



*Términos de Referencia para la
Contratación de empresa para la implementación estructural de impacto para el flujo de
procesos para la solicitud de refugio, focalizado en la atención de las personas con el
propósito de su eficacia, eficiencia y efectividad.*

Proyecto: Modernización de la Plataforma de Servicios Unidad de Refugio

1. Introducción y antecedentes

En los últimos años se han presentado un crecimiento acelerado en las solicitudes de refugio, llegando a tener un incremento de más del 6.000%, siendo que este último año ha alcanzado récords nunca antes vistos en las últimas décadas. Inclusive, en el 2021, se volvió el cuarto país a nivel mundial con mayor cantidad de solicitudes de refugio.

Si bien el fenómeno del aumento de las solicitudes ya se había venido dando desde el 2013, por la diáspora venezolana, fue en el 2018, con los conflictos del vecino país de Nicaragua, que se dio una explosión sin precedentes en las solicitudes de refugio. Siendo que la Administración no se encontraba en la capacidad de atender adecuadamente este aumento.

Actualmente las personas solicitantes de refugio nicaragüenses y venezolanas (por presentar el mayor porcentaje de la población solicitante de refugio) deben solicitar cita para formalizar su petición. En el mejor panorama esta cita se da para dos meses después, pero también puede llegar a plazos de hasta seis meses o más, dependiendo de la demanda y la capacidad de atención de la Unidad.

También este incremento (siendo que este año se espera cerrar con más de 85 mil solicitudes nuevas) ha provocado un aumento en los plazos de resolución (en este momento se está resolviendo las solicitudes del 2017) y con mayor gravedad los plazos para la asignación de citas para entrevista, ya que, algunas personas tienen programada su entrevista de elegibilidad para dentro de algunos años.

Respecto a las preocupaciones en el 2021 se hizo un piloto de una categoría migratoria alternativa llamada protección complementaria, con la que se pudo regularizar y documentar a casi 4.000 personas. Actualmente se está trabajando en un proyecto de mayores dimensiones, en la misma línea de crear una nueva categoría migratoria que dé respuesta a las personas que estén regulando su situación migratoria.

El presente proyecto que se presenta busca justamente coadyuvar a dar una respuesta integral en cuanto a las preocupaciones de la Unidad de Refugio de la Dirección General de Migración y Extranjería. Al respecto ya el Estado costarricense se encuentra realizando varios esfuerzos con la colaboración de organismos como el ACNUR y la PADF, para poder dar atención preferencial y adecuada a las personas que se presentan en la UNIDAD DE REFUGIO.

Ahora bien, estos esfuerzos importantes y de gran envergadura, no pueden llegar a alcanzar su máximo potencial si no se realiza en forma paralela una reestructuración y modernización del proceso de recepción y entrevistas de las personas solicitantes de refugio. Ya que se presentan grandes limitantes en la parte operativa entre las cuales la falta de idoneidad de la distribución física del edificio de la UNIDAD DE REFUGIO, el cual fue diseñado como una bodega que se ha ido adecuando paulatinamente a las necesidades de la población solicitante de refugio y al proceso de asilo.



Por consecuente nos llevó a la contratación de un Ingeniero Industrial, dando así 4 productos necesarios para la implementación de la modernización de la plataforma de servicios de la Unidad de Refugio:

Producto 1: *Informe de la valoración de los flujos y propuesta de mejoras del flujo de aprovechamiento del espacio en una adecuada atención y derivación por la persona con el propósito de diagnosticar su eficacia, eficiencia y efectividad.*

Producto 2: *informe de la consultoría., presentar la implementación de propuesta adecuada que mejora la atención de las personas solicitantes de refugio, a través de la lógica operativa, orientada a fortalecer su identificación y derivación bajo la priorización de perfiles.*

Producto 3: *Contratación de empresa para la implementación estructural conforme el informe ya emitido de diagnóstico de flujos, con el propósito de generar un resultado tangible y de impacto que se refleje como beneficio para la población solicitante de refugio.*

Producto 4: *Medición del impacto obtenido por la modificación del cambio de flujo y de infraestructura del proceso de evaluación aplicado a las intervenciones con el propósito de medir los cambios generados en el proceso de flujos y la atención de las personas solicitantes de refugio.*

De lo anterior y de acuerdo con los productos indicados lleva a la Unidad de Refugio de la Dirección General de Migración y Extranjera, a la implementación de la empresa encargada para generar el impacto tangible de la Plataforma de Servicios de la Unidad de Refugio.

2. Justificación

La Unidad de Refugio de la Dirección General de Migración y Extranjería requiere apoyo de una **EMPRESA** para la puesta de la modernización de la Plataforma de Servicios de la Unidad de Refugio y la coordinación con los distintos agentes implicados: Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación (FUNDACIÓNUCR), Secretaría General de los Estados Americanos (SG/OEA) y otros socios (administración local, sector privado, etc.) según los informes Técnicos (principalmente del producto 3 información con requerimiento para contratación de empresa para implementación estructural de la Plataforma de Servicios Unidad de Refugio) realizados por el Profesional Ingeniero Industrial.

Al diseñar una retribución de flujos y áreas de la Plataforma de Servicios de la Unidad de Refugio, con aprovechamiento máximo del espacio y efectividad del flujo, tomando en cuenta las características propias de la población de interés, así como aspectos mínimos de accesibilidad e inclusión.

De conformidad con la Ley General de Migración y Extranjería, Ley N° 8764, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 170, del 1° de setiembre del 2009 se establece la creación de la Unidad de Refugio, Visas Restringidas y Consulares la cual está adscrita a la Dirección General de Migración y Extranjería, conformada por el Subproceso de Visas y el Subproceso de Refugiados, los cuales por la especificidad y confidencialidad en la materia, serán subprocesos independientes, que brindarán apoyo técnico y administrativo a la Comisión de Visas Restringidas y Refugio.

La creación del Subproceso de Refugiados tiene como función primordial la recepción, procesamiento y entrevistas de las solicitudes de la condición de persona refugiada en atención a la legislación internacional ratificada por el Estado costarricense.

En cuanto a la localidad donde se desarrolla el proyecto, para 2024 sería la Unidad de Refugio transversal 70 San José, La Uruca Sede Central



3. Objetivo de la contratación:

Modernización y reestructuración de la Plataforma de Servicios de la Unidad de Refugio, aplicación física de la puesta en marcha de las remodelaciones tangibles de la Unidad, para que logre alcanzar el máximo potencial de los recursos de la Administración, con la operativización (convenios acuerdos y demás para la puesta en marcha de la modernización) y monitoreo de las acciones (coordinación de las actividades y redacciones de informe de los avances).

4. Actividades específicas de la consultoría:

La empresa seleccionada apoyará la Unidad de Refugio (entidad implementadora del proyecto y responsable de la gestión operativa de las actividades) en las siguientes tareas:

1. Brindar asistencia técnica al administrador del proyecto (Unidad de Refugio de la Dirección General de Migración y Extranjería, FUNDACIÓNUCR y Secretaría General de los Estados Americanos (SG/OEA)) para la implementación de la modernización de la Plataforma de Servicios de la Unidad de Refugio.
2. Participar de forma virtual y/o presencial en caso de ser requerido en las reuniones del Comité Directivo (Unidad de Refugio, así como aquellas que consideren oportunas y pertinentes, FUNDACIÓNUCR y Secretaría General de los Estados Americanos (SG/OEA)), así como en sesiones de trabajo extraordinarias en función de las necesidades.
3. Instalar, coordinar y llevar el seguimiento de todas las actividades por desarrollar, modificaciones estructurales y nuevos flujos de atención.
4. Elaborar informe de la situación actual y del desarrollo de la puesta de la infraestructura del flujo de personas usuarias en las diferentes áreas de la Plataforma de Servicios de la Unidad de Refugio.
5. De la puesta de modernización de la Unidad, presentar informe con aprovechamiento máximo del espacio y efectividad del flujo tomando en cuenta las características propias de la población de interés, tomando en consideración accesibilidad e inclusión.
6. Presentar informe de medición de tiempos de la modernización.
7. Proponer una estrategia de atención aun y cuanto se este realizando la modificación estructural de la Unidad, debiendo garantizarse la continuidad del servicio que se brinda.
8. Elaborar informes mensuales (o en cualquier momento que se solicite, a petición del Comité Técnico) de seguimiento según el modelo de la Secretaría General de los Estados Americanos (SG/OEA), en coordinación con la FUNDACIÓNUCR y la Unidad de Refugio.
9. Recopilar, sistematizar y compilar información mediante la realización de reuniones, encuestas y análisis de información estadística previa.
10. Redacción del borrador de informe por parte de la empresa encargada de la valoración.



11. Realización de sesiones entre la Unidad de Refugio, Fundación UCR y la empresa contratada, para discutir los avances del borrador informe, ir haciendo comentarios en el proceso y determinar la mejor forma de implementación.
12. Elaboración de la versión final del informe y socialización entre las partes interesadas y las personas operadoras del proceso.

5. Productos esperados:

Se deberá entregar el siguiente producto:

- **Producto 1:** Incluyen 5 estaciones de trabajo para entrevistas de dimensiones adecuadas para la atención : los materiales madera, aluminio u otro que permita su funcionalidad y permanencia con el tiempo de uso, así como todo aquello necesario para la instalación de los mismos, disponen de dos entradas (una para el público y otra para la persona entrevistadora) dos puertas, debiendo tener un separador de acrílico u cualquier otro transparente del largo del escritorio que logre separar el espacio entre ambos lados, cada una con una respectiva butaca doble, estas estaciones deberán estar separadas del bloque de filas, con una Pared (paneles divisores) se debe incorporar circuito de pasillos todo con las dimensiones mínimas para accesibilidad según la ley 7600.- Implementación de paneles divisorios en escuadra de las 12 estaciones de la plataforma de servicios de la Unidad de Refugio de largo 1.2 metros y de ancho 1 metros, además fabricación de tablero en los escritorios que pueda ser retractiles del lado de los usuarios.
- **Producto 2:** Adecuar áreas específicas para sala de lactancia adecuación del mueble de pila, sofá para sala de espera, mesa, cambio de puerta, así como cualquier otro necesario, sala cambio de pañales adecuar el área a utiliza mueble con espuma para la realización del cambio de pañales, cambio de puerta actual, butaca o silla, todo lo anterior con las dimensiones mínimas para accesibilidad según la Ley 7600 y el código de Instalaciones Sanitarias
- **Producto 3:** Adecuación del área de cocina con la modificación de la pila (todo lo que conlleva al mueble), 2 dispensadores de agua, que incluya sistema de filtración interna, control de encendido y apagado, tanques de acero inoxidable, compresor amigable con el medio ambiente, bandeja de recibidor de agua y contenedor de drenaje, espacio para llenado de botella, reemplazo de cacheras del servicio sanitario
- **Producto 4:** Sala de reuniones (capacitaciones) escritorios training desk, modulares para 14 personas (mínimo), así como *todo* aquello que conlleve la adecuación de la sala, pizarra de vidrio, pared decorativa, sillas correspondientes, tablero, entre otros.



6. Perfil de la Empresa:

Requisitos:

- La empresa deberá aportar breve reseña de antecedentes técnicos.
- Constancia de trabajos anteriores, así como del personal y equipo disponible garantizando que cuenta con los requerimientos suficientes para llevar a cabo la ejecución del proyecto, (materiales, como personal para la instalación de los mismos en la Unidad de Refugio Plataforma de Servicios.
- Certificación de experiencia en la construcción, fabricación e instalación de bienes u obras similares a los que constituyen el objeto de la contratación.
- Que tenga conocimiento en remodelaciones en oficinas públicas.
- Que maneje diseños y técnicas para la puesta en marcha.

Criterios de selección:

- Experiencia y respaldo de las empresas sobre remodelaciones e instalaciones de servicios.
- Experiencia en otras tareas, vinculadas a gestión de proyectos.
- Experiencia en otras tareas, vinculadas con ejecución de presupuestos.

La consultoría se desarrollará en modalidad híbrida (virtual/presencial).

7. Evaluación de propuestas:

La valoración de ofertas recibidas se realizará atendiendo a los siguientes criterios:

- Propuesta técnica:** hasta 75 puntos
- Propuesta económica:** hasta 25 puntos

7.1 Propuesta técnica

Tabla de criterios de valoración	
Del profesional/es de la empresa, que lleven a cargo el desarrollo del proyecto	Requisito 5 puntos 10 puntos
5 puntos por cada año de experiencia probada.	Hasta 15 puntos
5 puntos por cada año de experiencia probada en otras tareas, vinculadas a gestión de proyectos.	Hasta 15 puntos
5 puntos por cada año de experiencia probada en otras tareas, de ejecución de proyectos.	Hasta 10 puntos



Entrevista personal, en la que se le preguntará sobre los atestados presentados, así como otras capacidades relacionadas con las funciones a desempeñar. Solo pasarán a la fase de entrevistas aquellas empresas que acumulen 25 puntos en los criterios anteriores.	Hasta 25 puntos
Total puntuación	75 puntos

7.2 Propuesta económica

El proceso de valoración de la propuesta económica (25 puntos) se realizará en función del presupuesto presentado y su comparación con las otras ofertas recibidas. La oferta será presentada en \$. El monto máximo considerado será de **57,300 USD (IVA incluido)**. (La Fundación Universidad de Costa Rica se encuentra sujeta al pago de una tarifa reducida del 2% de IVA).

8. Condiciones de contratación:

La Empresa contratada:

- Trabaja siempre en estrecha coordinación con el Unidad de Refugio, la FUNDACIÓNUCR y la Secretaría General de los Estados Americanos (SG/OEA).
- Tendrá la obligación de realizar la totalidad de los servicios adjudicados bajo su responsabilidad.
- Al presentar su oferta acepta que el contratante queda libre de toda responsabilidad civil, directa, indirecta o laboral como consecuencia de esta contratación.
- Deberá contar con su propio espacio de trabajo, teléfono, equipo de cómputo, acceso a internet y demás facilidades para trabajar de manera virtual, así como las herramientas necesarias tanto para la creación como para la instalación de lo indicado. Cuando lo demanden las labores, deberá hacerse presente para efectos de reuniones.
- Deberá presentar una certificación de estar al día con las obligaciones tributarias respectivas ante Tributación Directa – Ministerio de Hacienda.
- Asumirá todas las obligaciones derivadas de la ejecución del trabajo, deberá de estar al día con sus obligaciones en la Caja Costarricense del Seguro Social y Póliza de Riesgos del INS, para lo cual deberá presentar los recibos de pago o certificaciones de las entidades correspondientes acreditando esta condición.
- Tendrá disponibilidad inmediata.
- Deberá realizar la puesta en marcha tomando en consideración la continuidad de los servicios que brinda la Unidad de Refugio de La Dirección General de Migración y Extranjería. (entendiéndose que no se puede alterar la atención de las personas solicitantes de nuestros servicios).
- Deberá indicar el plazo de garantía de los servicios y bienes brindados para la ejecución de los productos 1,2,3,4.



9. Condiciones de pago:

El monto máximo de esta consultoría será de **57,300** USD.

El pago se realizará en cuatro tramos, distribuidos de la siguiente manera:

- 25% del total tras la entrega y validación del Producto 1.
- 25% del total tras la entrega y validación del Producto 2.
- 25% tras la entrega y validación del Producto 3.
- 25% tras la entrega y validación del Producto 4

La empresa contratada deberá aportar factura para la realización de cada uno de los pagos.

Todos los productos deberán ser validados por la Dirección General de Migración y Extranjería Unidad de Refugio, la cual solicitará a la FundaciónUCR su pago bajo su aprobación de satisfacción del producto entregado.

10. Vigencia y Plazo del servicio:

El servicio de la empresa tendrá un plazo de 30 días laborales (fechas orientativas 10/09/2024- 26/10/2024)

11. Presentación de candidaturas:

Las personas interesadas en la consultoría objeto de los presentes TdR deberán enviar sus ofertas completas de participación por correo electrónico a jsilesn@migracion.go.cr y quirosc@migracion.go.cr, con copia a andoni.vargas@fundacionucr.ac.cr, las cuales deben incluir:

1. *Oferta técnica*
 - *Carta de interés de participación.*
 - *Certificaciones que acrediten la experiencia en ejecución de proyectos.*
 - *Constancias de experiencia para considerar la experiencia laboral.*

2. *Oferta económica*

Deben indicar en el asunto: **“PROYECTO MODERNIZACION UNIDAD DE REFUGIO”**.

El plazo de recepción será desde el 02/09/2024 y la fecha límite de recepción de candidaturas vencerá el 03/09/2024 a las 23:59 hora Costa Rica

Tras la recepción de las candidaturas, el equipo técnico realizará en el plazo de 5 días hábiles, una selección sobre la documentación recibida, y se comunicará por correo electrónico con las personas seleccionadas para la fase de entrevistas.