

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 VN-051-20-COSSA para el puesto: Telephone Operator, LICA 4, San José, Costa Rica**

Los detalles generales de la vacante se describen a continuación:

Vacante Número:	VN-051-20-COSSA
Nombre del puesto	Telephone Operator
Tipo de contrato	UNOPS
Nivel del puesto	LICA 4
Sede de trabajo	San José, Costa Rica
Fecha límite para aplicar:	28 de octubre 2020
Hora límite para aplicar:	23:59 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 y con permiso laboral. Carta de interés. Llenar Formulario PHF (completo y firmado)
Medio/forma de aplicar	<p>Favor enviar su aplicación a la dirección:</p> <ul style="list-style-type: none"> correo electrónico: cossarrhh@unhcr.org <p>Indicar en el asunto: Vacante número + 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

Solo se contactarán a las personas que hayan sido preseleccionadas (lista corta).

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

Title: [Telephone Operator]
Project: [N/A]
Duty station: [San José, Costa Rica]
Section/Unit: [Community Based-Protection]
Contract/Level: Local - Support ICA, Level [4]
Duration: [16/11/2020] **through** [31/12/2020]
Supervisor: [Snr. Community-Based Protection Assoc , Ms. [Anais] [Deléglise]

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 o solicitantes de asilo 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 y correos que se destinará a la atención de las personas refugiadas y a las personas solicitantes de la condición de refugiado.
- Clasificar y priorizar toda la información entrante y dirigir a otros miembros del personal responsables cuando sea necesario.
- Realizar las referencias internas correspondientes.
- Registrar los datos de las atenciones recibidas en la base de datos del equipo.
- Responder a las preguntas de las personas solicitantes de refugio y refugiadas en relación con los procedimientos del ACNUR, sus derechos y deberes.
- Mantener registros, 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)

De acuerdo con la descripción del puesto, el supervisor proporcionará orientación general y planes



de trabajo para identificar las prioridades laborales y los enfoques adecuados para garantizar que el trabajo cumpla con los resultados esperados y de conformidad con las políticas y los 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 y manejo de bases de datos.

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.
- Experiencia deseable en atención directa a personas solicitantes de refugio y refugiadas o grupos en situación de vulnerabilidad.
- Sensibilidad hacia los temas sociales.

Project Authority (Name/Title): Anais Deléglise		Contract holder (Name/Title):	
13/10/2020			
Signature	Anais Deléglise	Signature	Date
Digitally signed by Anais Deléglise Date: 2020.10.13 16:38:43 -06'00'			