

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

<b>Cargo:</b>	<b>Analista Sénior de Desarrollo Social</b>
<b>Lugar de Destino:</b>	San José, Costa Rica
<b>Sección/Unidad:</b>	CRPC, PAMCO Costa Rica
<b>Nivel:</b>	ICS 09, LICA 09
<b>Contrato:</b>	Indefinido (contrato abierto, sujeto a requerimientos organizativos, disponibilidad de fondos y desempeño satisfactorio)
<b>Supervisor/a:</b>	Oficial Sénior de Portafolio

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

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. 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.

**Sobre Nuestra Cultura**

Nuestro trabajo contribuye a construir las bases para que los países y las comunidades alcancen la paz y el desarrollo sostenible, guiándonos por nuestros **valores**: Inclusión, Integridad, Humildad y Humanidad.

UNOPS celebra la diversidad y se compromete a la igualdad de oportunidades de empleo. UNOPS anima a candidatas cualificadas, así como a candidatos/as cualificados/as de grupos infrarrepresentados en la plantilla de UNOPS, a postularse. Estos grupos incluyen **personas de grupos racializados o indígenas, miembros de identidades de género y orientaciones sexuales minoritarias, así como personas con discapacidad.**

**Contexto País**

La oficina de país de UNOPS en Costa Rica es parte de la Oficina Multipaís (MCO) actualmente conformada por los países de Costa Rica, Panamá y el Caribe de habla inglesa y holandesa en donde UNOPS desarrolla iniciativas en sectores estratégicos como infraestructura vial, proyectos de infraestructura en agua y saneamiento, infraestructura vertical, proyectos de adquisiciones entre otros, aportando sus capacidades en materia de gerenciamiento de proyectos complejos, asesoramiento técnico y adquisiciones, con un enfoque de sostenibilidad y resiliencia; en todos los casos, aplicando el enfoque de derechos humanos y la perspectiva de género.

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

Para la ejecución los proyectos, en algunas ocasiones se requerirá la conformación de un equipo social, que bajo la dirección general de el/la Analista Sénior de Desarrollo Social, realizará actividades de gestión social en el territorio; recibiendo las consultas, quejas, reclamaciones e iniciativas de las personas y comunidades circundantes, coordinando con las instancias designadas por el Asociado y buscando la resolución de los casos atendidos. Accionando desde: el *mapeo y registro de partes interesadas, comunicación comunitaria y recolección de información, y gestión de la conflictividad social*. Todos a especificarse en la sección 3 de responsabilidades.

Es necesaria la intervención de este equipo para asegurar la planeación adecuada y efectiva implementación de las medidas de gestión social requeridas para la correcta atención de las necesidades de las comunidades, y la debida focalización de las acciones requeridas.

De esta manera, el/la Analista Sénior de Desarrollo Social deberá asegurar que las actividades financiadas en el marco del proyecto de **Rehabilitación de la Ruta Nacional 32**, cumplan con los criterios de éxito de GDI, el aseguramiento de la calidad y las mejores prácticas de la organización.

La gestión del/la Analista Sénior de Desarrollo Social se llevará a cabo en estrecha coordinación con el/la Oficial Sénior de Portafolio, el/la Gerente de Proyecto, el/la Oficial Sénior de Diversidad e Inclusión y con los equipos técnicos sociales ubicados en Costa Rica.

Tendrá a su cargo la supervisión de un equipo que apoyará la implementación de las actividades de acompañamiento social en el proyecto.

**3. Responsabilidades**

El/la Analista Sénior de Desarrollo Social será responsable de las siguientes actividades de implementación directa:

**Generales**

- Liderar y coordinar un equipo social (de personas a su cargo), según corresponda por requerimiento o proyecto.
- Generar e implementar instrumentos de gestión social (planes sociales y/o Evaluaciones de Impacto Social Social ), así como apoyar a auditorías sobre la gestión Social del Proyecto.
- Liderar la realización de las consultas significativas durante la etapa de construcción, y que sean necesarias durante la ejecución para el seguimiento oportuno de los aspectos sociales.

## Términos de Referencia

- Llevar índices de desempeño de la gestión social implementada.
- Identificar y generar alianzas estratégicas con actores e interesados del proyecto, incluyendo actores políticos como los municipios afectados.
- Para las acciones que tengan relevancia en comunidades afectadas por el proyecto, establecer diálogo con estos grupos y evaluar la necesidad de generar planes específicos para cada lugar, en el cual las acciones estén coordinadas con el/la Gerente de Proyecto y el Asociado respectivo.
- Participar en las misiones de supervisión, inspección, o seguimiento de las obras, del MOPT/CONAVI o demás autoridades nacionales, y proporcionar actualizaciones según sea necesario sobre el estado de los distintos temas de gestión social.
- Elaborar los Términos de Referencia y dar posterior seguimiento a las consultorías sociales que se desarrollen en el marco de las acciones del proyecto verificando la correcta entrega de los productos.
- Asegurar la elaboración de materiales de divulgación del proyecto y sus acciones de manera que reconozcan e incorporen las determinantes culturales y sociales de las comunidades en las cuales se desarrollan las actividades del proyecto.

### Mapeo y registro de parte interesadas

- Supervisar el mecanismo para la atención y recepción de consultas, quejas e iniciativas y/o demandas de los actores sociales, y las personas interesadas en las zonas de impacto directo e indirecto del proyecto, antes, durante y después de finalizada la obra.
- Identificar y realizar el mapeo en campo de las personas interesadas e impactadas (comunales, comerciales, institucionales) por el proyecto que potencialmente se verán afectados durante la fase de implementación.
- Identificar riesgos asociados a la gestión que realiza, así como asesorar y planificar a la gerencia del proyecto las acciones de mitigación y respuesta.
- Realizar visitas a campo para el levantamiento de información sobre partes interesadas y/o la recolección de datos de contacto sobre personas afectadas.
- Aplicar adecuadamente el enfoque de género, diversidad e inclusión para el mapeo y registro de partes interesadas y sus diferentes interacciones con el proyecto.

### Comunicación comunitaria y recolección de información

- Coordinar y organizar logísticamente reuniones periódicas de seguimiento con el Asociado y actores sociales clave, con la finalidad de comunicar continuamente situaciones que puedan afectar a los involucrados, recolección de consulta y/o quejas, entre otros.
- Aplicar en campo encuestas, sondeos de percepción, grupos focales, talleres participativos, actividades de rendición de cuentas, etc; respecto al proyecto para la atención de necesidades relativas a las estrategias de comunicación, la gestión social, el impacto del proyecto o la identificación de riesgos.
- Realizar un abordaje diferenciado para cada parte interesada según el tipo de actor social y con un enfoque de género, diversidad e inclusión. Lo anterior incluye convocatoria de líderes, reuniones de presentación del proyecto según el tipo de actores sociales, reuniones para el seguimiento de acción con los actores sociales, entre otras.

## Términos de Referencia

- Gestionar la comunicación local con todos los actores sociales de forma eficaz sobre el alcance del proyecto, así como las consecuencias temporales y finales que este traerá a las comunidades circundantes.
- Recibir y canalizar al/a la Gerente de Proyecto información relativa a los vecinos del proyecto que se vean afectados por el avance del mismo.
- Comunicar al/a la Gerente de Proyecto, afectaciones emergentes y personas interesadas afectadas así como proponer soluciones ante estas afectaciones.
- Supervisar la divulgación de las labores que se realizan a través de afiches, gráficos o algún otro medio de comunicación que se requiera, en coordinación con el área de Comunicación de la oficina.
- Realizar y preparar actividades que impulsen la participación ciudadana, siendo parte del equipo en territorio en la realización de reuniones, conferencias, consultas y actividades que impliquen la participación de las personas.

### Gestión de la conflictividad social

- Elaborar e implementar la estrategia de gestión social con los actores sociales del proyecto y ejecutar el plan de acción que se derive.
- Establecer las coordinaciones interinstitucionales respectivas, relativas a la gestión social del proyecto en coordinación con el/la Gerente de Proyecto.
- Gestionar oportunamente soluciones a problemas que puedan surgir en las comunidades y personas interesadas, y proponer proactivamente acciones a tomar para paliar dichas afectaciones.
- Gestionar acuerdos y formalizarlos con las personas y grupos interesados y afectados, en coordinación con el/la Gerente de Proyecto.
- Responsable de atender grupos comunales con diferentes intereses y posiciones en relación con el proyecto en contexto de conflictividad social.
- Canalizar los procesos de mediación de conflictos con la finalidad de promover soluciones alternativas al conflicto social atendido.
- Realizar misiones/giras de trabajo en campo para atender las consultas, quejas o iniciativas que sean presentadas por diversos medios de parte de las personas, organizaciones, grupos sociales o comercios interesados.

### Administrativo

- Generar informes mensuales u otros según sea requerido por el/la Oficial Sénior de Portafolio y/o el/la Gerente de Proyecto. Establecer su plan de trabajo operativo con el/la Gerente de Proyecto. Apoyar tareas relativas de gestión social que sean consideradas por la Dirección de la Oficina.
- Gestión del conocimiento. Lecciones aprendidas utilizando la plantilla de informes.

### Resultados y desempeño

- Seguimiento de las acciones de Gestión Social de las operaciones de proyecto, de acuerdo a lo establecido en las políticas de UNOPS y en los documentos del proyecto.
- Asegurar que en todas las actividades que se realicen en el marco del proyecto se dé cumplimiento a los requerimientos establecidos en las actividades requeridas de cumplimiento.

**4. 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.

La conformidad de servicios del/la profesional estará a cargo del/la Oficial Sénior de Portafolio y/o la Gerencia del Proyecto mediante el proceso de gestión del desempeño.

**5. Calificaciones y experiencia****a. Educación**

- Título de Maestría (equivalente a Master 's degree) preferiblemente en alguna de las siguientes disciplinas: Trabajo Social, Sociología, Psicología, Comunicación Colectiva, Ciencias Políticas, Antropología o áreas afines.
- Se aceptará título universitario de grado (equivalente a Bachelor 's degree) preferiblemente en las áreas antes mencionadas, siempre y cuando cuente con un mínimo de cuatro (4) años de experiencia relevante.
- Se requiere el conocimiento y manejo de herramientas informáticas a nivel de usuario del MS Office y/o Google Suite.

**b. Experiencia laboral**

- Se requiere un mínimo de dos (2) años de experiencia relevante (o más según los estudios que aporte) en gestión social, particularmente en proyectos a nivel social y comunitario.
- Experiencia de trabajo con partes interesadas, acción de diálogo social/ciudadano y/o resolución de conflictos, es requerido.
- Experiencia en proyectos, actividades y/o iniciativas con un componente social, aplicando un enfoque de derechos humanos, perspectiva de género, diversidad e inclusión, es altamente deseable.
- Experiencia en trabajo de campo y/o en proyectos con desplazamientos prolongados a campo, es altamente deseable.
- Haber participado en proyectos de instituciones gubernamentales u organismos internacionales, es deseable.
- Experiencia de trabajo con Gobierno Locales-Municipalidades, Asociaciones de Desarrollo y organizaciones comunitarias, será considerado un plus.

**c. Idioma**

- Dominio fluido del idioma Español es requerido.
- Dominio intermedio del idioma inglés será valorado.

**d. Otros requerimientos**

- Licencia de vehículos (tipo B1) y la disponibilidad para desplazarse en rutas nacionales, es requerido.

**e. Entorno de trabajo**

- Este puesto puede requerir viajes frecuentes o desplazamientos prolongados al campo, para inspeccionar avances de los proyectos.
- Este puesto requiere uso de computadora para la elaboración de reportes y análisis de datos hechos con herramientas informáticas de Google.
- En este puesto deberá realizar presentaciones mediante videoconferencia para informes de avance de proyectos.
- Trabajando en este puesto, tendrá contacto telefónico frecuente con nuestros asociados de proyectos.
- Se visitarán comunidades apartadas, viajando por carreteras y rutas vecinales de difícil acceso para la gestión de informes sociales y comunitarios.

**5. Competencias**

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).



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.



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.



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.



Agilidad

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.

## Términos de Referencia



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):	Contratista (Nombre/Cargo):
<div>Firma</div> <div>Fecha</div>	<div>Firma</div> <div>Fecha</div>