

La Oficina en Costa Rica del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), informa y les invita a participar en el **concurso para el puesto de “Clerk”**

Los detalles generales de la vacante se describen a continuación:

Nombre del puesto	<b>Clerk</b>
Referencia del puesto	<b>N/A – Asistencia de duración limitada.</b>
Nivel del puesto	<b>Clerk</b>
Sede de trabajo	Dirección General de Migración y Extranjería (DGME); San Jose y Upala, Costa Rica
Duración de contrato	Del 15 de enero hasta 31 de diciembre 2020
Lista de elegibles	Sin vencimiento
Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las personas interesadas deben ser costarricenses, nacionalizadas costarricense, o extranjera con residencia permanente en Costa Rica con permiso laboral.</li><li>• Formulario PHF (completado, <b>completo</b> y firmado)</li></ul>
Medio/forma de aplicar	Favor enviar sus aplicaciones a cualquiera de las siguientes direcciones: <ul style="list-style-type: none"><li>• correo electrónico: <a href="mailto:cossarrhh@unhcr.org">cossarrhh@unhcr.org</a></li></ul> Indicar en el asunto: Puesto + apellido + nombre
Documentos adjuntos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Descripción de funciones</li><li>• Formulario PHF</li></ul>

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

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

**Title:** [Clerk]  
**Project:** [Backlog Reduction ]  
**Duty station:** [San José / Upala, Costa Rica]  
**Section/Unit:** [Protection]  
**Contract/Level:** Local - Support ICA, Level [3]  
**Duration:** [15/01/2020] **through** [31/12/2020]  
**Supervisor:** [Snr Protection Officer], Ms. [Kelleen] [Corrigan]

### 1. General Background

(Brief description of the national, sector-specific or other relevant context in which the individual contractor will operate)

**El ACNUR tiene 38 años de operación en Costa Rica y a través de agencias asociadas atiende las necesidades de personas solicitantes de la condición de persona refugiada, personas refugiadas y personas en riesgo de apatridia en el país. Ver más información en el sitio web <http://www.acnur.org/t3/donde-trabaja/america/costa-rica/>**

**En el marco de las acciones desplegadas por el Gobierno de Costa Rica con la colaboración del ACNUR el Programa Asilo de Calidad (QAI) ha tenido resultados positivos en las tres etapas del proceso de elegibilidad: recepción, análisis de casos y resolución. A través de dicho programa se ha hecho posible la mejora del proceso de elegibilidad y el fortalecimiento de capacidades de las autoridades competentes.**

**El Gobierno de Costa Rica, con la colaboración del ACNUR, ha asumido una serie de iniciativas que han sido instrumentales para alcanzar resoluciones más expeditas y justas. Entre las cuales se incluye apoyo técnico por medio de la provisión de información de país de origen de las personas solicitantes de asilo; actividades regulares de fortalecimiento de capacidades dirigidas a las autoridades de elegibilidad en las temáticas de reconocimiento del estatuto de persona refugiada y técnicas de entrevista -incluyendo personas solicitantes en situación especial de vulnerabilidad, personas menores de edad; y derecho administrativo**

**A pesar del buen resultado en la implementación del Programa QAI a partir del cual los tiempos de espera se habían reducido significativamente, la tendencia de incremento constante de solicitudes de reconocimiento de la condición de persona refugiada y la política de congelamiento de creación de plazas parte del Estado, han llevado a la acumulación de expedientes por gestionar y con ello el incremento de la mora.**

**A partir del año 2015, y con especial énfasis durante el 2016, Costa Rica experimentó un incremento significativo de las solicitudes de asilo, principalmente de solicitantes de los países del Norte de Centroamérica (El Salvador, Honduras y Guatemala) y Venezuela. Durante el año 2016 fueron presentadas más de cuatro mil solicitudes, lo cual muestra un aumento de 102% en comparación con el 2015 y un 222% al compararse con el año 2014. Esta tendencia de crecimiento se mantuvo constante en el año 2017, habiéndose recibido para el 30 de septiembre 4910 nuevas solicitudes de refugio, superando el total de 4496 solicitudes recibidas en el año 2016.**

**Por su parte en el año 2018 se produjo un aumento considerable de solicitudes de refugio de**

personas nicaraguenses. En el año 2018 la Unidad de Refugio recibió 27,993 solicitudes de asilo, lo cual representa un 1,968% cuando se compara con las solicitudes de asilo del año 2014. De ellas, 23,138 solicitudes corresponden a personas nicaraguenses, lo cual representa el 80% del total de las solicitudes del año.

A solicitud del Consejo Nacional de Migración y de la Dirección General de Migración y Extranjería lo largo del año 2017 el ACNUR brindó colaboración a efectos de garantizar el “asilo de calidad”, en el cual se atendieran de manera expedita los procesos de solicitud de la condición de persona refugiada en primera instancia. En diciembre de 2017 la DGME en pro de la implementación del Marco de Protección y Soluciones de Respuesta a la Situación de Personas Refugiadas en Costa Rica (MINARE) solicitó la colaboración del ACNUR con la contratación de un equipo que pudiera colaborar con la gestión de los procedimientos para la determinación de la condición de persona refugiada.

Siguiendo los lineamientos establecidos en el Anexo I de la Declaración de Nueva York, el Gobierno de Costa Rica, con la colaboración del ACNUR como Secretaría Técnica, han decidido avanzar en la creación de un Capítulo Nacional del Marco Integral de Protección y Soluciones de Respuesta a la Situación de Personas Refugiadas en Costa Rica para el periodo 2018-2020 conocido en Costa Rica como MINARE. Este proceso busca identificar los logros alcanzados por Costa Rica en el marco de atención de las personas refugiadas y solicitantes de la condición de refugiado desde la firma del Plan de Acción de Brasil (2014) así como de la Declaración de San José (julio 2016). Así como, priorizar y abordar la atención de posibles retos que enfrentará Costa Rica en la atención de las personas refugiadas y solicitantes de asilo en el periodo 2018-2020 tanto en materia de protección internacional como de soluciones para la integración de las personas de interés. El MINARE se desarrolla a través de un proceso de Consulta Nacional con funcionarios del Gobierno de Costa Rica, sociedad civil, sector privado, academia y agencias del Sistema de Naciones Unidas. Los resultados de la Consulta Nacional MINARE fueron presentados por el Sr. Presidente de la República al Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados durante su visita a Costa Rica el 31 de Agosto del 2017.

En virtud de la implementación del Proyecto de Reducción de Mora durante el segundo semestre del año 2017, la Administración reguló de manera positiva gestión de los expedientes de elegibilidad, logrando reducir el plazo de la tramitación de los mismos. La Administración por su parte ha expuesto en diversas instancias de coordinación con el ACNUR que se encuentra gestando importantes esfuerzos a efectos de poder incrementar el personal destacado en los órganos de elegibilidad. Nuevamente la Dirección General de Migración y Extranjería solicitó la colaboración del ACNUR para el año 2019 de brindar colaboración a efectos de garantizar el “asilo de calidad” para la atención de manera expedita los recursos de apelación dentro de los procesos para la determinación de la condición de persona refugiada.

## **2. Purpose and Scope of Assignment**

(Concise and detailed description of activities, tasks and responsibilities to be undertaken, including expected travel, if applicable)

**El o la persona especializado (a) colaborará con la administración en aras de lograr las siguientes metas fundamentales:**

- **Asignar, supervisar, controlar y ejecutar la preparación, trámite, registro y archivo de documentos; recepción, registro y despacho de correspondencia; actualización y suministro de información; atención al público, recaudación y otras actividades de carácter asistencial en el ámbito administrativo; esto con el fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales y los requerimientos de los usuarios internos y externos.**
- **Preparar documentos varios tales como: informes, cuadros, gráficos, oficios, diapositivas y otros, utilizando técnicas modernas de oficina, con el fin de obtener productos de excelente presentación que apoyen los estudios y servicios de la Dependencia en la que labora.**
- **Elaborar la agenda de actividades de la oficina en la cual labora y controlar su ejecución en los plazos establecidos.**
- **Mantener ordenados y actualizados los sistemas, procesos y procedimientos relativos a la gestión de archivo administrativo o específicos, derivados de la dependencia respectiva o del quehacer institucional.**
- **Mantener controles actualizados sobre las actividades bajo su responsabilidad, velando por que se cumplan de acuerdo con los planes establecidos y se tomen las medidas de control interno para minimizar la comisión de errores que atenten contra los objetivos organizacionales.**
- **Realizar las labores administrativas que se derivan de su función, tales como: llenar boletas de control, preparar informes de labores, reportes de anomalías detectadas, entre otras.**
- **Resolver consultas y suministrar información a superiores, compañeros y público en general, relacionadas con la actividad a su cargo.**
- **Proponer mejoras e innovaciones relacionadas con nuevos métodos y procesos de trabajo, así como proyectos que mejoren la calidad del servicio de la Unidad en la cual labora.**
- **Participar en la elaboración de planes de trabajo en la Dependencia donde labora.**
- **Brindar información al público, evacuando sus dudas y ayudando a aquellas personas que no sepan leer y/o escribir.**
- **Verificar los datos personales de las personas solicitantes de la condición de refugiadas, así como las fechas de vencimiento de sus carné y/o los requisitos que están pendientes en las solicitudes de refugio planteadas por las personas solicitantes.**
- **Asistir a la Unidad emitiendo números de resolución a los expedientes en estudio y/o elaborando carnés de solicitante de refugio y permisos laborales.**
- **Notificar las resoluciones de permiso laboral y/o de primera instancia a las personas solicitantes de la condición de refugio.**
- **Identificar y derivar cuando se detecta algún caso con necesidades específicas para darle la atención adecuada.**
- **Participar en programas de formación en línea de Prevención de la Explotación y el Abuso sexuales (PSEA, por sus siglas en inglés) y programas para el refrescamiento de conocimientos y especialización en el área del derecho internacional de las personas refugiadas, liderados por el ACNUR. Estos programas también incluirán temáticas básicas en el ámbito de la protección de los derechos humanos i.e. enfoque edad, género y diversidad, y su aplicabilidad en el análisis de las solicitudes para el reconocimiento de la condición de persona refugiada.**
- **Desarrollar aquellas otras funciones asignadas por la persona encargada de la supervisión y la Dirección General de Migración y Extranjería.**

### **3. Monitoring and Progress Controls**

(Clear description of measurable outputs, milestones, key performance indicators and/or reporting requirements which will enable performance monitoring)

**Para monitorear el cumplimiento eficiente de la meta planteada, el o la Contratista deberá reportar a la persona supervisora del equipo de trabajo, quien dará seguimiento al efectivo cumplimiento de las labores asignadas. La supervisión será asignada por la DGME al momento de firmar el contrato respectivo.**

#### **4. Qualifications and Experience**

(List the required education, work experience, expertise and competencies of the individual contractor. The listed education and experience should correspond with the level at which the contract is offered.)

##### **a. Education** (Level and area of required and/or preferred education)

- Estudios técnicos o académicos (completos o en curso) en Administración o similar.
- Alto grado de conocimiento en computación y habilidades en Office y Microsoft Excel, esto último principalmente para el manejo de tablas y cuadros estadísticos con cifras que se deben actualizar constantemente.

Deseable

##### **b. Work Experience**

(List number of years and area of required work experience. Clearly distinguish between required experience and experience which could be an asset.)

- Al menos un año de experiencia en tareas relevantes al puesto (poca experiencia puede ser compensada con mayor nivel de estudios o viceversa).
- Conocimientos sobre la organización y funcionamiento de la Dirección General de Migración y Extranjería
- Conocimientos sobre el entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional

##### **c. Key Competencies**

(Technical knowledge, skills, managerial competencies or other personal competencies relevant to the performance of the assignment. Clearly distinguish between required and desired competencies)

- Alto nivel de atención al detalle y habilidad para trabajar bien en un ambiente con plazos ajustados y tiempos limitados.
- Debe demostrar excelentes habilidades de atención al público, incluyendo el manejo de situaciones difíciles con personas en condición de vulnerabilidad, y responder con prontitud a las necesidades y solicitudes de servicio y asistencia de una forma cortés y respetuosa de la diversidad en relación con el país de origen, la etnia o la identidad sexual y/o de género -entre otras- de las personas a quienes se atiende.
- Excelente comunicación oral y escrita, incluyendo escucha efectiva y habilidades para escribir de forma correcta, clara y concisa.
- Discreción en virtud del carácter confidencial de la información a la que tendrá acceso en el desarrollo de sus funciones.



Project Authority (Name/Title): Kelleen Corrigan	Contract holder (Name/Title):
<i>Kelleen Corrigan</i> 6/11/2019	
Signature      Date	Signature      Date