

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONSULTORÍA

Optimización del portal digital del Código Nacional de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector Turístico y de Viajes de la Secretaría del Turismo para incluir la experiencia de usuario en su diseño e implementación

I. Antecedentes y justificación:

La Oficina de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para México y Cuba, implementa el Proyecto ACCIONNAR (*Construyendo un enfoque gubernamental integral para combatir el Trabajo Infantil y el Trabajo forzoso en México*) financiado por el Departamento de Trabajo de Estados Unidos, enfocado en el fortalecimiento de capacidades del gobierno para prevenir, atender y eliminar el trabajo infantil, el trabajo forzoso y la trata de personas en el contexto migratorio a nivel federal, estatal y local, con intervenciones específicas en los estados de Chiapas, Yucatán y Quintana Roo, así como intervenciones regionales que incluyen a Belice, El Salvador, Honduras y Guatemala.

ACCIONNAR apoya a México a avanzar en sus compromisos como País Pionero de la Alianza 8.7 con el objetivo de acelerar las acciones para alcanzar la Meta 8.7 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que llama a los países a tomar medidas inmediatas y efectivas para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a la esclavitud moderna y la trata de personas; y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluido el reclutamiento y uso de niños soldados, y para 2025 poner fin al trabajo infantil en todas sus formas.

Además de dichos compromisos internacionales, el 1 de julio de 2020 entró en vigor el Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (T-MEC) que incluye en su capítulo 23, los artículos 23.1, 23.3 y 23.6 relativos a la eliminación y abolición efectiva del trabajo infantil, la prohibición de las peores formas de trabajo infantil y el trabajo forzoso. En este contexto, y para dar cumplimiento a las disposiciones del artículo 23.6, es relevante la ratificación por parte del Gobierno de México, de los Convenios 138, sobre la edad mínima y el Convenio 182 sobre las peores formas de trabajo infantil, así como de los Convenios 105 sobre la abolición del trabajo forzoso y el Convenio 29 del trabajo forzoso. En relación con ello, es igualmente relevante la reciente ratificación del “Protocolo de 2014 relativo al Convenio 29 sobre el trabajo forzoso, 1930” el pasado 11 de junio de 2023. Se trata de un paso trascendental, ya que, por tratarse de un instrumento jurídicamente vinculante, México se compromete a adoptar medidas eficaces para prevenir y eliminar el trabajo forzoso; proporcionar a las víctimas protección y acceso a acciones jurídicas y de reparación apropiadas y eficaces; así como a sancionar a los autores del trabajo forzoso u obligatorio. El Protocolo 2014 reafirma la necesidad de implementar medidas de prevención y de protección, acciones jurídicas y de reparación para lograr la supresión efectiva y sostenida del trabajo forzoso u obligatorio. Asimismo, señala que las medidas adoptadas para aplicar las disposiciones contenidas en éste y en el Convenio, deberán ser determinadas por la legislación nacional o por la autoridad competente, previa consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas.

En este marco de compromisos resulta fundamental impulsar acciones para que los diversos sectores involucrados puedan cumplir con la nueva normatividad, mediante la generación de acciones concretas para combatir estas problemáticas. La explotación sexual comercial de NNA, como una de las peores formas de trabajo infantil, es prevalente en las zonas turísticas, por diversos factores como es la vulnerabilidad de la población local, la anonimidad de los perpetradores, y falta de regulación y

supervisión¹, entre otros factores. Es por ello por lo que se ha creado el Código de Conducta Nacional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo (CCN), un instrumento generado por la Secretaría de Turismo (SECTUR) del Gobierno de México, “como un compromiso que adquiere voluntariamente la industria turística, para proteger a las niñas, niños y adolescentes en contra de la explotación sexual y laboral de niñas, niños y adolescentes y el trabajo infantil, a través de la implementación de 6 directrices en sus empresas o establecimientos. El CCN compromete a los actores sociales de la industria turística, a mejorar la calidad de vida de las comunidades, protegiendo los derechos de las personas menores de edad, contra la explotación sexual y laboral, así como a crear conciencia en los turistas para fomentar responsabilidades y compromisos que a su vez proyecten la imagen de un turismo seguro en México”. El CCN cuenta además con una guía práctica de implementación, un protocolo y un curso en línea, así como una red de promotores del Código. Este instrumento es clave, puesto que previene casos de trabajo infantil, así como de sus peores formas; y habilita a las empresas de estos sectores y a sus empleados para sumarse a la prevención y atención de casos de trabajo infantil y sus peores formas. Todo ello se alberga en un portal digital, contenido en un sitio web, que explica a los usuarios, o sea, a las empresas y organizaciones del sector turístico y de los viajes, cómo deben afiliarse a este Código y les proporciona el camino para hacerlo.

Sin embargo, existe la oportunidad de ampliar el alcance actual del portal digital, en cuanto a la incorporación de la visión de la experiencia del usuario, que en este caso son empresas y organizaciones del sector turístico. Adaptar el portal digital para incluir la experiencia del usuario permitirá llegar a más usuarios, o sea, a más empresas y organizaciones del sector turístico que actualmente se resistan a adherirse a este importante Código debido a su falta de entendimiento del portal digital del CCN y los procesos que este trae consigo. Con este fin, facilitará su adherencia a este Código al remover las barreras operativas y tecnológicas que puedan afectar su decisión de afiliarse o no, respecto a la facilidad de realizar estos pasos a través del portal digital. Asimismo, un portal digital actualizado podría facilitar el seguimiento de los compromisos adquiridos por las empresas y organizaciones que se afilien al CCN, por parte de la SECTUR.

Esta actividad contribuirá al Resultado 7 “Protección adecuada y eficaz en el trabajo para todos”, del Programa y Presupuesto de la OIT 2022 – 2023 en el marco del producto 7.1 Mayor capacidad de los Estados Miembros para asegurar el respeto, la promoción y el cumplimiento de los principios y derechos fundamentales en el trabajo, dentro del Country Program Outcome CPO MEX151 Mandantes adoptan e instrumentan políticas y programas para la prevención y eliminación de las formas inaceptables de trabajo, con especial atención a las peores formas de trabajo infantil. Y en particular, para las actividades de ACCIONNAR, contribuye en el *outcome* 2.6 sobre el fortalecimiento del gobierno federal y los gobiernos estatales para prevenir y combatir el trabajo forzoso y la trata de personas en coordinación con las organizaciones de empleadores y organizaciones de trabajadores.

En relación con el Marco de Cooperación de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible 2020 – 2025, se vincula al Área de trabajo 2. Prosperidad e Innovación; Efecto Directo 5: Al 2025, el Estado mexicano cuenta con programas de trabajo decente para abordar necesidades del mercado laboral, incluyendo el fortalecimiento institucional, la formación para el trabajo, la formalización, la participación económica de las mujeres, la protección de derechos, la movilidad social y la justicia laboral. Línea estratégica 5.1 Promoción de alianzas inclusivas entre el sector privado, sector público, sindicatos, organizaciones de trabajadores y sociedad civil para potenciar el programa de trabajo decente a nivel nacional e impulsar el desarrollo de programas de trabajo decente a nivel estatal y

¹ United Nations Human Rights, Office of the High Commissioner, Tourism rethink needed to protect children vulnerable to exploitation: UN expert”, OHCHR, 2022. [Tourism rethink needed to protect children vulnerable to exploitation: UN expert | OHCHR](#)

municipal, promoviendo la protección social, los derechos fundamentales del trabajo, la seguridad y salud en el trabajo, el diálogo social, la remuneración justa, la igualdad de género y la erradicación del trabajo infantil, incluyendo políticas de conciliación trabajo-familia.

Asimismo, contribuirá a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos, específicamente a las metas 8.7 Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas.

II. Objetivo general:

Optimizar el portal digital del Código de Conducta Nacional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo (CCN) para incluir la experiencia del usuario, con una vista desde las organizaciones de trabajadores pertinentes.

III. Actividades a desarrollar:

1. **Evaluación de necesidades del portal digital.** Esta actividad analizará el estado actual del portal digital del CCN, para identificar sus necesidades y áreas de oportunidad, considerando la perspectiva de las organizaciones de empleadores relevantes, tanto para su versión web como para una versión para móviles.
2. **Generación de diagramas de flujo y mapa del portal optimizado** Esta actividad involucra el diseño de los diagramas de flujo para la adopción de las empresas y organizaciones relevantes al CCN, a través de su portal digital. Esta actividad deberá considerar la programación del nuevo *layout* del sitio, considerando los siguientes lenguajes de programación: VIDEO DEL MAPA
 - a. **Sistema operativo:**
 - i. Linux 22.04
 - b. **Backend:**
 - i. PHP 8.3
 - ii. Sin framework
 - iii. Maria DB Database 10.11.7
 - c. **Frontend:**
 - i. HTML5
 - ii. CSS3
 - iii. JavaScript sin framework
 - d. **Otros:**
 - i. Composer u otro manejador de dependencias.
 - ii. VCS Git
 - iii. Revisado por Zed Attack Proxy (ZAP)
 - iv. Apache 2.4.53
3. **Actualización del contenido** El contenido del portal se reformulará, en cuanto a textos y la facilidad de su lectura. Además, el contenido multimedia se hará más accesible y entendible para el usuario; y se generará material que se considere necesario con el que no se cuente actualmente. Esta actualización conservará un diseño amigable y congruente con el logotipo

del CCN. Esta actualización deberá considerar la necesidad de incorporar elementos gráficos como medio de comunicación principal sobre los textos. Esta actualización deberá considerar:

a. Para usuarios

- i. Será necesario integrar el directorio de empresas comprometidas con el CCN, incluyendo su logo tipo; e incluso considerar incluir un mapa para que el buscador de las empresas afiliadas sea más atractivo.
- ii. En cuanto a la sección de personas promotoras del CCN, es necesario integrar materiales de apoyo, de consulta y ligas de interés para la actualización y capacitación de personas promotoras del CCN.
- iii. Incluir un contador en tiempo real de empresas afiliadas, así como de las personas que toman las sesiones de sensibilización/capacitación y las visitas realizadas a los sitios
- iv. Integración de videos en la plataforma y la generación o actualización de los videos actuales, en particular [aquellos que forman parte de la sensibilización/capacitación básica](#) para las empresas que quieran adherirse al CCN y capacitar al 80% de su plantilla.
- v. Creación de apartado de socios que apoyan la adopción e implementación del CCN, y la inclusión de logos.

b. Para el formulario de registro y captura de evidencias. Ello incluirá:

- i. Inserción de botones para el registro y renovación de la adherencia al CCN
- ii. Facilitar y hacer más amigable el registro.
- iii. Incluir un semáforo de retroalimentación de evidencias con diferencias de colores según la fase en que se encuentre (subida, revisión y aceptación, así como rechazo).
- iv. Incluir opciones de ubicación para recoger el reconocimiento, entre las oficinas de SECTUR Federal en CDMX, o en alguna oficina de las secretarías de turismo a nivel estatal.
- v. La posibilidad de enviar notificaciones al correo registrado, cuando venza el reconocimiento, que incluya una liga al informe a llenarse y que sea evidencia para la renovación; esto considerando el histórico de cada empresa o usuario. Ello como un requisito para realizar la renovación

c. Para la administración del portal y seguimiento a las empresas, considerando:

- i. Que el registro de las empresas se realice en mayúsculas para facilitar el registro y seguimiento de los datos.
- ii. Elaborar una sección que verifique las estadísticas de los informes anuales de las empresas
- iii. Diseñar una alerta para dar seguimiento a la capacitación de al menos de 80% de la plantilla para registrar la acreditación.
- iv. Incluir un aviso, al terminar la integración de directrices, para notificar sobre la llamada a la empresa para verificar información a través de preguntas específicas sobre el CCN y sus directrices.
- v. Considerar que, al mencionar al Estado de México, utilizar el nombre completo para evitar confusiones.
- vi. Crear un aviso para hacer obligatorio el registro de un número de teléfono propio y correo electrónico distinto, para distinguir datos de contacto en los casos que se requiera.
- vii. Sumado a las necesidades identificadas.

4. Diseño de sistema de monitoreo, manuales de usuario y documentos necesarios para la sostenibilidad del portal digital, así como pruebas y validación de su funcionamiento. Se

diseñará una plataforma de seguimiento de los compromisos que adquieren las empresas a la hora de adherirse al CCN, para poder confirmar la validez de las

IV. Productos a entregar:

Entregable	Descripción	Fecha
1. Evaluación de brechas del portal digital del CCN en cuanto accesibilidad, considerando las necesidades de los usuarios	Este entregable debe incluir un reporte que detalle las áreas de oportunidad encontradas en el portal digital/sitio web del Código de Conducta Nacional para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo, en cuanto a sus estándares de accesibilidad, enfocado principalmente a sus usuarios, empresas y actores relevantes dentro del sector del turismo y los viajes. Este entregable deberá comprender reuniones con organizaciones de empleadores relevantes para el sector de los viajes y el turismo, para incorporar su perspectiva; sus necesidades y las barreras que encuentran al intentar usar el portal digital del CCN.	6 semanas después de la firma del contrato
2. Generación de diagramas de flujo y portal optimizado	Este entregable comprende el diseño de diagramas de flujo del proceso que deben seguir las y los empleadores para afiliarse al CCN. Asimismo, deberá incluirse un diseño gráfico y en maqueta digital del portal del CCN en versión preliminar. Este entregable incluye la optimización de los menús de navegación, la funcionalidad de búsqueda y los “caminos virtuales”, incluyendo enlaces o “migas de pan” que deben seguir los usuarios del portal. Deberá considerarse el uso de filtros sobre la información o clasificación con “tags”. Este entregable deberá considerar aspectos clave de la experiencia de usuario como es la legibilidad y la consistencia del orden y los mensajes incluidos. El diseño generado deberá ser responsivo para asegurar su compatibilidad entre distintos medios de acceso (computadora y teléfono celular).	8 semanas después de la firma del contrato
3. Actualización del contenido	Este entregable incluirá la revisión y optimización del contenido que tiene la página. Se asegurarán de que la información es clara, concisa y relevante; y se removerá el contenido que resulte desactualizado o redundante. Asimismo, se generará el contenido que se determine necesario de acuerdo con la evaluación de necesidades del portal. Se considerará el uso de lenguaje simple y de resúmenes para explicar los documentos y materiales más complejos. Aunado a ello, se optimizarán los formatos y documentos dentro del portal digital, para optimizarlos en cuanto a su	12 semanas después de la firma del contrato

	accesibilidad. Se hará la clasificación correcta de los documentos, así como una fácil navegación, a través del cursor y con el teclado. Estos documentos deberán de ser de fácil acceso en dispositivos móviles. Para este entregable, el o la consultora deberá coordinarse con el equipo de Comunicación de la Organización Internacional del Trabajo, así como con la Dirección de Comunicación de la SECTUR, para adaptar los requerimientos gráficos internos que tiene la organización al portal digital.	
4. Diseño de sistema de monitoreo, manuales de usuario y documentos necesarios para la sostenibilidad del portal digital, así como pruebas y validación de su funcionamiento	Este entregable comprenderá la generación de herramientas para el monitoreo, con el fin de rastrear las métricas relacionadas al CCN y su cumplimiento, por parte de las empresas afiliadas. Esto incluye la posibilidad de registrar datos de empresas, pruebas de cumplimiento y ordenarlos y poder procesarlos en <i>dashboards</i>. Este entregable incluye la realización de pruebas sobre la funcionalidad y accesibilidad al usuario del portal, tanto con organizaciones de empleadores relevantes, MiPymes de todas las ramas del sector, como con autoridades gubernamentales pertinentes. Asimismo, se deberán entregar manuales de usuario e instrucciones claras para creadores de contenido y administradores web para mantener el portal, así como un compilado de mejores prácticas para la mejora continua del portal.	15 semanas después de la firma del contrato

Cada producto deberá atender, en caso de existir, los comentarios de la OIT y de la Unidad de Igualdad de Género de la Secretaría de Turismo del Gobierno de México, como beneficiaria de este proyecto, hasta que el documento quede a entera satisfacción de ambas partes.

Todas las propuestas y aportaciones estarán sujetas al análisis, visto bueno y aprobación de la SECTUR y sólo con su autorización estarán sujetas a implementarse.

V. Duración del contrato:

El contrato tendrá una duración de **cuatro meses** a partir de la firma del contrato.

VI. Presentación de propuestas

Empresas interesadas deberán enviar una propuesta técnica y económica (con el IVA incluido y desglosado). Se deberá desglosar el monto de cada acción o etapa interviniente o actividades en la presentación de la propuesta. Asimismo, se deberá adjuntar el CV de la persona que coordinará el trabajo y los antecedentes pertinentes en la temática objeto de la consultoría. Los integrantes deberán

contar con competencias y conocimientos probados para el desarrollo de la consultoría, de preferencia con experiencia previa y documentada en diseño de páginas web, diseño gráfico e instruccional, así como conocimiento sobre los requerimientos del Gobierno de México en cuanto a estos productos.

VII. Método de selección

Las propuestas o postulaciones serán evaluadas y seleccionadas con los siguientes criterios metodológicos: Las propuestas serán evaluadas y seleccionadas por un equipo conformado ad hoc, mediante criterios previamente consensuados para establecer un puntaje entre los competidores que cumplan con todos los requisitos mínimos señalados en estos términos de referencia. La primera instancia de la evaluación tendrá en cuenta la experiencia y el portafolio de trabajos de las personas o empresas postulantes, la calidad técnica de la propuesta, su adecuación a la demanda y la innovación. Posteriormente, se evaluará la oferta económica. Se valorará positivamente conocimiento y experiencia citada en la sección anterior. Solamente se considerarán las postulaciones enviadas de acuerdo con los términos de la presente convocatoria.

VIII. Postulación

Para concursar, por favor, envíe su currículum, acompañado de una propuesta técnica y una propuesta financiera, al siguiente correo electrónico: mex-convocatoria@ilo.org. Deberá incluir el siguiente texto en el asunto del correo electrónico: “Optimización del portal digital del Código Nacional de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector Turístico y de Viajes de la Secretaría del Turismo para incluir la experiencia de usuario en su diseño e implementación”.

La fecha límite para enviar postulaciones es el día 6 de septiembre de 2024 a las 18:00 horas.

Responsabilidades y créditos:

Los/as consultores tienen la responsabilidad de cumplir cabalmente con los presentes términos de referencia. En caso de que, por cualquier motivo, los consultores no puedan cumplir con estos términos, incluyendo el periodo de vigencia del contrato, se comprometen a informar por escrito a la OIT (por lo menos quince días hábiles antes de su finalización) los motivos del atraso o incumplimiento, y el tiempo o términos requeridos para su finalización a entera satisfacción de la OIT y de la STPS. Todo el material producto de esta contratación pertenece exclusivamente a la OIT, la cual tiene el derecho a utilizar una parte o la totalidad del material para la reproducción, procesamiento de datos, publicación y distribución.

La financiación es proporcionada por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (USDOL) bajo el acuerdo de cooperación IL-38041-22-75-K. El 100 por ciento del costo del proyecto se financia con fondos federales del Gobierno de los Estados Unidos. Este material no refleja necesariamente las opiniones o políticas del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, ni la mención de nombres comerciales, productos u organizaciones implica el respaldo del Gobierno de los Estados Unidos.