

La Oficina en Costa Rica del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), informa y les invita a participar en el **concurso UNOPS “Asistente de información del sistema” LICA 4**.

Los detalles generales de la vacante se describen a continuación:

Nombre del puesto	Asistente de información del sistema
Referencia del puesto	N/A
Nivel del puesto	LICA 4
Sede de trabajo	San José, Costa Rica
Duración de contrato	01 de febrero al 31 diciembre 2020
Fecha límite para aplicar	22 de noviembre del 2019
Hora límite para aplicar	12 horas (hora de Costa Rica)
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Las personas interesadas deben ser costarricenses, nacionalizadas costarricense, o extranjera con residencia permanente en Costa Rica con permiso laboral. • Completar Formulario PHF • Carta de interés.
Medio/forma de aplicar	<p>Favor enviar sus aplicaciones a la siguiente dirección:</p> <ul style="list-style-type: none"> • correo electrónico: cossa@unhcr.org <p>Indicar en el asunto: Puesto + apellido + nombre</p>
Modalidad de selección	Solo los candidatos en lista corta serán contactados para una entrevista y una prueba técnica escrita.
Documentos adjuntos	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de funciones • Formulario PHF

**TERMS OF REFERENCE
(Individual Contractor Agreement)**

Title: [System Information Assistant]
Project: [N/A]
Duty station: [San José, Costa Rica]
Section/Unit: [Protection]
Contract/Level: Local - Support ICA, Level [4]
Duration: [01/02/2020] **through** [31/12/2020]
Supervisor: [Snr Protection Officer], Ms. [Kelleen] [Corrigan]

1. General Background

(Brief description of the national, sector-specific or other relevant context in which the individual contractor will operate)

El Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) tiene el mandato de liderar y coordinar la acción internacional para la protección de las personas refugiadas y solicitantes de refugio a nivel global. Su función primordial radica en la salvaguarda de los derechos y el bienestar de las personas refugiadas, trabajando en aras de alcanzar el un adelanto efectivo en el acceso al derecho de solicitar asilo y encontrar seguridad efectiva en otro Estado.

En el marco de trabajo del ACNUR, la oficina de Costa Rica está poniendo en marcha diversas acciones en el terreno con la finalidad, por un lado, de informar a las personas refugiadas y solicitantes de la condición de refugiado sobre sus derechos, responsabilidades y oportunidades de asistencia que están disponibles en el país, y, por otro lado, para establecer un canal de comunicación directo con estas personas que permita conocer información de contacto y sus necesidades desde su ingreso al país.

El/la Asistente de Sistemas de Información proveerá atención directa a las personas refugiadas por medio de una línea de atención gratuita y correo electrónico, además estará encargada/o del respectivo registro de las atenciones realizadas. Adicionalmente, asistirá al supervisor inmediato y a la Oficina de ACNUR en su conjunto. El/la Asistente de Sistemas de Información será la persona encargada de la primera atención a la persona refugiada o solicitante de la condición de refugiado.

2. Purpose and Scope of Assignment

(Concise and detailed description of activities, tasks and responsibilities to be undertaken, including expected travel, if applicable)

- **Atender la línea telefónica que se destinará a la atención de las personas refugiadas y a las**



- Clasificar y priorizar toda la información entrante y dirigir a otros miembros del personal responsables cuando sea necesario.
- Realizar o contestar llamadas telefónicas dirigiendo a la persona que llama al oficial responsable involucrado, tomando mensajes y proporcionando información general sobre el procedimiento de refugio así como el Programa de atención del ACNUR.
- Realizar las referencias correspondientes a las entidades estatales y agencias socias del ACNUR.
- Registrar los datos de las llamadas recibidas en la base de datos del equipo.
- Responder a las preguntas de las personas de interés en relación con los procedimientos de registro del ACNUR, sus deberes y derechos.
- Mantener registros y datos exactos y actualizados relacionados con todos los casos de registro individual.
- Informar y asistir a las personas en la navegación por la Web oficial del ACNUR Costa Rica.
- Apoyo técnico al ACNUR en la implantación de sistemas de información y bases de datos de las personas de interés.
- Realizar otras tareas relacionadas que sean necesarias.

3. Monitoring and Progress Controls

(Clear description of measurable outputs, milestones, key performance indicators and/or reporting requirements which will enable

performance monitoring)

Según la descripción del trabajo, el Supervisor proporcionará orientación general y planes de trabajo para identificar las prioridades de trabajo y los enfoques apropiados para garantizar que el trabajo esté controlado para cumplir con los resultados esperados y de conformidad con las políticas y procedimientos.

4. Qualifications and Experience

(List the required education, work experience, expertise and competencies of the individual contractor. The listed education and experience should correspond with the level at which the contract is offered.)

a. Education (Level and area of required and/or preferred education)

- Bachillerato universitario en curso o finalizado en alguna de las ciencias sociales o afines.

b. Work Experience

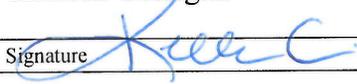
(List number of years and area of required work experience. Clearly distinguish between required experience and experience which could be an asset.)

- Mínimo un (1) año de experiencia laboral previa en atención telefónica, gestión de información, manejo de bases de datos y/o labores de secretaría o call center.

c. Key Competencies

(Technical knowledge, skills, managerial competencies or other personal competencies relevant to the performance of the assignment. Clearly distinguish between required and desired competencies)

- Fluidez en inglés.
- Excelente capacidad de expresión oral.
- Excelente capacidad de redacción escrita.
- Habilidades computacionales.
- Deseable experiencia verificable en atención directa a población refugiada o grupos en situación de vulnerabilidad.
- Sensibilidad hacia los temas sociales.

Project Authority (Name/Title): Kelleen Corrigan		Contract holder (Name/Title):	
Signature 	Date 13/11/19	Signature	Date