

TÉRMINOS DE REFERENCIA

Área de trabajo:	Administración
Contrato/Nivel:	Senior Associate
Sección/Unidad:	Servicios de Soporte
Lugar de Destino:	Ciudad de Guatemala, Guatemala
Supervisor:	Jefe de Servicios de Soporte (HoSS)
Grado:	ICS-7

1. Antecedentes generales de UNOPS

La **Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos –UNOPS**, ofrece servicios de gestión de proyectos, de adquisiciones y servicios de apoyo a las agencias de la ONU, instituciones financieras internacionales, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales. Como entidad de las Naciones Unidas, UNOPS es una organización pública internacional de carácter intergubernamental, que no tiene fines de lucro.

La **misión** de UNOPS es “ayudar a las personas a mejorar sus condiciones de vida y a los países a lograr la paz y un desarrollo sostenible”. La **visión** de UNOPS es “un mundo en el que las personas puedan llevar una vida plena gracias a infraestructuras adecuadas, sostenibles y resilientes, así como al uso eficiente y transparente de los recursos públicos en materia de adquisiciones y gestión de proyectos”.

La Asamblea General de la ONU reconoció que UNOPS puede aportar valor añadido prestando servicios eficientes y eficaces a los asociados para el desarrollo, en las esferas de la gestión de proyectos, los recursos humanos, la gestión financiera y los servicios compartidos.

Antecedentes generales del proyecto/asignación

Infraestructura sostenible: UNOPS diseña, construye, repara y mantiene infraestructuras en algunos de los entornos más desafiantes del mundo, así como en países de renta media. Sus actividades se centran en el desarrollo de infraestructura de transporte, educación y salud, entre otras áreas.

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

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.

2. Propósito y alcance de la asignación

Bajo la guía y supervisión directa del Jefe de Servicios de Soporte, el/la titular gestiona un equipo, realizando una gama de servicios de soporte administrativo especializados, técnicos y generales, y transacciones para áreas de trabajo en administración y logística, Garantizar una prestación de servicios eficiente, orientada al cliente y eficaz. El/la Asociado/a Senior de Administración promueve un enfoque orientado al cliente, a la calidad y a los resultados, asegurando la utilización de los recursos de la oficina de la manera más rentable.

3. Funciones y resultados clave esperados

1. Administración
2. Logística, administración de servicios/ gestión de activos
3. Gestión de equipos
4. Gestión de la información y el conocimiento.

1. Administración

- Administra el área de trabajo, asegurando la entrega eficiente y efectiva de los servicios y procesos del cliente en total cumplimiento con las reglas, regulaciones, políticas y estrategias de UNOPS, de la siguiente manera:
- Asegura la disponibilidad de personal y recursos para compromisos de trabajo, facilitando flujos de trabajo óptimos.
- Trabajo en equipo con el cliente y el personal supervisado para desarrollar acuerdos de servicio al cliente.
- Monitorea el desempeño del equipo y la satisfacción del cliente, instituyendo modificaciones al trabajo, procesos y el equipo para obtener resultados óptimos.
- Implementa el mecanismo de control para los servicios administrativos, incluido el mantenimiento de registros de controles administrativos, como compromisos adquiridos y gastos.
- Ejecuta transacciones / certificaciones designadas en el sistema OneUNOPS / Enterprise.
- Redacta y / o supervisa la compilación de datos e investigación para la planificación de recursos financieros / presupuestos administrativos para servicios administrativos / logísticos.
- Administra gastos y compromisos adquiridos.

2. Logística, administración de servicios/ gestión de activos

- Asegura la provisión efectiva y eficiente de servicios de apoyo de logística y gestión de activos, satisfaciendo las necesidades del cliente y de conformidad con las reglas, regulaciones, políticas y estrategias de UNOPS.
- Gestiona, coordina y supervisa procesos y servicios de envíos y despacho de aduanas, viajes, gestión de eventos, gestión de suministros y activos, control de inventario, ingresos y egresos de artículos y suministros de inventario, encuestas administrativas, servicios de transporte y seguros, edificios / instalaciones / administración de áreas, material de oficina.

- Interpreta con autoridad los procedimientos y precedentes de la organización para proporcionar orientación para casos y situaciones complejas o inusuales.
 - Supervisa la implementación del sistema logístico de acuerdo con los procedimientos logísticos de UNOPS.
 - Guía y gestiona los asuntos de protocolo, asegurando la prestación eficiente de servicios al cliente, incluido el registro y los servicios de asesoramiento al personal, y las autorizaciones del gobierno anfitrión.
 - Administra el enlace y la coordinación con las autoridades locales sobre autorizaciones / privilegios e inmunidades para el personal de UNOPS, el espacio de oficinas y otros asuntos administrativos.
 - Certifica los servicios administrativos.
 - Supervisa directa o indirectamente los servicios de transporte, incluidos el personal / proveedores de servicios externos, el servicio al cliente, la conformidad con los procedimientos para accidentes, el mantenimiento de los vehículos, el seguro y el monitoreo de los mismo.
- 3. Administración de equipo**
- Facilita el compromiso y la provisión de resultados y servicios de alta calidad del equipo supervisado a través de la planificación efectiva del trabajo, la gestión del desempeño, el entrenamiento y la promoción del aprendizaje y el desarrollo.
 - Proporciona supervisión, asegurando el cumplimiento por parte de los miembros del equipo, de las políticas existentes y las mejores prácticas.
- 4. Gestión de la información y el conocimiento**
- Facilita el compromiso y la provisión de resultados y servicios de alta calidad del equipo supervisado a través de la planificación efectiva del trabajo, la gestión del desempeño, el entrenamiento y la promoción del aprendizaje y el desarrollo.
 - Supervisa el correcto funcionamiento del sistema de documentación / información del área, que incluye la detección, clasificación, almacenamiento y difusión de información y / o informes y material, asegurando la conformidad con los procedimientos relevantes que rigen la integridad de los registros y archivos.
 - Supervisa la actualización de Intranet sobre estándares, herramientas e información para servicios administrativos.
 - Proporciona contribuciones sólidas a redes de conocimiento y comunidades de práctica.
 - Sintetiza y difunde las mejores prácticas a colaboradores internos y redes.
 - Participa, organiza y ofrece capacitaciones para el personal de operaciones / proyectos en administración / logística.

Impacto de resultados

El logro efectivo y exitoso de los resultados clave por parte de el/la Asociado/a Senior de Administración afecta directamente la eficiencia general de la prestación de servicios administrativos de la oficina, lo que afecta su capacidad para atender de manera eficiente y efectiva las necesidades operativas de la oficina / programa. La entrega oportuna y responsable de los servicios, garantiza la satisfacción del cliente y promueve la imagen y la

credibilidad del equipo y la oficina como un proveedor de servicios eficaz en la administración de los servicios de proyectos. Esto mejora la posición competitiva de UNOPS como socio de elección en el desarrollo sostenible y los servicios de proyectos en el país / región servido.

5. 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.

6. Calificaciones y experiencia

a. Educación

- Estudios secundarios concluidos.
Licenciatura, diploma técnico o pensum cerrado en disciplinas afines con Administración, Relaciones Internacionales, Administración pública, ciencias sociales o ingeniería industrial es deseable, pero no requerido.

b. Experiencia laboral

- Mínimo siete (7) años de experiencia general relevante en temas de administración, planeación, monitoreo de procesos, logística, operaciones o soporte en organizaciones nacionales o internacionales.
- Deseable experiencia de trabajo en agencias del sistema de Naciones Unidas.
- Es deseable la experiencia en el uso de sistemas empresariales (ERP, OneUNOPS).

7. Idiomas

- Domino del idioma español.
- Inglés a nivel intermedio es deseable.

8. Firmas

Jefe de área/Supervisor/a (Nombre/Cargo):		Contratista (Nombre/Cargo):	
Firma	Fecha	Firma	Fecha