

Reglamento para la Evaluación de Instituciones Académicas

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 de la Academia 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 instituciones 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 académico 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 de la Academia

La Academia como espacio generador de conocimiento, de vinculación social y articulador de la docencia, es un eje fundamental en la sociedad. Tiene un rol protagónico para proveer información y abrir espacios en la facilitación del proceso de integración social, cultural, económica y psicológica de las personas refugiadas; procesos articulados desde la investigación, la acción social y la docencia.

Su compromiso con estas personas buscará atender a través de políticas y proyectos, las necesidades sociales, culturales, económicas y psicológicas, no solamente con la posible disposición de oferta laboral, sino con programas de atención, divulgación y sensibilización asociados a las condiciones de las personas refugiadas y sus implicaciones.

Bajo la rigurosidad académica y los mecanismos de trabajos fijados por las instituciones, se trabajará con las personas refugiadas y se proyectará en el entorno social las necesidades y el aporte de éstas a la sociedad. El trabajo de la academia será a través de proyectos directamente con esta población, por medio de la docencia o en la generación de conocimiento asociado, lo cual provea elementos que faciliten la incorporación de los refugiados en una sociedad sensibilizada con sus situaciones, y que acepte y reconozca todos sus derechos, sus capacidades y aportes al desarrollo del país.

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

Las instituciones portadoras del sello reconocen las diversas situaciones que experimentan las personas refugiadas, generan investigación sobre las necesidades y el aporte a la sociedad, crean espacios de discusión sobre estos temas, incluyen en la formación de sus estudiantes la toma de conciencia de la importancia de mejora de la calidad de vida de los refugiados así como la sensibilización hacia este sector. Además, las instituciones capacitan, forman o contratan personas en condición de refugio. Todo en procura de la defensa de los derechos de los refugiados y con el fin de crear un entorno integrador.

La institución que obtiene el sello *Vivir la Integración*, demuestra con satisfacción su compromiso con la sociedad costarricense y los derechos humanos. Ese compromiso

reconoce y protege los derechos fundamentales de las personas refugiadas, y con sus acciones demuestran su interés por potenciar la integración en la dinámica de la sociedad.

Así, las instituciones académicas que realmente vivan la integración, serán reconocidas como socialmente responsables, y formarán 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 institución académica 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 institución promotora del reconocimiento de derechos humanos 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 una promotora de la integración y del crecimiento en general.

La academia se convierte en un aliado para la mejora de las condiciones de las personas refugiadas, por la divulgación del conocimiento con respecto a ellas y la búsqueda de soluciones que potencien su aporte y la valoración de este a la sociedad.

Como portadora del Sello *Vivir la Integración*, formará parte del grupo de instituciones 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 institución. 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 sí misma sus logros y resultados de proyectos de investigación y acción social 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 institución académica, en pro de considerarse como portadora del Sello Vivir la Integración.

La evaluación se realizará para las actividades desarrolladas en Costa Rica por cualquier institución académica.

Se entenderá como Academia a cualquier institución educativa de Educación Superior, cuyas actividades, decisiones y acciones tengan repercusión en el entorno. Excluye a aquellas organizaciones que califiquen como Organizaciones del sector Privado, Organizaciones del sector Público, 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 administración: los departamentos o los puestos de las instituciones académicas encargadas de la toma de decisiones, del control y la articulación de todas las actividades de la misma (investigación, acción social y docencia).

Academia: entiéndase como el sector institucional educativo correspondiente a la Educación Superior, a nivel público o privado, cuyas decisiones tengan repercusión en el entorno. Para los fines del presente se entenderá como una unidad a la institución, salvo en los emplazamientos en los que se hable directamente de algún departamento, la dirección o la administración.

Colaboradores de la Institución: todas las personas dentro de la institución académica, pública o privada, 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 institución académica va más allá de su estructura interna, y debe promover la protección de personas refugiadas incluso en los casos en los que las actividades no se realicen en la institución.

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, significa que la institución 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, tanto para las instituciones públicas como privadas.

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 institución tienen una afectación directa.

Investigación: actividad que realiza la institución mediante programas y proyectos destinados a la obtención de conocimiento nuevo en relación con las problemáticas que afectan a la sociedad.

La Investigación es más que sólo la actividad de sistematización de información, implica un compromiso con la sociedad y una reflexión crítica acerca de las situaciones que en ella se dan, con el fin de potenciar el desarrollo.

Acción social: son las iniciativas destinadas a generar actividades como conferencias, mesas redondas, talleres, capacitaciones, divulgaciones, cursos u otros, en los que se involucra a distintos grupos de la sociedad con el fin de proveer información o sensibilizar sobre grupos, comunidades o temáticas. Éstas actividades deben influir de manera positiva en el entorno en el que se desenvuelve la institución.

La acción social evidencia el compromiso de la institución académica con el desarrollo de las sociedades y del país en general.

Docencia: son las iniciativas destinadas a la transmisión de conocimiento a través de una formación profesional, de modo que por medio de la discusión y revisión de temas que se integran a un currículo, se logra influir de manera positiva en el entorno en el que se desenvuelve la institución y se sensibiliza a sus estudiantes.

9º-. Proceso de solicitud

La institución académica 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 institución 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 institución la recepción de la documentación aportada. Es responsabilidad de la institución 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 institución, indistintamente de la respuesta, deben ser explicados y justificados mediante los documentos probatorios que la institución considere pertinentes. El objetivo es que la comisión evaluadora conozca la situación real a la que la institución hace referencia. Es responsabilidad de la dirección o administración 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 institución 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 institución puede aportar un escrito en el cual, indique como mínimo los siguientes elementos:

a. Cuando se cumpla con el emplazamiento, pero la institución 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 institución 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 sitio¹.

c. Cuando por incumplimiento del emplazamiento, la institución 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 institución 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 institución no tenga la capacidad de aportar documentación probatoria de ninguna índole, debe mediante escrito expresar su

¹ En los casos en los que la Comisión crea pertinente la realización de visitas en sitio, debe anunciarlo a la institución 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 institución de negarse a la misma, así también de respetar la información identificada como vulnerable.

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.

e. Cuando por incumplimiento del emplazamiento, la institución 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 institución 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 institución 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 institución 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 instituciones 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 institución 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 institución 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 instituciones respecto a la aceptación e integración de personas refugiadas, éstas se someterán 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 institución con al menos 3 meses de antelación a la presentación de los documentos de seguimiento todos su requerimientos.

La institución 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 institución.

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 institución 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 institución.

14º. Criterios de evaluación.

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

Acorde con los objetivos del sello *Vivir la Integración*, la academia es parte fundamental para el desarrollo de las personas refugiadas, no solo por las necesidades que son cubiertas sino por el avance en el conocimiento con respecto a esta población y su 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

Al evaluar la estructura institucional se busca conocer las dinámicas de las instituciones y su funcionamiento, la relación para con sus colaboradores, sus políticas, sus planes estratégicos y sus proyectos. La estructura institucional es aquel entorno en el que se llevan a cabo las relaciones ya sean de índole laborales, investigación, acción social o docencia,

y que por lo que buscan es 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.

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

Entorno y Sociedad:

Como unidad social, la institución cuenta con un entorno, el cual afectan directamente todas sus decisiones y acciones. Con un enfoque de Derechos Humanos, la capacidad de investigación, acción social y docencia con la que cuentan las instituciones académicas, es un aliado en el impulso y promoción del 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.

15º.- 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 institución cumple, si la institución 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.

Tabla de Evaluación de Academia					
Criterios de evaluación				Cumplimiento	
Área	Criterio	Emplazamiento		Sí	No
1. Respeto al ordenamiento jurídico y Derechos Humanos	1.1 El ordenamiento jurídico	1.1.1 ¿Las actividades necesarias para el funcionamiento de la institución se encuentran ajustadas al ordenamiento jurídico nacional?			
		1.1.2 ¿Se cumple con la legislación nacional, así como los convenios internacionales vigentes en materia de trabajo infantil, trabajo de jóvenes y trabajo forzado?			
		1.1.3 ¿Se cumple con el ordenamiento jurídico costarricense respecto a derechos laborales de los colaboradores?			
		1.1.4 ¿Protege los derechos laborales indicados por el ordenamiento jurídico costarricense sin discriminación por la condición de refugio de las personas?			
		1.1.5 ¿Se respetan los derechos de los colaboradores y se cumplen las obligaciones frente a las autoridades de seguridad social de Costa Rica?			
		1.1.6 ¿Se encuentra debidamente reconocida ante la entidad o institución nacional competente por determinación legal para el ejercicio de actividades de educación superior?			
	1.2 Derechos Humanos y del refugiado	1.2.1 ¿Se reconocen y respetan los Derechos Humanos determinados por la ONU tanto dentro como fuera de la institución?			
		1.2.2 ¿Se reconocen y respetan los Derechos Humanos determinados por la ONU a personas refugiadas, sin que su condición sea objeto de discriminación?			
		1.2.3 ¿Se reconocen y respetan los derechos que el Estado costarricense y los Acuerdos Internacionales vigentes otorgan a las personas refugiadas?			

		1.2.4 ¿Se reconocen los documentos de identificación de las personas reconocidas como refugiadas y se respetan los derechos que el mismo confiere al portador?		
		1.2.5 ¿Se reconocen los documentos y permisos debidamente expedidos a las personas refugiadas por las autoridades competentes y se respetan los derechos que el mismo confiere al portador?		
2. Reconocimiento del Refugiado	2.1 El refugiado en Costa Rica y en la institución	2.1.1 ¿La institución reconoce quién es una persona refugiada y las situaciones de desarraigo que ello implica?		
		2.1.2 ¿La institución comprende el contexto social, cultural, económico, psicológico y espiritual que implica ser una persona refugiada?		
		2.1.3 ¿La institución ha participado y concluido de manera exitosa procesos inductivos brindados por el ACNUR o sus agencias socias sobre la condición de refugio?		
		2.1.4 ¿La institución fomenta una cultura de respeto hacia las personas refugiadas por medio de programas, charlas y conferencias en coordinación con el ACNUR o sus agencias socias para la sensibilización de la población estudiantil, docente y administrativa?		
		2.1.5 ¿La institución cuenta con programas para evitar que sucedan situaciones discriminatorias en contra de las personas refugiadas?		
3. La labor Universitaria	3.1 Acciones de la institución sobre el refugiado	3.1.1 ¿La institución lleva a cabo procesos de investigación relacionados con las poblaciones de refugiados y las situaciones sociales, culturales, económicas, psicológicas y espirituales que las mismas enfrentan?		
		3.1.2 ¿Los programas de estudio y metodologías educativas se basan en enfoques humanísticos y promueven el respeto de los Derechos Humanos?		
		3.1.3 ¿La institución cuenta con programas o unidades de estudio que tengan como eje central el reconocimiento de la persona refugiada y la sensibilización sobre su situación?		
		3.1.4 ¿La institución impulsa proyectos estudiantiles, como el trabajo comunal y con la sociedad, que tengan como foco de atención el abordaje de las necesidades de las poblaciones refugiadas?		
		3.1.5 ¿Cuenta con programas para la sensibilización de los estudiantes respecto a las situaciones que implica la condición de refugio?		
		3.1.6 ¿Cuenta con programas para la sensibilización de los docentes respecto a las situaciones que implica la condición de refugio?		
		3.1.7 ¿Cuenta con programas para la sensibilización de los colaboradores administrativos y operativos respecto a las situaciones que implica la condición de refugio?		

		3.1.8 ¿Se cuenta con metodologías para identificar el nivel de alfabetización y escolaridad de las personas refugiadas que forman parte de la institución como colaboradores, para generar mayores oportunidades mediante el acceso a programas de educación básica y diversificada?		
		3.1.9 ¿Se cuenta con programas de apoyo para sus colaboradores y personas refugiadas que faciliten el acceso a la educación básica y diversificada como flexibilidad de horarios, becas, estímulos, premios, entre otros?		
		3.1.10 ¿La institución participa en iniciativas público privadas con el objetivo de mejorar las condiciones de las personas refugiadas en el país?		
	3.2 Incorporación y acceso del refugiado a la institución	3.2.1 ¿La institución ha empleado o está dispuesta a emplear a personas refugiadas?		
		3.2.2 ¿La institución cuenta con portunidades laborales en áreas de docencia, administrativas u operativas a los que personas refugiadas pueden aplicar?		
		3.2.3 ¿La institución cuenta con las metodologías para procurar el reconocimiento de los atestados de formación profesional de las personas refugiadas en los casos en los que la persona desee aplicar a puestos de docencia, administrativo u operativos?		
		3.2.4 ¿En los casos en los que la persona refugiada deba presentar requisitos documentales, se brindará colaboración administrativa y flexibilidad, en la medida de las posibilidades?		
		3.2.5 ¿La institución 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?		
		3.2.6 ¿Se promueven programas dentro de la institución que atiendan a las necesidades básicas de salud física y psicológica de las personas refugiadas que forman parte de su planilla?		
		3.2.7 ¿No se limita la participación de personas refugiadas en sindicatos, asociaciones, cooperativas o cualquier otro tipo de organización lícita en pro de sus derechos y sus intereses?		
		3.2.8 ¿La persona refugiada tiene opciones de acceso a carreras, con facilidades en reconocimientos, convalidaciones, flexibilidad en las solicitudes de información, reconocimiento de documentos de identidad, entre otros?		
		3.2.9 ¿Las personas refugiadas tienen acceso a sistemas de becas y financiamiento para cursar programas de formación profesional en la institución?		

		3.2.10 ¿La institución cuenta con las metodologías para procurar el reconocimiento de los atestados de formación secundaria o formación profesional de las personas refugiadas en los casos en los que la persona desee ingresar a una carrera o realizar la convalidación de sus estudios previos y continuar con el desarrollo de su carrera profesional como estudiante?		
		3.2.11 ¿La institución presta colaboración y flexibilidad ante el cumplimiento de requisitos para el ingreso a carrera, en entendimiento de la situación de desarraigo de los refugiados?		
		3.2.12 ¿Se promueven programas dentro de la institución que atiendan a las necesidades básicas de salud física y psicológica de las personas refugiadas que sean parte de su población estudiantil?		
	3.3 Acción Social	3.3.1 ¿La institución procura la aplicación de conocimientos producto de sus investigaciones, que tienen como objeto de estudio la condición de refugio en Costa Rica?		
		3.3.2 ¿Cuenta con metodologías para la proyección a la sociedad iniciativas de sensibilización respecto a la condición de refugio y el respeto a sus derechos?		
	4. Seguimiento y mejora continua	4.1 Seguimiento de las acciones	4.1.1 ¿La institución hace uso de los resultados de las investigaciones impulsadas con el objetivo de identificar áreas de mejora a nivel interno para el abordaje de personas refugiadas?	
4.1.2 ¿La institución cuenta con metodologías de medición sobre sus iniciativas de sensibilización de la población sobre personas refugiadas?				
4.1.3 ¿La institución aplica los resultados de sus iniciativas, estudios e investigaciones en la atención y complementación de las áreas de mejora identificadas?				

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 institución 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 institución la documentación a presentar, y de la Comisión Evaluadora aceptarla como prueba suficiente.

Cuando existan criterios no atendidos por la institución, 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 institución, 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.

17º-. Guía para realizar las justificaciones

- 1.1.1 La institución 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 institución debe demostrar el cumplimiento de todas las responsabilidades que las diferentes autoridades le imponen para el ejercicio de sus actividades académicas y comerciales, como las hacendarias, de salud, laborales, otras.
- 1.1.2 La institución 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 institución, un documento en el que se indique que son de conocimiento de la organización y se aplican y respetan sus determinaciones legales y, que las mismas no son violentadas, así como un compromiso de respeto por parte de la institución respecto a esta materia.
- 1.1.3 La institución debe demostrar que respeta todos los cuerpos legales del ordenamiento jurídico costarricense que regulan las relaciones laborales; 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 median 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 institución 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 institución. La institución no debe aparecer ante las autoridades de la CCSS como morosa, o tener una causa pendiente ante esta institución que pese en su contra.
- 1.1.6 La institución, debe demostrar que se encuentra debidamente reconocida ante los distintos organismos nacionales que regulan sus actividades académicas, en los casos en los que por determinación legal, le sea requerido.
- 1.2.1 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.
- 1.2.2 De acuerdo al cumplimiento del emplazamiento 1.2.1 del presente, la institución respeta los Derechos Humanos de las personas refugiadas, sin que se convierta en objeto de discriminación su condición. Lo cual demuestra mediante declaración de compromiso y políticas internas declaradas por las autoridades de la institución.
- 1.2.3 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.

- 1.2.4 La institución 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. Deberá incorporarse dentro de los estatutos, reglamentos y políticas internas el respeto integral de este documento.
- 1.2.5 En los casos en los que una persona refugiada aplique a un puesto laboral en la institución, 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. Deberá incorporarse dentro de los estatutos, reglamentos y políticas internas el respeto y los objetivos de este permiso.
- 2.1.1 La institución y sus colaboradores deben reconocer a una persona que ha ingresado al país como refugiada y 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 institución debería conocer los procedimientos que se deben seguir para adquirir la condición de refugio, así como el contexto que ello implica para la persona y, mediante la puesta en práctica de un análisis interno, demostrar las áreas de mejora y compromisos que propone cumplir en su relación con personas refugiadas.
- 2.1.2 La institución 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 institución 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 departamentos y organismos 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 departamentos, los cuales deben, por medio acciones internas, hacer de conocimiento de toda la institución los conocimientos adquiridos. Al finalizar los procesos de inducción, se certificará la participación de la institución. 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 institución y sus colaboradores.

- 2.1.4 La institución 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.
- 2.1.5 La institución 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.
- 3.1.1 La investigación como eje fundamental del que hacer de la academia, debe utilizarse como herramienta de acción y generación de conocimiento. Así las cosas, las instituciones de formación profesional y académica deben impulsar investigaciones en torno a las personas refugiadas, su tratamiento y acceso a servicio. Debería aportarse un programa de investigaciones que tengan como objeto de estudio la condición de refugio a nivel nacional, regional o internacional. La institución debería generar proyectos a partir de los resultados obtenidos de las investigaciones realizadas. Así mismo, se deberían impulsar las investigaciones de estudiantes en torno a la condición de refugio, como parte de su formación profesional.

- 3.1.2 La institución debería contar con cursos específicos a temas de Derechos Humanos y humanismo, así como contenidos dentro de cursos de carreras que trabajen con poblaciones respecto a Derechos Humanos y humanismo. Deben aportarse los programas de estudio y las metodologías educativas utilizadas que demuestre la inclusión de Derechos Humanos y humanismo como ejes fundamentales de educación.
- 3.1.3 Como parte de su compromiso para con las poblaciones refugiadas, la institución debería contar con contenidos incorporados a diferentes programas y cursos que tengan como eje central el reconocimiento de la persona refugiada, las situaciones y el contexto al que se enfrenta, y que busquen la sensibilización del estudiantado y la sociedad en la cual se desempeñan. La institución debe aportar todos aquellos programas, cursos y contenidos que tengan como objeto de estudio la condición de refugio.
- 3.1.4 La institución debe promover el reconocimiento de las personas refugiadas, la promoción y protección de sus derechos, la sensibilización de la sociedad en general y procurar la integración de estas personas a la sociedad. La institución debería impulsar programas de trabajo comunal y otros de acción social que tengan como objetivo el abordaje y la atención de las necesidades de las poblaciones refugiadas en el país. Debe aportarse toda la información que demuestre que la institución lleva a cabo estas acciones, o los planes mediante los cuales muestre su compromiso para la incorporación y el desarrollo de las mismas.
- 3.1.5 La institución debe contar con programas destinados a la sensibilización de los estudiantes respecto a la condición de refugio y el contexto en el que estas personas se desarrollan. Los programas pueden ser educativos, de acción social o de comunicación, y debe aportarse toda la información que demuestre que la institución lleva a cabo dichas actividades, o los proyectos de implementación de este tipo de programas en la institución.
- 3.1.6 La institución debe contar con programas destinados a la sensibilización de los docentes respecto a la condición de refugio y el contexto en el que estas personas se desarrollan. Los programas pueden ser de actualización, de acción social o de

comunicación, y debe aportarse toda la información que demuestre que la institución lleva a cabo dichas actividades, o los proyectos de implementación de este tipo de programas en la institución. La institución debería crear programas de carácter obligatorio para los docentes que laboran en la misma, con el objetivo de sensibilizarlos y convertirlos en agentes multiplicadores dentro de las aulas.

- 3.1.7 La institución debe contar con programas destinados a la sensibilización de los colaboradores administrativos y operativos respecto a la condición de refugio y el contexto en el que estas personas se desarrollan. Los programas pueden ser de actualización, de acción social o de comunicación, y debe aportarse toda la información que demuestre que la institución lleva a cabo dichas actividades, o los proyectos de implementación de este tipo de programas en la institución. La institución debería crear programas de carácter obligatorio para los colaboradores de la misma.
- 3.1.8 La institución debe tener los programas que le den 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, incluso si los mismo son, o se propone el uso de metodologías y protocolos de terceros.
- 3.1.9 La institución 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 institución.
- 3.1.10 La institución debe involucrarse en mesas de dialogo y acciones destinadas a la articulación público privada con miras a mejorar las condiciones de vida de las personas refugiadas, la creación de programas conjuntos con el mismo objetivo y la atención de las necesidades más básicas de estas poblaciones. La institución debe

demostrar su interés y mediante la procura de este tipo de espacios de articulación y diálogo.

- 3.2.1 La institución 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 institución 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.
- 3.2.2 Además de demostrar su disposición a contratar personas, la institución garantiza la disponibilidad y capacidad de 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. La institución debería presentar un compromiso de apertura de oportunidades a futuro en las que las personas refugiadas puedan ser tomadas en consideración.
- 3.2.3 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 institución 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 institución y en la medida de las posibilidades de la misma. Debe demostrar su disposición a brindar estas facilidades mediante la creación de un protocolo diferenciado para la contratación de personas refugiadas, el cual contenga las acciones que se toman en los departamentos encargados cuando se presenten estos casos.
- 3.2.4 La institución, dentro de sus posibilidades, debe brindar 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 demostrar su disposición a brindar estas facilidades mediante la preparación de un protocolo diferenciado para la contratación de personas refugiadas, el cual

contenga las acciones que se toman en los departamentos encargados cuando se presenten estos casos.

- 3.2.5 La institución toma acciones como la inducción, la actualización, la capacitación, las tutorías y el entrenamiento para que la persona refugiada pueda adquirir las competencias necesarias cuando existan requisitos técnicos específicos y las competencias de la personas no cumplan a cabalidad con los mismos y deban adaptarse. Mediante un informe, se deben demostrar los procesos de inducción que colaboran a la óptima incorporación de las personas refugiadas, en busca del mejor desempeño dentro de la institución. En caso de no existir, debe demostrar el plan de acciones a implementar.
- 3.2.6 La institución debe garantizar la atención integral de la salud de sus colaboradores. La atención de la salud mental, psicológica y física de las personas refugiadas debería ser atendida por la institución, o en su defecto facilitar el acceso mediante esfuerzos internos o, con la colaboración de terceros. Debe garantizar que dentro de sus acciones estratégicas y sus políticas de desempeño, toma en cuenta la atención de la salud mental y física de sus colaboradores y de las personas refugiadas.
- 3.2.7 En el marco de la legislación nacional referente a derechos laborales, la institución 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 y aportar un compromiso en el cual declare su posición.
- 3.2.8 La institución debe poner permitir a personas refugiadas el acceso a carreras de formación profesional técnica y académica, implementando protocolos que faciliten su acceso respecto a la solicitud de información, convalidaciones y reconocimiento de documentos. La institución debe presentar la información pertinente para

demostrar que no existen limitaciones internas para el acceso de personas refugiadas a sus carreras.

- 3.2.9 La institución, en la medida en la que cuente con este tipo de beneficios, no debe limitar el acceso a programas de becas o financiamiento de los estudios a personas refugiadas, siempre que se cumplan las condiciones establecidas por la institución y con el reconocimiento de las condiciones y el contexto en el que estas personas se desenvuelven. Debería aportarse toda la documentación que demuestre la existencia de estos beneficios, las condiciones de acceso y un compromiso que indique que no se imponen limitaciones a personas refugiadas.
- 3.2.10 De existir un protocolo interno mediante el cual se reconozcan de manera ágil los atestados y la formación previa que la persona refugiada presente con el objetivo de ingresar a carreras de formación profesional técnicas y académicas dentro de la institución. Así mismo, la convalidación debe llevarse a cabo mediante una metodología simplificada, en el entendido de la condición de desarraigo en la que se encuentra la persona refugiada y su incapacidad de aportar información proveniente de su país de origen. Deben presentarse las metodologías aplicables a estos casos y el compromiso de la institución que demuestre su disposición a generar facilidades a estas poblaciones respecto a la presentación de este tipo de información.
- 3.2.11 La institución, dentro de sus posibilidades, debe brindar la mayor flexibilidad posible respecto a la presentación y exigencia de requisitos documentales cuando las personas refugiadas soliciten acceso a carreras. Debe demostrar su disposición a brindar estas facilidades mediante la preparación de un protocolo diferenciado en el que se indiquen las facilidades que se pueden extender en casos excepcionales a personas refugiadas, todo en el entendido de la condición de desarraigo en que se encuentran.
- 3.2.12 La institución debería brindar atención a las necesidades de salud física y psicológica de su población estudiantil en general. En los casos en los que aplique, las necesidades de la salud física y psicológica de los estudiantes refugiados deben ser atendidas por la institución sin que su condición se convierta en objeto de

discriminación. Deberían presentarse los programas de atención integral de la salud con los que cuenta la institución.

- 3.3.1 La institución debe generar proyectos y programas basados en los resultados obtenidos a partir de las investigaciones que tienen como objeto de estudio la condición de refugio. La comunicación de los resultados debería hacerse a la sociedad en general con el objetivo de sensibilizar. Los programas deben buscar colaborar en la mejora de las condiciones en las que las personas refugiadas viven y se desarrollan en Costa Rica; además deben colaborar en los esfuerzos de reconocimiento de la condición de refugio en el país.
- 3.3.2 La institución debe comunicar a la sociedad en general y el entorno en el que lleva a cabo sus actividades, los resultados obtenidos con los procesos investigativos desarrollados y las iniciativas llevadas a cabo que tengan como eje central la mejora de las condiciones de las personas refugiadas. Para ello debe contar con las metodologías que le permitan proyectar y sensibilizar a las personas sobre el contexto, los aportes y las realidades que implica la condición de refugio.
- 4.1.1 De forma continua, la institución debe buscar la mejora continua de sus esfuerzos para la integración de personas refugiadas a la sociedad. Para ello, debe hacer uso de sus procesos de mejora continua para identificar áreas que deben ser atendidas de mejor manera dentro de la institución. Deberían aportarse las áreas a mejorar fruto de las investigaciones y la implementación de iniciativas.
- 4.1.2 De la mano con la mejora continua, la institución debe contar con metodologías de medición del impacto que han tenido sus iniciativas de sensibilización en temas de refugio. Debería contar con una memoria de los resultados de las diferentes iniciativas implementadas y las formas en las que las comunica y las hizo llegar a la población en general. Deben presentarse toda la documentación de los seguimientos realizados a las iniciativas dirigidas a la sensibilización.
- 4.1.3 El compromiso de la institución debe ser reforzado con la mejora continua y la medición de sus acciones, para ello es fundamental que los resultados de sus investigaciones y el seguimiento de las iniciativas, sean utilizados para atender las

áreas de mejora que la institución identifica para el abordaje y la atención de la condición de las personas en refugio. La institución debe llevar control sobre las diferentes áreas de mejora que identifique, y presentar las formas en las que dichas áreas han sido y pretenden ser atendidas.