



Proceso de Selección Modalidad SC-Service Contract

SC/12 | 2016

Proyecto N°56024: "Coordinación Interagencial"

Términos de Referencia: "ICT Support Assistant"

I. Información General

Título del cargo: *ICT Support Assistant*

N° de posición en Atlas:

Supervisor: *Representante Regional*

Fecha estimada de inicio del contrato:

Duración del contrato: *6 meses. El contrato es renovable según la evaluación de desempeño*

Nivel de Remuneraciones: SC/L 3 [Link a escala salarial](#)

Jornada Laboral: Parcial *a convenir el horario* / Completa

Lugar de Desempeño: *Av. Dag Hammarskjöld 3269, Vitacura, Santiago de Chile*

Esta posición se encuentra abierta para ciudadanos nacionales; o extranjeros con permiso de trabajo.

Las condiciones contractuales, beneficios y modelo de contrato se encuentran disponibles en este [Link](#)

II. Postulación Electrónica

Aquellos candidatos interesados en participar de este proceso de selección, deben enviar los siguientes documentos por email a la dirección vacantes.cl@undp.org indicando en el asunto "Postulación SC /12//2016"

1. Carta de presentación dirigida al Sr. Antonio Molpeceres, Representante Residente del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo en Chile, en la que el candidato indica su interés, competencias y motivaciones para el cargo al que postula. *Máximo 1 página tipo carta, tamaño de texto 12.*
2. Formulario de Antecedentes Personales P11. Completar el formulario, ingresando toda la información en los campos registrados y enviar firmado. [Link](#)
3. Declaración Jurada completa y firmada [Link](#)
Si el candidato es funcionario público, se permite participar del proceso de selección y en caso de ser seleccionado debe renunciar a su cargo previo a la emisión del contrato con PNUD.

La Fecha límite para recibir postulaciones es: Domingo 28 de febrero de 2016

Importante: *Sólo se reciben emails hasta 10 MB de tamaño, se agradece enviar sólo lo indicado en los puntos anteriores (Carta de Presentación, Formulario P11 y Declaración Jurada). No se aceptan postulaciones impresas en papel, presenciales o por correo postal.*

Santiago, 29 de Enero de 2016

III. Contexto Organizacional y Antecedentes del Proyecto

El PNUD es la red mundial de las Naciones Unidas para el desarrollo que promueve el cambio y conecta a los países con los conocimientos, la experiencia y los recursos necesarios para ayudar a los pueblos a forjar una vida mejor. Presente en 166 países, en donde vive el 90 por ciento de los habitantes más pobres del mundo, el PNUD trabaja con ellos para ayudarlos a encontrar sus propias soluciones a los retos mundiales y nacionales del desarrollo. Además, el PNUD ayuda a los países en desarrollo a atraer y utilizar la asistencia financiera eficientemente. En todas sus actividades promueve la protección de los derechos humanos y la realización del potencial de la mujer. El PNUD opera en Chile como agente de desarrollo desde 1965.

Bajo la dirección y supervisión directa del Asistente de Programa y de la supervisión general del Representante Regional, el Asistente de soporte de Técnico ofrece servicios de ITC y de apoyo administrativo a la oficina regional.

Trabaja en estrecha colaboración con el Área de Administración y Finanzas y con el personal de la sede del ACNUDH, otorgando soluciones y herramientas de gestión de la información e infraestructura tecnológica. El Asistente de soporte de ITC promueve un enfoque orientado al cliente.

IV. Objetivo General del Puesto

- Proveer un soporte técnico de hardware, servicios, software y sistemas de información a usuarios que permitan facilitar y/o sistematizar el trabajo de la Oficina.
- Atender múltiples solicitudes técnicas y brindar soluciones claras, efectivas a usuarios y equipo, sobre herramientas administrativas e infraestructura tecnológica y dar solución y/o encaminar problemas técnicos mediante consultas oportunas.
- Llevar a cabo la instalación, test y soporte del software y hardware de los equipos informáticos y mantener de manera efectiva el funcionamiento de equipos, sistemas informáticos y programas corporativos.
- Monitorear el funcionamiento de los equipos informáticos para asegurar que el funcionamiento tanto del software como del hardware esté correcto
- Demostrar iniciativa en la identificación y resolución de problemas y manejar de forma efectiva las situaciones de imprevistos.
- Promover un enfoque de orientación al cliente.
- Coordinar con la Sección de ITM de la sede el uso de estándares en informática y comunicaciones
- Configurar y proveer soporte de apps IBM Lotus Notes.

V. Funciones y Resultados Esperados

- Crear cuentas y asignar recursos a usuarios, tramitar la asignación de permisos y recursos en el sistema según reglas establecidas y autorización verificada.
- Administrar y mantener los servicios de red y sistemas de información que se utilizan en la oficina y cualquier otro que se utilice en el futuro, asegurándose de que dichos sistemas de redes estén en buenas condiciones y puedan mantener las bases de datos, documentos y cualquier otra utilizada, incluyendo redes inalámbricas.



- *Asegurar la instalación y actualización oportuna de aplicaciones anti-virus para todas las aplicaciones de la OACNUDH.*
- *Mantener un inventario completo de todo el parque computacional y de telecomunicaciones, así como del software utilizado en la Oficina.*
- *Realizar la limpieza periódica del parque computacional (equipos multifunción, computadoras, scanner, etc.), monitoreando permanentemente el espacio en el disco de estaciones de trabajo y servidores de backup.*
- *Supervisar el mantenimiento de los equipos de computación, impresoras y multipropósito, así como del software y redes locales, sugiriendo mejoras relacionadas con el área y manteniendo al día los avances de hardware y software aplicable a la OACNUDH.*
- *Asesorar y brindar asistencia técnica en trabajos de mantenimiento, soporte y optimización de todo el parque computacional y otros equipos como ser: multipropósitos, scanners, faxes, pizarra electrónica, radios, teléfonos satelitales, rastreo satelital, central telefónica, computadoras portátiles, proyectores de imágenes, UPS's y laptops, sujetos a control y seguimiento.*
- *Proporcionar soporte y apoyo técnico al personal en las aplicaciones específicas y buscar solución a problemas en temas de software y/o hardware con el asesoramiento requerido en cada caso. De ser necesario, realizar reparaciones menores en los equipos de computación en atención al deterioro o falla operativa de los equipos. En casos especiales, pedir asesoramiento a la Sede.*
- *Optimizar el estado de los equipos respecto a su funcionalidad en la red, contrastando el estado actual con los estándares recomendados y la norma implementada, sugiriendo si fuera necesario los cambios convenientes, en cumplimiento a las políticas y estándares de la OACNUDH.*
- *Administrar y supervisar el adecuado funcionamiento de los Sistemas Operativos Oficiales de la OACNUDH. Dar seguimiento y controlar asuntos que requieran acción inmediata. Revisar que se hayan efectuado los respaldos de este sistema.*
- *Administrar el equipo y todas las aplicaciones relacionadas con correo electrónico, de acuerdo a normas emitidas por la Sede.*
- *Planificar, brindar apoyo técnico y asesorar en la adquisición de computadoras, equipos periféricos, paquetes de software. Evaluar cotizaciones y brindar recomendaciones.*
- *Organizar y supervisar el diseño, actualización y protección de la página Web, asegurándose que la información difundida por este medio sea veraz y actual.*
- *En el marco del Business Continuity Plan, organizar un Plan de Contingencias, planificando backup y puntos de resguardo de información alternativos, en coordinación con la sede.*
- *Apoyar en temas inherentes al cableado de la red, soporte telefónico de ofimática, monitoreo de la línea de comunicación directa (VPN) con la Sede, apoyo en la realización periódica de pruebas de radio y monitorear el sistema de rastreo satelital.*
- *Preparar informes tanto de los servidores, sistemas computacionales e información de los sistemas de*

acceso, trimestralmente.

- Realizar otras tareas que le asigne su supervisor como actualización/mantenimiento de páginas Web, y participar en reuniones inherentes al puesto.
- Participar en oportunidades (presenciales y/o virtuales) de aprendizaje que ofrece la organización.
- Otras actividades de soporte técnico que en el marco de su competencia profesional puedan ser solicitados.

VI. Competencias Requeridas para el Puesto

Habilidades Blandas:

- Demostrar interés en el trabajo de las Naciones Unidas y del PNUD en particular, así como también compromiso con los valores, misión y visión de la Organización.
- Demostrar conocimiento corporativo y buen juicio.
- Ser proactivo.
- Habilidad para trabajo en equipo.
- Capacidad para mantener comunicación eficaz y buenas relaciones con las demás áreas de trabajo.
- Aprender y compartir conocimientos adquiridos que ayuden a un mejor trabajo en la oficina.
- Capacidad de tomar decisiones de manera transparente e informada.
- Capacidad para trabajar bajo presión.

Habilidades Técnicas:

- Apoyo técnico y administrativo en el mantenimiento de sistemas, base de datos y equipos tecnológicos de la oficina.
- Investigación y análisis básico sobre mejores prácticas de trabajo en el área de sistemas.
- Demostrar conocimientos fundamentales de procesos, métodos y procedimientos del área técnica y un buen manejo de la tecnología de la información y competencia en la aplicación de funciones del trabajo.
- Capacidad para identificar problemas y proponer soluciones en el área de IT.
- Utilizar bases de datos y otros sistemas de información y gestión que beneficie el buen trabajo de la oficina.
- Orientación al cliente: Mantener relaciones efectivas con los usuarios, organizar y dar prioridad el horario de trabajo para satisfacer las necesidades de los usuarios en plazos establecidos.

VII. Calificación Académica y Experiencia Requerida

Formación Académica	Título Universitario o Técnico en Informática
Experiencia Profesional	3 años mínimo en soporte técnico, principalmente en soporte y atención de usuarios soporte y atención a equipos de computo instalación, configuración y administración de equipos de red configuración y administración de servicios de red (AD, DNS, DHCP, etc.). experiencia en el manejo de Sistemas de Información manejo de LOTUS Notes Cliente. (Deseable) conocimiento de organización de inventarios de equipo técnico. (Deseable)

Idiomas	<i>Español fluido. Deseable manejo de inglés</i>
Otros requisitos	<i>Conocimientos en ERP y Manejo de LOTUS Notes Cliente</i>

VIII. Criterios de Evaluación de Antecedentes

Finalizado el proceso de postulación, los antecedentes serán examinados por una comisión evaluadora formada por representantes de PNUD y del Proyecto.

Los criterios de evaluación que utilizará la comisión evaluadora son:

Criterio	Indicadores	Puntaje Máximo
Formación Académica	<i>Titulo técnico: 20 puntos / Titulo universitario: 35 puntos</i>	<i>35</i>
Experiencia Profesional	<i>3 años de experiencia en puestos similares: 30 puntos / entre 1 y 2 años de experiencia: 15 puntos</i>	<i>30</i>
Idiomas	<i>Inglés Básico: 5 puntos / Ingles Intermedio 10 puntos, Avanzado: 15 puntos</i>	<i>15</i>
Otros requisitos	<i>Conocimientos en ERP: 10 puntos / Conocimientos en ERP y manejo de LOTUS Notes: 20 puntos</i>	<i>20</i>
Total		100

Sobre la base de los resultados obtenidos en la evaluación realizada por la comisión evaluadora, se conformará una lista corta con un mínimo de 3 candidatos que superen el puntaje de corte de *80* puntos, ordenados de manera descendiente desde el candidato con mayor puntaje. Los candidatos de la lista corta participarán en una segunda etapa de entrevistas. PNUD se comunicará sólo con los candidatos seleccionados para la entrevista. Los candidatos seleccionados para la entrevista, deberán enviar copia digital de sus credenciales académicas por mail a vacantes.cl@undp.org

Al momento de la evaluación de antecedentes, la comisión evaluadora podrá agregar otros criterios de evaluación si lo estima conveniente, como así también requerir opcionalmente evaluaciones o test de conocimientos técnicos o de idiomas.

IX. Criterios de Evaluación de la Entrevista

Los candidatos de la lista corta, serán convocados oportunamente a una entrevista personal con la comisión evaluadora. La entrevista podrá realizarse de manera presencial o bien a través de algún medio electrónico (teléfono, Skype, videoconferencia, etc.)

Los criterios de evaluación que utilizará la comisión evaluadora durante la entrevista son:

Criterio	Puntaje Máximo
<i>Conocimiento e interés en el trabajo de las Naciones Unidas y del ACNUDH en particular, así como también compromiso con los valores, misión y visión de la Organización.</i>	<i>20</i>
<i>Manejo de conflictos</i>	<i>25</i>
<i>Trabajo en equipo</i>	<i>25</i>



<i>Toma de decisiones de manera transparente e informado/a</i>	<i>10</i>
<i>Capacidad para trabajar bajo presión</i>	<i>20</i>
Total	100

Al momento de la entrevista personal, la comisión evaluadora podrá agregar otros criterios de evaluación si lo estima conveniente, como así también requerir opcionalmente evaluaciones o test de conocimientos técnicos o de idiomas.

Sobre la base de los resultados obtenidos en la evaluación de la entrevista y de las evaluaciones o test adicionales si los hubiere, la comisión evaluadora realizará una recomendación del o los candidatos idóneos para ocupar el puesto.

PNUD realizará la verificación de referencias del/los candidato/s recomendado/s por la comisión evaluadora; según lo indicado en el Formulario P11.

PNUD se comunicará sólo con los candidatos entrevistados para informar el resultado final del proceso de selección.

X. Documentación a Presentar por el Candidato Seleccionado

Finalizado el proceso de selección, el candidato seleccionado debe presentar la siguiente documentación a PNUD previo a la firma del contrato:

- Copia de la Cédula de Identidad y/o pasaporte vigente.
- Certificado de Antecedentes emitido por el Registro Civil.
- Declaración Jurada completa y firmada (Anexo I) [Link](#)
- Certificado Médico que indique aptitud para trabajar.
- Datos bancarios para el pago de salario mensual.
 - Nombre del Banco
 - Tipo de Cuenta
 - Número de Cuenta

Si al momento de la firma del contrato, los datos de contacto (dirección, teléfono, email) han cambiado respecto del Formulario P11, se agradece notificarlos a la brevedad posible.