

**TÉRMINOS DE REFERENCIA  
(Acuerdo de Contratista Individual)**

<b>Título:</b>	Pasante de Soporte Técnico - ICT (Soporte de Servicios)
<b>Proyecto:</b>	PROERI
<b>Ciudad:</b>	San José, Costa Rica
<b>Oficina/Unidad:</b>	LCR, PAMCO, Costa Rica
<b>Contrato/Nivel:</b>	Pasantía
<b>Duración:</b>	6 meses, con posibilidades de extensión hasta un máximo de 12 meses corridos desde la fecha de inicio. Extensiones basadas en buen desempeño y disponibilidad presupuestaria
<b>Supervisor/a:</b>	Asistente de Soporte Técnico IT, LICA 5

### **1. Información sobre UNOPS**

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.

**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.

**Contexto Local / 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. Responsabilidades y funciones:**

El/la Pasante será responsable de realizar las siguientes actividades, sin limitarse exclusivamente a ellas:

- Apoyo en el desarrollo y seguimiento de los controles necesarios para la gestión de procesos, procedimientos, inventario de proyectos o área específica de actividad del Pasante.
- Apoyo en el control de los suministros tecnológicos de la Oficina.
- Apoyo en el proceso de cumplimiento de las políticas y regulaciones financieras, técnicas y administrativas de UNOPS Costa Rica.
- Apoyo en el establecimiento y mantenimiento del sistema de registro de archivos del proyecto o área específica requerida.
- Soporte para mantener el sistema de archivos en la unidad según sea necesario, manteniéndolos correctamente identificados, almacenados y accesibles.
- Mantener una adecuada y fluida comunicación interna y externa con el proyecto o área específica requerida.
- Apoyo en la elaboración de presentaciones, documentos, procesos, diseños de procedimientos, tablas o lo que requiera el área.
- Apoyar el proyecto o área requerida en actividades específicas con personal interno y externo, proveedores, entre otros.
- Soporte en la asistencia al personal interno ante posibles problemas de soporte ICT.
- Otras tareas que le asigne el responsable del área relacionadas con el puesto.
- Brindar soporte técnico para diagnóstico, actualización y mantenimiento de equipos tecnológicos.

- Brindar asesoría y soporte técnico a los usuarios sobre los recursos ICT disponibles en la organización.

### 3. Calificaciones y experiencia.

#### a. Educación

- Se requiere estar actualmente cursando los dos últimos años de carrera de Sistemas de Información, Análisis de Sistemas, Gestión de Tecnologías de la Información, Tecnología de Bases de Datos, Ciencias de la Computación, Ingeniería Informática y/o carreras afines.
- Se valorará aportar título universitario a nivel de Licenciatura en las carreras antes mencionadas con un máximo 3 años de graduado/a al momento de aplicar.

#### b. Experiencia profesional

- De preferencia haber realizado otras pasantías o voluntariados con énfasis en las áreas de informática/tecnología, y/o conocimientos de hardware, software, redes de seguridad y sistemas operativos.
- Se valorará experiencia previa en el manejo de herramientas de Google Suite.
- Se valora experiencia previa en la aplicación de principios y técnicas de sistemas informáticos, programación y/o diseño de programas, reparaciones, redes y cableado de estructuras de información.

#### c. Idiomas

- Dominio del idioma español es requerido
- Deseable nivel intermedio del idioma inglés






### 4. Competencias.



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.

	<p>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).</p>
	<p>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.</p>
	<p>Está abierto/a 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.</p>
	<p>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.</p>
	<p>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.</p>

VII. Firma	
Nombre:	
Firma:	
Fecha:	