

CENTRO DE REFERENCIA PARA MIGRANTES VENEZOLANOS

Migrant Support Center (MSC)



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede reproducirse, almacenarse en un sistema de recuperación o transmitirse mediante ningún medio electrónico, mecánico, de fotocopiado, grabación ni de ningún otro modo, sin el consentimiento previo del editor.

Los límites y nombres mostrados y la designación utilizada en los mapas de este documento siguen los utilizados por las Naciones Unidas y no implican el respaldo oficial ni la aceptación por parte de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM).

Jefe de Misión
Roeland de Wilde

Coordinación del Proyecto
Francisco Furlani, Coordinador de Proyectos

Coordinación del Centro de Atención a Migrantes Venezolanos
Jennifer Andrea Becerra, Coordinadora del Centro de Atención a Migrantes Venezolanos, Contenido
Malina Gaianu, Asistente
Laura Luna, Diseño y diagramación

800 Venezuela – COSTA RICA

Organización Internacional para las Migraciones (OIM) Costa Rica

Av. 1A y calle 78A, frente a condominios The Place.

Rohrmoser, San José, Costa Rica

Teléfono: (506) 2212-5300

Correo electrónico: costarica.iom.int

SUPPORT BY



Abreviaturas

CRMV Centro de Referencia para Migrantes Venezolanos

MSC Migrant Support Center

OIM Organización Internacional para las Migraciones

DTM Matriz de Monitoreo de Desplazamiento (por sus siglas en inglés)

DGME Dirección General de Migración y Extranjería

TAM Tribunal Administrativo Migratorio

SELMIG Proyecto de Migración Selectiva

ACNUR Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados

RET Internacional Refugee Education Trust (por sus siglas en Inglés)

HIAS Hebrew Immigrant Aid Society

CCSS Caja Costarricense de Seguro Social

INAMU Instituto Nacional de la Mujer

CONAPAM Concejo Nacional de la persona Adulta

PANI Patronato Nacional de la Infancia

CONAPDIS Concejo Nacional de Personas con Discapacidad

MEP Ministerio de Educación Pública

CONATT Coalición Nacional Contra el Tráfico ilícito de Migrantes y Trata de personas

Contenido

Introducción	2
Objetivo del Centro de Referencia para Migrantes	3
Antecedentes	3
Componentes	4
1. Asesoría a migrantes	4
1.1. Línea 800 Venezuela	4
1.2. Centro de Referencia para Migrantes	5
2. Coordinación interinstitucional	8
3. Encuestas de Matriz de Monitoreo del Desplazamiento	9
4. Comunicación organizacional.....	11
Anexos	12

Introducción

El 7 de junio del 2018, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) presentó su Plan de Acción Regional para el fortalecimiento de la respuesta nacional a los flujos migratorios venezolanos. Este Plan Regional establece un componente de “Asistencia Directa y Vulnerabilidad”, mediante el cual la OIM apoyará a los gobiernos en la creación y mejora de Centros de Asistencia a Migrantes, dependiendo de los contextos, en municipios receptores críticos y puntos de entrada fronterizos, y proporcionará a migrantes de Venezuela¹ en situaciones de vulnerabilidad, asistencia basada en los principios de protección y servicios de derivación en todos los sectores pertinentes, incluidos educación, vivienda, salud / salud mental, medios de subsistencia, entre otros².

Como parte de las acciones para cumplir con lo estipulado en este Plan de Acción, la OIM Costa Rica creó el Centro de Referencia para Migrantes Venezolanos (CRMV o Migrant Support Center MSC por sus siglas en inglés) que atiende a esta población, especialmente a quienes se encuentran en condiciones de vulnerabilidad. Por medio de una línea telefónica (800 - Venezuela) los migrantes de la nación suramericana pueden contactar al Centro para solicitar orientación e información sobre la regularización migratoria y el acceso a servicios humanitarios.

Con base en la experiencia de la Organización Internacional de las Migraciones (OIM) Costa Rica en la creación e implementación del CRMV en el país, se presenta en este documento las características para la creación y funcionamiento de dicho centro, desde aspectos operativos, así como administrativos y organizativos. La sistematización se divide en 3 componentes: 1) Asistencia a migrantes, 2) Coordinación interinstitucional y 3) Matriz de Monitoreo del Desplazamiento (DTM por sus siglas en inglés), destacando los requisitos y funcionamiento de cada uno de estos ejes.

¹Oficina Regional para Centroamérica, Norteamérica y el Caribe. *La OIM presenta plan de atención a migrantes venezolanos a representantes del sector privado, Gobierno y sociedad civil en Costa Rica*. Disponible en: <http://rosanjose.iom.int/site/es/noticia/la-oim-presenta-plan-de-atenci-n-migrantes-venezolanos-representantes-del-sector-privado>.

²Organización Internacional para las Migraciones. Plan Acción Regional para el fortalecimiento de la respuesta a los flujos migratorios recientes de nacionalidades de Venezuela a América del Sur, Norteamérica, América Central y El Caribe. Disponible en: https://www.iom.int/sites/default/files/press_release/file/plan_de_accion_regional_en-espanol.pdf.



Objetivo del Centro de Referencia para Migrantes

Objetivo General: Brindar servicios gratuitos de información sobre regulación migratoria, acceso al mercado laboral, servicios sanitarios y demás gestiones necesarias para las personas migrantes venezolanas que se encuentren en Costa Rica, para fomentar una migración segura ordenada y regular, cumpliendo con los derechos fundamentales de cada persona migrante.

Objetivos específicos para la población venezolana:

- Proveer información para trámites que requieran en temas como regularización migratoria, acceso a servicios de salud, atención psicológica y fuentes de empleo.
- Brindar apoyo sobre los procesos relacionados con los trámites migratorios.
- Establecer mecanismos de referencia en coordinación con entes gubernamentales y la sociedad civil para una atención de las necesidades sobre los procesos relacionados con trámites migratorios, atención psicosocial, salud, empleo, emprendimientos y microcréditos.

Antecedentes

La República Bolivariana de Venezuela ha experimentado cambios en sus procesos de movilidad, pasando de ser un país tradicionalmente de destino de miles de migrantes provenientes de Europa y América del Sur, a un país mayoritariamente de origen de salidas de migrantes eso debido a recientes factores económicos y políticos que han invertido los patrones.

En América Central y el Caribe, el número de personas venezolanas se duplicó, pasando de alrededor de 50.000 en 2015 a casi 100.000 en 2017.³

En Costa Rica, hay más de 25.000 personas venezolanas según datos de la Dirección General de Migración (DGME), de las cuales 9.000 se encuentran regularizadas.⁴ En un contexto de incremento de los flujos migratorios, la oficina nacional en Costa Rica de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), con el apoyo de la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) y el Tribunal Administrativo Migratorio (TAM), ha establecido un Plan de Acción de la Organización Internacional de las Migraciones para Costa Rica. El Plan consiste en una acción coordinada de respuesta que incluye recopilación de datos sobre el perfil migratorio y las vulnerabilidades de esta población, así como servicios de atención directa y la creación de grupos de trabajo con asociaciones de la sociedad civil de migrantes de Venezuela.

³ Organización Internacional para las Migraciones. Plan Acción Regional para el fortalecimiento de la respuesta a los flujos migratorios recientes de nacionalidades de Venezuela a América del Sur, Norteamérica, América Central y El Caribe. Disponible en:

https://www.iom.int/sites/default/files/press_release/file/plan_de_accion_regional_en_espanol.pdf.

⁴ DGME y DTM de OIM Costa Rica, mayo 2018

Componentes

1. Asesoría a migrantes

1.1. Línea 800 Venezuela

Creación de una línea telefónica gratuita de información y atención para migrantes venezolanos.

Creación de la línea de referencia

- Identificar un proveedor local de servicios de telefonía⁵, tanto de línea fija como celular, del país, para la creación de la línea de atención 800.
- La línea debe funcionar con todos los operadores telefónicos del país.

Requisitos:

A) Equipo de recurso humano:

Al menos 2 personas que colaboren como asistentes de proyectos y un abogado⁶, quienes son supervisados por la persona encargada de coordinar el Centro.

B) Equipo tecnológico:

- Computadora con acceso a internet
- Teléfono celular⁷
- Teléfono fijo⁸
- Sistema para agendar citas (ver Anexo III para ejemplo).

Funcionamiento de la línea 800 Venezuela

- Se debe verificar que las líneas instaladas funcionen con todos los operadores telefónicos del país. La línea 800 - Venezuela⁹ se atiende en horarios de oficina. Todos los días se revisan las llamadas recibidas fuera del horario laboral y se devuelven las llamadas para atender las inquietudes y solicitudes de migrantes.

⁵ En el caso de Costa Rica se realizó un convenio con la empresa Kölbi de utilización de una línea de telefonía fija y una línea celular con Claro que cuenta con acceso a internet.

⁶ Este grupo de trabajo atiende aproximadamente 6 citas diarias. Cada cita con el migrante que solicita asistencia es personalizada. El número de personas que integran este grupo de trabajo aumentará si se desea agendar más citas diarias.

⁷ La cantidad de líneas celulares y/o fijas necesarias dependerá del volumen de llamadas que reciba el Centro, tomando en cuenta el flujo de migración venezolana en el país que desee implementarlo.

⁸ El contrato especifica un número de la OIM en el cual se recibirán todas las llamadas de la línea gratuita.

⁹ Para Costa Rica, el horario de atención es de lunes a viernes de 8am a 4pm. Diariamente se revisan las llamadas recibidas fuera del horario laboral y se devuelven las llamadas para atender las inquietudes y solicitudes de los migrantes.

- Además, al contar con una línea celular también se tiene acceso a llamadas gratuitas por WhatsApp, Skype, FaceTime.
- Adicionalmente, se debe contar con la posibilidad de recibir mensajes de texto, en donde las personas migrantes realizan consultas¹⁰ y se agendan citas para realizar la atención personalizada en el Centro.
- Redes sociales: utilización de las redes sociales para informar sobre las labores del Migrant Support Center (MSC), a la vez que también funciona como un canal¹¹ para recibir mensajes y consultas para el Centro.
- Página web de Organización Internacional de las Migraciones (OIM) del país donde se quiera instalar el centro. En esta página se reciben correos electrónicos de las personas que desean contactar con el Centro.

1.2. Centro de Referencia para Migrantes

El Centro de Referencia es el lugar donde migrantes de Venezuela pueden acudir para solicitar orientación e información¹² sobre la regularización de su estatus migratorio y acceso a servicios humanitarios .

Funcionamiento del centro

- Recepción de la persona migrante:
 - Trabaja de forma conjunta con la línea 800 para agendar y asistir las citas asignadas por día.
 - En caso de no haber solicitado una cita,¹³ se atenderá a la persona migrante por orden de llegada al Centro.
- Entrevista al migrante en sala:
 - Se toma los datos de cada persona migrante¹⁴:
 - Se debe diligenciar el formulario “Datos Venezuelan Migrant Resource Center (MSC) entrevistas” (Ver Anexo IV) y Listado de Atención (Anexo III). Entre la información relevante: nombre y apellido completo, datos de contacto, lugar de residencia (zona: Provincia-Ciudad-Cantón), determinar si tiene dependientes o no (como pareja, hijos/as, padres, etc.), estado civil, correo electrónico, número de identificación (pasaporte, carné de solicitante de refugio, documento de identificación para extranjeros).
 - Se debe asegurar que el formulario correspondiente se diligencie por completo y en línea (se puede crear un espacio colaborativo usando plataformas como SharePoint) para que los demás colegas puedan tener acceso a la información digitada.

¹⁰ Las consultas que se han recibido por este medio están vinculadas a solicitudes de refugio denegadas, cambios de categoría migratoria, revisión de documentos y consultas sobre requisitos para laborar en el país.

¹¹ Esto se realiza por medio del Facebook de la Oficina Nacional de la OIM.

¹² El Centro se encuentra ubicado en las oficinas de OIM Costa Rica, articulado con el Proyecto SELMIG, el cual busca facilitar la obtención de los permisos de regularización en Costa Rica para personas migrantes, con el apoyo de instituciones educativas y programas de voluntariados.

¹³ La mayoría de migrantes atendidos solicitan su cita mediante la línea 800-Venezuela.

¹⁴ Aquellos migrantes que indiquen que son familia se procesan y reportan juntos, como grupo familiar.

La asistencia en el Venezuelan Migrant Support Center (MSC) se puede dividir en tres áreas:

1.2.1 Orientación Migratoria

- Verifica la condición migratoria actual de la persona migrante que solicita orientación al Centro, por ejemplo, saber si es solicitante de refugio, solicitante de residencia, bien sea temporal o permanente, entre otras.
- Asegurarse, durante la entrevista, que la persona migrante conoce la variedad de categorías migratorias, especialmente la que se ajusta al perfil del migrante atendido.
- Aclarar la información migratoria, en caso de que la persona migrante presente dudas. Asimismo, permitirle elegir qué condición migratoria va a solicitar.
- Hacer preguntas complementarias socioeconómicas con el objetivo de poder completar la orientación migratoria según los artículos de ley y los reglamentos de migración y extranjería.
- Brindar por parte del abogado de la Organización Internacional de las Migraciones (OIM), la asesoría migratoria legal conforme a las categorías migratorias establecidas en la Ley y el Reglamento de Extranjería.
- Revisar los documentos para la regularización del migrante o el cambio migratorio, en caso de que fuese necesario.
- Elaborar documentos legales con los requisitos correspondientes a cada categoría elegida por la persona migrante.
- Presentar los documentos requeridos en el ente migratorio gubernamental al que compete.
- Se ofrece la posibilidad a las personas migrantes, de ser representadas por un abogado ante la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) para llevarles el trámite migratorio a través de del Proyecto de Migración Selectiva (SELMIG). No obstante, si se detecta un caso de vulnerabilidad, a la persona se la guía para que pueda hacer por sí misma el trámite migratorio y no incurrir en gastos económicos.
- Dar seguimiento del expediente migratorio de la persona solicitante ante el ente gubernamental, después de presentados los documentos, hasta obtener resolución y proceder con pasos finales de obtención del documento de identificación para extranjeros o permiso correspondiente solicitado.
- En caso de rechazo de la solicitud por parte de la Dirección Genral de Migración y Extranjería (DGME), revisar las causas de este y proceder con la presentación de los documentos que califiquen positivamente el permiso de regularización migratoria.
- En caso de que la persona migrante califique o se escoja para ser solicitante de la condición de refugiada, iniciar la coordinación correspondiente para referirlo al punto focal en Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados (ACNUR).

1.2.2. Integración Socioeconómica

- Durante la entrevista se valora si el migrante puede empezar un emprendimiento personal, familiar o una sociedad con otras personas y se procederá a:

- Recibir la información del emprendimiento que quiere desarrollar o que ya está desarrollando la persona migrante.
- Identificar oportunidades de participación sostenible en los mercados laborales locales de migrantes de Venezuela.
- Referir la persona migrante a las instituciones u organizaciones gubernamentales o no-gubernamentales que brindan capacitaciones en temas de emprendimiento. Referir al migrante a las instituciones que le permitirán legalizar su emprendimiento. Referir al migrante a las instituciones que ofrecen servicios de microcrédito para iniciar o expandir su emprendimiento.
Dar seguimiento a los casos referidos y atendidos de los potenciales emprendedores a las diferentes organizaciones e institutos remitidos.
- Analizar la documentación del perfil laboral de la persona migrante. El perfil se incluye en una base de datos del Centro, la cual es compartida con bolsas de empleo del sector privado.

1.2.3. Orientación sobre servicios de salud y educativos

- Prestar atención y preguntar, de ser necesario, sobre la condición de salud física o psicológica de la persona migrante.
- Brindar atención psicosocial a migrantes de Venezuela que muestren problemas emocionales relacionados con su proceso migratorio.
- Coordinar con las autoridades u organizaciones correspondientes para atender posibles necesidades psicológicas y físicas de la persona migrante, según tabla de puntos focales de atención según sea la necesidad. (Ver Anexo V).
- Coordinar con los institutos encargados de la protección de personas de grupos de vulnerabilidad como mujeres víctimas de violencia de género, niños y niñas, personas con discapacidad, etc.
- Definir el perfil educativo del grupo familiar para así proveer información sobre centros de estudio, costos, y requisitos de ingreso.
- Referir a migrantes que desean convalidar sus títulos universitarios, maestrías y demás títulos académicos a la institución a cargo de este trámite¹⁵.
- Dar seguimiento a la situación de tratamiento u atención de la persona migrante en las organizaciones u institutos referidas.

Requisitos

a. Equipo de recurso humano¹⁶

- Coordinador/a del Migrant Support Center (MSC): se encarga de gestionar el funcionamiento del Migrant Support Center (MSC) en términos de administrar los recursos, gestionar el funcionamiento, realizar informes entre otras labores.
- Asistente(s) de proyecto(s): se encarga de realizar las entrevistas a migrantes, atender la línea 800, realizar encuestas Matriz de Monitoreo del Desplazamiento (DTM), investigar temas de contexto, dar seguimiento a los casos atendidos y colaborar con entregas de ayudas.
- Abogado/a(s) especialista en la Ley de Migración: se ocupa de revisar todos los casos recibidos y brindar asesoría legal migratoria a cada uno de ellos.

¹⁵En el caso de Costa Rica, se refiere a los migrantes al CONARE (Consejo Nacional de Rectores) para la respectiva convalidación de títulos.

¹⁶Ver Anexo I: Términos de referencia modelo

- Especialista en Matriz de Seguimiento del Desplazamiento (DTM): analiza la información proveniente de las encuestas de Matriz de Seguimiento del
- Desplazamiento DTM, encuestas que realicen organizaciones sin fines de lucro que brinden apoyo a migrantes de Venezuela o migrantes en general¹⁷ y de otras fuentes sobre los migrantes de nacionalidad venezolana. Organiza jornadas de atención a migrantes fuera del Migrant Support Center (MSC).¹⁸
- Oficial de enlace con el sector privado y las entidades gubernamentales: tiene como funciones articular el establecimiento de mecanismos de coordinación, operación y establecimiento de protocolos de referencia.
- Psicólogo/a para prestar atención psicosocial para migrantes de Venezuela: tiene como responsabilidad brindar asistencia psicosocial a migrantes de origen venezolano que sufren un duelo múltiple, de carácter emocional y migratorio.

b. Equipo tecnológico

- Cada persona debe contar con un escritorio de trabajo y su computadora. Impresora, acceso a la línea de teléfono y Tablet para hacer las encuestas de Matriz de Seguimiento de Desplazamiento (DTM).

c. Infraestructura

- Oficina para el grupo de trabajo completamente equipada con mesas, sillas, computadoras, teléfonos, impresoras y cualquier otro equipo electrónico que se crea necesario.
- Salas de entrevista: disponer de por lo menos dos salas de entrevista para atender a migrantes y garantizar la confidencialidad de la entrevista.
- Sala de espera para recibir a migrantes.
- Servicios sanitarios (baños).

2. Coordinación interinstitucional

- Proceso de diálogo y creación de acuerdos con instituciones gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil que permite asignar responsabilidades según las capacidades institucionales.
- Mapeo y acercamiento a entidades claves
- Identificación de entidades gubernamentales y organizaciones con las cuales coordinar y acordar acciones o acuerdos que permitan brindar una mejor y más Completa asistencia a migrantes.

¹⁷En el caso de Costa Rica se trabaja con la organización Alianza VenCr.

¹⁸Estas jornadas de atención se realizan en comunidades o localidades alejadas del MSC, para todos aquellos migrantes a los que se les dificulta trasladarse hasta la sede del Centro.



2.1 Entidades gubernamentales

2.1.1 Acuerdo con la Dirección General de Migración y Extranjería o su equivalente.¹⁹ Es preciso hacer un acuerdo con el organismo responsable de procesamiento de regularización migratoria en el país. Algunos de los temas a discutir son: proyección de número de migrantes ingresando al país, características de estos migrantes, necesidades de los mismos, procesos u otras medidas migratorias que permita el estatus regular provisional de estos migrantes.

2.1.2 Tribunal Administrativo Migratorio o su equivalente. Reunión con los jueces del Tribunal para discutir temas legales de migrantes venezolanos, como solicitudes de refugio denegadas, apelaciones, etc. Con el fin de que el Centro sea informado oportunamente, por medio de la línea de atención gratuita, sobre estas situaciones y así poder dar el seguimiento necesario a las personas afectadas. A fin de establecer un vínculo se recomienda que la primera reunión con los jueces sea presencial y posteriormente la comunicación podrá continuar por e-mail o por otro medio acordado.

2.2 Organizaciones de la sociedad civil

2.2.1 Afianzar lazos de cooperación con organizaciones que brindan apoyo a migrantes de Venezuela en el país para coordinar los ejes de acción.

2.2.2 Establecer una reunión con fundaciones de apoyo a las mujeres con el fin de crear un contacto de trabajo conjunto, promoviendo alianzas que permitan brindar capacitaciones a aquellas migrantes que así lo deseen, así como apoyar proyectos de emprendimiento de mujeres migrantes.

Metodología de trabajo para la coordinación interinstitucional

1. Reuniones periódicas donde se revisan los puntos de acción, actividades, metodologías.
2. Grupo de intercambio de información por WhatsApp u otros medios con las partes interesadas e involucradas, como representantes del gobierno en temas migratorios, y de organizaciones sin fines de lucro que brinden apoyo a migrantes de Venezuela y a mujeres migrantes.
3. Reuniones mensuales con organizaciones de asistencia y apoyo a migrantes de nacionalidad venezolana que existan en el país.

¹⁹ En el caso de Costa Rica, el acuerdo con la Dirección General de Migración y Extranjería solicitaba la incorporación de un grupo de ayuda conformado por funcionarios de la OIM para resolver casos dentro de la DGME, por un periodo determinados de acuerdo a la disponibilidad de fondos.

Requisitos

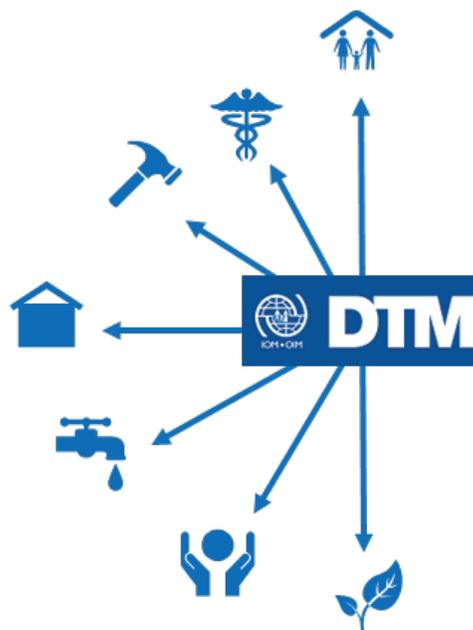
a. Equipo de recurso humano

Oficial de enlace con el sector privado y las entidades gubernamentales: articula el establecimiento de mecanismos de coordinación, operación y establecimiento de protocolos de referencia.

3. Encuestas de Matriz de Monitoreo del Desplazamiento

La matriz de seguimiento de desplazamiento (DTM) es un sistema para seguir y monitorear el desplazamiento y la movilidad de las poblaciones a través del tiempo, monitoreando tendencias y dinámicas en poblaciones, necesidades y flujos.²⁰

Este componente de Matriz de seguimiento de desplazamiento (DTM) no es indispensable en el establecimiento del Centro, sin embargo, dada la coyuntura de contextos en la región, se sugiere y detalla este componente. La encuesta se puede llevar a cabo en el Centro de Referencia para Migrantes Venezolanos (CRMV) o en cualquier sitio de afluencia de migrantes de nacionalidad venezolana, como jornadas de orientación, centros de información para solicitantes de refugio, centros de capacitación, restaurantes, iglesias, etc.



²⁰ Displacement Tracking Matrix. Matriz de Seguimiento de Desplazamiento. Disponible en: https://displacement.iom.int/system/tdf/DOE%20Infosheet%20-%20DTM%20v12.0_20180308_SP.pdf?file=1&type=node&id=2335.

Estructura de la entrevista

- Información sobre dónde viven: Si viven en casa propia, alquilada o viven en un cuarto.
- Información sobre la ocupación de la persona migrante en su país de origen.
- Información sobre si la persona migrante tiene habilidades, especialmente aquellas que le permitan desarrollarse en este país.
- Información sobre si la persona migrante sufre de alguna enfermedad crónica o requiere de algún tratamiento médico que en su país de origen no es posible recibir.
- Información sobre nivel de escolaridad tanto del migrante como el de sus dependientes.

Análisis y uso de la información

Se realiza un análisis de información para identificar tendencias en la migración de personas venezolanas, incluyendo la ruta migratoria, vulnerabilidades, necesidades, etc., para que cada misión pueda dar recomendaciones a gobiernos nacionales y a nivel regional de la mejor manera de apoyar a la población venezolana fuera de Venezuela.

La información recopilada de las encuestas se almacena en un base de datos de la OIM, anónima y agregada, para el uso exclusivo de la Organización. El análisis de la información es responsabilidad del personal de la Organización Internacional de las Migraciones (OIM)²¹, quienes revisan los datos y generan informes con análisis general, que se publica para uso de terceros.

Requisitos

a. Equipo de recurso humano:

Especialista en Matriz de Seguimiento del Desplazamiento (DTM):

Analiza la información proveniente de las encuestas DTM, encuestas que Realicen organizaciones²² sin fines de lucro que brinden apoyo a migrantes venezolanos o migrantes en general y de otras fuentes sobre los migrantes venezolanos.

Organiza jornadas²³ de atención a migrantes fuera del Migrant Support Center (MSC) .

b. Equipo tecnológico:

Tablets o teléfono celular con sistema operativo Android

Computadora para la realización del procesamiento de datos²⁴ y realización de informes.²⁵



²¹ Disponible a través de la plataforma: <https://flow.iom.int/>.

²² En el caso de Costa Rica se trabaja con la organización Alianza VenCr.

²³ Estas jornadas de atención se realizan en comunidades o localidades alejadas del MSC, para todos aquellos migrantes a los que se les dificulta trasladarse hasta la sede del Centro.

²⁴ Tener en cuenta que el software para aplicación móvil Kobo sólo está disponible Android

²⁵ Este equipamiento tiene que contar con el paquete de Microsoft Office para la utilización de Word y Excel.

4. Comunicación organizacional

4.1 Comunicación (prensa-relaciones públicas-publicidad).

El equipo de comunicación de donde se instala el centro debe ofrecer el servicio de promover lo que se realiza en el centro y dar información en redes sociales de los cursos y actividades que se ofrecen semanalmente en el mismo. La comunicación enfocada en el proyecto se dirige a la población de migrantes venezolanos que se encuentran actualmente en el país, generando contenido específico para esta población y visibilizando el programa y a la OIM ante la sociedad.

Creación de un área de comunicación

- Identificar al público al cual se desea llevar el mensaje, mediante un espacio físico adecuado para una unidad de comunicación.
- Con equipo tecnológico idóneo para las labores y coberturas en materia de comunicación.
- Administrar de las redes sociales, enlace con medios de comunicación generando contenido informativo.

Requisitos:

a. Recurso humano:

- Oficial de comunicación del país donde se abra el centro de referencia.
- Profesional en diseño gráfico que asista en las tareas de diseño.
- Profesional en manejo en redes sociales y comunicación.

b. Equipo tecnológico:

- Computadoras con buena memoria, tarjeta de video, amplio monitor, con acceso a internet, especiales para el diseño gráfico con su respectivo mouse.
- Licencias del paquete adobe, donde este los sistemas de diseño.
- Licencias de office para los nuevos equipos.
- Teléfono celular de alta generación, con sistema Android, memoria alta y con la mejor cámara del mercado, para desarrollar fotografía, video, entrevistas, generar contenido en redes sociales y mantener comunicación con los medios de comunicación.
- Monopie y trípode para utilizar con el teléfono en grabaciones.
- Adaptador para el celular.
- Micrófonos de solapa y de exterior para el celular.
- Estructura móvil de fondo para crear videos y fotografías editables.

- Disco duro externo para crear un banco de fotografías, artes, videos, audios y comunicados de prensa.
- Grabadora de audio digital.

c. Infraestructura

- Oficina para el grupo de trabajo completamente equipada con mesas, sillas, computadoras, pizarra y amplia para montar el mini estudio de fotografía y aislada.

Anexos

Anexo I

Modelo Términos de referencia del staff

a) Coordinador de Migrant Support Center (MSC).

- Participar en la selección del grupo de trabajo del VMRC, como pasantes, consultores y demás personal de apoyo que permita el desarrollo del proyecto. Supervisar que el personal cumpla con las funciones establecidas en los términos de referencia de cada uno.
- Supervisar el funcionamiento del Migrant Support Center (MSC), agenda de citas, atención de citas, remisión de casos a otras instituciones, revisión de los casos vulnerables, seguimiento a trámites migratorios.
- Apoyar a la ejecución de las encuestas DTM que se programaron para el proyecto.
- Ser el punto focal con sociedad civil con el fin de coordinar el trabajo conjunto que permita cumplir con los objetivos del proyecto.
- Desarrollar los protocolos de atención del Migrant Support Center (MSC) y toda la información documental necesaria para el funcionamiento del proyecto de ayuda a migrantes de Venezuela.
- Desarrollo de las campañas informativas definidas para el proyecto. Dirigir los componentes que se van a desarrollar en las campañas informativas y autorizar la publicación del material que se va generando semanalmente.
- Realizar el Sit Rep quincenal para el donante, donde se informan todos los avances el Plan Regional del país correspondiente.
- Concertar alianzas con el sector privado, instituciones educativas, instituciones gubernamentales y no gubernamentales que permitan el desarrollo y funcionamiento del proyecto.
- Participar en la selección y reclutamiento del personal de reforzamiento institucional prestado a la Dirección General de Migración y Extranjería. Hacer seguimiento a la gestión de ellos en Dirección General de Migración y Extranjería (DGME).

b) Especialista en Asesoría Legal Migratoria

- Recibir en su despacho o sala de entrevistas a las personas migrantes según la cita agendada, con el fin de determinar según su caso cuál sería la opción migratoria que deba aplicarse a su caso.
- Tramitar los casos, ya sea guiando al migrante o representándolo ante la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME).
- Apoyar en los trámites administrativos del Venezuela Migrant Support Center (MSC).
- Apoyar en el protocolo de referencia en instituciones gubernamentales y no gubernamentales del proyecto.
- Dirigir a los pasantes del centro en la recopilación de información de Matriz de Seguimiento (DTM), los listados de atención, remisión de casos.
- Referir los casos de refugio a las Organizaciones no Gubernamentales (ONG) autorizadas a dar seguimiento a este tipo de casos.

c) Términos de referencia para el cargo de Asistente de proyecto

- Atender la línea telefónica del 800-Venezuela, agendar citas o referir la consulta recibida telefónicamente al área encargada.
- Realizar la encuesta DTM a cada migrante, bajo su consentimiento.
- Recibir y atender las citas de migrantes de nacionalidad venezolana.
- Apoyar en los informes concernientes a los casos recibidos en el Centro de Asistencia Migratoria.
- Asistir a los trámites de migrantes en sus trámites en Dirección General de Migración y Extranjería (DGME).

d) Consultor en atención psicosocial para migrantes venezolanos

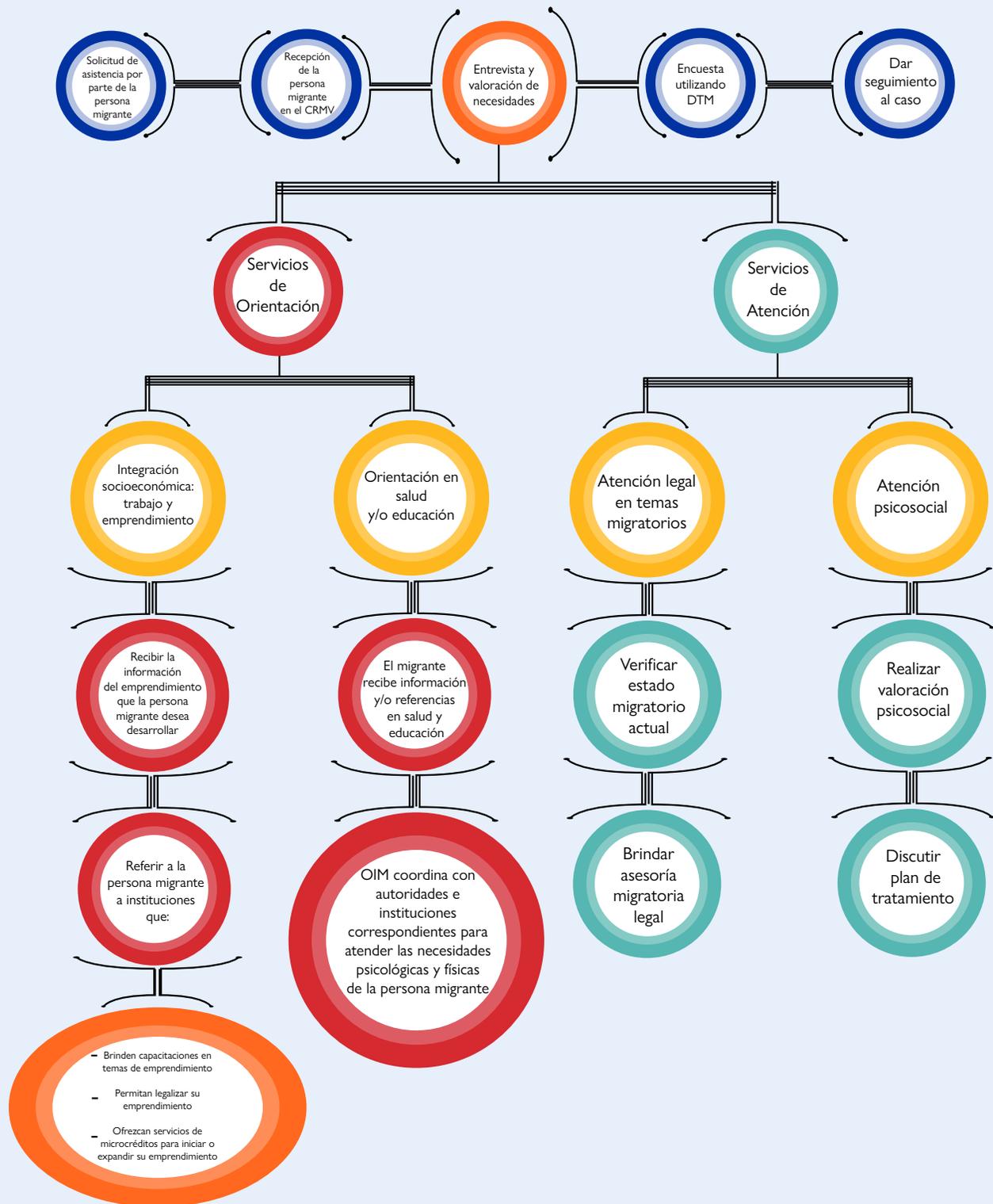
- Desarrollar un protocolo de abordaje psicosocial para migrantes que pueden beneficiarse de la asistencia psicosocial.
- Programar quincenalmente jornadas de contención emocional de forma grupal.
- Detectar los posibles casos a tratar individualmente.
- Referir los casos a otros especialistas o servicios sociales del sector público o privado, para satisfacer otras necesidades.
- Crear grupos de apoyo de los que asistan a las jornadas grupales.

e) Consultor en comunicación

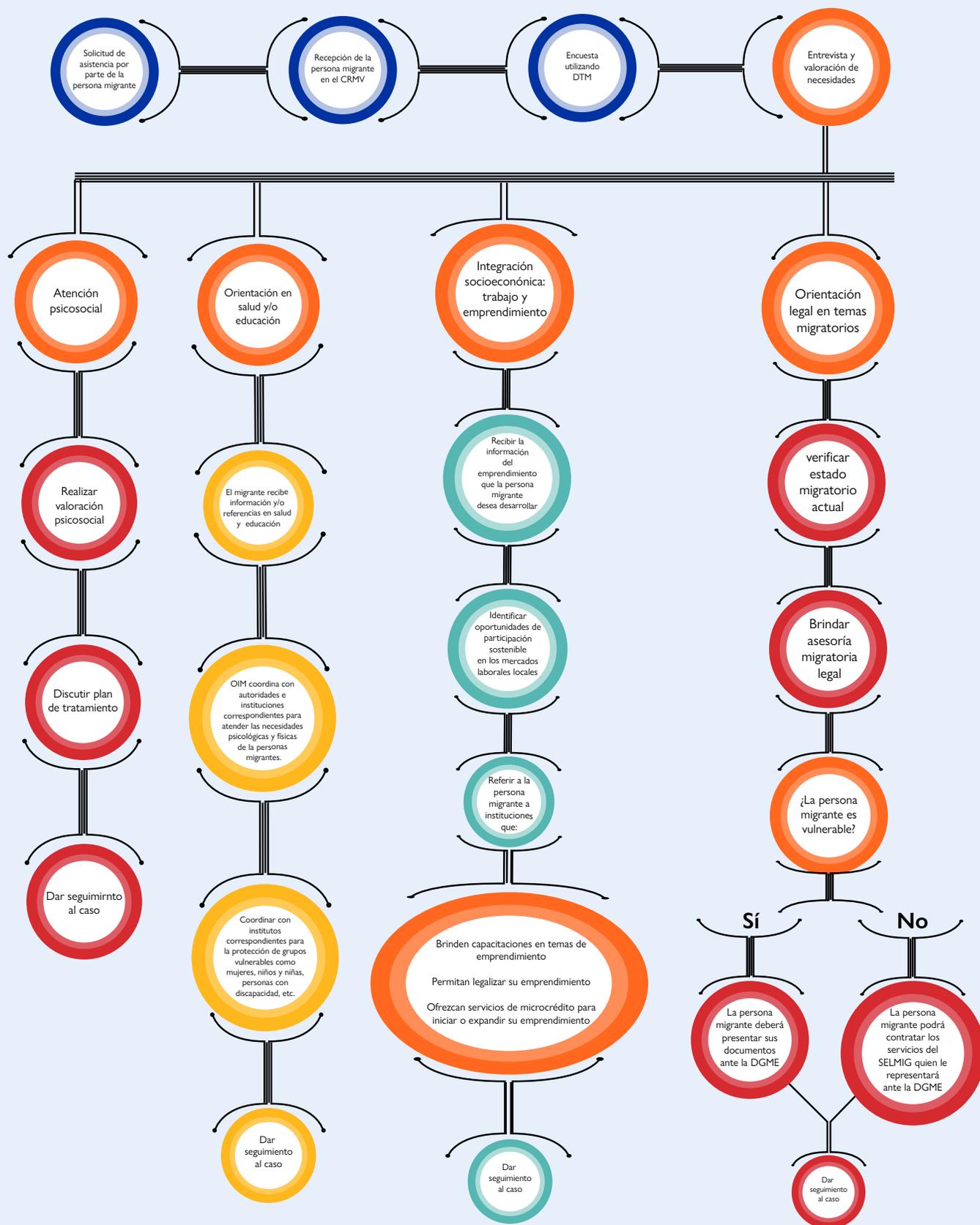
- Desarrollar un plan de comunicación para visibilizar el proyecto 800 Venezuela.
- Ejecutar y controlar el plan de comunicación.
- Gestionar eficazmente la comunicación e imagen del proyecto a nivel interno y apoyando la visibilidad de la imagen a nivel externo.
- Promover y coordinar nuevas tendencias de comunicación, para el alcance de la población meta del proyecto.

Proceso de atención en el CRMV

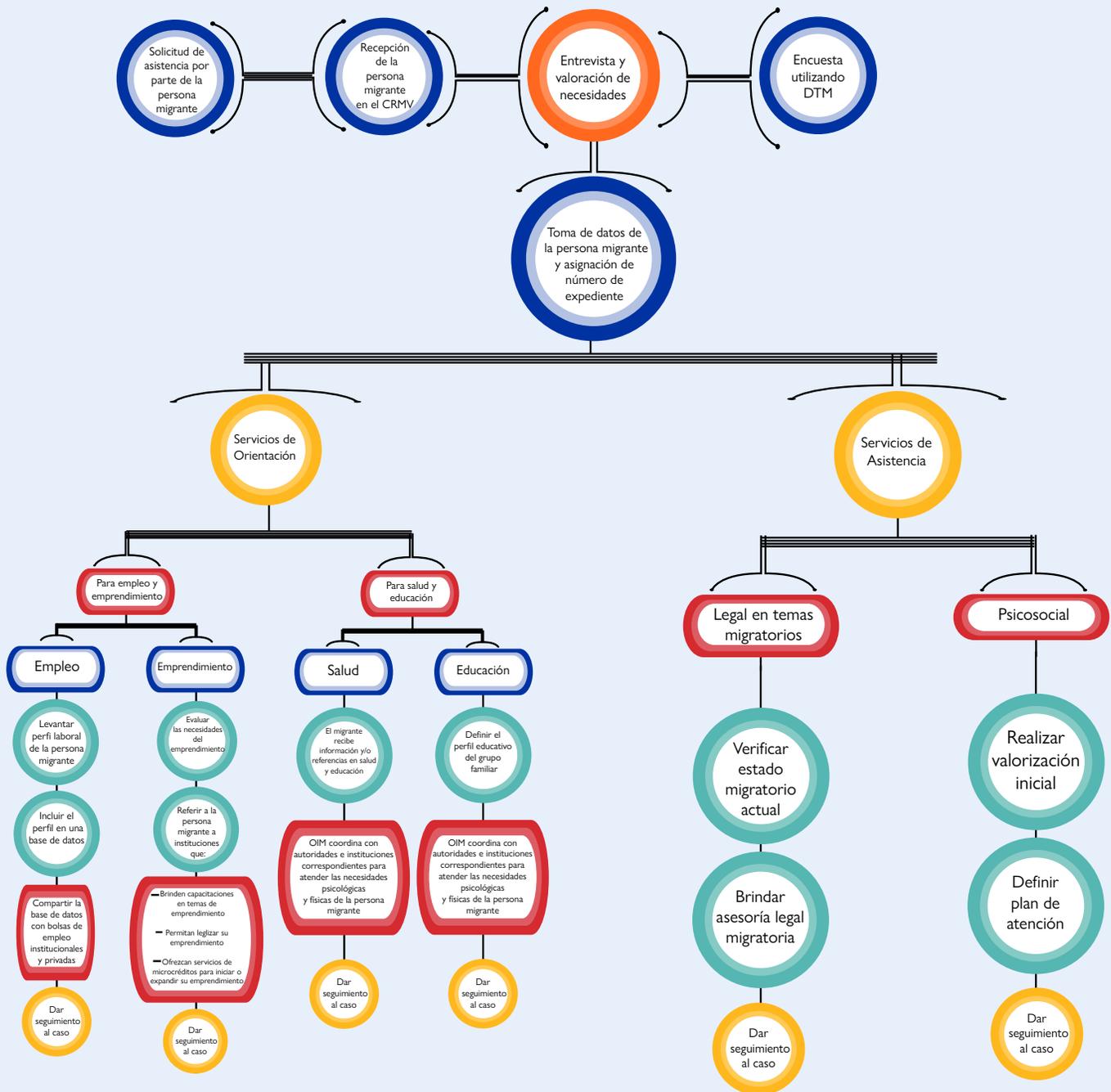
PROCESO DE ATENCIÓN A MIGRANTES EN EL CENTRO DE REFERENCIA PARA MIGRANTES VENEZOLANOS (CRMV)



PROCESO DE ATENCIÓN A MIGRANTES EN EL CENTRO DE REFERENCIA PARA MIGRANTES VENEZOLANOS (CRMV)



PROCESO DE ATENCIÓN A MIGRANTES EN EL CENTRO DE REFERENCIA PARA MIGRANTES VENEZOLANOS (CRMV)



Anexo III

Listado de atención

No.	Número de caso	Código de caso	Fecha de Atención (DD/MM/AAAA)	Nombre	Documento de identificación	Notas	Referido por tercero	Teléfono	Ubicación	Estatus	Sexo	Menor de edad	Estatus Migratorio
1													
2													
3													
4													

Datos VMRC entrevista

No.	Apellido.	Nombre	# carnet de solicitud de refugio/DIMEX	# Expediente	# Pasaporte	Residencia en CR	Estado civil	Correo Electronico	Cel/TeI	Edad	Dependientes	Trabajo/ Ocupación en CR	Observaciones	Nivel de educación	Trabajo/ Ocupación en VN	Países de tránsito	Fecha de atención en VMRC	Menor de edad		
1																				
2																				
3																				
4																				

Tabla de puntos focales

Refugio	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados (ACNUR)	506-22420700 e-mail: cossa@unhcr.org
	Internacional Refugee Education Trust (RET)	506-22932611 e-mail: info.Costa-Rica@theRET.org
	Hebrew Immigrant Aid Society (HIAS)	506- 4020-1011 e-mail: infocostarica@hias.org
	Dirección General de Migración y Extranjería Costa Rica (DGME)	506- 2299- 8100
	Tribunal Administrativo Migratorio (TAM)	506-2253-4854 e-mail: tam@mgp.go.cr
Diferente a refugio	Dirección General de Migración y Extranjería Costa Rica (DGME)	506- 2299- 8100
	Selmig de la Organización Internacional de las Migraciones	506-22125315 e-mail: selmigcostarica@iom.int
Salud	Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)	Oficina Central. Calle 5 y 7 San Jose 506-2539-0000
Asistencia	Instituto Nacional de la Mujer (INAMU)	Oficina Central. Dirección: Costado Oeste del Mall San Pedro, Oficentro SIGMA, San José, Costa Rica. Teléfono: 2527-8400
	Consejo Nacional de la Persona Adulta (CONAPAM)	Dirección: San José, B° González Lahman, Ave. 6, Calle 25. Del Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones, 100 metros norte. Teléfono: 2223-8283
	Patronato Nacional de Infancia (PANI)	Oficina Central. Dirección: Avenidas 10 y 12B, calle 21, 100 metros al este de la Escuela República de Chile. Barrio Luján, San José, Costa Rica. Teléfono: 2523-0700
	Concejo Nacional de personas con discapacidad (CONAPDIS)	200m Norte del cementerio Jardines del Recuerdo, carretera a Heredia. 506- 2562-3149 www.conapdis.go.cr
Educación	Ministerio de Educación pública (MEP)	Edificio Rofas. Frente al hospital San Juan de Dios Paseo Colón. 506-2258-0764. www.mep.go.cr
Trata de personas y tráfico ilícito de migrantes	Coalición Nacional contra el tráfico ilícito de migrantes y trata de personas (CONATTI)	Dirección: costado sur del parque Perú, Rohrmoser, San José. Teléfono: 2290- 2703
Alojamiento	Casa Ridgway	506-2222-1400 e-mail: casaridwaycr@gmail.com