

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

**Title:** Asistente de manejo de casos/ Case Management Assistant  
**Project:** ACNUR-IMAS  
**Duty station:** San Jose, Costa Rica  
**Section/Unit:** Unidad de Soluciones Duraderas/ Durable Solutions Unit  
**Contract/Level:** Local - Support ICA, Level [LICA-5]  
**Duration:** [01/11/2017] **through** [31/12/2017]  
**Supervisor:** Oficial de Soluciones Duraderas, Mr. Miguel Urbano García

### **1. General Background**

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

**La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas (ACNUR) tiene 39 años de operación en Costa Rica y a través de agencias socias atiende las necesidades de las personas solicitantes de la condición de refugio, 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/>).**

**Costa Rica es un Estado parte de los principales convenios internacionales que velan por el respeto de los derechos humanos de las personas refugiadas. El país es reconocido por su amplia trayectoria de protección a las víctimas del desplazamiento forzoso, y por esto cuenta con un sólido marco legal que favorece la integración local de las y los refugiados.**

**De manera general, la población refugiada y solicitante de la condición de refugiado cuenta con los mismos derechos sociales, económicos y culturales de las personas costarricenses, no obstante, las y los refugiados siguen enfrentándose a desafíos para poder acceder en igualdad de oportunidades a opciones de trabajo digno, vivienda, educación, servicios de salud, entre otros. Así, existen personas refugiadas que han vivido en Costa Rica durante varios años y que no han logrado aún estabilizarse y construir un nuevo futuro en el país.**

**Tomando en cuenta lo anterior, es que se diseñó y ejecutó la Estrategia Integral de Soluciones Duraderas 2014-2016, la cual pretende dar una solución definitiva a las secuelas del desplazamiento forzoso que afectan a las personas refugiadas, a través de iniciativas que promuevan sus medios de vida, empoderamiento e integración legal, socioeconómica y sociocultural en el país.**

**Seguido a la implementación de dicho plan, la Oficina del ACNUR inició la ejecución de una nueva estrategia Integral de Protección y Soluciones 2016-2018, que busca centralmente reforzar el sistema nacional de determinación de la condición de refugiado y velar por la sostenibilidad e institucionalización de los programas que promueven la integración local de la población refugiada.**

**Para ello, el ACNUR ha firmado un memorandum de entendimiento con el Instituto Mixto de Ayuda Social para generar espacios de colaboración y atención de personas refugiadas y solicitantes de la condición de refugiado en Costa Rica por medio de los programas de desarrollo humano e inclusión social que dicha institución lidera.**

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

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

**Realizar acciones de atención social y caracterización, en el manejo de casos de personas refugiadas y solicitantes de la condición de refugiado para su valoración y acceso a programas del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), con dicha valoración social bajo el formato de FIS o FISI si la persona refugiada o solicitante de la condición de refugiado califica, deberá asignar los apoyos que según la política de desarrollo humano e inclusión social sean pertinentes. El puesto estará bajo la supervisión conjunta de la Unidad de Soluciones Duraderas del ACNUR y del IMAS.**

La persona ofrecerá sus servicios para la “atención social de personas refugiadas y personas solicitantes de la condición de refugiado dentro del marco de programas del IMAS” será responsable de realizar las siguientes funciones:

- **En coordinación con el IMAS y el ACNUR, desarrollar acciones de entrevista, caracterización, seguimiento, desarrollo, y cierre responsable de casos.**
  - **Identificar, caracterizar, clasificar, calificar y seleccionar la población de interés en situación de pobreza y pobreza extrema, y realizar la apropiada derivación a la instancia correspondiente.**
  - **Aplicación del instrumento Ficha de Información Social (FIS), hacer valoración del riesgo social del grupo familiar y de las condiciones de saneamiento de la vivienda y el entorno de las personas de interés.**
  - **Dar orientación a las personas de interés, así como realizar un plan de mejoramiento frente a los riesgos encontrados.**
  - **Diseñar y ejecutar los procesos técnicos propios de su especialidad, brindando atención directa especializada en el área de trabajo social a las personas de interés.**
  - **Apoyar procesos de atención a personas en situación de vulnerabilidad que promuevan el empoderamiento de la comunidad de acogida.**
- Realizar visitas domiciliarias de valoración y seguimiento.**  
**Realizar reportes y presentaciones de actividades para ambas entidades.**

### **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 eficiente cumplimiento de las tareas planteadas, el contratista deberá presentar mensualmente el informe detallado del avance de sus labores según el formato preestablecido por el ACNUR. Asimismo deberá mantener comunicación constante con el Oficial Asociado de Soluciones Duraderas del ACNUR, que supervisará su trabajo junto el IMAS. El ACNUR convocará al/la profesional a reuniones de seguimiento, al menos, con carácter mensual para la valoración del trabajo realizado y la identificación de retos encontrados en la atención a personas refugiadas.**

### **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)

Licenciatura en Trabajo Social. Incorporada (o) al Colegio de Trabajadores Sociales y con la colegiatura al día.

- Conocimiento en el manejo de software que facilite el desempeño de sus funciones. Manejo apropiado de office (Word, Excel, otros)



## **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.)

- Tres años de experiencia documentada en atención de personas con necesidades complejas y/o factores múltiples de vulnerabilidad y riesgo

## **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)

- Habilidad para atender en forma respetuosa, oportuna, eficiente y profesional a la población de interés.
- Habilidad para manejo de casos complejos, redactar informes, y otros documentos.
- Discreción con respecto a los asuntos que le son encomendados.
- Compromiso de trabajo con los principios del ACNUR y el IMAS.
- Capacidad para trabajar en diferentes ubicaciones, realizar análisis diversos, organizar el trabajo bajo presión y trabajar en equipos interdisciplinarios.
- Capacidad de poner en su trabajo un enfoque de derechos humanos y diversidad.
- Conocimiento de la normativa nacional e internacional de los derechos de la población de interés, especialmente la relacionada con personas refugiadas y su integración local.
- Conocimiento en redacción de informes y documentos técnicos propios de su disciplina.
- Habilidad para el manejo de registro de información, alimentación de base de datos

Competencias deseadas:

- • Manejo del Idioma Inglés
- Experiencia previa con población migrante y personas refugiadas.

Las plazas vacantes son para el Área Regional de Heredia y en el Área Regional de Alajuela, por lo que se valorará positivamente que los/las candidatas residan en dichas zonas. De igual forma San José (Noreste y Suroeste)



Project Authority (Name/Title):  Miguel Urbano Garcia, Associate DS Officer		Contract holder (Name/Title):	
Signature	Date	Signature	Date