

## PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

### Componente “Empleabilidad para las Personas Migrantes, Refugiadas y Solicitantes de Refugio” del Proyecto “Cobertura sanitaria y acceso al empleo decente para la población migrante, refugiada y solicitante de refugio, en condiciones de vulnerabilidad, en Costa Rica” (Proyecto CSAEM)

#### Términos de Referencia

##### 1. Introducción

En los últimos años, los conflictos, la inseguridad, el impacto que produjo la crisis sanitaria del Covid-19, la falta de oportunidades y el acceso limitado a servicios básicos, entre otras razones, han contribuido en gran medida a los movimientos forzados a través de las fronteras de América Latina.

En el caso concreto de Costa Rica, esta situación no es diferente, sino, por el contrario, ha tenido una tendencia digna de resaltar. De acuerdo con los datos oficiales de la Dirección General de Migración y Extranjería de Costa Rica (DGME) y el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas, la población extranjera en situación regular representó en enero de 2023 el 11,66% del total de la población de este país, de los cuales un 65,5% son de nacionalidad nicaragüense (PNICR-DGME, 2023).

Por otra parte, en 2023, el país ocupó el cuarto lugar a nivel mundial con la mayor cantidad de solicitudes de refugio, cuyo impacto ha sido expresado en varios foros, principalmente en cuanto a las necesidades, relacionadas con la magnitud del flujo migratorio, particularmente de origen nicaragüense y venezolano. Evolución que se ha intensificado dado el aumento de solicitudes de refugio en los últimos tres años, provocando una sobrecarga en los servicios migratorios y el sistema de protección social.

Una de las mayores dificultades que enfrenta la población migrante está directamente relacionada con su inserción al mercado laboral, debido a una serie de obstáculos, tales como, el propio desconocimiento del marco institucional sobre los pasos y requisitos de los procesos y las oportunidades laborales; el desconocimiento sobre el trámite para el aseguramiento en salud y proceso de regularización; las dificultades para cumplir con la presentación de los requisitos académicos y profesionales que permitan su incorporación a dicho mercado laboral; la brecha entre los requerimientos actuales de la fuerza laboral y el perfil de esta población (en cuanto al conocimiento, habilidades técnicas, tecnológicas, idiomas y competencias STEM); las limitaciones para poder ofrecer referencia de empleos previos; el acceso limitado a procesos formativos prácticos y oportunos para la actualización de habilidades y reconversión de habilidades; la carencia de redes de contacto necesarias para una efectiva integración, ya sea en lo laboral o en lo empresarial y las limitaciones para poseer cuenta bancaria, lo que afecta las opciones para hacer pagos, recibir transferencias u obtener préstamos, entre otras.

A partir de esta realidad, se busca fortalecer la integración socioeconómica de la población migrante, residentes permanentes, refugiados y solicitantes de refugio, que se encuentran en Costa Rica,

mediante una **ESTRATEGIA DE EMPLEABILIDAD PARA PERSONAS MIGRANTES**<sup>1</sup>, que favorezca el acceso ordenado de esta población a la oferta programática de empleo en el marco del Sistema Nacional de Empleo (SNE) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).

Dicha estrategia fue formulada en el marco del **Proyecto “Cobertura Sanitaria y Acceso al Empleo Decente para la Población Migrante, Refugiada y Solicitante de Refugio, en Condiciones de Vulnerabilidad, en Costa Rica” (Proyecto CSAEM)**, financiado con recursos de la Unión Europea, liderada por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) en Costa Rica y gracias a la colaboración de las entidades socias: Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN) como beneficiaria de la subvención; y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) y la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) como instancias ejecutoras

Como parte de este proceso de implementación de la intervención indicada, se requiere contratar una consultoría para diseñar una estrategia de comunicación y divulgación, cuyos objetivos, metodología, productos y demás condiciones se detallan a continuación.

## 2. Alcance y Objetivos del Plan de Comunicación y Divulgación

En el presente documento se definen las bases, lineamientos y alcances de un plan de comunicación y divulgación de apoyo a la Dirección Nacional de Empleo (DNE) del Ministerio de Trabajo y Seguro Social (MTSS), con el fin de reforzar la implementación de la Estrategia de Empleabilidad para Personas Migrantes en el marco del Proyecto CSAEM.

Para la ejecución de una estrategia de comunicación y divulgación se diseñará un mecanismo de coordinación para el trabajo en red, involucrando a las unidades clave y socios de la DNE/MTSS, como también a las contrapartes involucradas en el Proyecto CSAEM.

Se mantendrán reuniones mensuales con la Dirección de Empleo para los temas de comunicación y se establecerá una planificación de acciones y seguimiento de resultados que permita impulsar sinergias y complementariedad con todos los actores, contrapartes y entidades socias de la DNE/MTSS y del Proyecto CSAEM. Además, se mantendrán reuniones regulares con la Gestora de Empleo de Campañas y Publicidad para darle seguimiento a la elaboración de la estrategia.

### Objetivo general:

El objetivo es diseñar una estrategia de comunicación y divulgación sobre los servicios de empleo del Sistema Nacional de Empleo (SNE), dirigida a empleadores y población beneficiaria del Proyecto, así como de los derechos y deberes laborales de la población migrante, refugiada y solicitantes de refugio.

Se debe contribuir desde la información a potenciar la visibilidad de la estrategia de empleabilidad ejecutada por la DNE del MTSS, para la población de interés del Proyecto, y así fortalecer su posicionamiento desde la comunicación integral para el desarrollo.

Todas las actividades que se lleven a cabo en el marco del proyecto, específicamente en el componente de empleabilidad, van orientadas a fortalecer la imagen integral, garantizando la

---

<sup>1</sup> La población migrante incluye a las personas migrantes regulares, refugiadas y solicitantes de refugio.

visibilidad de las contrapartes y entidades socias del Proyecto CSAEM: MTSS, UE, AECID, MIDEPLAN, DGME y otras entidades socias involucradas en la implementación de la estrategia de empleabilidad para personas migrantes.

### Objetivos específicos:

El diseño de la estrategia de comunicación y divulgación debe permitir los siguientes aspectos:

- Difundir las actividades y resultados de la estrategia de empleabilidad según cada público meta (población migrante regular, refugiada, solicitante de refugio; empleadores; aliados estratégicos y población civil).
- Sensibilizar a la población y actores vinculados (personal de comunicación de las instituciones públicas y sus socios clave) para su motivación y participación en la ejecución de las actividades de la estrategia de empleabilidad para personas migrantes.
- Mantener una comunicación periódica dirigida a todos los actores involucrados sobre la oferta y demanda de servicios para la empleabilidad de la población objetivo.
- Visibilizar el uso de los recursos y sus productos finales.
- Generar mensajes con un lenguaje sencillo, claro, multicultural y accesible.
- Facilitar la comprensión de cada uno de los aspectos que propician los objetivos de la estrategia de empleabilidad para personas migrantes.
- Potenciar la innovación y creatividad en la comunicación mediante la propuesta de productos interactivos orientados según cada público meta (población migrante regular, refugiada, solicitante de refugio; empleadores; aliados).
- Plantear mensajes y mecanismos de difusión que logren comunicaciones fluidas y efectivas.
- Proponer actividades de difusión y visibilidad del proceso de inserción laboral para la población migrante.

### 3. Directrices para la Elaboración del Plan

La comunicación tendrá un enfoque amplio de “**comunicación para el desarrollo**” dirigido hacia diferentes actores: beneficiarios, población civil, instituciones socias y medios de comunicación. El plan de comunicación tiene como finalidad promover una comunicación fluida y efectiva entre todas las instancias participantes, generar sinergias de comunicación entre las diferentes acciones y velar porque todos los productos o resultados del componente de empleabilidad del Proyecto CSAEM se difundan y comuniquen adecuadamente.

Se deben establecer **alianzas con medios** de comunicación nacionales a través de acciones de sensibilización para el desarrollo para una difusión adecuada de los avances del componente de empleabilidad del Proyecto CSAEM.

Las **tecnologías para la comunicación** se deben adaptar a las condiciones y medios disponibles: fomentando el uso de sistemas de comunicación de acuerdo con las estructuras organizativas.

Los **mensajes** deben incluir contenidos informativos sobre los alcances, avances y logros del componente de empleabilidad del Proyecto CSAEM.

La **transparencia y rendición de cuentas** debe ser abordada desde la difusión periódica de resultados y difusión de reportes de avance.

Se promoverá la **participación en actividades** especializadas, talleres, ferias de empleo, encuentros para reforzar la estrategia de empleabilidad para la población migrante.

Se establecerá un protocolo de **visibilidad** de acuerdo con las directrices de la Unidad Asesora de Prensa del MTSS, los lineamientos establecidos en la estrategia de empleabilidad para personas migrantes, los manuales suministrados por la UE, y se visibilizarán a los socios e integrantes involucrados en el componente de empleabilidad del Proyecto CSAEM, respetando y adaptando la línea gráfica establecida en la estrategia Brete del MTSS.

Las publicaciones, comunicados de prensa y otros materiales de visibilidad deben ser validados por la Unidad Asesora de Prensa del MTSS y el Comité Interinstitucional de Comunicación del Proyecto CSAEM (CIC CSAEM)<sup>2</sup> antes de su publicación. Los comentarios o la validación por parte de CIC CSAEM deben ocurrir dentro de las 72 horas posteriores a la consulta, excluidos los días no hábiles. La ausencia de una respuesta cuenta como validación.

#### 4. Actividades de Comunicación

El plan de comunicación y divulgación determinará las principales actividades que se llevarán a cabo a través de una estrategia orientada principalmente a:

**Visibilizar y exponer** en todos los espacios estratégicos las acciones dirigidas a la población beneficiaria, aliados, empresas, etc., imagen y resultados del componente de empleabilidad del Proyecto CSAEM.

**Estandarizar** el mensaje, uso de la imagen y los procedimientos para ofrecer una proyección externa coherente y efectiva.

**Posicionar** el componente de empleabilidad del Proyecto CSAEM a nivel de la población beneficiaria, aliados, empresas, etc., su imagen, sus mensajes clave y la información relacionada con sus impactos y resultados, así como los sectores de intervención e impactos.

**Articular** a los públicos clave y actores estratégicos vinculados con el proyecto para potenciar su participación.

Además, se deben destacar la propuesta de contenidos para otras actividades relacionadas como:

- Generación de contenido digital (notas web, informativas).
- Guiones para el *publicity*.
- Desarrollo de una base fotográfica.
- Actualización y difusión de información en sitios web institucionales y redes sociales.
- Producción de material de visibilidad (brochure, afiches digitales e impresos, cápsulas informativas, banner).

---

<sup>2</sup> Es un Comité creado en 2023 para coordinar y reforzar la implementación de la estrategia de comunicación y visibilidad de todo el Proyecto CSAEM.

- Producción de contenidos audiovisuales (reportajes fotográficos, entrevistas, videos, animación e infografías).
- Elaboración de notas de prensa para visibilizar las actividades relevantes, incluyendo palabras propias de los representantes de las distintas instituciones.
- Diseño de plantillas para distribución de información.
- Creación de kit de materiales promocionales: banner, dípticos, brochure, afiches, cápsulas informativas.
- Producciones multimedia (videos cortos) para visibilizar la estrategia de empleabilidad para personas migrantes.

### - Acciones estratégicas

Se deben contemplar propuestas específicas para cumplir con las acciones estratégicas establecidas en la estrategia de empleabilidad para personas migrantes, las cuales son:

- Implementar un sistema de comunicación interinstitucional para mantener informados e interesados a todos los actores pertinentes.
- Promocionar la plataforma informática ANE en cuanto a la disponibilidad de empleos para las personas de la población migrante, según sector productivo.
- Desarrollar la imagen e identidad del programa de empleabilidad e inserción laboral de la población objetivo, por medio de un plan de posicionamiento.
- Elaborar un plan de comunicación continuo para mantener informados periódicamente a todos los actores según sectores de operación.
- Diseñar las herramientas, mecanismos, e instrumentos (afiches digitales, cápsulas informativas, afiches impresos, charlas informativas, guiones para el *publicity*, relaciones públicas, y mercadeo digital) del plan de comunicación.

### - Herramientas de comunicación elegidas

El plan de comunicación y divulgación determinará las herramientas que se desarrollarán, como mínimo deben incluirse:

- Producción impresa
- Producción virtual
- Producción periodística
- Producción audiovisual
- Producción logística
- Producción promocional.

Los mensajes deben adaptarse a cada uno de los públicos meta (población migrante regular, refugiada, solicitante de refugio; empleadores; aliados).

### - Cumplimiento de los objetivos de comunicación

El plan de comunicación y divulgación incluirá indicadores de cumplimiento de resultado de las herramientas seleccionadas.

## 5. Recursos

El plan de comunicación y divulgación definirá los recursos humanos y técnicos vinculados con las responsabilidades específicas del plan, así como todas las acciones a desarrollar y un cronograma de tiempo. El período de ejecución de la estrategia será de mayo a diciembre del 2024. Se han destinado **USD 16,700.00** (dieciséis mil setecientos dólares estadounidenses exactos) para el diseño del plan de comunicación y divulgación (objetivo de esta contratación) más **USD 33,400** (treinta y tres mil cuatrocientos dólares estadounidenses exactos) para contratar posteriormente los servicios complementarios necesarios para la elaboración de materiales y medios físicos y digitales de apoyo para la implementación de la estrategia de comunicación y divulgación diseñada.

## 6. Productos entregables y plazo de ejecución para el diseño del plan

El plazo de ejecución de esta contratación es para el periodo comprendido entre el **1 de abril del 2024 al 7 de junio del 2024**.

Los honorarios profesionales totales por los productos entregados se estipulan en la cantidad de **USD16,700.00** (dieciséis mil setecientos dólares estadounidenses exactos). Los pagos se realizan contra la recepción, revisión y aprobación satisfactoria de los productos por parte de la DNE/MTSS, CIC CSAEM y la ATL del Proyecto. La entrega de todos los productos deberá ser puntual en la fecha acordada. Los derechos de propiedad de los productos entregados pertenecen exclusivamente al socio local, el MTSS. La forma de pago será la siguiente:

**Producto 1.** La persona o empresa consultora deberá desarrollar y presentar un plan de trabajo detallado con especificación de la metodología, actividades y tiempos, tomando en cuenta las dinámicas de trabajo presencial-virtual. Dentro del plan de trabajo, se deberá especificar la propuesta de diseño de estructura del plan de comunicación y divulgación. Para el desarrollo de esta propuesta metodológica la persona consultora deberá realizar una revisión exploratoria de fuentes secundarias preliminares y realizar una sesión de trabajo con actores clave del proceso.

**Entrega** del Producto por correo electrónico a más tardar **abril 15/2024**.

**Pago:** USD5,000.00 (cinco mil dólares estadounidenses exactos), contra la entrega y aprobación del producto.

**Producto 2.** La persona o empresa consultora deberá presentar una estrategia de comunicación y divulgación, incluyendo un plan detallado con las actividades, plazos de ejecución, responsables, recursos requeridos, indicadores, fuentes de verificación, entre otros. Se deben mapear los actores y socios relevantes para la ejecución del plan de comunicación y divulgación. Por último, se debe realizar un taller participativo con las diferentes instancias de apoyo para validar el planteamiento de estrategia de comunicación y divulgación para el componente de empleabilidad del Proyecto CSAEM.

**Entrega** del Producto por correo electrónico a más tardar **mayo 31/2024**.

**Pago:** USD11,700.00 (once mil setecientos dólares estadounidenses exactos), contra la entrega y aprobación del producto final.

## Indicadores de desempeño para la evaluación de los resultados: General para todos los productos

Se trabajará desde una perspectiva de proceso de construcción en conjunto con los intereses y objetivos de los actores claves y segmentos identificados.

- Puntualidad en el desarrollo e implementación de los productos, dentro de los plazos establecidos.
- Coordinación adecuada/adaptada a las contrapartes durante el desarrollo de las actividades bajo la consultoría.
- Redacción de los entregables en un lenguaje adecuado, con buena ortografía, redacción limpia y concisa y cuando sea necesario con información de apoyo relevante (fotos, relatos, etc.).
- Enfoque de derechos humanos relacionados a la población beneficiaria.
- Incorporación de aspectos de visibilidad y de protección de datos/consentimiento.
- Habilidades de liderazgo, comunicación asertiva, relaciones interpersonales y trabajo en equipo.
- Comunicación fluida y oportuna para reportar oportunidades, cuellos de botellas y otros aspectos relevantes a la implementación de la consultoría para solución creativa, innovadora, eficaz y eficiente de problemas.
- Capacidad para promover un entorno de trabajo respetuoso, libre de acoso y represalias.
- Conocimiento tecnológico y buen uso de recursos.

### 7. Coordinación y Monitoreo

El Departamento Migraciones Laborales de la DNE/MTSS y la Asistencia Técnica Local (ATL) del Proyecto CSAEM serán responsables del monitoreo y coordinación de las actividades contempladas en los Términos de Referencia y Contrato del Proyecto. La persona o empresa consultora estará en coordinación con las personas del proyecto que recibirán los productos de la consultoría: [petra.petry@mcgrupo.com](mailto:petra.petry@mcgrupo.com) (Petra Petry, ATL) y a [jonatan.monge@mtss.go.cr](mailto:jonatan.monge@mtss.go.cr) (Jonatan Monge Loría, analista de migraciones) acerca del desarrollo de su trabajo.

### 8. Evaluación de Propuestas

La información relativa a la evaluación de las propuestas y a las recomendaciones sobre adjudicaciones no se dará a conocer a otras personas que no tengan participación oficial en el proceso hasta que se haya notificado la adjudicación del contrato a la propuesta seleccionada.

Cualquier intento de la consultoría de influenciar a los órganos convocantes en la evaluación y comparación de las propuestas o en la decisión de adjudicación del contrato podrá resultar en el rechazo inmediato de su propuesta.

Criterios de evaluación - Se consideran los siguientes criterios de evaluación:

- ✓ La experiencia de la persona o empresa consultora a través de la información contenida en los documentos acreditativos de la experiencia profesional. La experiencia deberá ser certificada mediante declaración jurada y al menos tres cartas de recomendación de distintos clientes actuales del sector público, en donde indiquen que han tenido una relación contractual en los últimos 3 años (contados a partir de la apertura de ofertas) y que han

recibido servicios de comunicación o información a satisfacción (indicar fecha, nombre del proyecto y cuáles servicios ofreció a los clientes). Con cada carta de recomendación deberá de aportar muestras de los trabajos realizados a cada uno de esos clientes (spots, cuñas, artes, vídeos para redes sociales) para valorar y comparar con lo requerido por la administración del proyecto.

- ✓ La propuesta técnica se valorará por la propuesta metodológica, el cronograma de trabajo y la experiencia en trabajos relacionados, a partir de la documentación presentada.
- ✓ La propuesta económica, en función del presupuesto presentado y su comparación con otras ofertas recibidas.

Durante el proceso selectivo, el Departamento Migraciones Laborales de la DNE/MTSS, la Unidad Asesora de Prensa del MTSS, AECID y la Asistencia Técnica Local podrán requerir a la persona o empresa consultora los documentos que estimen oportunos. Un equipo formado por representantes de AECID y de entidades socias valorarán las ofertas recibidas, según los criterios detallados en la siguiente tabla:

Criterio	Puntuación Máxima
<b>Experiencia profesional (total)</b>	<b>60</b>
Al menos 3 años de experiencia prestando servicios en el tema de comunicación.	15
Al menos 3 experiencias comprobadas en diseño y ejecución de planes de comunicación, divulgación y visibilidad.	15
Al menos 1 experiencia comprobada en el tema de inserción laboral.	10
Al menos 2 experiencias comprobadas en el sector público con temas migratorios.	10
Al menos 1 experiencia comprobada en campañas hacia el sector privado (empleador).	10
<b>Propuesta técnica</b>	<b>30</b>
<b>Propuesta económica</b>	<b>10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

## 9. Presentación de Propuestas

Las personas físicas o jurídicas interesadas en realizar la presente consultoría deberán presentar una propuesta que contenga al menos:

- Propuesta técnica que especifique como mínimo:
  - Metodología de trabajo (detallado).
  - Cronograma de actividades (detallado).
  - Resumen de la experiencia en trabajos relacionados.
- Propuesta económica, desglosando los diferentes tipos de gastos y que no debe superar el monto especificado en el apartado “Productos entregables y plazos de ejecución”. La propuesta debe presentarse en dólares estadounidenses.
- Currículum vitae detallado y documentos acreditativos de la experiencia profesional.
- Texto escrito, sobre algún trabajo previo de estrategia de comunicación, de 5-6 páginas.



Los documentos deberán presentarse, todos en formato PDF, a la dirección electrónica [wanda.brenes@fundacionucr.ac.cr](mailto:wanda.brenes@fundacionucr.ac.cr) y [petra.petry@mcgrupo.com](mailto:petra.petry@mcgrupo.com), con el asunto “Propuesta Consultoría Plan Comunicación y Divulgación – Inserción Laboral Proyecto CSAEM”.

En el caso de tener alguna duda sobre estos términos de referencia pueden dirigirse a las direcciones electrónicas citadas en el párrafo anterior, indicando en el asunto “Propuesta Consultoría Plan Comunicación y Divulgación – Inserción Laboral Proyecto CSAEM”, hasta el 21 de marzo del 2024.

El plazo para la presentación de ofertas finaliza el **24 de marzo de 2024 a las 23:59 hora Costa Rica**.

## 10. Otras consideraciones importantes de la contratación

Los honorarios incluyen gastos por concepto de reuniones, desplazamiento en territorio nacional, entre otros, requeridos para los propósitos de la contratación (logística, materiales, etc.).

La parte contratante no reconocerá cargos adicionales por concepto de tasas impositivas y demás gravámenes, dado que estos deben ser considerados en el precio que plantea la parte oferente (todo incluido).

La contratación se formalizará mediante Contrato por Prestación de Servicios Profesionales. Se cancelarán honorarios tras el cumplimiento y recibo a satisfacción de los productos señalados en el apartado correspondiente.

La contratación la realizará la Fundación UCR, instancia que administra los fondos del Proyecto.

La facturación deberá incluir un 2% del IVA, según la Ley de Fortalecimiento a las finanzas públicas, a nombre de Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación. Los pagos se harán contra la presentación de la factura en dólares estadounidenses según lo indicado en el apartado N°6 y con la aprobación de los productos presentados a satisfacción.

La persona o empresa consultora participante debe contar con cuenta bancaria en dólares para el pago de los honorarios.

La persona o empresa consultora participante debe encontrarse al día en el pago de las obligaciones que le corresponden con la Caja Costarricense del Seguro Social, presentar la constancia que lo compruebe, en caso de presentar la oferta como persona física debe presentar la constancia o el último recibo de pago del seguro de trabajador independiente. Además, de poseer la respectiva póliza de riesgos del trabajo del INS y cualquier otra póliza que dependiendo de la naturaleza de la actividad a desarrollar deba suscribirse, encontrarse al día con el pago de los impuestos nacionales que le apliquen y finalmente, conocen y aceptan que deberán presentar la factura electrónica correspondiente para el pago de los honorarios respectivos.

## 11. Rescisión del contrato

Son causas de resolución del contrato:

- Incumplimiento por cualquiera de las partes de las obligaciones descritas en el contrato respectivo.

- La manifiesta falta de calidad del servicio prestado o la no adecuación de este a las condiciones pactadas en la documentación vinculante.

## **12. Derecho de Autor, Patentes y otros Derechos de Propiedad**

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), será el titular de los derechos de propiedad intelectual y otros derechos de propiedad con respecto a materiales y documentos preparados o producto de actividades realizadas en la ejecución de esta contratación. Las personas o empresas consultoras mantendrán los derechos morales de los productos contratados.