



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Servicios Profesionales

OPORTUNIDAD DE CONSULTORÍA:

Enlace territorial en derechos y servicios institucionales para la atención a personas migrantes usuarias del Centro de Referencia y Defensoría Social migratoria en el cantón de Guatuso

PRIMERA CONVOCATORIA

Costa Rica

Febrero, 2024



1. NOMBRE DE LA CONTRATACIÓN:

Enlace territorial en derechos y servicios institucionales para la atención a personas migrantes usuarias del Centro de Referencia y Defensoría Social migratoria en Guatuso.

2. JUSTIFICACIÓN

La Fundación para la Paz y la Democracia (FUNPADEM) es una organización no gubernamental, sin fines de lucro y no partidista; cuya misión es realizar acciones protagónicas en la construcción conjunta de sociedades más libres, justas y solidarias, sustentadas sólidamente en la paz y la democracia. Tiene como visión fortalecer la paz, la democracia, y el desarrollo con equidad; siendo un referente necesario en el análisis y discusión de estos temas.

La Fundación cuenta con más de 35 años de trayectoria ininterrumpida en la realización de acciones estratégicas para la promoción del desarrollo humano sostenible, todas basadas en los valores de la ética, la calidad y la solidaridad. Desde su creación, ha trabajado diversos proyectos de cooperación para el desarrollo tales como: derechos humanos, comunicación para el desarrollo, gobernanza democrática, adaptación y mitigación al cambio climático, gobernabilidad ambiental, seguridad y prevención de las violencias y el delito, resolución de conflictos, descentralización y desarrollo local, partidos políticos, migración y derechos laborales.

FUNPADEM es considerada una de las ONG más sólidas, prestigiosas y destacadas a nivel centroamericano en materia laboral, paz y democracia, siendo, además reconocida internacionalmente por su capacidad de convocar a diversos interlocutores, tomadores de decisión y sectores, con el objetivo de crear e implementar, de manera colectiva, nuevas e innovadoras estrategias para el abordaje de los diferentes retos que enfrentan nuestras sociedades.

Todas las acciones estratégicas se enmarcan en seis áreas programáticas:

- **Justicia y Cumplimiento Laboral.**
- **Gobernanza Democrática.**
- **Gobernanza Ambiental.**
- **Seguridad y Prevención del delito y las violencias.**
- **Programa de Formación y Educación para el Desarrollo.**

Además de ser una organización de la sociedad civil, FUNPADEM es el Centro de Pensamiento No.1 del ranking de Transparencia y Buen Gobierno de Centroamérica según el ÍNDICE GLOBAL GO TO THINK TANK 2022, elaborado por el Programa “Think Tanks y Sociedades Civiles” de la Universidad de Pennsylvania.



El Centro de Pensamiento de FUNPADEM, fue calificado como:

- **El 2º en América Latina, el 1º en Centroamérica, y el 54º del mundo en Transparencia y Buen Gobierno.**
- **Entre los mejores diez centros de pensamiento de Centroamérica, en la categoría "Mejores Centros de Pensamiento en Centroamérica y Sudamérica".**
- **2º Centro de Pensamiento en Centroamérica en "Mejores Centros de Pensamiento en Política Social".**

Es por ello, que en el marco del área programática Gobernanza de las Migraciones se desarrolla esta consultoría. La busca contribuir a la cohesión social y económica de las comunidades de acogida de poblaciones desplazadas en Costa Rica; y que los hombres y mujeres desplazadas sean miembros productivos, participando activamente del crecimiento socioeconómico local a través de las siguientes acciones:

- **Inclusión económica (desarrollo de competencias para la empleabilidad y los emprendimientos económicos y alianzas para el clima de negocios y generar oportunidades económicas).**
- **-Protección, educación y convivencia positiva (derecho a vivir sin violencia y acceso a la educación).**
- **-Articulación institucional, sociedad civil y comunitaria (para garantizar la protección y participación en el ejercicio de los derechos).**

3. PROBLEMÁTICA

Teniendo en cuenta que Costa Rica se encuentra en una región que constituye uno de los principales corredores migratorios del mundo, caracterizado por la alta movilidad de las personas y que a su vez se ha dinamizado a raíz de las crisis migratorias, ha surgido la necesidad de generar un espacio de atención y desarrollo en las comunidades fronterizas como Guatuso, San Carlos, Los Chiles, La Cruz y de acogida como Desamparados que fortalezca los esfuerzos de coordinación en atención institucional y que sea un centro informativo y de asesoría legal especializado en los distintos servicios que requiere la población migrante como: regularización migratoria y la solicitud de refugio, así como el acceso a los derechos y servicios básicos para su bienestar, tales como salud, educación, derechos laborales, protección especial ante condiciones de vulnerabilidad y de violencia, acceso a la justicia, y promoción socio-cultural.

Cada oficina CREDES, contará con el apoyo de una persona encargada de brindar asesoría legal para la regularización migratoria y orientación y referencia a las personas migrantes, refugiadas, solicitantes de refugio, y personas en riesgo de apatridia, que se encuentren en la Zona Norte de Costa Rica, particularmente en el cantón de Guatuso, y áreas aledañas, mediante los servicios de asesoría, orientación, referencia y representación jurídica, para las diversas necesidades que presenta dicha población.



Asimismo, el contexto del país exige que las Redes de Apoyo de Sociedad Civil tengan la sensibilidad y la capacidad de conocer y defender los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad, así como conocer el marco normativo nacional e internacional que les resguarda. Por lo cual, la creación del CREDES será una gran herramienta para la mejora de la defensa de los derechos humanos y el acceso a la justicia de las personas migrantes.

4. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Fortalecer el acceso a los servicios para la población migrante en la Región Norte de Costa Rica, particularmente en el cantón de Guatuso y comunidades aledañas, mediante los servicios profesionales de atención, referencia y acceso a trámites regulatorios, así como necesidades básicas.

Objetivos Específicos:

- a) Coordinar la atención y referencia a las necesidades de la población migrante.
- b) Apoyar en el establecimiento de alianzas y coordinación con organizaciones locales, instituciones gubernamentales y otros actores relevantes para fortalecer la red de servicios disponibles para la población migrante.
- c) Monitorear y evaluar constantemente la efectividad de los servicios brindados, recopilando datos relevantes y retroalimentación de los usuarios, con el fin de realizar mejoras continuas.
- d) Transferir los expedientes correspondientes a la persona experta en regularización migratoria dispuesta por el proyecto para su debido trámite ante la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) y dar seguimiento y/o atender las solicitudes de la persona experta con respecto al expediente.

5. RESULTADO

Con la implementación del CREDES se esperan los siguientes resultados:

- Aumentar la capacidad local de atención a personas migrantes en condición de vulnerabilidad y atención y prevención de la violencia basada en género.
- Desarrollar capacidades en las comunidades fronterizas para el fortalecimiento del acceso a derechos.
- Sensibilizar y fortalecer los espacios de integración de las personas en movilidad humana.



6. ACTIVIDADES POR REALIZAR

Para realizar esta consultoría, el/la ENLACE TERRITORIAL deberá al menos:

- 1. ATENDER, PRESENCIAL O VIRTUALMENTE, A LAS PERSONAS QUE SE ACERCAN AL CREDES GUATUSO.** Este proceso de atención conlleva 24 horas semanales de atención al público en el CREDES. La atención consiste en brindar información básica sobre los servicios del CREDES y, cuando sea necesario, gestionar citas de asesoría legal (ver punto 3). Esta atención se realiza presencial y virtualmente:
 - a. PRESENCIALMENTE:** en la oficina del CREDES GUATUSO que se encuentran en las instalaciones del edificio principal de la Municipalidad de Guatuso, las horas de atención presencial se realizan según la disponibilidad del espacio dispuesto para el CREDES por el ente municipal y coordinado entre la parte contratada y la parte contratante. Los CREDES atienden al público, de manera presencial, al menos dos días entre semana y un día fin de semana.
 - b. VIRTUALMENTE:** atención a las personas que llaman o escriben por WhatsApp al celular del CREDES GUATUSO en el horario de atención.
- 2. APERTURA Y/O REGISTRO DEL EXPEDIENTE EN EL SISTEMA INFORMÁTICO CREDES.** Las personas que solicitan información sobre categorías migratorias, procesos de regularización, y en general asesoría legal en temas migratorios, así como temas relativos a violencia de género, deberán de ser registrados por el ENLACE TERRITORIAL, en el SISTEMA INFORMÁTICO CREDES. Para ello se dará una capacitación sobre el uso del sistema.
- 3. ASIGNACIÓN DE CITAS PARA LA ASESORÍA LEGAL REMOTA EN MATERIA MIGRATORIA.** Esta asesoría es brindada por el EXPERTO EN MATERIA MIGRATORIA de los CREDES. El ENLACE TERRITORIAL agendará y gestionará las citas de asesoría remota que puede ser mediante dos formas:
 - a. CITA VIRTUAL EN CREDES GUATUSO:** la PERSONA USUARIA acude presencialmente al CREDES y el ENLACE TERRITORIAL conectará mediante videollamada (por medio de la computadora del CREDES) con el EXPERTO EN MATERIA MIGRATORIA para recibir su asesoría legal.
 - b. CITA VIRTUAL FUERA DEL CREDES:** esta modalidad es posible cuando la PERSONA USUARIA tiene las posibilidades de conectarse por sus medios (dispositivo y conexión a internet) a la cita con el EXPERTO EN MATERIA MIGRATORIA fuera del espacio físico del CREDES. La labor del ENLACE TERRITORIAL es la de gestionar la llamada para conectar a las partes.
- 4. INICIAR/ACOMPañAR TRÁMITES DE REGULARIZACIÓN MIGRATORIA ANTE LA DGME.** Posterior a una capacitación impartida por el EXPERTO EN MATERIA MIGRATORIA, el ENLACE TERRITORIAL se debe de trasladar dos veces al mes,



a la oficina regional de la DGME más cercana al CREDES GUATUSO para iniciar/acompañar procesos de regularización en la DGME.

- a. **INICIAR:** previa coordinación entre la PERSONA USUARIA, el ENLACE TERRITORIAL, y el EXPERTO EN MATERIA MIGRATORIA, para la autenticación de firmas de la persona usuaria, el ENLACE TERRITORIAL se de trasladará a la DMGE para iniciar los trámites de regularización.
- b. **ACOMPañAR:** el ENLACE TERRITORIAL acompaña físicamente a la PERSONA USUARIA (esta se debe de trasladar por sus medios económicos a menos de que el proyecto lo estime diferente) a la DGME para el inicio de su trámite de regularización.

Nota: el tiempo que conlleve este trámite se reduce de las 24 horas de dedicación semanal del ENLACE TERRITORIAL.

5. **DAR SEGUIMIENTO A LOS USUARIOS CON PROCESOS ABIERTOS.** Este seguimiento se realiza mediante el SISTEMA INFORMÁTICO CREDES. Esto conlleva el mantener una comunicación constante con el EXPERTO EN MATERIA MIGRATORIA y con la PERSONA USUARIA de manera que se puedan cumplir con los requisitos para avanzar en el proceso de regularización migratoria. Este seguimiento será especialmente necesario cuando por temas de conocimiento tecnológico limitado la persona usuaria no pueda acceder por su cuenta al perfil de usual dentro del sistema.
6. **PARTICIPAR EN STANDS INFORMATIVOS** sobre los servicios del CREDES GUATUSO en eventos, ferias o en cualquier espacio que aglomere a población migrante. El ASISTENTE CREDES debe de buscar iniciativas externas (por ejemplo, ferias de regularización convocadas por empresas, instituciones públicas, organizaciones no gubernamentales u organismos internacionales) o bien proponer y/o coordinar estos eventos o ferias para dar a conocer el servicio de los CREDES (por ejemplo, coordinar un espacio con el CENCINAI de la comunidad para llevar el CREDES a la comunidad).
Nota: el tiempo que conlleve este trámite se reduce de las 24 horas de dedicación semanal del ENLACE TERRITORIAL.
7. **GENERAR INFORMES MENSUALES.** En las fechas indicadas por el proyecto el ENLACE TERRITORIAL deberá de presentar un informe mensual (el proyecto proveerá la plantilla de este) que debe de incluir, entre otras cosas, las listas de asistencia de personas que se acercan presencial o virtualmente a los CREDES, listas de asistencia y registros fotográficos de los eventos o ferias en los que participa. Realizar las labores administrativas que se derivan de su función, tales como: llenar diario de control y asistencia, preparar informes de labores, reportes de anomalías detectadas, entre otras.
8. **GESTIONAR Y/O FACILITAR ACCIONES FORMATIVAS** en materia de regularización migratoria, acceso a derechos laborales de las personas migrantes, y temas alusivos a violencia de género y derechos de niños, niñas y adolescentes,



todos estos temas con un enfoque de acceso a derechos en beneficio de la población migrante independientemente de su condición migratoria. Estos procesos serán gestionados y/o impartidos por el ENLACE TERRITORIAL con apoyo del EXPERTO EN MATERIA MIGRATORIA, el personal de FUNPADEM y/o personal de instituciones u organizaciones aliadas. Estas acciones podrán ser presenciales o bimodales; por bimodal se entienden que el ENLACE TERRITORIAL se traslada al espacio físico dispuesto para la acción formativa y conectará virtualmente a la persona encargada de impartir el contenido. Nota: el tiempo que conlleve este trámite se reduce de las 24 horas de dedicación semanal del ENLACE TERRITORIAL.

7. ENTREGABLES

Durante la implementación de la consultoría, se espera al menos los siguientes entregables:

Producto	Descripción
Producto Único: informes mensuales de labores	Un informe mensual que detalle lo realizado, así como el reporte de personas atendidas. Debe de incluir evidencia de las sesiones o reuniones donde asiste (registro fotográfico y/o listas de asistencia), y en general seguir lo dispuesto en el punto 6 de las ACTIVIDADES POR REALIZAR de los presentes Términos de Referencia. FUNPADEM proveerá la plantilla de informe mensual.

Cada producto por entregar deberá ser revisado en un lapso máximo de 10 días hábiles por el equipo designado por parte de FUNPADEM. La persona consultora está en la obligación de integrar todas las observaciones realizadas por el equipo y presentar una nueva versión del documento.

8. DURACIÓN DE LA CONSULTORÍA

El periodo de consultoría será de 06 meses, iniciando a partir de la firma del contrato y con posibilidad de extensión por periodos similares o inclusive anuales durante la ejecución del proyecto.

9. PERFIL DE LA PERSONA OFERENTE

Se requiere de la contratación de una persona física, con las siguientes características:



1. Alguno de los siguientes perfiles ocupacionales:
 - a. Técnico en Secretariado Ejecutivo emitida por algún ente formativo formal.
 - b. Técnico en Servicio al Cliente emitida por algún ente formativo formal.
 - c. Estudiante avanzado (al menos la mitad de la carrera cursada) o egresado de carreras de bachiller universitario en disciplinas tales como: Derecho, Trabajo Social, Sociología, Relaciones Internacionales, Ciencias Políticas, Psicología, Antropología, o cualquier carrera que conlleve estudios en temas migratorios (en el caso de ser estudiante se requiere algún documento que haga constar las materias del plan del curso que se encuentran aprobadas).
2. Deseable:
 - a. certificado de manejo comprobada sobre conocimientos básicos en sistemas/programas informáticos tales como: Excel, Atlas TI, Power Bi, Deedose, u otras plataformas de ingreso de datos y análisis cuantitativo, etc.; emitido por alguna institución formativa formal.
 - b. Cursos de aprovechamiento o sensibilización en temas relativos a derechos laborales, derechos migrantes, género, niñez y adolescencia emitidos por alguna institución formal.
 - c. Contar con vehículo propio (carro o moto) y su respectiva licencia de conducir.
3. Tener disponibilidad para asistir y coordinar las reuniones de trabajo y de seguimiento necesarias para garantizar el buen desarrollo del proyecto. Así como disponibilidad para desplazarse a comunidades y otros cantones aledaños al CREDES que corresponda (Guatuso).

10. HONORARIOS

El monto total de la contratación es de US\$3.000,00 pagaderos en seis tractos:

Producto	Porcentaje*
1. Informe del mes 1	US\$500.00 (I.V.A. incluido)
2. Informe del mes 2	US\$500.00 (I.V.A. incluido)
3. Informe del mes 3	US\$500.00 (I.V.A. incluido)
4. Informe del mes 4	US\$500.00 (I.V.A. incluido)
5. Informe del mes 5	US\$500.00 (I.V.A. incluido)
6. Informe del mes 6	US\$500.00 (I.V.A. incluido)
Total:	100%(US\$3.000.00) (I.V.A. incluido)

Cada uno de los pagos se realizará contra la presentación del informe/producto respectivo



y su correspondiente factura electrónica. Todos los montos de esta Consultoría incluyen los impuestos correspondientes.

FUNPADEM no está exenta del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), corresponde a la parte contratada asumir el I.V.A. de manera tal que la factura electrónica emitida debe de cerrar en el monto indicado en la tabla anterior. Por ejemplo, el subtotal de la factura por cada mes laborado debe de ser por USD \$ 435.00, para que, a la hora de sumar el 13% correspondiente al I.V.A. que corresponde a USD \$ 65.00, la factura cierre en USD \$ 500.00. exactos.

11. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE OFERTAS

Serán admisibles a concurso únicamente las ofertas que cumplan con las condiciones generales, específicas, legales y técnicas solicitadas en este cartel. A efectos de considerarse una oferta válida, el o la oferente debe de presentar:

1. Hoja de vida la persona consultora, el cual deberá incluir los atestados, antecedentes, títulos y certificados que hacen constar que cumple con las características estipuladas en la sección “09. Perfil de la persona oferente” de este documento.
2. Carta de aceptación de los honorarios propuestos (es una nota emitida por la persona oferente donde indica estar de acuerdo con los honorarios dispuestos en estos términos de referencia).
4. Enviar vía correo electrónico, a la dirección rsemeraro@funpadem.org, y lo colocando en el asunto el título de esta consultoría, lo referente a los puntos 1 y 2. Se deben de respetar los plazos indicados y lo dispuesto en el apartado 13 de estos Términos de Referencia.

12. CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN

- a. Todos los instrumentos, propuestas metodológicas planteadas, productos intermedios y finales serán sometidos a aprobación por parte de FUNPADEM y el socio implementador del proyecto, bajo las personas que estos designen.
- b. La persona física contratada está obligada en realizar las modificaciones que se le indiquen según el tiempo asignado.
- c. Cuando aplique, todos los materiales utilizados deberán presentarse en el formato del proyecto.
- d. En el momento requerido, se realizarán las reuniones entre las partes técnicas responsables de FUNPADEM, el socio implementador y la contraparte contratada para la revisión de instrumentos, plan de trabajo, cronograma y avance de productos, etc.



- e. Cuando aplique, la persona contratada deberá brindar las listas de asistencia de las actividades que se realicen, así como una galería fotográfica de todo el proceso.
- f. Los gastos de transporte corren por cuenta de las personas (s) contratadas.
- g. La persona física está obligada a cumplir con la normativa laboral y ética de la Fundación, así como en el cuidado y buen uso del material/activos proporcionados.
- h. Cuando aplique, las convocatorias a las diferentes actividades o citas de entrevista deberán ser realizadas por el contratista en estrecha coordinación con el contratante, adecuándose a las necesidades, requerimientos u horarios de las personas participantes.
- i. La contratación se formalizará mediante Contrato de Prestación de Servicios Profesionales con FUNPADEM. Se cancelarán honorarios tras el cumplimiento y recibo a satisfacción de los productos señalados y contra la presentación de la factura electrónica según las disposiciones del Ministerio de Hacienda de la República de Costa Rica.
- j. Esta iniciativa se desarrolla en el marco del proyecto “Integrémonos: Inclusión económica y sociocultural en comunidades de acogida de los cantones fronterizos del norte de Costa Rica” financiado por la Fundación Ayuda en Acción. Por lo que la autoría de cualquier documento desarrollado en el marco de esta consultoría será del donante en cuestión.

k. SOBRE EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LOS CREDES:

- 1) Las labores propias de la atención de CREDES se realizarán en las instalaciones del CREDES en la Municipalidad de Guatuso; a excepción de lo relativo a traslados a ferias, acciones formativas, o traslados a la DGME previamente coordinados con FUNPADEM, todo gasto asociado a traslados, hospedaje y alimentación deben de ser cubiertos por la parte contratada.
 - 2) El CREDES atenderá al público semanalmente y de manera presencial un mínimo de 24 horas semanales cuya distribución será definida entre las partes, y ajustándose a la disponibilidad del espacio dispuesto por el ente municipal. Se requiere que al menos 4 horas de atención se realicen los sábados.
 - 3) La atención al público conlleva la participación en ferias y otras actividades en la zona cercana a Guatuso, las mismas podrán ser convocadas por otras organizaciones o bien organizadas por el CREDES Guatuso.
 - 4) Cualquier participación en eventos o ferias fuera del horario de atención de los CREDES será descontado de las 24 horas semanas de atención del CREDES Guatuso de manera tal que se compense el tiempo de dicha participación.
- l. Cualquier gasto asociado que requiera un reintegro a la parte contratada deberá de ser aprobado previamente por FUNPADEM.**

13. PLAZO DE RECEPCIÓN DE OFERTAS

La presentación de ofertas deberá realizarse vía correo electrónico a la dirección electrónica rsemeraro@funpadem.org a más tardar el día 11 de febrero de 2024 a las 5:00 p.m. (hora de Centroamérica), colocando en el asunto del correo el título de la consultoría y anexando los documentos según el apartado no. 11 de este documento.

14. CUADRO DE EVALUACIÓN

A continuación, se presenta los criterios y puntajes de evaluación que serán utilizados para evaluar cada oferta recibida:

REQUERIMIENTOS	CRITERIO DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
1. Perfil Ocupacional	<p>1.1 Cuenta con el grado mínimo de técnico en Secretariado Ejecutivo o Servicio al Cliente o es...</p> <p>1.2 Estudiante avanzando de bachiller universitario (con la mitad de la carrera cursada) o cuenta con título bachiller universitario en algunas de las carreras atinentes.</p>	<p>1.1 +10 puntos por Secretariado Ejecutivo + 10 puntos por Servicio al Cliente</p> <p>1.2 + 10 puntos por comprobación de estudiante avanzado o + 15 puntos si cuenta con el título de bachiller universitario</p> <p>Puntos mínimos requeridos: 10</p> <p>Puntos máximos posibles: 35</p>
2 Deseables:	<p>2.1 Certificado de manejo comprobada sobre conocimientos básicos en sistemas/programas informáticos tales como: Excel, Atlas TI, Power Bi, Deedose, u otras plataformas/sistemas/programas de ingreso de datos y análisis cuantitativo, etc.; emitido por alguna institución formativa</p>	<p>2.1 +5 puntos cada certificado de manejo de sistema/programa</p> <p>2.2 +5 puntos cada certificado de aprovechamiento/sensibilización</p> <p>2.3 + 5 puntos por adjuntar licencia de conducir y afirmar</p>

	<p>formal (la puntuación en el caso de otras plataformas/sistemas/programas de ingreso de datos y análisis cuantitativo está a sujeta de valoración de pertinencia por parte del panel evaluador).</p> <p>2.2 Cursos de aprovechamiento o sensibilización en temas relativos a derechos laborales, derechos migrantes, género, niñez y adolescencia emitidos por alguna institución formal (esto está sujeto a la valoración de pertinencia por parte del panel evaluador).</p> <p>2.3 Contar con vehículo propio (carro o moto) y su respectiva licencia de conducir.</p>	<p>que tienen a disposición un medio de transporte</p>
<p>TOTAL</p>		<p>Los puntos mínimos requeridos son 10 según lo indicado en el Perfil Ocupacional. Sin embargo, pueden ser sumatorios según los requerimientos 1 y 2 de esta rúbrica.</p>