

## TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR)

INFORMACIÓN GENERAL DE LA CONTRATACIÓN	
<i>Nombre:</i>	Diseño e implementación de una estrategia de sensibilización sobre gestión migratoria a empresarios del sector turismo en Costa Rica.
<i>Modalidad de trabajo:</i>	Presencial
<i>Naturaleza de contratación:</i>	Contratación de Servicios
<i>Duración de la prestación de servicios</i>	9 meses, iniciando en enero de 2024

### 1. Antecedentes.

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM), creada en 1951, es la agencia de las Naciones Unidas para la Migración y trabaja en estrecha colaboración con asociados gubernamentales, intergubernamentales y no gubernamentales. La OIM está consagrada a promover la migración humana y ordenada para beneficio de todos. En ese quehacer, ofrece servicios y asesoramiento a gobiernos, migrantes y las comunidades que les acogen.

La OIM trabaja en la protección de los derechos de las personas migrantes, y brinda asistencia a la población, en estricto seguimiento de los principios de humanidad, neutralidad, imparcialidad e independencia; transversalizando los enfoques de derechos humanos, género, intergeneracional, movilidad humana y discapacidad. En coordinación con contrapartes gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil (OSC), asiste de manera integral a personas en situación de vulnerabilidad como las personas migrantes.

Actualmente, la OIM implementa el Programa Respuestas Integrales sobre Migración en Centroamérica (IRM, por sus siglas en inglés) con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés), con el cual busca contribuir a una migración segura, regular y ordenada en Centroamérica, dando respuestas a las necesidades de las personas migrantes para una reintegración e integración sostenibles<sup>1</sup>, que beneficie a las poblaciones migrantes, sus familias y comunidades.

### 2. Justificación.

Costa Rica es uno de los países donde frecuentemente se presenta el fenómeno de recepción de personas migrantes provenientes de distintos países de América Latina. En los últimos años, el país ha experimentado un incremento en la llegada de personas migrantes con diferentes intencionalidades migratorias, que incluyen poblaciones que buscan establecerse de forma permanente, estacionales y pendulares, además de personas en movilidad por las Américas, un flujo migratorio de personas que recorren de manera terrestres desde el Sur hasta el Norte de América,

y se encuentra compuesto principalmente por personas de nacionalidades de Haití, Cuba, República Bolivariana de Venezuela, así como otros países de Suramérica, África y Asia.<sup>1</sup> Desde 2015, las migraciones han pasado a ocupar un lugar de importancia en los programas de los gobiernos y socios para el desarrollo tras su inclusión en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la ONU. Por otro lado, en septiembre de 2016, los gobiernos adoptaron la Declaración de Nueva York<sup>1</sup> que pide el fortalecimiento de la cooperación internacional en materia de migración y el desarrollo, adoptando el “Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular”, haciendo énfasis en la integración socioeconómica para las personas migrantes, incluido el apoyo al empleo por cuenta propia y al emprendimiento. Este Pacto se basa en la premisa de que las personas migrantes pueden contribuir positivamente al desarrollo de las comunidades en sus países de origen o en sus nuevos lugares de residencia, si sus habilidades, competencias y espíritu emprendedor reciben apoyo y reconocimiento suficiente. El Pacto Mundial es un marco importante para mejorar gobernanza migratoria que pone a los migrantes y sus derechos humanos en el centro y que ofrece una oportunidad para reforzar la protección de los derechos humanos de todos, independientemente de su estatus.

El Pacto Mundial se basa en la legislación internacional sobre derechos humanos y defiende los principios de no regresión y no discriminación. Se recalca la importancia del respeto efectivo, la protección y el cumplimiento de los derechos humanos de todos los migrantes, independientemente de su situación migratoria, en todas las etapas del ciclo migratorio. También reafirma el compromiso de eliminar todas las formas de discriminación, incluidos el racismo, la xenofobia y la intolerancia, contra los migrantes y sus familias.<sup>3</sup>

En este sentido, el programa IRM, tiene dentro de sus principales tareas el fortalecimiento de capacidades a Organizaciones de la Sociedad Civil, asociaciones, cooperativas, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales constituidas o que trabajan/apoyan a población migrante. Es por ello que el programa se encuentra en la búsqueda permanente de posibilidades de trabajo conjunto con las distintas organizaciones, y particularmente con el sector privado.

En Costa Rica, el sector turístico posee un alta la importancia el cual genera aproximadamente un 8% del PIB y más de 1.5 millones de trabajos directos e indirectos gracias a la riqueza natural del país. Por tal motivo, y dada la importancia que el sector turístico tiene para la economía costarricense, se ha establecido un acuerdo de trabajo conjunto con la Cámara Nacional de Turismo de Costa Rica (CANATUR), quienes han manifestado interés en que se brinde a sus cámaras sectoriales y regionales asociadas, así como a las empresas afiliadas, distintas sesiones de capacitación referente a la sensibilización del fenómeno migratorio en el país, de tal manera que puedan no solo conocer cuáles son las principales variables que presenta este fenómeno en Costa Rica, sino que también puedan abrirse a la futura contratación de personas migrantes dentro de sus empresas como parte de nuestro deseo de integración social y económica de esta población en nuestro país.

---

<sup>1</sup> <https://www.iom.int/es/resources/declaracion-de-nueva-york-para-los-refugiados-y-los-migrantes>

### 3. Objetivo general.

Diseñar e implementar una estrategia de sensibilización para cámaras, asociaciones y empresas afiliadas a la Cámara Nacional de Turismo de Costa Rica (CANATUR) en temas referentes al fenómeno migratorio en Costa Rica, de tal manera que se genere conciencia y condiciones laborales positivas dentro del sector turístico costarricense en beneficio de la población migrante.

### 4. Objetivos específicos.

- a. Diseñar una estrategia metodológica y didáctica para la implementación de 24 talleres orientados a la sensibilización dentro sector turístico del fenómeno migratorio en Costa Rica y su contexto regional.
- b. Capacitar a diez cámaras regionales, diez cámaras y/o asociaciones sectoriales y 100 representantes de primer nivel de empresas afiliadas a CANATUR, divididos en cuatro grupos de veinticinco personas) en temas referentes a la sensibilización del fenómeno migratorio en Costa Rica.
- c. Promover la importancia de que las empresas y asociaciones miembro de CANATUR acompañen e implementen los mecanismos de regularización para las personas migrantes trabajadoras del sector turístico como parte de futuros incentivos de buenas prácticas empresariales para la gestión migratoria laboral.
- d. Establecer de manera conjunta con las cámaras y/o asociaciones y personas capacitadas al menos doce compromisos que se adquieran desde el sector turístico para la protección y promoción de los derechos de la población migrante.
- e. Trazar la hoja de ruta para la creación de un sello o certificación conjunto entre CANATUR y OIM para las empresas turísticas que cumplan con los compromisos adquiridos en cuanto a la protección y promoción de los derechos de las personas migrantes.

### 5. Población objetivo.

Se ha definido como población objetivo de la presente contratación la capacitación de 200 personas empresarias debidamente formalizadas, que se encuentran afiliadas a CANATUR, sea como empresas independientes o como parte de las distintas cámaras regionales y sectoriales que engloba CANATUR. El objetivo es que, a través de la sensibilización de la temática migratoria, las empresas puedan generar más espacios para que las personas migrantes puedan integrarse laboral y económicamente a este sector.

### 6. Productos requeridos.

**Descripción general:** A partir de datos, referencias, videos y otros materiales ya elaborados por OIM acerca del fenómeno migratorio en Costa Rica y en la región centroamericana, el contratista realizará 24 capacitaciones a representantes del sector turístico costarricense con el objetivo de sensibilizarles en torno al fenómeno migratorio en Costa Rica y sus implicaciones sociales y económicas. No obstante, de previo al inicio de estas capacitaciones, el contratista deberá presentar

a OIM, para su validación, la estrategia metodológica y didáctica que se utilizará para la ejecución de los diversos talleres. También, deberá coordinar con CANATUR la realización de dos webinars en las plataformas que CANATUR ponga a disposición, como forma de colocar el tema migratorio en la mesa de discusión del sector turístico empresarial. Estos webinars tendrán una duración máxima de 1:30 hrs y tendrán los mismos contenidos y formatos para cada uno (con la intención de que las personas participantes puedan elegir el día y la hora en que se puedan conectar). El contratista deberá incluir en su estrategia metodológica y didáctica los contenidos que se abordarán en estos webinars. Una vez culminada la etapa de los webinars, podrán iniciar con lo referente a los talleres. De estos talleres, diez se darán a cámaras regionales y diez a cámaras sectoriales afiliadas a CANATUR bajo una metodología presencial. Además, deberán realizar cuatro sesiones intensivas presenciales enfocadas en el trabajo **con representantes de primer nivel** (Gerencias, Administradores, Juntas Directivas, Presidencias Ejecutivas, Propietarios o su equivalente) de empresas afiliadas a CANATUR. Cada sesión de capacitación tendrá una duración máxima de 4 horas. En el caso de las sesiones enfocadas en representaciones de primer nivel de las empresas afiliadas a CANATUR, se debe asegurar la participación de al menos 25 representantes por sesión, de tal manera que al finalizar las mismas se haya logrado capacitar a 100 representantes. El contratista deberá coordinar con cada grupo o persona el día, hora y lugar de reunión y levantar la lista de asistentes confirmados. También, se deberá realizar un evento final estilo conferencia o seminario, con una duración máxima de cuatro horas, en la que se realice el cierre del programa de capacitaciones. En esta sesión final se deberá contar con la presencia de todas las personas capacitadas, tanto representantes de cámaras como de empresas (200 personas aproximadamente). Al finalizar cada sesión, se deberá haber definido un compromiso en el que las personas participantes estén dispuestas a trabajar de manera conjunta para incluir a la población migrante como parte de sus actividades económicas, principalmente en cuanto a su inserción laboral, o bien, en cuanto a la protección y promoción de sus derechos, para un total final de 24 compromisos (uno por sesión). Una vez recopilados los 24 compromisos, estos deberán ser sintetizados en 12 compromisos generales y plasmados en un solo documento para su respectiva validación como una propuesta de valor bajo el nombre *Compromiso para la promoción de la protección de los derechos de las personas migrantes*, el cual, una vez firmado por cada representación legal, será considerado como un compromiso empresarial de cumplimiento obligatorio en caso de tener interés en avanzar hacia la certificación que será propuesta como parte de los productos descritos más adelante.

Se mencionan a continuación los productos requeridos:

**Producto 1. Un plan de trabajo que incluya: una propuesta metodológica con la estructura de contenidos a impartir y un cronograma de actividades para implementar acciones de sensibilización el fenómeno migratorio en Costa Rica incluyendo, al menos, los siguientes subproductos:**

- a. Identificación y confirmación de aceptación del espacio para ser capacitados por parte de las personas participantes. Se deberá contar con un documento físico o digital que así lo valide, firmado por cada persona que se capacitará. El contratista deberá hacer las gestiones

respectivas de contacto y coordinación para obtener cada visto bueno.

- b. Una propuesta metodológica que incluya la estructura de contenidos y actividades que se desarrollarán a lo largo de la duración de las capacitaciones, cubriendo como mínimo, las siguientes áreas temáticas:

- Conceptos básicos sobre migración
- Descripción del contexto migratorio en CR y en la región
- Derechos humanos
- Reclutamiento ético
- Categorías migratorias
- Situaciones de vulnerabilidad
- Importancia de suscribir acuerdos y promover compromisos.

Dentro de esta propuesta metodológica deberán incluirse de forma detallada los contenidos que se abordarán en cada área temática, incluyendo las presentaciones y materiales de soporte que se utilizarán, Cada contenido deberá ser remitido a OIM para aprobación previa al inicio de las capacitaciones.

- c. Una copia de los comprobantes de los mecanismos utilizados para dar a conocer la iniciativa a las cámaras que participarán de las capacitaciones.
- d. Cronograma de las capacitaciones y actividades específicas de cada iniciativa de acuerdo con el tiempo de duración de la prestación de servicios estipulado para la primera fase.
- e. Mapeo e Identificación de las personas representantes que serán capacitadas: Nombre, edad, nacionalidad (si es extranjero, indicar número de años de vivir en Costa Rica), nombre de la empresa que representa, año de fundación de la empresa que representa, subsector al que pertenece (en el caso de cámaras sectoriales), número de personas colaboradoras con que cuenta la empresa (si conoce el dato, indicar el número de personas colaboradoras extranjeros) e información de contacto (número de teléfono y correo electrónico).

**Producto 2. Informe narrativo parcial del desarrollo de las actividades planeada, desagregado por tipo de cámara abordada (sectorial o regional), detallando la ejecución de los distintos componentes y el desempeño general mostrado por los participantes, que permita conocer el estado de avance de la iniciativa y que contenga como mínimo la siguiente información:**

- a. Un documento Excel con datos desagregados de quienes se están capacitando: Nombre de las personas representantes inscritas, cámara regional/sectorial o empresa a la que representa, edad, nacionalidad, actividad económica que realizan (solo en el caso de las empresas afiliadas, no de las Cámaras), año de fundación, número de colaboradores con que cuenta la empresa (si lo conoce, número de colaboradores migrantes) e información de contacto tanto de la persona representante como de la cámara/empresa que representa (teléfonos y correos electrónicos).

- b. Informe de avances de cada actividad desarrollada, incluyendo: Nombre de la actividad, día, hora y lugar de desarrollo; temas desarrollados; cantidad de participantes en cada sesión, cantidad de evaluaciones realizadas a las participantes, conocimientos adquiridos hasta el momento, actitudes mostradas por las personas participantes y objetivos internos alcanzados al momento de la entrega de este producto.
- c. Medios de verificación y respaldos técnicos de las actividades realizadas al momento de la entrega de este producto (grabaciones de sesiones, material suministrado, evaluaciones aplicadas, presentaciones, o cualquier otro tipo de insumo complementario)
- d. Avance en el cronograma de actividades y proyecciones sobre su seguimiento y finalización.
- e. Propuesta para el desarrollo de la actividad tipo seminario de cierre, incluyendo: Día, hora, lugar, metodología, expositor(es), temas a desarrollar, propuesta de agenda. Para este evento, se deberá coordinar con CANATUR y con algún representante de las empresas participantes la facilitación de un salón para aproximadamente 200 personas, ubicado dentro de la Gran Área Metropolitana, con todas las amenidades requeridas (mobiliario, equipo de audio y video) para la celebración de la conferencia de cierre. Al finalizar el evento, se deberá ofrecer un coctel y bocadillos a las personas participantes. Además, deberán enviar la invitación respectiva y confirmar los asistentes para la conferencia de cierre. Se deberá incluir a la Junta Directiva de CANATUR y representantes de OIM. El contratista deberá emitir los certificados de participación a los asistentes; su diseño deberá ser coordinado con y aprobado por OIM y CANATUR. También, deberá presentar durante la conferencia de cierre el *Compromiso para la Protección y Promoción de los Derechos de las Personas Migrantes* para su firma por parte de los empresarios turísticos presentes. El contratista deberá informar a las personas capacitadas que la firma de este documento implicará el registro para optar, cuando OIM y CANATUR lo consideren prudente, por un reconocimiento que acredite su cumplimiento, y cada participante deberá hacer constar por escrito el haber sido informado al respecto.

**Producto 3. Informe final que sistematice el 100% de las actividades de capacitación desarrolladas, sintetizando la información recopilada en los distintos componentes indicados en el producto 2. Además, un informe final detallando la conclusión de todos los componentes desarrollados y que incluya como mínimo la siguiente información:**

- a. Reporte de los avances cualitativos y cuantitativos de las capacitaciones impartidas, en el formato previamente acordado y compartido por OIM. En su parte cuantitativa, incluirá resultados alcanzados y con debida desagregación y medios de verificación relevantes, detallando cantidad de personas capacitadas en la iniciativa, desagregados por: nombre, edad, nacionalidad, género, información de contacto (correo electrónico y teléfono) y empresa que representa. En la parte cualitativa, incluir un documento de sistematización

de la experiencia, resumiendo los resultados de la iniciativa, hallazgos, buenas prácticas, lecciones aprendidas y los desafíos enfrentados en el proceso y recomendaciones.

- b. Se deberá presentar un cuadro comparativo que describa general, específica y por género el grado de conocimiento previo de cada persona inscrita en cada temática desarrollada y el nivel en que finalizó la capacitación (detallar las capacidades adquiridas), buscando destacar diferencias entre un pre y post test, para validación de conocimientos adquiridos. Para ello, se deberá aplicar un formulario previo al inicio de las capacitaciones y otro al finalizarlas que permita la recopilación de este tipo de información. El área de monitoreo y evaluación del proyecto IRM dará capacitación para la formulación de las preguntas atinentes y el uso de la herramienta para el pre y post.
- c. Informe de ejecución del evento de cierre en el cual se indique: día, hora, lugar, duración del evento, cantidad de participantes, temas desarrollados y logros alcanzados. Deberá presentar todas las evidencias disponibles, **tales como listas de asistencia, fotografías, agenda, etc.** Además, se deberá entregar un link con las fotografías de cada actividad en versión editable, para ser utilizadas por OIM para los fines que considere.
- d. Propuesta definitiva del *Compromiso para la Promoción de la Protección de los Derechos de las Personas Migrantes*, el cual deberá ser enviado para validación de la OIM y de CANATUR a más tardar cinco días naturales después de finalizado el evento de cierre. Este acuerdo no deberá exceder en 12 los compromisos adquiridos por parte de las empresas participantes, para que de esta manera se faciliten los procedimientos de control y seguimiento de cara a la acreditación de las empresas firmantes.
- e. Presentación de un documento que exponga de manera detallada el desempeño general del sector turístico a lo largo de las 24 sesiones de capacitación, tomando en consideración:
  - Lecciones aprendidas por parte de los representantes del sector turístico participantes en torno al fenómeno migratorio en Costa Rica y la región.
  - Fortalezas que puedan potenciar los compromisos adquiridos
  - Debilidades que requieran ser mejoradas de cara al cumplimiento del documento firmado
  - Oportunidades de aprovechamiento del sector del compromiso adquirido.

**Producto 4. Diseñar una propuesta para la creación de una certificación dentro del sector turístico como parte del interés del sector en la promoción de la protección de los derechos de las personas migrantes. Este producto deberá ser presentado a OIM y CANATUR a más tardar 22 días naturales después de finalizado el evento de cierre, y deberá incluir al menos los siguientes requerimientos:**

- a. Presentación de un informe que indique, al menos:
  - La hoja de ruta que desde OIM y CANATUR debe seguirse para la creación de esta

certificación a nivel nacional, incluyendo los trámites que ameriten contacto con otras organizaciones y/o entidades estatales.

- Los requerimientos técnicos y administrativos que deben seguir las empresas que quieran optar por el reconocimiento.
  - Los tipos de evaluación y la periodicidad en que deben aplicarse (agregar un ejemplo de cada evaluación).
  - Otros elementos que el contratista considere deban tomarse en cuenta para la creación de esta certificación.
- b. Diseño de dos propuestas de formularios de seguimiento (rúbrica) para el cumplimiento del compromiso: Uno para evaluar a las Cámaras Regionales y Sectoriales, y otro para evaluar a las empresas turísticas. Deberá coordinarse con la Unidad de Monitoreo y Evaluación del programa IRM para que estos incluyan los criterios que desde OIM se consideren preponderantes en el tema migratorio.
- c. Preparación de una Guía de Buenas Prácticas que el sector turístico puede implementar para el cumplimiento del *Compromiso para la Promoción de la Protección de los Derechos de las Personas Migrantes*. La guía la compartirán oportunamente OIM y CANATUR con las empresas como insumo para cumplir el compromiso.

## 7. Responsabilidades del proveedor de servicios.

### a. Actividades de implementación.

- Designar un punto focal ante la OIM para establecer los canales de comunicación y coordinar el desarrollo de las actividades del proyecto durante el período de implementación establecido.
- Identificar representantes y/o Cámaras para que la OIM pueda apoyar en el desarrollo de videos de Historias de Éxito del Programa.
- Coordinar directamente con cada Cámara los aspectos logísticos para cada capacitación: día, hora, lugar, materiales, asistentes, entre otros.
- Cumplir con la programación proporcionada por la OIM para entregar los productos y resultados establecidos para el proyecto.
- Garantizar que el equipo implementador mantiene y promueve el enfoque de integración sostenible de la OIM durante cada actividad del proyecto.
- Notificar a la OIM cualquier imprevisto que pueda afectar las actividades regulares del proyecto para identificar las medidas de mitigación necesarias y tomar decisiones oportunas.

### b. Actividades de monitoreo y evaluación.

- .  
Completar la matriz de supervisión a resultados según la estructura del proyecto y los indicadores y metas establecidas por OIM en la nota conceptual. La matriz debe ser enviada

a revisión 30 días después de firmado el acuerdo<sup>2</sup>.

- Aplicar las encuestas de evaluación de conocimientos (pre-post test) al inicio y al final de las capacitaciones, según los lineamientos de OIM.<sup>3</sup> En el post-test podrán incluirse algunas preguntas de satisfacción y percepción sobre aplicación de conocimientos. Sistematizar los resultados y reportarlos a OIM.
- Aplicar la encuesta de la OIM sobre aplicación de conocimientos a una muestra estadísticamente representativa de los representantes capacitados, 3 meses después de finalizar el proceso de formación<sup>4</sup>.
- Actualizar mensualmente vía formulario en línea la base de datos de personas alcanzadas de acuerdo con los principios de protección de datos de la OIM y otras indicaciones importantes, incluyendo todos los datos a coleccionar de las personas beneficiarias. Se deberán respetar los principios de protección de datos de la OIM durante cada ejercicio de recolección y sistematización para asegurar la calidad y la privacidad de la información clasificada como sensible.
- Estar disponible para recibir visitas de monitoreo y realizar evaluaciones de desempeño programadas por la OIM, inclusive, posterior a la fecha en que finalizó la contratación de los servicios.
- Estar disponible para responder a cualquier requerimiento necesario de información (data calls) efectuado por la OIM, inclusive posterior a la fecha en que finalizó la contratación de los servicios.

c. **Actividades de comunicación.**

- Producir al menos un banner y un back panel de la iniciativa, para garantizar visibilidad en las actividades enmarcadas en este asocio. El diseño será proporcionado por la OIM.
- Realizar una propuesta de calendario de actividades mensuales que contenga, eventos o actividades relevantes para una cobertura de comunicaciones en consenso con USAID y OIM.
- Generar un producto de comunicación para la convocatoria a los cursos y uno para el evento de cierre. Su diseño deberá ser aprobado previamente por CANATUR, USAID y OIM y deberá realizarse en conjunto. Identificar tres casos de éxito de empresas o cámaras para que IRM pueda producir historias audiovisuales respecto a la experiencia de la iniciativa. Las historias deberán ser aprobadas por USAID y OIM. Las personas participantes deberán firmar un consentimiento informado para el uso de su imagen. Entregar para todas las historias realizadas todas las tomas de video y todas las fotografías sin edición.
- Todos los productos de comunicación deben de tomar en cuenta los manuales de visibilidad de OIM y USAID y adoptar la línea gráfica del programa Respuestas Integrales sobre Migración en Centroamérica y del libro de marca de CANATUR, para lo cual, se realizará la transferencia y capacitación de uso adecuado por parte de OIM y CANATUR.

---

<sup>2</sup> OIM proporcionará el formato de la matriz a completar, así como también los indicadores a los que responderán las actividades del proyecto.

<sup>3</sup> Esta herramienta será proporcionada oportunamente por OIM.

<sup>4</sup> OIM proveerá del formulario en digital. Esta encuesta debe ser aplicada por personal que no se haya vinculado a la implementación del proyecto, por lo consiguiente, el proveedor de servicios debe destinar una suma presupuestaria que garantice la correcta ejecución de esta actividad.

- **Registro fotográfico:**
  - o Para cada actividad que requiera presencialidad, al menos 10 fotografías profesionales en alta resolución, en formatos JPG y PNG de diferentes escenarios y situaciones que reflejen el desarrollo y desempeño de cada sesión de capacitación. Para el evento de cierre la cantidad de fotografías que deberán aportarse serán de al menos 25 bajo los mismos requerimientos técnicos supra citados.
  - o Se deberán redactar descripciones para cada imagen. El pie de foto de cada imagen incluirá una descripción de la situación retratada. A partir de una agenda programada, la información será recolectada cuando corresponda y en coordinación con personal de la OIM.
  - o Se deberá entregar todo el material fotográfico durante la misión fotográfica para el archivo de la Organización en formato JPG y PNG, así como otros formatos, por ejemplo, RAW o .CR2
  - o El prestador de servicios deberá obtener **formularios de consentimiento informado** firmados para uso de cada una de las fotografías. Cada persona debe participar de forma voluntaria y ser informada que la imagen se utilizará para difusión como información pública en redes sociales y otros canales.
  - o Todos los documentos externos que se generen en el marco de esta contratación (formatos, encuestas, formularios, presentaciones, invitaciones, etc.,) deben adoptar la línea gráfica del proyecto.

## 8. Responsabilidades de la OIM.

- a. Designar un punto focal técnico de la OIM ante el prestador de servicios, estableciendo los canales de comunicación y coordinar el desarrollo de las actividades del proyecto durante el período de implementación establecido.
- b. Proveer los formatos de reportes, monitoreo y documento de sistematización de la iniciativa a la empresa u organización que preste los servicios de capacitación a las personas migrantes inscritas en el programa.
- c. Proveer los lineamientos acerca de las comunicaciones para la implementación de la iniciativa.
- d. Apoyar a la empresa u organización en el diseño de artes de convocatoria.
- e. Apoyar en el desarrollo de videos de historias de experiencias de las Cámaras o empresas inscritas en el programa, previamente identificadas por la empresa/organización contratante.
- f. Coordinar ambas partes el esquema de contenidos para las respectivas capacitaciones y procesos. Incluyendo resultados de evaluaciones de conocimiento pre y post, listas de asistencia y encuestas de satisfacción, entre otros documentos de respaldo para medios de verificación siguiendo los formatos previamente aprobados.

## 9. Plazo de ejecución de los servicios requeridos

La duración de las actividades será de nueve meses. El cronograma detallado de las actividades para alcanzar los resultados específicos determinados en estos términos de referencia deberá ser presentado por el prestador de servicios y aprobado por la OIM.

#### 10. Entregables, financiamiento y programación de pagos.

La presente iniciativa será financiada con fondos del programa “Respuestas Integrales sobre Migración en Centroamérica” (IRM) financiado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). La forma de pago se realizará vía transferencia de fondos de acuerdo con la siguiente planificación de entregables:

Número de entregable	Actividad	Descripción	Plazo previsto para la acreditación	% de Pago
Entregable 1	<b>Producto 1.</b> Plan de trabajo para la implementación, con cronograma de actividades y metodología.	Se detalló anteriormente cada elemento en los informes*	15 días naturales después de firmado el contrato.	25%
Entregable 2	<b>Producto 2.</b> Informe de medio plazo detallando el desarrollo de los distintos componentes y el desempeño general mostrado por los participantes.		A las 20 semanas de firmado el contrato se entregará el informe.	25%
Entregable 3	<b>Producto 3.</b> Informe final detallando la conclusión de los distintos componentes.		15 días naturales después de realizada la actividad de cierre.	25%
Entregable 4	<b>Producto 4.</b> Propuesta para la creación de una certificación		22 días naturales después de realizada la	25%

	para el sector turístico.		actividad de cierre.	
--	---------------------------	--	----------------------	--

## 11. Perfil del prestador de servicios

### Experiencia:

Organización no gubernamental (ONG), empresa u Organización de la Sociedad Civil (OSC) legalmente constituida y registrada en Costa Rica, con experiencia demostrable de al menos tres años en implementación de actividades en áreas de emprendimiento, formación de habilidades para la vida, habilidades digitales y herramientas tecnológicas, con especialidad en facilitar herramientas pertinentes y relevantes para un acceso rápido a las oportunidades de ingresos en el mercado.

### Otra experiencia por considerar:

- Experiencia de trabajo en el sector a intervenir.
- Realización de informes técnicos y sistematización de casos de éxito.
- Experiencia previa de gestión de proyectos con actores y/o cooperantes internacionales es una ventaja.
- Empresa u organización socialmente responsable, donde se valorará positivamente la experiencia de trabajo previo con personas migrantes, conocimiento del sector microempresarial, experiencia en el desarrollo e implementación de programas de microfinanzas y préstamos.
- Capacidad para implementar bajo modalidad de formación 100% presencial.
- Capacidad para asistir a un mínimo de 50 personas y coordinar la entrega de certificados de formación en la temática.

## 12. Propiedad intelectual

Todos los productos y materiales desarrollados y entregados bajo los presentes Términos de Referencia serán propiedad de OIM, quienes tendrán los derechos exclusivos para utilizar, publicar y difundir los productos que se originen con dicho trabajo. Este derecho continuará vigente aún concluida la relación contractual de las partes.

## 13. Ética y confidencialidad

La Organización No Gubernamental u Organización de la Sociedad Civil contratada deberá garantizar las condiciones de seguridad y confidencialidad de la información a la que podría acceder por el trabajo realizado. Esta condición también se aplicará al personal técnico que la empresa adjudicada designe para realizar el trabajo.

La Organización No Gubernamental u Organización de la Sociedad Civil contratada deberá especificar su **compromiso** para el cumplimiento de las **Cláusulas de Confidencialidad de la Información y de Responsabilidad** con respecto a los daños que pudiera sufrir OIM, ya sea por

divulgación de información no autorizada o por daños que pudieran afectar a la infraestructura tecnológica de la OIM. El contrato incluirá las cláusulas correspondientes, cuyo cumplimiento será verificado por la OIM.

## ANEXO 1: Ejemplo de plan de recolección de datos

### 1. *Objetivo de la recolección de datos y aplicación de encuestas de satisfacción*

Según la nota conceptual de las encuestas, en la primera sección debe especificar cuál es su objetivo.

### 2. *Tipo de encuestas a realizar*

- La encuesta de satisfacción psicosocial

En esta sección debe ampliarse la definición de la encuesta, indicador al que responde según lo planteado por OIM.

### 3. *Implementación de la encuesta*

Adicionalmente, el socio debe incluir de qué manera la encuesta será implementada. OIM recomienda que sea administrada al beneficiario. Esto evita que el retornado encuestado elija respuestas que reflejen sus verdaderos pensamientos y sentimientos en lugar de lo que cree que es más deseable o aceptable socialmente, un sesgo comúnmente conocido como “deseabilidad social”.

Asimismo, especificar el lugar y la coordinación interna o con las contrapartes que serán necesarias para hacer del levantamiento un éxito.

### 4. *Tamaño de la muestra*

El protocolo tiene que llevar la explicación y justificación del tamaño de la muestra.

El tamaño de la muestra depende del tamaño de toda la población de interés (p. Ej., todos los retornados en las comunidades de destino de retorno que se benefician de la asistencia de reintegración en el marco del programa). Para definir la muestra, en caso de que el socio tenga poblaciones en varios municipios, se puede hacer un ponderado de la muestra para ver la participación y ver cuántos hay en cada municipio o en cada eje, para poder sacar una muestra significativa (*ver ejemplo de tabla abajo*). El tamaño de la muestra también depende del nivel de confianza deseado. Esto es importante para estar seguro de los cambios observados o las diferencias registradas utilizando los indicadores de asistencia para la reintegración no son producto de la causalidad, sino más bien un resultado del programa, y el nivel de precisión deseado para los resultados:

**Nivel de confianza:** ¿Cuánta confianza desea tener en los resultados de la muestra y su precisión para reflejar toda la población de interés? Generalmente, el nivel de confianza se establece en el 95 o 90 por ciento.

**Error de muestreo:** En el caso de OIM se utiliza el 90% confianza y 10% de error como muestra significativa. Esta es la estimación del error que surge cuando se recopila datos sobre una muestra en lugar de toda la población de interés.

El tamaño de la muestra se puede calcular utilizando una calculadora de tamaño de muestra en línea, por ejemplo, a través de esta herramienta: <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

5. *Fechas del levantamiento de información*

Planificar fechas de las actividades del levantamiento de información. Se tiene que incluir un plan detallado sobre cómo y cuándo se implementará el levantamiento de información. Sugerirnos utilizar tablas como el ejemplo abajo:

Tabla x: Fechas y lugar relevantes del proceso de levantamiento de información.

Actividad	Fecha Inicio y fin	Lugar
Planificación de levantamiento de encuestas		
Capacitación a equipo encuestador - si aplica.		
Levantamiento de información		
Cálculo de resultados individuales		
Presentación de resultados		