



Organización de Mujeres Salvadoreñas por la Paz

7ª calle poniente bis, # 5265, colonia Escalón, San Salvador, El Salvador.  
Tel. 2556 - 0032, Fax. 2226 -5829  
Teléfono del Centro de Atención Legal: 7755 -1004  
e-mail: ormusa@ormusa.org - Sitio Web: www.ormusa.org

## **TERMINOS DE REFERENCIA**

### **I. TITULO DE LA CONSULTORIA**

“Monitoreo anual de satisfacción de la población usuaria y resoluciones obtenidas de los servicios de la Unidad de Defensa de los Derechos Laborales de la Procuraduría General de la República (PGR)”

### **II. ANTECEDENTES**

El Programa Trabajo en Dignidad se desarrolla en El Salvador, en el Departamento y Municipio de San Salvador. En este contexto, con el apoyo financiero de Brücke · Le pont, ORMUSA requiere contratar una consultoría para realizar un monitoreo de servicios prestados por la PGR en el marco del proyecto “DERECHOS LABORALES – FASE V” 2022 - 2023, cuyo objetivo estratégico es contribuir al fortalecimiento de tutela de derechos laborales incluida la violencia laboral de personas trabajadoras de los sectores público y privado.

La Organización de Mujeres Salvadoreñas por la Paz (ORMUSA) es una organización feminista, no religiosa y sin fines de lucro. ORMUSA ha trabajado a favor del desarrollo sostenible desde el enfoque de género y derechos humanos, facilitando la construcción de condiciones de empoderamiento y equidad entre mujeres y hombres. En este marco ha fortalecido capacidades institucionales en la promoción y protección de los derechos humanos de las mujeres, a través de procesos formativos y el desarrollo de herramientas para la transversalización del derecho a la igualdad y a una vida libre de violencia; a nivel local ha fortalecido capacidades de municipalidades para la incorporación del enfoque de género en la gestión del desarrollo local, a través de procesos formativos y la formulación e implementación de herramientas como planes de igualdad, planes de prevención de violencia contra las mujeres, políticas y ordenanzas de desarrollo económico.

---

**FORJANDO UN FUTURO DIGNO Y DE IGUALDAD PARA LAS MUJERES**



@ORMUSA\_ONG



ORMUSA ONG



ormusa.org

En el ámbito laboral, impulsa el respeto y ejercicio de los derechos, así como el acceso a la justicia, a través de estudios que evidencian las brechas de género y la discriminación en la participación en el empleo y en el uso y decisión sobre los recursos productivos, la violencia laboral, la falta de cumplimiento de las normativas de protección y las dificultades lograr la justicia; presenta propuestas para la creación y modificación de legislación; fortalece la incorporación del enfoque de género en el funcionamiento de la institucionalidad que garantiza el cumplimiento de los derechos de las mujeres trabajadoras.

### **III. OBJETIVOS.**

#### **Objetivo general.**

Contar con un documento de monitoreo 2023 de satisfacción de servicios prestados a población usuaria y resoluciones obtenidas de los servicios de la Unidad de Defensa de los Derechos Laborales de la Procuraduría General de la República (PGR).

#### **Objetivos específicos.**

- Diseñar, planificar y realizar un monitoreo anual de satisfacción de la población y resoluciones obtenidas de los servicios de la Unidad de Defensa de Derechos Laborales de la Procuraduría General de la República.
- Diseñar, ejecutar y procesar encuesta para identificar el grado de satisfacción de los servicios que brinda la Unidad de Defensa de Derechos Laborales de la Procuraduría General de la República.
- Realizar el monitoreo del servicio de Ejecución de Embargos prestado a nivel nacional en la Unidad de Defensa de Derechos Laborales de la Procuraduría General de la República.

### **IV. PRODUCTOS ESPERADOS:**

- Producto 1: Un plan de trabajo para el desarrollo del monitoreo que incluya al menos: marco referencial, enfoques, metodología, técnicas de investigación a utilizar, fuentes de información y cronograma.
- Producto 2: Documento de monitoreo de grado de satisfacción de los servicios que brinda la Unidad de Defensa de Derechos Laborales de la Procuraduría General de la República, con los contenidos siguientes:
  - a) Resumen Ejecutivo
  - b) Antecedentes
  - c) Desarrollo metodológico.
  - d) Resultados de la encuesta de satisfacción según objetivos planteados.

- e) Valoración de la satisfacción de los servicios brindados por la Unidad de Defensa de Derechos Laborales de la Procuraduría General de la República.
  - f) Monitoreo del servicio de Ejecución de Embargos.
  - g) Propuestas y recomendaciones
  - h) Conclusiones
- Producto 3: Un informe final presentado, discutido y aprobado por ORMUSA.

## **V. RESPONSABILIDADES DE LA CONSULTORIA:**

- Presentar una oferta técnica y financiera de la consultoría, incluyendo Plan de Trabajo.
- Sustener reuniones de coordinación y revisión de productos con personal delegado por ORMUSA.
- Confidencialidad, todos los archivos, diseños y bases de datos son propiedad de ORMUSA y en ningún caso podrán revelarse, difundirse, compartirse fuera de los términos acordados con ORMUSA. La empresa o equipo consultor garantizará la confidencialidad y reserva absoluta de la información a la que tenga acceso en la ejecución de esta consultoría, incluyendo la referida a datos personales de las y los participantes. Queda prohibido cualquier tipo de reproducción, publicación, disertación o divulgación pública o con terceros, por cualquier medio verbal, audio visual y/o escrito del material de la prestación de sus servicios.
- Presentar todos los productos en versión digital editable y respaldo físico cuando sea necesario.
- Desarrollar la consultoría de forma participativa incluir, reuniones, grupos focales y otros métodos que garanticen los aportes de actores claves del proyecto.

## **VI. DURACION DE LA CONSULTORIA**

El plazo de ejecución del contrato será de 6 semanas a partir de la firma del contrato y entrega de Plan de Trabajo.

## **VIII. MONTO Y FORMAS DE PAGO:**

Los costos de la consultoría serán acordados según oferta técnica y económica seleccionada, el monto se desembolsará de la siguiente manera: 30% a la firma del contrato y entrega del primer producto, 30% con la entrega del producto 3 y 40% contra entrega de documento y aprobación del producto final (producto 3).

## IX. PRESENTACION DE LA OFERTA

La oferta deberá contener la propuesta técnica y económica, la cual debe ser enviada a [carmen.urquilla@ormusa.org](mailto:carmen.urquilla@ormusa.org) con atención a Inga. Silvia del Carmen Urquilla. El costo total de la oferta deberá ser expresada en dólares americanos incluyendo IVA o renta, según sea el caso. Las ofertas pueden ser presentadas **hasta el 15 de septiembre del 2023**.