



Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura

## ANUNCIO DE VACANTE PARA PERSONAL PROFESIONAL N.º: IRC2813

Fecha de publicación: 16 de marzo de 2015

Vencimiento del plazo de admisión de solicitudes: 6 de abril de 2015

TÍTULO DEL PUESTO:	Oficial de tecnología de la información (Servicio y apoyo mundiales)	GRADO:	P-3
UNIDAD ORGÁNICA:	División de Informática (CIO)	LUGAR DE DESTINO:	Roma, Italia
		DURACIÓN*:	Plazo fijo: dos años
		NÚMERO DEL PUESTO:	2005101
		CÓDIGO CCGO:	1A05

\* En el caso de los candidatos internos de la FAO, la duración del nombramiento se establecerá de acuerdo con las políticas vigentes en materia de renovación de contratos

**Se alienta a las mujeres y a los nacionales de Estados Miembros insuficientemente o no representados que posean las cualificaciones necesarias a presentar sus solicitudes.**

**También se alienta a las personas con discapacidades a presentar sus solicitudes.**

**Todas las solicitudes se tratarán con la más estricta confidencialidad.**

**El titular del puesto podrá ser reasignado a diferentes actividades o lugares de destino en función de la evolución de las necesidades de la Organización.**

### Marco organizativo

La División de Informática (CIO) se encarga de todas las actividades relacionadas con la tecnología de la información (TI) que se llevan a cabo en el seno de la Organización.

La CIO desempeña en nombre de la Organización las siguientes funciones fundamentales: formular las políticas de TI de la FAO, brindar asesoramiento estratégico sobre arquitectura y normas, gobernanza, políticas y asuntos operacionales en materia de TI, y vigilar el cumplimiento institucional; definir los mecanismos de gestión de la información y los datos de la FAO; proteger los activos de información de la FAO y garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad; garantizar la provisión de servicios de TI esenciales para las actividades mundiales de la Organización y respaldar los procesos informativos y operativos; coordinar las actividades relacionadas con la TI en el conjunto de la Organización a fin de reducir su duplicación y fragmentación y de mejorar la integración de los datos, sistemas y plataformas de información, movilizandolos recursos de TI de toda la Organización.

El puesto de Oficial de tecnología de la información está encuadrado en la Unidad de servicio y apoyo mundiales, ubicada en la Sede.

### Dependencia jerárquica

El Oficial de tecnología de la información rinde cuentas al Oficial superior de tecnología de la información de la Unidad de servicio y apoyo mundiales.

### Campo de especialización

Seguimiento efectivo de la comunidad de usuarios de la FAO en relación con los servicios de TI y prestación de apoyo eficaz a la misma. El titular se encargará fundamentalmente de la supervisión de los aspectos operacionales de la provisión de servicios de TI. Entre sus funciones cabe citar las siguientes: seguimiento de la comunidad de asistencia de primer nivel en relación con la TI y los servicios de voz, así como prestación de apoyo a la misma, coordinación de las comunicaciones con las comunidades de usuarios y de asistencia en materia de TI, y coordinación del apoyo entre los equipos técnicos de infraestructura y servicios de la CIO. El titular supervisará asimismo las actividades de gestión de la seguridad y la identidad relacionadas con las operaciones realizadas por la comunidad de usuarios.

### Resultados clave

Realización de actividades relacionadas con el diseño, desarrollo, implementación, implantación, garantía de calidad, documentación, apoyo y funcionamiento de productos, tecnologías, sistemas o aplicaciones basados en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

### Funciones clave

- Realizar una o más de las siguientes actividades relacionadas con el ciclo de vida de productos, tecnologías, sistemas o aplicaciones basados en las TIC, de conformidad con las políticas, normas y procedimientos de la CIO: a) necesidades operativas; b) definición de requisitos; c) posibles soluciones en materia de TIC; d) diseño de soluciones en materia de TI; e) implementación y ensayo; f) implantación; g) documentación; h) apoyo y mantenimiento;
- Determinar, evaluar y gestionar los riesgos operacionales de las TIC, avanzando propuestas de actividades encaminadas a reducirlos y remitiendo la oportuna información al respecto;
- Participar en la definición del programa general de trabajo, garantizando su coherencia con la visión estratégica general y la arquitectura de la Organización;
- Colaborar en los programas e iniciativas de mejora del servicio con miras a garantizar que la División esté en condiciones

- de satisfacer las necesidades operativas existentes y contribuya a introducir cambios para crear oportunidades de mejora;
- Realizar el seguimiento de la eficacia del servicio a fin de determinar y abordar las áreas de riesgo, llevar a cabo auditorías sobre la materia y presentar los informes correspondientes, así como velar por el cumplimiento de los niveles de servicio acordados. Contribuir a las revisiones y actualizaciones periódicas de la visión estratégica para asegurar que sea pertinente y esté al día;
- Actuar de enlace con los equipos pertinentes de la CIO que hacen aportaciones al programa de trabajo para garantizar que el programa sea acorde con la dirección y los procesos generales de la División;
- Elaborar informes de situación, redactar documentos y preparar exposiciones para el personal directivo.

#### **Funciones específicas**

- Supervisar el funcionamiento cotidiano de los servicios de TI, en particular la coordinación de las unidades operacionales y de servicios dentro del equipo más amplio encargado de prestar apoyo a la comunidad de usuarios;
- Configurar un sistema de seguimiento para los principales sistemas y servicios de la FAO, que será utilizado por el Grupo de asistencia al usuario en la Sede y los grupos integrados de asistencia al usuario en las oficinas regionales. Implementar un procedimiento de alerta que señale los principales incidentes de los sistemas a los equipos técnicos para su resolución;
- Garantizar el funcionamiento continuo del sistema de seguimiento y velar por la apertura de llamadas en el sistema de seguimiento de incidentes cuando se notifica una alerta;
- Coordinar las comunicaciones de servicio con los usuarios, incluidos los grupos de apoyo técnico en la Sede y las oficinas descentralizadas;
- Velar por la coordinación técnica de los grupos, personal y consultores de apoyo con el objetivo de operar en el respeto de los acuerdos sobre el nivel de servicio establecidos. Alertar a los responsables cuando el nivel de incumplimiento de dichos acuerdos supere el umbral previsto;
- Velar por el cumplimiento de los procedimientos de apoyo, en particular el uso del sistema de incidentes adoptado por la FAO;
- Realizar el seguimiento de las colas de llamadas y las alertas para asegurarse de que se asignan en el respeto de los acuerdos sobre el nivel de servicio establecidos. Alertar a los responsables cuando el nivel de incumplimiento de dichos acuerdos supere el umbral previsto;
- Proporcionar orientación al personal de la Sede y las oficinas descentralizadas actuando como enlace con los equipos técnicos cuando sea necesario;
- Colaborar con el Equipo de garantía de la calidad a fin de asegurar que los sistemas estén documentados y que la base de conocimientos para las intervenciones técnicas se actualice en consonancia;
- Coordinar la prestación de apoyo, labores y servicios específicos relacionados con la TI, en particular en los actos y reuniones de la FAO. Organizar la cobertura y la prestación de servicios fuera de las horas de trabajo cuando sea necesario. Facilitar presupuestos a las unidades que así lo soliciten y velar por la recuperación de costos a través de la Unidad administrativa;
- Proponer cambios en los procesos de apoyo, así como encargarse de su completa introducción, con miras a garantizar la correspondencia constante de dichos procesos con las necesidades operacionales.

---

### **LOS CANDIDATOS SERÁN EVALUADOS CON ARREGLO A LOS SIGUIENTES CRITERIOS:**

#### **Requisitos mínimos**

- Título universitario superior en Informática, Tecnología de la Información, Ingeniería u otra disciplina afín
- Cinco años de experiencia pertinente en la prestación de apoyo a usuarios de TI, así como en relación con *hardware* y redes de TI
- Conocimiento práctico del español, el francés o el inglés y conocimiento limitado de uno de los otros dos idiomas o del árabe, el chino o el ruso

#### **Competencias**

- Enfoque basado en los resultados
- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Establecimiento de relaciones eficaces
- Intercambio de conocimientos y mejora continua
- Análisis y resolución de problemas

#### **Aptitudes técnicas/funcionales**

- Es deseable tener experiencia laboral en más de un lugar o ámbito de trabajo, especialmente en puestos sobre el terreno
  - Excelente capacidad de análisis y resolución de problemas
  - Excelentes dotes de comunicación y competencias operacionales
  - Capacidad para dirigir un equipo
  - Amplitud y pertinencia de la experiencia y conocimientos sobre entornos operativos Microsoft que incluyan, en particular, un buen conocimiento de Active Directory (AD), Exchange, Microsoft Client y sistemas operativos para servidores así como conocimientos generales sobre redes
  - Capacidad para documentar de manera clara y concisa procedimientos técnicos y relacionados con los usuarios
  - Capacidad para suministrar servicios orientados al cliente
  - Amplitud y pertinencia de la experiencia y los conocimientos sobre cableado y gestión de telefonía
  - Amplitud y pertinencia de la experiencia administrativa (pedidos, pagos, licitaciones, relaciones con los proveedores)
-

---

Se hace notar que todos los candidatos deberían adherirse a *los valores de la FAO de compromiso con la Organización, respeto hacia todos e integridad y transparencia.*

---

## INFORMACIÓN ADICIONAL

- Todos los candidatos deberán poseer conocimientos informáticos y de programas de tratamiento de textos.
- La evaluación de los candidatos cualificados podría incluir un ejercicio escrito que irá seguido de una entrevista basada en las competencias.
- En la fase de preselección, su candidatura será evaluada sobre la base de la información proporcionada en su perfil en línea en iRecruitment (véase la sección *Presentación de solicitudes*). Le recomendamos encarecidamente que se asegure de que la información sea precisa y completa, incluyendo los antecedentes de empleo, las cualificaciones académicas y las aptitudes lingüísticas.
- Cabe señalar que la FAO solo considerará los títulos o credenciales académicos obtenidos en un centro de enseñanza incluido en la lista de la UNESCO y la Asociación Internacional de Universidades (IAU).
- Este anuncio de vacante podría utilizarse para cubrir otros puestos similares del mismo nivel; los candidatos recomendados serán incluidos en la lista de reserva por un período de dos años.
- Podrá solicitarse a los candidatos que proporcionen evaluaciones del rendimiento.

---

## REMUNERACIÓN

Se ofrece un conjunto de sueldo y prestaciones competitivo. Si desea más información sobre los sueldos, subsidios y prestaciones de las Naciones Unidas, haga clic en el siguiente enlace: <http://icsc.un.org/rootindex.asp>.

---

## PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

Si desea solicitar este puesto, vaya al sitio web de contratación de la FAO (<http://www.fao.org/employment/iRecruitment-access/es/>) y complete su perfil en línea. Solo se considerarán las solicitudes recibidas a través del sistema iRecruitment.

Se ruega a los candidatos que adjunten una carta de motivación al perfil en línea.

Las vacantes se retirarán de iRecruitment a las 23.59 hora de Europa Central (CET) del día en que venza el plazo para la presentación de solicitudes. Aconsejamos a los candidatos que presenten su solicitud con antelación suficiente al vencimiento del plazo.

Si necesita ayuda o tiene dudas, contacte con: [iRecruitment@fao.org](mailto:iRecruitment@fao.org).

**EN LOS LOCALES DE LA FAO ESTÁ PROHIBIDO FUMAR**