



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, movilizando los 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.

EN LOS LOCALES DE LA FAO ESTÁ PROHIBIDO FUMAR