

TÉRMINOS DE REFERENCIA (Acuerdo de Contratista Individual)

Cargo: Auxiliar de Administración (Recepcionista)

Lugar de trabajo: Ciudad de Guatemala, Guatemala.

Nivel de contrato: LICA 3 (ICS 3)

Duración: Indefinido, sujeto a desempeño satisfactorio, disponibilidad presupuestaria y/o duración de los proyectos.

Supervisor/a: Asociada Senior de Administración, LICA 7 (ICS 7)

1. Antecedentes Generales de UNOPS

La Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS) es un brazo operativo de las Naciones Unidas, con el mandato de ser un recurso central para apoyar la implementación exitosa de proyectos humanitarios, de desarrollo y de consolidación de la paz en todo el mundo. UNOPS ha articulado tres objetivos de contribución que rigen y guían su contribución a los resultados operativos de los socios y su logro de resultados de desarrollo, integrando y equilibrando las dimensiones social, ambiental y económica: (i) gestión sostenible de proyectos; (ii) infraestructura sostenible; y (iii) adquisiciones sostenibles.

Con una presencia global de más de 6.000 personas en 80 países, UNOPS ofrece a sus socios experiencia logística, técnica y de gestión adaptada a sus necesidades. Actualmente, UNOPS implementa alrededor de 1,000 proyectos al mismo tiempo y contribuye significativamente a los resultados sobre el terreno, incluso en entornos difíciles.

UNOPS se compromete a promover la Gestión Pública Justa y Equitativa (GPJE) para garantizar el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos. Este compromiso pasa por impulsar la excelencia en el servicio público, potenciar la participación ciudadana e integrar perspectivas de igualdad e inclusión. El objetivo es invertir los recursos públicos de la manera más sostenible y beneficiosa para la población, fomentando la integridad, la transparencia y la rendición de cuentas. Dentro de su mandato, UNOPS colabora estrechamente con socios para aprovechar las oportunidades únicas que brinda la contratación pública. Al reconocer el gasto público como catalizador del cambio y el desarrollo, UNOPS promueve activamente la GPJE mediante la creación de modelos de adquisiciones transparentes, sostenibles y resilientes. Estos modelos fortalecen las cadenas de suministro, consolidan las instituciones y contribuyen a lograr un desarrollo sostenible e inclusivo.

Además, UNOPS hace hincapié en la creación de nuevas oportunidades profesionales para mujeres, jóvenes, personas con discapacidad y minorías étnicas. Este enfoque fortalece y fomenta el crecimiento económico inclusivo.

2. 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 está integrada por personas de nacionalidades, culturas, idiomas, razas, identidades de género, orientaciones sexuales y habilidades diversas y tiene como objetivo mantener y fortalecer esta diversidad para garantizar la igualdad de oportunidades, así como un entorno de trabajo inclusivo para todas las personas que integran la organización.

3. Contexto Local

Desde 1997, UNOPS inició sus operaciones en Guatemala a fin de apoyar los esfuerzos previos a la firma de la paz y posteriormente siguiendo esa iniciativa, brindó soporte a la Comisión para el Esclarecimiento Histórico. Asimismo, ha participado en el impulso de la economía local, a través de la implementación de proyectos productivos; y desde el año 2000, se ha enfocado en brindar asistencia al Gobierno de Guatemala, ofreciendo servicios de asesoría, implementación de proyectos y servicios transaccionales.

En 2024, Guatemala enfrenta una transición de gobierno, con el nuevo plan de gobierno enfocado en el

desarrollo social y la mejora de las condiciones de vida a través de servicios públicos con un enfoque de derechos. Guatemala, como lugar de destino familiar, ofrece una fusión única de oportunidades profesionales, acceso a instalaciones educativas y de salud, inmersión cultural y una alta calidad de vida, lo que la convierte en una opción atractiva para profesionales experimentados que buscan hacer contribuciones relevantes en una dinámica e inspirador lugar.

4. Contexto del Proyecto/ Área

Con el fin de apoyar al gobierno de Guatemala en la implementación de iniciativas relacionadas con infraestructura horizontal y vertical, medicamentos/equipamiento en salud y fortalecimiento institucional, durante un periodo de 4 años, UNOPS brindará apoyo en la implementación, ejecución y gestión de proyectos para el sector público y de carácter social comprometidos con la promoción de la Gestión Pública Justa y Equitativa (GPJE) para asegurar el uso efectivo y eficiente de los recursos públicos.

5. Actividades y responsabilidades específicas

Bajo la orientación y supervisión directa de la Asociada Senior de Administración, el/la Auxiliar de Administración (Recepcionista) tendrá las siguientes responsabilidades clave:

- I. Recepción, registro, y organización de documentos y correspondencia.***
- II. Apoyo logístico a viajes, traslados, misiones, cursos y reuniones.***
- III. Otras gestiones administrativas***

I. Recepción, registro, y organización de documentos y correspondencias

- Coordinar y organizar las tareas relativas a la recepción, registro y envío de documentos; incluyendo la atención de llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos oficiales, entre otros;
- Apoyar a la sección de archivo en la clasificación, registro y archivo de toda la correspondencia saliente y entrante de la oficina; por proyecto, asociado o proveedores de bienes y servicios, según se establezca;
- Gestión de las llamadas telefónicas: recepción, atención, traslado y seguimiento cuando corresponda;
- Llevar el control y registro de los seguimientos de la Oficina (procesos, correspondencia enviada, acciones administrativas, etc.);
- Mantener un registro actualizado y/o directorio telefónico de todas las contrapartes del Gobierno y de las Agencias, Fondos, Programas del Sistema de Naciones Unidas y proveedores relacionados con la administración;
- Apoyar en la gestión de la reproducción de documentos, incluyendo cuando esta se realiza externamente a la oficina;
- Solicitar y devolver la documentación que se solicita al archivo externo de las oficinas;
- Apoyar a la Dirección de la oficina en la organización de documentos oficiales.

II. Apoyo logístico a viajes, traslados, misiones, cursos y reuniones

- Apoyo en agenda de reuniones y registro de minutas cuando sea necesario;
- Mantener actualizada la reserva de las salas de reuniones;
- Apoyar la logística de viajes nacionales e internacionales, reservas, itinerarios y programas de misión;
- Apoyar en la logística de armado de talleres y cursos presenciales.

III. Otras gestiones administrativas

- Apoyo para mantener la existencia de suministros e insumos básicos para los miembros del área;
- Recepción de facturas, emisión de contraseña para pago;
- Asistencia a los diferentes procesos de adquisiciones cómo: compras menores, recepción de ofertas y fianzas e ingreso de suppliers , llevando un control y registro correspondiente, cuándo sea requerido;
- Asistencia para llevar un registro actualizado del inventario de bienes, de las diferentes adquisiciones hechas por la oficina;

- Cualquier otra asignación de tareas inherentes al cargo que le sean requeridas por el/la supervisor/a.

6. Monitoreo y Evaluación de Funciones

El/la Auxiliar de Administración deberá trabajar de manera autónoma, mantener una actitud proactiva, autogestionarse, saber definir y negociar plazos, metas, objetivos y prioridades para su trabajo y rendir cuentas sobre los mismos a la Asociada Sénior de Administración; quien, a su vez, dará seguimiento y monitoreo permanente a sus avances.

El/la Auxiliar de Administración, con su supervisor/a sostendrán sesiones de retroalimentación en el marco de la evaluación de desempeño PER

7. Calificaciones y Experiencia

A. Educación:

- Es requerido como mínimo un diploma de escuela secundaria o su equivalente.
- Estudios universitarios o un título universitario a nivel Técnico o de Licenciatura (Equivalente a Technical/Professional Diploma or Bachelor degree) preferiblemente en Administración de Empresas, Contaduría Pública o carreras afines serán considerados, y puede sustituir algunos de los años de experiencia requeridos.

B. Experiencia:

- Se requiere un mínimo de tres años de experiencia desempeñando funciones de recepcionista y/o gestiones administrativas;
- Se requiere experiencia en manejo de herramientas de escritorio (Google Suite o Microsoft Office, a su vez).

Será Valorada:

- Experiencia en Organismos de cooperación internacional, multinacionales y/o agencias del Sistema de Naciones Unidas.

C. Idiomas:

- Se requiere fluidez del Idioma español.
- Deseable conocimiento intermedio del idioma inglés.
- Deseable conocimiento del idioma maya.

D. Entorno de Trabajo:

- Este rol se desempeñará en la Oficina de UNOPS en Guatemala, localizada actualmente en la zona 10 de la Ciudad de Guatemala.
- El trabajo es 100% presencial, 5 días a la semana (lunes-viernes).
- La oficina no brinda estacionamiento, sin embargo, existen parqueos cercanos que, en caso de ser requerido, deberá ser pagado de forma personal e individual.
- A UNOPS le gustaría garantizar que todos/as los/as candidatos/as puedan desempeñarse lo mejor posible durante el proceso de evaluación. Si es seleccionado/a y necesita asistencia adicional durante el proceso de selección (como ajustes razonables) informe a la persona responsable de recursos humanos cuando reciba la invitación.

8. Competencias clave



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.



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.



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).



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.



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.



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.



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.

9. Firmas

Incumbente		
Nombre	Firma	Fecha
Supervisor/a		
Nombre	Firma	Fecha