

SOLICITUD DE OFERTA: Num. RFP/GUA/2021/009

Adquisición e instalación de hardware y software para montar un sistema de gestión de filas para la Dirección General de Empleo del Ministerio de Trabajo

Anexo B - TÉRMINOS DE REFERENCIA (TdR)

Descripción de servicios:

La información que se provee en estos Términos de Referencia (TdR) describe los objetivos y requerimientos que tiene el proceso de adquisición e instalación de un sistema de Gestión de Turnos (Software y Hardware) para la Dirección General de Empleo del Ministerio de Trabajo (MINTRAB) con la finalidad de organizar la atención a las personas.

Como resultado del proceso, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) firmará, de acuerdo con su conveniencia, un contrato con una empresa para que realicen el suministro, la instalación, parametrización y puesta en marcha del sistema. El plazo de ejecución debe concluir en tres (3) meses.

1. <u>Objeto de la cesión</u>	Contar con un sistema de gestión de turnos con el objetivo de reducir los tiempos de espera, obtener estadísticas del servicio, facilitar la espera de las personas que podrían esperar sentadas y no en filas.
1. <u>DURACION</u>	3 MESES desde la firma del contrato.
2. <u>RESUMEN Y OBJETIVO</u>	<p>En línea con la Declaración de Nueva York para los Refugiados y Migrantes y su Marco de Respuesta Integral para los Refugiados (CRRF, por sus siglas en inglés), los Estados en la región están liderando el desarrollo de una aplicación regional del CRRF, conocido como Marco Integral Regional de Protección y Soluciones para las Américas (MIRPS). Construyendo sobre la base de los mecanismos de solidaridad y responsabilidades compartidas de la región, el MIRPS apoya a los Estados en la implementación de sus compromisos, al tiempo que identifica y aborda los vacíos remanentes a través de respuestas integradas que involucran un amplio rango de partes interesadas, y moviliza recursos adicionales para la implementación.</p> <p>En apoyo a los Gobiernos, ACNUR está trabajando para comprometer a una serie de actores de la sociedad civil, organizaciones no gubernamentales, instituciones financieras internacionales, las Naciones Unidas, el sector privado y personas de interés en todas las fases del MIRPS, en actividades que van desde consultas nacionales y balance de logros actualizados, hasta la evaluación de las necesidades no satisfechas, priorización e implementación.</p> <p>Este marco regional es liderado por los Estados. ACNUR apoya el proceso, en conjunto con la Organización de los Estados Americanos, el Sistema Interamericano, el Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) y el Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de América Latina y el Caribe (UNDG-LAC).</p> <p>En 2017 Guatemala adoptó el Marco Integral Regional de Protección y Soluciones (MIRPS), para responder a una cooperación regional, que contribuyan al desarrollo del pacto mundial sobre refugiados. En 2021, Guatemala asume la Presidencia pro tempore donde se ha diseñado una agenda común, con esfuerzos compartidos y dirigidos en beneficio de las personas con necesidades de protección internacional, refugiadas, deportadas y desplazadas. Asimismo, promover la movilización de apoyos y cooperación internacional para los planes nacionales y regionales; el intercambio de experiencias y los pasos sólidos hacia el cumplimiento de los acuerdos alcanzados en el Foro Mundial sobre Refugiados de 2019.</p>

	<p>En este marco, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social se ha propuesto desarrollar un proceso de fortalecimiento de las herramientas del Departamento de Empleo para fortalecer su capacidad de respuesta ante las necesidades de inclusión laboral para población refugiada, solicitantes de la condición de refugiado y retornados con necesidad de protección</p> <p>Por lo tanto, el proceso de digitalización y establecimiento de un sistema de búsqueda OCR está diseñada el Ministerio de Trabajo y Previsión Social con el objetivo de reducir los tiempos de búsqueda de expedientes del departamento de Permisos de Trabajos a Extranjeros</p>
3. <u>Supervisor / Líder del proyecto</u>	Unidad de Medios de Vida e Inclusión Económica del ACNUR en conjunto con MINTRAB
4. <u>Descripción de los servicios requeridos</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proveer un software que realice la asignación de turnos, la emisión de un ticket con un número y posteriormente la proyección de los turnos en una pantalla indicando la estación a la cual el cliente debe acercarse. 2. El software debe proveer las estadísticas de: tiempo de atención por estación de trabajo, número y tipo de atenciones por estación. Información sobre días y horarios de mayor carga del sistema para planificación. 3. El hardware necesario para la operación del sistema de turnos. 4. La parametrización del sistema, así como capacitar al personal de MINTRAB para que pueda dar mantenimiento al sistema. 5. Acompañamiento en la puesta en marcha del sistema.
5. <u>Fases de implementación</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobación de presupuesto, a cargo de ACNUR. 2. Cotización con proveedores, a cargo de ACNUR. 3. Selección de proveedor, a cargo de ACNUR. 4. Facilitación de la información sobre los servicios prestados por estación, a cargo de MINTRAB. 5. Ejecución del servicio según lo indicador en el apartado 4, a cargo del proveedor. 6. Cierre (Entrega del sistema funcionado), a cargo del proveedor.
6. <u>Cualificaciones requeridas</u>	Proveedores con al menos 1 año de experiencia en la implementación de sistema de gestión de turnos; experiencia previa en la implementación de registros y controles digitales; habilidad para el seguimiento de actividades acorde a funciones relacionadas a ellas.
7. <u>Entregables</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Software de gestión de turnos. 2. Software de administración del sistema de gestión de turnos, para generar estadísticas y reportería. 3. Hardware necesario para la operación del sistema de gestión de turnos.

8. Evaluación de desempeño

Los productos descritos son desarrollados con validación de ACNUR y MINTRAB, tomando en cuenta al finalizar el proceso:

- a. Sistema de gestión de turnos operando
- b. Sistema de administración y reportería operando
- c. Hardware del sistema operando
- d. Capacitaciones al personal de MINTRAB realizadas

9. Legislación aplicable y resolución de disputas

Todas las disputas, controversias o reclamaciones derivadas de o relacionadas con el contrato estarán sujetas a y se regirán exclusivamente por el Artículo 19 de la Condiciones Generales de los Contratos de Prestación de Servicios del ACNUR, el cual se anexará al contrato. La interpretación, redacción y desempeño del contrato se

regirá exclusivamente por los principios generales del derecho mercantil internacional, con exclusión de cualquier norma de elección de ley que someta el contrato a las leyes de cualquier jurisdicción

10. Prerrogativas e inmunidades

El contratista reconocerá y aceptará que el ACNUR, sus propiedades, fondos y bienes, así como sus funcionarios y asesores, disfrutan de las prerrogativa e inmunidades otorgados por la Convención sobre Prerrogativas e Inmunidades de las Naciones Unidas de 1946.

FIN
