



## **Reglamento para la Evaluación de Organizaciones del Sector Privado**

El Sello *Vivir la Integración* del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), reconoce el compromiso del Sector Privado que contribuye al desarrollo de la sociedad.

### **1º-. Sobre el Sello Vivir la Integración**

El sello *Vivir la Integración* es un distintivo otorgado a aquellas organizaciones que incorporan dentro de sus políticas y planes estratégicos, proyectos y actividades que tengan como centro de acción la atención de las necesidades de personas refugiadas, y que colaboren con la integración de estas personas a la sociedad.

Esta certificación tiene como objetivo identificar y reconocer la labor del sector privado en el reconocimiento, la protección y la promoción de los derechos humanos de la población refugiada en Costa Rica.

### **2º-. Sobre la condición de Refugio**

La condición de refugio es aquella que las autoridades competentes han reconocido a una persona, la cual ha huido de su país de origen debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, género, pertenencia a un determinado grupo social, u opiniones políticas.

El contexto en el cual se presenta la condición de una persona refugiada, conlleva elementos sociales, culturales, económicos y psicológicos. Es un cambio radical que implica la incorporación en una nueva sociedad, dejando atrás su hogar, su familia, su empleo y su arraigo. Sin embargo, más allá de las dificultades que constituyen la condición de refugio, se debe reconocer el aporte que estas personas ofrecen para el desarrollo, con sus talentos, destrezas, habilidades y conocimientos.

Por ello, se debe procurar su integración de la manera más óptima, justa y digna, con la sensibilidad para comprender su situación y con la flexibilidad necesaria para acelerar su incorporación.

### **3º-. El aporte del sector privado**

El sector privado como generador de empleo, de oportunidades para el desarrollo y como eje fundamental de la sociedad, tiene un rol protagónico en la facilitación del proceso de integración socioeconómica de las personas refugiadas; procesos articulados entre distintos sectores productivos y la sociedad misma.

Su compromiso con estas personas buscará atender las necesidades sociales, económicas y psicológicas, no solamente con la disposición de oferta laboral justa, sino con programas de sensibilización sobre las implicaciones de ser refugiado.

Bajo esquemas de Responsabilidad Social Empresarial, la organización proyectará en el entorno en el que se desenvuelve, los resultados de sus programas, facilitando la incorporación de los refugiados en una sociedad sensibilizada con sus situaciones, y que acepte y reconozca todos sus derechos, sus capacidades y sus aportes al desarrollo del país.

### **4º-. Aportes del Sello *Vivir la Integración***

Las empresas portadoras del sello reconocen las diversas situaciones que experimentan las personas refugiadas, y las abordan con la implementación de políticas y programas de responsabilidad social destinados a la mejora de la calidad de vida de los refugiados; así como a la sensibilización de la sociedad en general, en procura de la defensa de los derechos de los refugiados, al crear un entorno integrador.



La empresa privada que obtiene el sello *Vivir la Integración*, demuestra con satisfacción su compromiso con el desarrollo de la sociedad costarricense. Ese compromiso reconoce y protege los derechos fundamentales de las personas refugiadas, a quienes integran en la dinámica de la sociedad.

Así, aquellas organizaciones del sector privado que realmente vivan la integración, serán reconocidas como socialmente responsables, y formaran parte de los esfuerzos mundiales que distintos actores están realizando para alcanzar la paz global, la integración de las sociedades y la búsqueda del bienestar de las naciones, el crecimiento económico y la eliminación de las desigualdades.

#### **5º-. Beneficios del Sello *Vivir la Integración***

La organización del sector privado que ostenta el sello *Vivir la Integración*, contará con una serie de beneficios, y a su vez, sus beneficios se verán plasmados en la sociedad en general.

Su reconocimiento como organización Socialmente Responsable responde a su compromiso con el desarrollo integral de las sociedades. Al comprender las condiciones en las que se desenvuelven las personas refugiadas, se convierte en un promotor de la integración y del crecimiento en general.

Más allá de ser un soporte para las personas refugiadas, el sector privado se convierte en la herramienta mediante la cual estas personas pueden aportar sus conocimientos y habilidades a la sociedad, al sector productivo nacional y a la empresa misma.

Como portadora del Sello *Vivir la Integración*, formará parte del grupo de organizaciones pioneras a nivel mundial en hacer la integración de las personas refugiadas, parte integral de su funcionamiento día con día. De esta forma, en

conjunto con el ACNUR, se proyectará tanto a nivel nacional como internacional, todos los esfuerzos realizados por la organización. Así también podrá ser partícipe de diferentes actividades a nivel global, en las cuales se discuta la situación de los refugiados, y pueda exponer por si misma sus logros y buenas prácticas en pro de la integración de las personas refugiadas.

## **6º. Objetivos**

- a. Promover el respeto de los Derechos Humanos como base fundamental para el desarrollo de las sociedades.
  
- b. Promover la integración de las personas refugiadas a la sociedad costarricense mediante acciones coordinadas entre el Sector Privado, Sector Público, Academia, Gobiernos Locales y Organizaciones no Gubernamentales.
  
- c. Crear una cultura integradora, respetuosa y que reconozca los derechos de las personas refugiadas y los aportes que las mismas pueden realizar.
  
- d. Sensibilizar a las organizaciones, su estructura funcional y todos sus colaboradores, así como al entorno en el que la misma se desenvuelve, respecto a las situaciones que las personas refugiadas enfrentan en temas sociales, culturales, económicos y psicológicos.
  
- e. Crear espacios por medio de los cuales las personas refugiadas puedan hacer uso de sus habilidades y sus conocimientos, incorporando todos sus aportes a los programas de desarrollo de la sociedad costarricense.
  
- f. Fomentar la apertura de oportunidades laborales para que las personas refugiadas puedan tener un proceso de integración y desarrollo personal y social óptimo, en cumplimiento absoluto de sus derechos.



g. Incentivar alianzas estratégicas y trabajos coordinados para facilitar el acceso de las personas refugiadas a servicios básicos, de vivienda, alimentación, salud y educación.

h. Generar metodologías de trazabilidad y seguimiento de las acciones tomadas por las organizaciones de los diferentes sectores del país respecto a la condición de refugio, procurando la consecución de un manual de buenas prácticas para su aplicación a nivel mundial.

### **7º-. Alcance**

El presente reglamento contiene los lineamientos para la evaluación interna de la Organización del Sector Privado, en pro de considerarse como portadora del Sello Vivir la Integración.

La evaluación se realizará para las actividades desarrolladas en Costa Rica por cualquiera de sus agencias o por la casa matriz de la organización.

Se entenderá como Organización del Sector Privado la empresa o unidad económica y productiva cuyas decisiones y acciones tengan repercusión en el entorno. Excluye a aquellas organizaciones que califiquen como Organizaciones del sector Público, Instituciones Académicas (Academia), Gobiernos locales u Organizaciones No Gubernamentales (ONG'S)

### **8º-. Términos**

**Refugiado:** persona que solicita a las autoridades competentes la asignación de la condición de refugio, debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, género, pertenencia a un determinado grupo social, u opiniones políticas.

Su reconocimiento como persona refugiada será incluso desde realizada la solicitud, en tal caso, debe portar el documento provisional debidamente emitido por las autoridades. A partir del momento de la solicitud de su reconocimiento como refugiado, y hasta tres meses después de haberla realizado, la persona se encuentra bajo la cobertura legal para su incorporación al mercado laboral, con recomendación escrita de las autoridades competentes.

**Dirección o alta dirección:** los departamentos o los puestos de las empresas u organizaciones del sector privado encargadas de la toma de decisiones, del control y la gerencia de todas las actividades de la misma y de sus colaboradores.

**Organización del sector privado:** entiéndase como la empresa o unidad económica y productiva del sector privado cuyas decisiones tengan repercusión en el entorno. Para los fines del presente se entenderá como una unidad a la organización o empresa, salvo en los emplazamientos en los que se hable directamente de algún departamento o encargado de departamento.

**Colaboradores de la organización:** todas las personas dentro de la empresa u organización del sector privado que forman parte del funcionamiento de la misma. No hay distinción en el nivel dentro de la estructura por puesto, condición o forma de relación laboral.

El compromiso de la empresa u organización del sector privado va más allá de su estructura interna, y debe promoverse la protección de personas refugiadas incluso en los casos en los que las actividades dependan de proveedores externos.

**Ordenamiento jurídico:** se refiere a la jerarquía legal de la República de Costa Rica, desde los Acuerdos Internacionales, hasta los reglamentos, normativas y decretos, entre otros, sin excepción.

Desde la óptica de acción del Derecho Privado, significa que la empresa realiza sus actividades siempre que no estén tipificadas en el ordenamiento jurídico como un delito, o destinadas a convertirse en uno. Las actividades deben estar enmarcadas en el cumplimiento de los deberes y las responsabilidades que fijan las leyes.

**Derechos laborales:** todos los derechos que cubren a los trabajadores según el ordenamiento jurídico, sin distinción de la nacionalidad o categoría migratoria de las personas.

**Salud:** condiciones que generan y propician el bienestar físico, mental, social, emocional y espiritual de las personas. Estas condiciones están dadas por el entorno en el cual las personas se desenvuelven.

Además, la salud implica acceso a los servicios de atención que sean requeridos por las personas, según el sistema de seguridad social del país y conforme lo estipula la normativa laboral.

**Seguridad social:** todas las disposiciones de responsabilidad patronal derivadas de las relaciones laborales remuneradas frente a la Caja Costarricense de Seguro Social.

**Entorno de la persona refugiada:** es el medio en el cual la persona refugiada se desenvuelve. Está conformado por elementos sociales, culturales, económicos, psicológicos y espirituales, los cuales permiten la comprensión de la situación de desarraigo y persecución que enfrentan.

**Entorno:** es el medio, en el cual las acciones y las decisiones de la organización tienen una afectación directa.

**Responsabilidad Social Empresarial:** actividad que realiza la organización mediante programas destinados a la retribución de la sociedad en general y de sus colaboradores. Entendida bajo las normativas internacionales como programas integrales de atención de necesidades del entorno.

La Responsabilidad Social es más que sólo la actividad de retribución, implica un compromiso con la sociedad y los depositarios de los programas, con el fin de potenciar el desarrollo.

**Proyección social:** son las iniciativas destinadas a influir de manera positiva en el entorno en el que se desenvuelve la organización. Pueden ser incluso los resultados de los programas de Responsabilidad Social Empresarial.

La proyección social evidencia el compromiso de la empresa del sector privado con el desarrollo de las sociedades y del país en general.

#### **9º-. Proceso de solicitud**

La organización del sector privado interesada en la adquisición del sello *Vivir la Integración*, hará una solicitud mediante comunicación formal y escrita dirigida al ACNUR, en la cual demuestra su intención de optar por la certificación.

Las comunicaciones de la Comisión se realizarán por el mismo canal en el que se hicieron las solicitudes. Por lo cual, se debe indicar claramente la dirección de correo electrónico, el número telefónico, la dirección física, la persona encargada de recibirla y el departamento de la empresa al que se dirige.

La solicitud debe ser acompañada con la lista de emplazamientos enumerados en el presente documento debidamente completa. La respuesta a los emplazamientos será de “Sí” en los casos en los que se cumpla y de “No” en los casos en los que no se cumpla o se encuentre en proceso de adopción.



En un periodo no mayor a 30 días hábiles, la Comisión comunicará la organización la recepción de la documentación aportada. Es responsabilidad de la organización asegurarse de que la información esta completa, es fidedigna y no contiene datos ni testimonios falsos.

### **10º. Justificación de las respuestas**

Cada uno de los emplazamientos contestados por la organización, indistintamente de la respuesta, deben ser explicados y justificados mediante los documentos probatorios que la organización considere pertinentes. El objetivo es que la comisión evaluadora conozca la situación real a la que la empresa hace referencia. Es responsabilidad de la organización que toda la información sea fidedigna y no contenga datos ni testimonios falsos, o que obstaculicen la realidad de la situación.

Toda la documentación que se aporte como prueba del cumplimiento de los emplazamientos será sometida a evaluación por parte de la Comisión. La organización observará que dicha documentación y toda prueba aportada sea real, observable y medible. Es potestad de la Comisión indicar que la información no sustenta de manera deseable la respuesta del emplazamiento, ante lo cual puede solicitar en cualquier momento del proceso de evaluación de la información, que se rectifique, explique o aporte mayor documentación probatoria.

En aquellos casos en los que no se cuente con documentación sea por incumplimiento o sea por la naturaleza de la tarea desarrollada y la forma en la que se expresan sus resultados, la organización puede aportar un escrito en el cual, indique como mínimo los siguientes elementos:

a. Cuando se cumpla con el emplazamiento, pero la organización no tenga la capacidad de aportar documentación probatoria de ninguna índole, justificando que

no se ha recopilado la información de manera adecuada, debe mediante escrito probar que sus acciones han tenido resultados efectivos, aportando los objetivos, las metas esperadas y un resumen de los resultados, en aquellos casos en los que aplique. Como buena práctica, se recomienda incorporar a su respuesta testimoniales de personas beneficiadas con sus proyectos, refugiadas o no.

b. Cuando se cumpla con el emplazamiento, pero la organización no tenga la posibilidad de aportar documentación probatoria de ninguna índole, justificando que por temas de seguridad de la información, secreto comercial o vulneración de su privacidad o de terceros no se adjuntan documentos probatorios, debe mediante escrito indicar la situación y explicarla de forma clara y con argumentos válidos. Es potestad discrecional de la Comisión solicitar más información a la organización, sea documental, por entrevista o mediante visita en sitio<sup>1</sup>.

c. Cuando por incumplimiento del emplazamiento, la organización no tenga la capacidad de aportar documentación probatoria de ninguna índole, y tenga como justificante que la falta se debe a la naturaleza de las actividades y del funcionamiento normales, debe realizar una explicación clara de la situación de incapacidad de cumplir el criterio evaluado. Ante estos casos, la organización puede hacer uso de la respuesta No Aplica, pues está fuera del rango de sus posibilidades. Toda justificación será detalladamente evaluada por la Comisión.

d. Cuando por incumplimiento del emplazamiento, la organización no tenga la capacidad de aportar documentación probatoria de ninguna índole, debe mediante escrito expresar su intención real de cumplir con el criterio evaluado, indicando la o las iniciativas a implementar, sus objetivos, metas esperadas y los plazos en los que ejecutará la acción, así como el plazo en el que espera obtener resultados.

---

<sup>1</sup> En los casos en los que la Comisión crea pertinente la realización de visitas en sitio, debe anunciarlo a la organización objeto de revisión con no menos de treinta días hábiles antes de llevarla a cabo. La Comisión incluirá en su comunicación los objetivos de la visita y la documentación que espera poder analizar. Todas las visitas en sitio respetarán toda potestad de la organización de negarse a la misma, así también de respetar la información identificada como vulnerable.

e. Cuando por incumplimiento del emplazamiento, la organización no tenga la capacidad de aportar documentación probatoria de ninguna índole, pero se encuentra en proceso de adopción de las acciones para el cumplimiento de los criterios sobre los que se le consulta, debe demostrar la iniciativa o proyecto, los objetivos del mismo, los avances obtenidos, garantizar su seguimiento y una fecha aproximada en la que espera obtener resultados de su implementación. Como buena práctica, se recomienda que la organización recurra al ACNUR para que en conjunto se realicen evaluaciones sobre los planteamientos y opciones de mejora. Cuando a pesar de la presentación de la documentación probatoria pertinente, la Comisión indique que la organización no se encuentra en cumplimiento real del emplazamiento, la Comisión expresará los argumentos que la hicieron tomar esa decisión, ante lo cual:

a. La Comisión puede solicitar la rectificación de la información, ante lo cual dictará el periodo para la realización de la rectificación, que no puede ser menor a 30 días hábiles.

b. La Comisión argumenta que la información presentada es suficiente para descartar el cumplimiento del emplazamiento, ante lo cual, la organización contará con un plazo de quince días hábiles para solicitar la reconsideración, si lo creé pertinente, aportando más documentación probatoria y argumentando su posicionamiento.

### **11º.-Evaluación y comisión evaluadora**

La Comisión Evaluadora será nombrada según los criterios del ACNUR. Con base en su respectivo Reglamento, la Comisión se reunirá para analizar las solicitudes recibidas y será la encargada de decidir cuáles de las solicitudes son aceptadas para el otorgamiento del sello.

Las solicitudes que satisfactoriamente sean remitidas al ACNUR, comenzarán en su proceso de evaluación por parte de la Comisión, según se especifica en el reglamento.

Aquellas organizaciones que no reciban la certificación, recibirán un escrito con las razones valoradas por la Comisión. Este documento contendrá las recomendaciones que la Comisión considera necesarias para el otorgamiento del sello.

El proceso de evaluación se llevará a cabo en dos etapas. Una primera en la cual la comisión delegará en dos o más de sus integrantes, la revisión de la información aportada y su pertinencia según lo solicitado en el presente reglamento. En la segunda etapa se lleva a cabo el análisis a fondo de la información que la organización incorpora en su aplicación.

En ambas etapas de la evaluación, la Comisión puede solicitar la presentación de rectificaciones en la información, o la incorporación de más documentos probatorios para sustentar sus respuestas. La solicitud la puede emitir la Comisión en cualquier momento de la evaluación, para lo cual se otorga a la organización evaluada un plazo e quince días a partir de la solicitud formal por parte de la Comisión, con un único periodo de prórroga por un lapso igual al inicial.

## **12º-. Seguimiento de las acciones**

Con el objetivo de asegurar la continuidad de los esfuerzos de las organizaciones respecto a la aceptación e integración de personas refugiadas, la empresa privada se someterá a los procesos de evaluación y control para el seguimiento de sus iniciativas y cumplimiento de objetivos.

Los procesos de seguimiento se llevarán a cabo de manera anual, y deben seguir las determinaciones que solicite ACNUR durante el respectivo periodo de



evaluación. En caso de que por las circunstancias o por determinación del ACNUR existan cambios en los requisitos solicitados, deberá informarse a la organización con al menos 3 meses de antelación a la presentación de los documentos de seguimiento todos su requerimientos.

La organización preparará un documento mediante el cual demostrará la evolución de sus esfuerzos dirigidos a mejorar las condiciones de los refugiados, incluyendo los resultados de las metodologías de control y seguimiento con las que cuente la organización.

El informe se acompañará con un documento en el que se indiquen las áreas de mejora o de atención y las formas en las que se propone atender las mismas.

### **13º-. Sobre actividades coordinadas con ACNUR**

Dentro de los requisitos fundamentales para la adquisición del sello *Vivir la Integración*, se enumeran actividades de inducción realizadas en coordinación con ACNUR. Estas actividades incluyen desde charlas, programas de formación y capacitación las cuales deben ser coordinadas durante el proceso de solicitud del sello.

ACNUR pondrá a disposición de la organización los profesionales encargados de las actividades, así como los materiales que se utilizarán para llevar a cabo la misma.

La coordinación de las actividades se realizará con al menos dos meses de anticipación a la fecha propuestas de realización de las mismas. ACNUR será el encargado de indicar los plazos, las fechas y demás elementos logísticos en plena coordinación con los encargados de la empresa.

#### **14º-. Criterios de evaluación.**

Los criterios de evaluación para optar por el sello se dividen en tres grupos de elementos fundamentales (estructura organizacional, entorno y sociedad, condición de refugio).

Acorde con los objetivos del sello *Vivir la Integración*, el sector privado es parte fundamental para el desarrollo de las personas refugiadas, no solo por las oportunidades laborales y de desarrollo profesional, sino por la capacidad de las organizaciones de impactar en el entorno en el que se desenvuelven, promoviendo la sensibilización y el respeto por los derechos de los refugiados.

#### ***Estructura organizacional:***

Al evaluar la estructura organizacional, se busca conocer las dinámicas de las empresas y su funcionamiento, la relación para con sus colaboradores y sus planes estratégicos y políticas de acción. La estructura organizacional es aquel entorno en el que se llevan a cabo las relaciones laborales, por lo que se busca el respeto de los derechos de las personas, su debida protección y el resguardo de su salud y su integridad.

Quien aplique para el sello, debe contar con una estructura definida y, debe ser capaz de demostrar la validez de las proposiciones de su misión, visión y valores organizacionales.

Al revisar criterios de la estructura organizacional u organización, se deben tener en cuenta todos los niveles de operación de la misma, desde la toma de decisiones, hasta los niveles de ejecución de las acciones u operaciones.

#### ***Entorno y Sociedad:***

Como unidad económica productiva la organización cuenta con un entorno al cual afectan directamente todas sus decisiones y acciones. Con un enfoque de Responsabilidad Social Empresarial, la capacidad de proyección social con la que



cuentan las empresas, debe ser una herramienta que impulse y promueva el respeto de los derechos y las condiciones a las que se enfrentan las personas refugiadas en Costa Rica, promoviendo una cultura de integración que permita el desarrollo personal, social y económico de estas personas.

***Condición de refugio:***

El objetivo del sello *Vivir la Integración* es el abordaje de la persona refugiada y su integración a la sociedad. El reconocimiento de sus derechos, las situaciones que enfrentan a nivel social, cultural, económico, psicológico y espiritual; así como, la sensibilización de la sociedad y la apertura de oportunidades de desarrollo, son ejes fundamentales para alcanzar una cultura integradora y respetuosa de las personas refugiadas.

La organización debe reconocer la realidad de desarraigo a la que se enfrenta una persona refugiada, quien por fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, género, pertenencia a un determinado grupo social, u opiniones políticas, debe huir a una nueva realidad.

Las organizaciones consientes de estas situaciones y comprometidas con el desarrollo de la sociedad y el valioso aporte que los refugiados pueden significar, abren espacios y promueven el respeto de sus derechos, dentro y fuera de su estructura organizacional.

**14º. Tabla de evaluación la situación de la organización respecto a las personas refugiadas**

La respuesta a cada uno de los emplazamientos se debe acompañar por una justificación realizada en documento aparte. La justificación debe demostrar el cumplimiento del criterio emplazado, si la empresa cumple, si la empresa no cumple, debe indicar las razones de por qué no cumple y presentar su intención de cumplimiento mediante propuestas dirigidas y su respectiva metodología de control y seguimiento.

<b>Tabla de Evaluación de Empresas Privadas</b>				
<b>Criterios de evaluación</b>			<b>Cumplimiento</b>	
<b>Área</b>	<b>Criterio</b>	<b>Emplazamiento</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
1. Marco Legal	1.1 El ordenamiento jurídico y las actividades de la empresa	1.1.1 ¿Las actividades de la empresa que afectan a la sociedad costarricense se encuentran en regla con el ordenamiento jurídico nacional?		
		1.1.2 ¿La organización cumple con sus obligaciones frente a las autoridades de seguridad social de Costa Rica?		
		1.1.3 ¿Las actividades de la empresa son respetuosas del ordenamiento jurídico costarricense respecto a derechos laborales?		
		1.1.4 ¿La empresa protege todos los derechos laborales indicados por el ordenamiento jurídico costarricense sin discriminación por la condición de refugio de las personas?		



		1.1.5 ¿La organización cumple con la legislación nacionales, así como convenios internacionales vigentes en materia de trabajo infantil, trabajo de jóvenes y trabajo forzado?		
2. La organización y los refugiados	2.1 La organización y la condición de refugio	2.1.1 ¿La organización reconoce quién es una persona refugiada?		
		2.1.2 ¿La organización comprende el contexto social, cultural, económico y psicológico que implica la condición de refugio?		
		2.1.3 ¿La organización reconoce los documentos de identificación de las personas reconocidas como refugiadas y respeta los derechos que el mismo confiere al portador?		
		2.1.4 ¿La organización reconoce los documentos y permisos debidamente expedidos a las personas refugiadas por las autoridades competentes?		
	2.2 Reconocimiento de los refugiados	2.2.1 ¿La organización ha participado y concluído de manera exitosa procesos inductivos brindados por el ACNUR o sus agencias socias sobre la condición de refugio?		
		2.2.2 ¿La organización demuestra su compromiso con el desarrollo de espacios aptos para las personas refugiadas y promueve proyectos en coordinación con el ACNUR o sus		

		agencias socias sobre la condición de refugio en pro de la mejora de sus situaciones sociales y económicas?		
	2.3 Derechos Humanos	2.3.1 ¿La organización garantiza que es respetuosa de todos los derechos humanos definidos por Naciones Unidas?		
		2.3.2 ¿La organización promueve el reconocimiento y respeto de los derechos humanos en todos sus colaboradores?		
	2.4 Derechos de los Refugiados	2.4.1 ¿La organización reconoce los derechos de los que gozan las personas refugiadas en Costa Rica?		
	2.5 La sociedad y las personas refugiadas	2.5.1 ¿La organización comprende la condición y el entorno de la persona refugiada y garantiza iniciativas para promover su desarrollo en sociedad?		
3. Sobre la calidad de vida de personas refugiadas	3.1 Incorporación de personas refugiadas	3.1.1 ¿La organización ha empleado o está dispuesta a emplear a personas refugiadas?		
		3.1.2 ¿La organización dispone de puestos de trabajo a los cuales los refugiados pueden aplicar sin ser objeto de discriminación?		
		3.1.3 ¿La organización toma acciones como la inducción, la formación, la capacitación, y las tutorías para adquirir las competencias necesarias cuando existan requisitos técnicos específicos y las competencias de la		

	personas refugiadas no cumplan con los mismos?		
	3.1.4 ¿La organización garantiza el cumplimiento de todos los derechos laborales de las personas refugiadas que formen parte o se integren a la empresa?		
	3.1.5 ¿La organización promueve la integración a la sociedad de las personas refugiadas, así como la promoción y protección de sus derechos en el entorno en el que se desenvuelve?		
	3.1.6 ¿La organización no limita la participación de personas refugiadas en sindicatos o cualquier tipo asociaciones en pro de sus derechos?		
	3.1.7 ¿La organización cuenta con programas de apoyo dirigidos a atender las necesidades psicológicas y de salud mental de las personas refugiadas?		
	3.1.8 ¿La organización considera participar en programas de formación para el desarrollo de proyectos en favor de personas refugiadas?		
	3.1.9 ¿Los departamentos encargados de contrataciones han interiorizado qué es la condición de		

		refugio y lo que ello implica para las personas?		
		3.1.10 ¿La organización flexibiliza la exigencia de requisitos para la contratación de personas refugiadas y brinda la ayuda administrativa que estas personas necesiten?		
		3.1.11 ¿La organización tiene en cuenta la condición de refugio y lo que implica para las personas y flexibiliza el requisito de presentación de títulos de educación, en la medida de sus posibilidades?		
		3.1.12 ¿La contratación de personal evalúa las capacidades, habilidades, aptitudes y formación de las personas sin importar si es refugiado y, sin que se convierta en objeto de discriminación?		
	3.2 Mejora de condiciones para personas refugiadas	3.2.1 ¿La organización promueve actividades e iniciativas dirigidas a la sensibilización de la organización y el entorno, respecto a los derechos de las personas refugiadas?		
		3.2.2 ¿La organización garantiza que los colaboradores de la organización interiorizan y respetan los Derechos Humanos sin importar la condición de las personas?		
		3.2.3 ¿La organización lleva a cabo actividades de sensibilización de todos los colaboradores respecto a		

	<p>las situaciones que implica la condición de refugio al menos una vez al año?</p>		
	<p>3.2.4 ¿La organización tiene programas para evitar situaciones de discriminación contra las personas refugiadas?</p>		
	<p>3.2.5 ¿La organización cuenta con programas para evitar que sucedan situaciones discriminatorias en contra de las personas refugiadas?</p>		
	<p>3.2.6 ¿La organización tiene la capacidad y los mecanismos para identificar si existen en su estructura personas refugiadas que viven en condiciones de pobreza?</p>		
	<p>3.2.7 ¿La organización toma parte en las acciones para prevenir los inconvenientes derivados de la condición de pobreza en las personas refugiadas mediante el apoyo en temas como acceso a vivienda digna, correcta alimentación, manejo de finanzas familiares, educación, emprendimiento entre otros?</p>		
	<p>3.2.8 ¿La organización tiene la capacidad de identificar el nivel de alfabetización y escolaridad de las personas refugiadas?</p>		

		<p>3.2.9 ¿La organización cuenta con programas de apoyo para sus colaboradores y personas refugiadas, que faciliten el acceso a la educación básica y diversificada, en cuenta la flexibilidad de horarios, becas, estímulos, premios, entre otros?</p>		
	<p>3.3 Proyección social</p>	<p>3.3.1 ¿La organización cuenta con Programas de Responsabilidad Social Empresarial?</p>		
		<p>3.3.2 ¿Los Programas de Responsabilidad Social Empresarial cuentan con capítulos, o existe la disposición de crearlos, que se dirijan a personas refugiadas y sus condiciones?</p>		
		<p>3.3.3 ¿La organización respeta, integra y promueve las capacidades y habilidades de los refugiados en la dinámica de la organización en áreas operativas y/o de toma de decisiones?</p>		
		<p>3.3.4 ¿La organización tiene iniciativas de comunicación a la sociedad en general para la sensibilización respecto a las personas refugiadas y las condiciones a las que se enfrenta?</p>		
<p>4. Seguimiento</p>	<p>4.1 Medición y control de las acciones</p>	<p>4.1.1 ¿La organización tiene metodologías de seguimiento y control de las acciones llevadas a</p>		

		cabo en pro de las personas refugiadas?		
		4.1.2 ¿La organización garantiza que los objetivos planteados de sus proyectos dirigidos a la mejora de las situaciones de los refugiados han tenido resultados positivos?		
	4.2 Mejora continua	4.2.1 ¿La organización cuenta con una metodología que le permita identificar áreas de mejora respecto al abordaje de las personas refugiadas y sus condiciones?		
		4.2.2 ¿La organización garantiza su compromiso con las áreas de mejora identificadas respecto al abordaje de las personas refugiadas y su condición?		
		4.2.3 Existe un seguimiento y medición de la eficacia de las acciones destinadas a adaptar las capacidades de los refugiados y mejorar su desempeño?		

## **16º. Guía para la justificación de los emplazamientos**

Las siguientes consideraciones deben ser tomadas como una guía para brindar las respuestas a los emplazamientos enumerados en la tabla anterior. Estos son los elementos mínimos deseables con los que debe contar la organización para el cumplimiento de cada uno de los criterios enunciados, o en caso de no cumplirlo, los lineamientos para demostrar su compromiso de cumplimiento. La lista de consideraciones debe tomarse como una referencia exhaustiva, sino como la base sobre la cual se realicen las justificaciones respectivas.

En los emplazamientos en los que la organización cumple satisfactoriamente, deben presentarse las pruebas documentales que respalde la respuesta. Es criterio de la organización la documentación a presentar, y de la Comisión Evaluadora aceptarla como prueba suficiente.

Cuando existan criterios no atendidos por la organización, debe justificar de la manera más precisa las razones por las cuales no se cumple con el mismo. Esta justificación debe acompañarse de una garantía de cumplimiento o plan remedial, compuesto por propuestas de implementación de proyectos que cuenten con al menos los objetivos planteados, las metas esperadas y los plazos para su puesta en marcha.

Cuando por motivos de la naturaleza de la organización, su estructura interna y las labores realizadas, no se aplique alguno de los criterios o emplazamientos, debe indicarse de forma clara, y explicarse por qué no se puede cumplir en el momento, ni en el futuro.

La valoración de la información facilitada en cualquiera de las justificaciones a los emplazamientos, será debidamente analizada por la Comisión Evaluadora designada para esta tarea. La Comisión se basará en el Reglamento para llevar a cabo la valoración de las pruebas documentales presentadas, las cuales serán la base para la toma de decisión respecto al sello.



Toda la documentación adjunta debe ser real y fidedigna. Toda información brindada será tratada bajo total confidencialidad por parte de ACNUR y la Comisión Evaluadora.

## **16º. Guía para realizar las justificaciones**

- 1.1.1 La organización debe ser responsable de llevar a cabo sus actividades cotidianas apegadas al ordenamiento jurídico costarricense, y que las mismas no se encuentran tipificadas como delito. Así, su actuar no estará destinado a la comisión de delitos ni se convierte en catalizador de los mismos. La organización debe demostrar el cumplimiento de todas las responsabilidades que las diferentes autoridades le imponen para el ejercicio de sus actividades comerciales, como las hacendarias, de salud, laborales, otras.
- 1.1.2 La organización debe cumplir, en la medida en la que le sea demandado, con su responsabilidad frente a las autoridades de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). Debe demostrar que todos sus funcionarios se encuentran debidamente asegurados ante la entidad, en los casos en los que la relación laboral así lo requiera, ello sin exclusión alguna de las personas refugiadas que laboren en la organización. La organización no debe aparecer ante las autoridades de la CCSS como morosas, o tener una causa pendiente ante esta institución que pese en su contra. Debe aportar la documentación que demuestre su cumplimiento.
- 1.1.3 La organización demuestra que respeta todos los cuerpos legales que regulan las relaciones laborales del ordenamiento jurídico costarricense, y que protege los derechos laborales de todos sus colaboradores, sin importar la forma de contratación. En los casos en los que la organización ha enfrentado algún proceso legal por este tema, debe demostrar el abordaje que se ha dado a estas

situaciones, y la forma en la que las mismas han sido subsanadas mediante un plan remedial. La organización no debería tener una causa pendiente que pese en su contra, ni haber sido juzgada al menos en los últimos dos años.

- 1.1.4 La organización respeta y garantiza que los derechos laborales y de seguridad social establecidos por el ordenamiento jurídico nacional, se aplican a las personas refugiadas sin ninguna exclusión ni discriminación basada en su condición. Debe justificarse por medio de documentación de respaldo y demostrar su compromiso con el cumplimiento en futuras contrataciones de personas refugiadas.
- 1.1.5 La organización debe garantizar que conoce y respeta a cabalidad la legislación nacional, así como los convenios internacionales vigentes en materia de trabajo infantil, trabajo de jóvenes y trabajo forzado. Debe aportarse mediante escrito de las máximas autoridades de la organización, un documento en el que se indique que son de conocimiento de la organización y se aplican y respetan sus determinaciones legales.
- 2.1.1 La organización reconoce a las personas que han sido identificadas como refugiadas. Al reconocer a estas personas, garantiza que respetará todos sus derechos, incluso desde que se hace la solicitud del procedimiento de reconocimiento de su categoría migratoria como refugiado, según lo determina la ley. Para ello, la organización debería conocer los procedimientos que se deben seguir para adquirir la condición de refugio, así como el contexto que ello implica para la persona.
- 2.1.2 La organización debería reconocer y comprender el contexto social, económico, cultural y psicológico que implica ser una persona refugiada en un país ajeno al de su origen. La comprensión del contexto de las personas refugiadas implica programas de apoyo en pro de su desarrollo, sensibilización del entorno en el cual

se desenvuelve y cooperación en temas administrativos y de procedimiento para su contratación.

- 2.1.3 La organización debe reconocer los documentos legales de identificación que portan las personas refugiadas, según el ordenamiento jurídico nacional y las organizaciones encargadas del proceso. Respetará de manera integral la portación de este documento como identificación legal, la cual no se convierte en objeto de discriminación ni derivará en solicitudes de documentaciones extra, respetando los derechos que el mismo le otorga a quien lo parta.
- 2.1.4 En los casos en los que una persona refugiada aplique a un puesto en la organización, y su solicitud sea realizada con un permiso laboral temporal debidamente expedido por las autoridades competentes, la organización aceptará la documentación como legalmente válida, y el proceso de selección, reclutamiento y contratación se llevará a cabo sin que su condición se convierta en objeto de exclusión o discriminación.
- 2.2.1 La organización debe participar y concluir con éxito los programas de inducción y sensibilización respecto a la condición de refugio, impartidos por el ACNUR o sus agencias socias. En estos procesos, se debe involucrar a todos los niveles de la organización. En los casos en los que no se pueda contar con la participación del total de colaboradores, se llevará por medio de la selección de representantes de los diferentes niveles, los cuales deben, por medio acciones internas, hacer de conocimiento de toda la organización los conocimientos adquiridos. Al finalizar los procesos de inducción, se certificará la participación de la organización. En los casos en los que aplique, debe presentar un informe que muestra la forma en la que la información se compartió con el total de la organización.
- 2.2.2 La organización debería participar y colaborar en la realización de actividades promovidas por el ACNUR y sus Agencias Socias, demostrando su compromiso

con la mejora de las condiciones de las personas refugiadas. Así mismo, debe coordinar o participar en la coordinación de al menos una actividad anual con guía del ACNUR y sus Agencias Socias para la sensibilización de sus colaboradores.

- 2.3.1 La organización garantiza que reconoce y respeta los derechos humanos de todos los individuos, según la definición de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. La justificación aportada debe respaldarse con información real que demuestre su compromiso, tales como políticas organizacionales o proyectos que tengan como fin el respeto de los derechos de la personas.
- 2.3.2 La organización cuenta con iniciativas y programas destinados a la promoción, protección y respeto de los derechos humanos, según la definición de la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los cuales plasma en sus planes estratégicos y políticas organizacionales. Debe tener la capacidad de demostrar los resultados de la aplicación de estas políticas o, en su defecto, los objetivos planteados para su aplicación a futuro.
- 2.4.1 La organización reconoce todos los derechos de las personas refugiadas en Costa Rica. Garantiza que los protege y los protegerá de manera equitativa en la que lo hace con los derechos de las demás personas que forman parte de la empresa y el entorno en el que se desarrolla. No existen en la empresa precedentes de discriminación a personas refugiadas, y demuestra su compromiso con la promisión y la protección de sus derechos a lo largo del tiempo.
- 2.5.1 La organización cuenta con programas dirigidos a fomentar y garantizar el mayor nivel posible de bienestar mental, físico y social de sus trabajadores en condición de refugio. Programas en educación, atención de necesidades económicas, de vivienda y servicios básicos, atención de salud mental y física, entre otros. La organización debe demostrar que cuenta con algunos de estos programas y sus resultados, y un informe en el que muestre las iniciativas en pro de ejecutar

acciones en beneficio de la incorporación de los refugiados en la sociedad costarricense.

- 3.1.1 La organización emplea, ha empleado o se dispone a emplear a personas refugiadas, respetando sus derechos y en condiciones laborales óptimas y según el marco legal costarricense. En los casos en los que la organización no haya contratado a personas refugiadas, debe indicar las razones que sustentan su respuesta, así como una propuesta en la que demuestre su disposición de contratarles flexibilizando sus requerimientos y en condiciones justas.
- 3.1.2 Además de demostrar su disposición a contratar personas, la organización garantiza el acceso a puestos de trabajo justo y la estabilidad en el empleo para personas en condición de refugio. Ello implica, incluso, la flexibilidad en los requisitos, en la medida de sus posibilidades, y los procesos de capacitación necesarios para el buen desempeño de las personas refugiadas.
- 3.1.3 La organización toma acciones como la inducción, la formación, la capacitación, y las tutorías para adquirir las competencias necesarias cuando existan requisitos técnicos específicos y las competencias de las personas refugiadas no cumplan a cabalidad con los mismos. Mediante un informe, se demuestran los procesos de inducción que colaboran a la óptima incorporación de las personas refugiadas, en busca del mejor desempeño dentro de la organización. En caso de no existir, debe demostrar el plan remedial para la implementación de los programas.
- 3.1.4 La organización protege y busca mejorar las condiciones laborales de las personas en condición de refugio mediante la justa remuneración de sus actividades, la jornada laboral acorde con las determinaciones legales, los periodos de vacaciones, los procesos de contratación y despido justo, los periodos de incapacidad y el acceso a servicios básicos de calidad, así también las horas extra debidamente remuneradas, no obligatorias y que no superen el umbral

permitido por la legislación. Todos los derechos de los colaboradores de la organización deben ser protegidos según las determinaciones legales correspondientes, ello sin importar la nacionalidad de la persona o su categoría migratoria. Se garantiza la protección de la seguridad social adecuada de las personas refugiadas, ofreciendo todas las garantías legales y la implementación de políticas dirigidas a mitigar riesgos de exclusión social como la vejez, el desempleo, la invalidez, etc. En los casos en los que no se haya contratado a personas refugiadas, debe demostrar su compromiso con el cumplimiento de los deberes indicados supra, mediante la demostración del cumplimiento actual en casos de personas nacionales, lo cual demuestra que se encuentra en la capacidad de cumplimiento.

3.1.5 La organización consciente de su importancia en el desarrollo de la sociedad, debería contar con programas destinados a la promoción y protección de los derechos de los refugiados, cuyo alcance sea el entorno en el cual se desenvuelve. Debe demostrar mediante informes, los resultados de estos programas o iniciativas que haya ejecutado, o en su defecto, el planteamiento de proyectos con el objetivo de dar a conocer y promover el respeto de los derechos de los refugiados a la sociedad en general. Demuestra así su disposición de colaborar con la integración de los refugiados en la sociedad, lo cual implica esfuerzos importantes de sensibilización de las personas dentro y fuera de la organización.

3.1.6 En el marco de la legislación nacional referente a derechos laborales, la organización garantiza que no limita, ni limitará, la incorporación de las personas refugiadas en agrupaciones sindicales o asociaciones solidaristas, cooperativas o cualquiera otra forma de organización de empleados, destinados a la protección y promoción de los derechos de sus trabajadores, acceso a crédito, entre otros. Debería demostrar, en los casos en los que exista, las diferentes figuras asociativas a las que sus colaboradores se pueden unir.

- 3.1.7 La organización debe garantizar atención integral de la salud de sus colaboradores. La atención de la salud mental y psicológica de las personas refugiadas debe ser facilitada por la organización. Esta atención puede ser mediante esfuerzos internos o, con la colaboración de terceros, mediante programas o convenios que faciliten el acceso a estos servicios. Debe garantizar que dentro de sus acciones estratégicas y sus políticas de desempeño, toma en cuenta la atención de la salud mental de sus colaboradores y de las personas refugiadas.
- 3.1.8 La organización debería participar en programas de formación y de actualización en temas de refugio, ello con el objetivo de avanzar en la implementación de proyectos destinados a la mejora de las condiciones y la integración de estas personas a la sociedad. Los programas de formación serán los brindados por el ACNUR o sus agencias socias periódicamente, o por sus agencias socias, o aquellos que el ACNUR evalúe y reconozca como programas válidos para el cumplimiento de los objetivos de formación y actualización de la organización. Los proyectos conjuntos con el ACNUR o sus agencias socias se consideran para la evaluación continua de la organización.
- 3.1.9 Las personas encargadas de los procesos de selección, reclutamiento y contratación deben haber interiorizado y estar en la capacidad de reconocer la situación de desarraigo que estas personas enfrentan debido a sus condiciones a nivel social, cultural, psicológico y económico. Los departamentos encargados de reclutamiento, selección, reclutamiento y contratación, deben contar con los niveles deseables de sensibilidad respecto a la situación de estas personas. La alta dirección debe tener en cuenta programas de preparación y sensibilización para estos departamento.
- 3.1.10 La organización, dentro de sus posibilidades, debería aplicar la mayor flexibilidad posible respecto a la presentación y exigencia de requisitos documentales cuando

las personas refugiadas apliquen a procesos de selección, reclutamiento y contratación. Debe demostrarlo mediante la presentación de un protocolo diferenciado para la contratación de personas refugiadas, el cual contenga las acciones que se toman en los departamentos cuando se presenten estos casos.

3.1.11 En los casos en los que los puestos de trabajo a los que las personas refugiadas apliquen tengan requisitos técnicos, de habilidades específicas o, de formación superior, la organización debería flexibilizar los procesos como la equiparación y el reconocimiento de los títulos que demuestren su nivel de educación. La flexibilización de los requisitos es discrecional de la organización y en la medida de las posibilidades de la misma. Debería demostrar su disposición a brindar estas facilidades a las personas refugiadas mediante la presentación de un protocolo diferenciado para la atención de estos casos.

3.1.12 La organización realiza las contrataciones de personal teniendo en cuenta las capacidades, las aptitudes, las habilidades y la formación de las personas postulantes a sus puestos, sin ningún tipo de discriminación, sin importar si la persona es o no refugiada. Debería demostrar de forma general sus procesos y metodologías de contratación, sin que ello represente la vulneración de la privacidad de la organización.

3.2.1 La organización, en coordinación con todos los niveles de la empresa, debe promover y llevar a cabo actividades destinadas al reconocimiento y respeto de los derechos de las personas refugiadas. Estos programas deben incorporar componentes de sensibilización de las personas dentro y fuera de la organización. Debe demostrarse mediante la implementación de los programas en los cuerpos reglamentarios y políticas de la empresa.

3.2.2 La organización debe tener políticas que procuren el desarrollo integral de las personas, y programas que promuevan el respeto de los Derechos Humanos y su Universalidad. Los colaboradores de todos los niveles de la organización deben



haber interiorizado y, respetar y poner en práctica las acciones en pro del respeto a los Derechos Humanos y su Universalidad, sin importar factores de raza, nacionalidad, religión, género u orientación sexual. Debe demostrar sus políticas dirigidas al respeto de los Derechos Humanos.

- 3.2.3 La organización debería propiciar la realización de actividades dirigidas a la sensibilización de todos sus colaboradores respecto a la situaciones a las que se enfrentan las personas en condición de refugio. La organización garantiza su compromiso con un calendario de actividades anual, que tengan como objetivo central, la defensa de los derechos de estas personas.
- 3.2.4 La organización debe contar con un protocolo o proponer la creación de uno, con el cual los colaboradores identifiquen las situaciones dirigidas a excluir o discriminar a personas en condición de refugio y sus derechos. Debería contar con una comisión interna de personas que se ocupe de analizar estas situaciones y la manera correcta de evitarlas. Debe hacer la presentación del protocolo o de su disposición de crearlo y el plazo para su aplicación.
- 3.2.5 La organización debe contar con programas estratégicos para evitar que sucedan situaciones de exclusión o discriminación de personas refugiadas, incorporado al protocolo indicado en el punto 3.2.4 anterior. La organización debe mostrar las metodologías empleadas para evitar este tipo de situaciones, las cuales deberían estar plasmadas en los planes estratégico y de funcionamiento.
- 3.2.6 La organización debe estar en la capacidad y contar con los mecanismos para identificar si tiene como colaboradores a personas refugiadas que viven en condiciones de pobreza. Para ello, puede hacer uso de las metodologías utilizadas por los diferentes órganos de gobierno encargados. Debe brindar informe de la cantidad de personas identificadas en esta situación, si las hubieran, por medio de estas metodologías.

- 3.2.7 La organización debe formar parte en acciones para prevenir los inconvenientes derivados de la condición de pobreza en las personas refugiadas mediante el apoyo en temas como acceso a vivienda digna, correcta alimentación, manejo de finanzas familiares, educación, emprendimiento entre otros. Debería analizar la información obtenida respecto al punto 3.2.6 anterior y proponer proyectos en alianzas público privadas para atender estas necesidades. Debe demostrar cuales iniciativas pondrá en práctica para colaborar con las condiciones de pobreza de personas refugiadas.
- 3.2.8 La organización debe tener la capacidad de identificar el nivel de alfabetización y escolaridad de las personas refugiadas como punto de partida para la aplicación de iniciativas en pro del desarrollo de las personas. Debe demostrar las metodologías o protocolos utilizados.
- 3.2.9 La organización debería contar con programas de apoyo para sus colaboradores y personas refugiadas que faciliten el acceso a la educación básica y diversificada, por medio de políticas como la flexibilidad de horarios, programas de becas, estímulos, premios, entre otros. Debe brindar un informe de las iniciativas de apoyo para la educación con las que cuente, o en su defecto, una propuesta de programas dirigidos a promover la formación de las personas refugiadas dentro de su organización.
- 3.3.1 La organización debe contar con programas de Responsabilidad Social Empresarial los cuales sean demostrables, así como el seguimiento de dicho programa y los resultados que se generen del mismo. La organización debe mantener seguimiento constante de los objetivos y de los proyectos que bajo el mismo se plantean, así como el alcance de las metas. Los programas de RSE, cuentan con capítulos de proyección social, derechos humanos, buenas prácticas laborales, participación activa y desarrollo de la comunidad, como mínimo. Debe

demostrar sus programas de RSE, objetivos, alcance y resultados), así como el seguimiento y mejora constante derivados de estos proyectos.

- 3.3.2 Los programas de Responsabilidad Social Empresarial de la organización deberían incluir políticas y proyectos destinados a promover el desarrollo de las personas refugiadas en la sociedad. Estos programas además, deben tomar en cuenta elementos de proyección social de sus resultados, y procurar la sensibilización de las personas del entorno.
- 3.3.3 La organización debería contar con políticas, programas e iniciativas en pro de impulsar al máximo las capacidades humanas de las personas en condición de refugio en el lugar de trabajo, con el objeto de mejorar su calidad de vida.
- 3.3.4 En el marco de sus programas de Responsabilidad Social Empresarial, y como compromiso con el desarrollo de las personas refugiadas, la empresa debe procurar la proyección en el entorno de sus iniciativas en pro de los refugiados. Así mismo, debería promover una cultura de respeto hacia estas personas y sus condiciones, mediante la sensibilización de la sociedad en general.
- 4.1.1 La organización debería contar con metodologías de seguimiento y de medición de los de los resultados obtenidos a partir de los esfuerzos que tienen como objetivo, mejorar la calidad de vida de las personas refugiadas, la defensa de sus derechos, su integración a la sociedad, así como de las iniciativas de sensibilización de las personas que forman parte del entorno de acción de la empresa. Estas metodologías deben ser demostradas y explicadas. Se espera que la empresa aporte, además, información y datos obtenidos del análisis de los resultados.
- 4.1.2 En aquellos casos en los que la organización cuenta con programa dirigidos al tratamiento y abordaje de las condiciones de personas refugiadas, debe

demostrar que los objetivos y metas planteadas en sus proyectos e iniciativas en pro de las condiciones de estas personas han tenido resultados positivos a partir de su aplicación. Cuando la organización no cuente con estas experiencias y/o programas, garantizará que sus planteamientos estarán dirigidos a obtener resultados positivos en la mejora de las condiciones, la defensa de sus derechos, la óptima integración a la sociedad, así como de las iniciativas de sensibilización del entorno.

- 4.2.1 La organización debe identificar las áreas en las que no obtiene resultados positivos o las acciones llevadas a cabo no cumplen con los objetivos esperados. La empresa debe proponer las iniciativas con las que pretende obtener los objetivos de mejora de la calidad de vida de las personas refugiadas, la defensa de sus derechos, su integración a la sociedad, así como de las iniciativas de sensibilización de las personas de su entorno. Estos planteamientos deben contar con sus respectivos objetivos, metas, indicadores y metodologías de seguimiento y control.
- 4.2.2 La organización debería buscar la puesta en práctica sus propuestas de mejora de las áreas identificadas en incumplimiento. La organización debe contar con una programación en la que enumere los objetivos a cumplir, los plazos para llevarlos a cabo, y las principales tareas para lograrlos. Mediante los ejercicios de control y medición, la organización debería demostrar sus avances en la aplicación de sus propuestas.
- 4.2.3 La organización debe procurar el desarrollo de la persona refugiada dentro y fuera de la organización. Mediante la flexibilización de requisitos y procesos de inducción y entrenamiento, debe dar la posibilidad de adaptar sus habilidades para lograr el mejor desempeño en la organización, lo cual colaborará con su desenvolvimiento en la sociedad. La organización debe contar con mediciones del desempeño de la persona refugiada, evaluando, primordialmente, los la eficacia y los resultados obtenidos de los procesos inductivos y de preparación.

