

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

**Cargo:** Asistente de Servicios de Soporte/ Support Services Assistant  
**Lugar de Destino:** Ciudad de Panamá  
**Sección/Unidad:** LCR PAPC Panamá  
**Contrato/Nivel:** Nivel LICA/ 4  
**Supervisor:** Oficial de Apoyo a la Gestión de Proyecto/ LICA 8

### **1. Antecedentes Generales del Proyecto/Asignación**

La UNOPS desempeña un papel fundamental en la prestación de servicios de gestión para salvar vidas, la consolidación de la paz, asistencia humanitaria y de desarrollo. He visto muchos ejemplos de cómo estas actividades ayudan a las personas que sufren en las partes conflictivas del mundo." – Ban Ki-moon, Naciones Unidas Secretario General.

La misión de UNOPS es ampliar la capacidad del sistema de las Naciones Unidas y sus asociados para poner en práctica la construcción de la paz, las operaciones humanitarias y de desarrollo que revisten importancia para las personas que lo necesitan.

UNOPS viene brindando asistencia técnica en la implementación de proyectos de infraestructura con el Gobierno de Panamá. 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.

Para efectos de cumplir de manera eficiente y pertinente los compromisos adquiridos en el marco de los acuerdos firmados, UNOPS ha estructurado un equipo de trabajo para implementar cada uno de los paquetes de los diferentes proyectos. Al mismo tiempo UNOPS implementará procesos de adquisiciones de bienes y servicios y gestionará el proceso constructivo a través del aseguramiento de la calidad, debido a todo lo indicado el volumen de trabajo.

Una consideración aparte es lo relativo al concepto de Infraestructura Sostenible, UNOPS en virtud del mandato expreso de la Asamblea General de Naciones Unidas, de ser la agencia líder en tema de infraestructura y adquisiciones, cuenta con políticas que garanticen la implementación de infraestructuras sostenibles. El objetivo es que los proyectos en los cuales UNOPS es responsable de su ejecución, prevengan las acciones de sostenibilidad social, económica y ambiental, así como establecer las mejores prácticas relacionadas a seguridad de vida y ocupacional en los diseños y proyectos de infraestructura.

### **2. Propósito y Alcance de la Asignación**

Para la ejecución de este proyecto se requiere la conformación de un equipo multidisciplinario de profesionales en distintas especialidades que lleven a cabo la gerencia técnica de los proyectos así como también personal de soporte, quien bajo la supervisión del Oficial de Apoyo a la Gestión de Proyecto, realizará las actividades necesarias para asistir en la ejecución del proyecto.

### **Responsabilidades**

- Organiza citas, recibe visitas, lugares y pantallas de llamadas telefónicas y responde a las solicitudes rutinarias de información.
- Provee apoyo administrativo y logístico a reuniones, comités, conferencias, etc.

- Responde o redacta respuestas a la correspondencia estándar / rutinaria y otras comunicaciones.
- Utiliza un paquete de procesamiento de textos para producir una gran variedad de documentos e informes grandes y complejos.
- Revisa documentos y edita textos para precisión, gramática, puntuación y estilo, así como para el cumplimiento de las normas establecidas para el formato.
- Realiza tareas administrativas generales (por ejemplo, registro de licencia y asistencia, arreglos para reuniones y otros eventos, seguimiento del presupuesto, etc.).
- Realiza los arreglos de viaje y de hotel y prepara las autorizaciones / reclamaciones de viaje para el (los) supervisor (es).
- Realiza recibos para procesamiento de los pagos.
- Caja chica de Proyectos.
- Investiga, compila y organiza información y materiales de referencia de diversas fuentes para los informes. Crea hojas de cálculo y presentaciones; Administra y actualiza bases de datos para listas de correo y otra información; Y mantiene archivos electrónicos y de papel.
- Apoyar en la compilación de información relacionada con trámites y procesos administrativos.
- Revisa, registra, distribuye y procesa el correo entrante. Sigue las acciones inminentes de seguimiento.
- Apoyar en el proceso de adquisiciones menores (shopping)
- Otras acciones indicadas por el supervisor inmediato.

**Procedimientos:**

- Seguir las normas y procedimientos de UNOPS para la gestión de proyectos, así como garantizar el cumplimiento de todas las políticas de la organización (Directivas de la Organización e Instrucciones Administrativas).

**Gestión de los conocimientos:**

- Asistir en la sistematización de las lecciones aprendidas utilizando la plantilla de informes.

El/la **Asistente de Servicios de Soporte** podrá participar en otros proyectos de UNOPS, de acuerdo a la solicitud del Oficial de Soporte a Proyectos.

Dentro del alcance de esta designación se podrán establecer planes de trabajo específicos con un detalle de actividades/ producto/ resultado a entregar / desarrollar.

**3. Seguimiento y Control de los Progresos**

- Este contrato se establece en la modalidad de Contrato mensual regular, es decir se requiere una prestación de servicios continuada durante el periodo del contrato efectuándose los pagos asociados al presente contrato al final de cada mes natural.
- Evaluación de desempeño - PER

#### 4. Producto Final

Al término definitivo del contrato el/la **Asistente de Servicios de Soporte** deberá entregar un informe final (handover). En dicho informe se reflejará una relación de los trabajos/actividades realizados, incluyendo los avances y resultados obtenidos en relación a las actividades indicadas en el punto 2 del presente Término de Referencia. Se deberá indicar con detalle la estructura y archivo de la documentación generada tanto física como digital. El informe recogerá toda la información necesaria para un correcto cierre de proyecto o traspaso de funciones. El informe se presentará en original y copia magnética. Este informe será revisado y validado por UNOPS siendo indispensable la conformidad y aceptación del informe para la realización del último pago o armada asociado al contrato.

#### 5. Calificaciones y Experiencia

##### a. Educación

- Finalización de estudios de escuela secundaria es requerida.
- Título a nivel universitario de primer nivel (equivalente a Bachelor 's Degree o licenciatura) de preferencia en Administración, Ingeniería Industrial, Economía o carreras afines es deseable y puede reemplazar algunos años de experiencia requeridos.
- Se requiere dominio avanzado del excel.
- Dominio de paquete de Microsoft y/o Gsuite.
- Se valorará conocimiento y manejo de AutoCAD, Microsoft Project y programas afines.

##### b. Experiencia Laboral

- 4 años de experiencia (o menos dependiendo del nivel académico) en el área de administración de preferencia en Proyectos.
- Se valorará experiencia en gestión de trámites administrativos.

##### Idioma

- Dominio del idioma español.
- Dominio intermedio del inglés

##### c. Competencias



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).



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.

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