo el plan de capacitación al usuario acordado con la oficina y el LCR Regional ICT Specialist; proveer cursos y documentación que aseguren la habilitación de los usuarios para utilizar las herramientas ICT de la forma más apropiada y eficiente.
- **Migración:** Promover el uso y la migración desde los sistemas actuales a las nuevas plataformas colaborativas como Gsuite garantizando su uso apropiado, la coherencia de la información y evitando confusiones con soluciones anteriores (ej. Skype o servidor de archivos).

5. Proveer de forma remota las tareas esenciales de los anteriores 4 puntos de este job profile también para las oficinas de la misma Oficina Multipaís (OMP) que no dispongan de ICT Focal Point.

Actuar como backup para cubrir las ausencias del ICT FP de su mismo grupo de manera que el servicio siempre esté garantizado.

- Gestionar la infraestructura y servicios ICT garantizando la calidad, eficiencia y disponibilidad.
- Proveer un soporte helpdesk de segundo nivel con calidad, proactivo y ágil
- Garantizar la seguridad de la información en todo momento incluyendo la confidencialidad y disponibilidad
- Proveer un soporte de implementación y evaluación para proyectos ICT provenientes de HQ.

6. Garantiza una gestión fiable de los activos, centrándose en la consecución de los siguientes resultados.

Description:

- Mantenimiento adecuado y almacenamiento seguro de todos los equipos y bienes de la oficina.
- Asistencia en la preparación de listas de inventario precisas y registros de propiedad adecuados para la oficina, así como de los proyectos.
- Supervisión cuidadosa del movimiento de los equipos hacia y dentro del área de responsabilidad.
- Implantación de un sistema de gestión y contabilidad de equipos para todos los equipos y bienes gestionados por la oficina, de acuerdo con la política de equipos de UNOPS.
- Recepción de bienes y equipos para la oficina, inspección y preparación de informes.

--

VI. Recruitment Qualifications	
Education:	<ul style="list-style-type: none">• Se requiere Diploma en formación secundaria.• Estudios universitarios (Equivalentes a Bachelor 's degree) o estudios técnicos en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería en ciencias de la computación, Ingeniería de Telecomunicaciones, o cualquier otra disciplina relevante al cargo es deseable y puede reemplazar algunos años de experiencia. <p>Se valorará:</p> <ul style="list-style-type: none">- CCNA e ITIL- Certificación GSuite / Google WorkSpace
Experience:	<ul style="list-style-type: none">- Se requieren de 3 a 7 años de experiencia (en función de los títulos académicos) en el área de sistemas de ICT incluyendo experiencia como helpdesk, mantenimiento de redes y seguridad de la información. <p>Se valorará:</p> <ul style="list-style-type: none">- Experiencia con Google WorkSpace- Experiencia proporcionando capacitaciones
Language Requirements:	<ul style="list-style-type: none">- Dominio completo del idioma español es requerido.- Se requiere nivel intermedio de inglés oral y escrito.

V. Competencies



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.



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.



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.



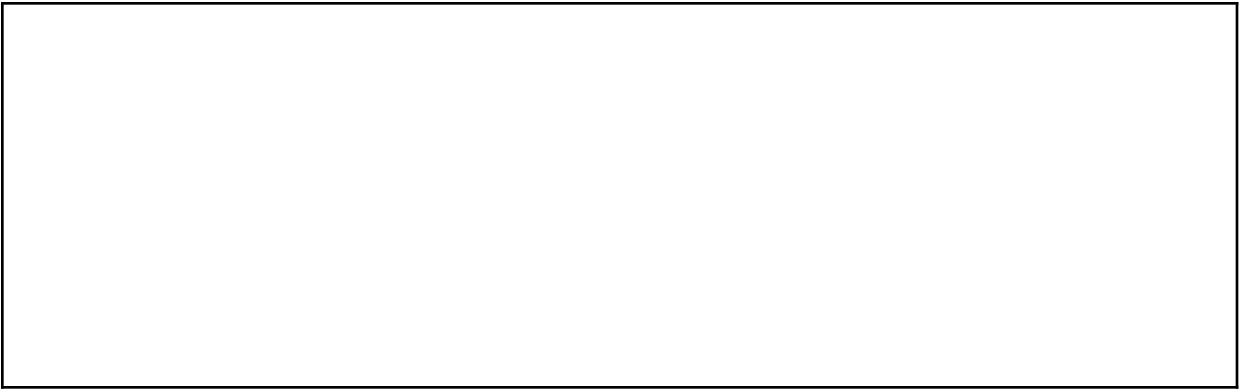
Está abierto al cambio y es flexible en un entorno con un elevado ritmo de trabajo. Adapta su perspectiva a las circunstancias o los requisitos cambiantes. Reflexiona sobre las experiencias pasadas y modifica su propio comportamiento. El desempeño es constante, incluso bajo presión. Siempre persigue mejoras continuas.



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.



Actúa como modelo positivo que contribuye al espíritu de equipo. Colabora y apoya el desarrollo de otros. Solo 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.



VII. Signatures- Post Description Certification		
Incumbent <i>(if applicable)</i>		
Name	Signature	Date
Supervisor		
Name / Title	Signature	Date
Regional Director or Operations/Project Centre Manager		
Name / Title	Signature	Date