

**OFICINA EN COLOMBIA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS
PARA LOS REFUGIADOS ACNUR/UNHCR**

**SOLICITUD DE PROPUESTA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISEÑO,
DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA VIRTUAL DE APRENDIZAJE**

ANEXO B
Términos de Referencia

1. ANTECEDENTES GENERALES DEL PROYECTO

El 2 y 3 de diciembre de 2014, los Gobiernos de América Latina y el Caribe se reunieron en Brasilia con ocasión del 30º aniversario de la Declaración de Cartagena sobre Refugiados de 1984. A la clausura de la Reunión Ministerial, organizada por el Gobierno de Brasil, 28 países y tres territorios de América Latina y el Caribe (Antigua y Barbuda, Argentina, las Bahamas, Barbados, Belice, Bolivia, Brasil, Islas Caimán, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Curazao, El Salvador, Ecuador, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Santa Lucía, Surinam, Trinidad y Tobago, las Islas Turcas y Caicos, Uruguay y Venezuela) adoptaron por aclamación la Declaración y el Plan de Acción de Brasilia (PAB), acordando trabajar juntos para mantener los estándares de protección más altos a nivel internacional y regional, implementar soluciones innovadoras para las personas refugiadas y desplazadas, y ponerle fin a la difícil situación que enfrentan las personas apátridas en la región.

En el marco de esta declaración y plan de acción, los gobiernos declarantes llamaron la atención hacia el incremento del número de solicitantes de asilo y refugiados que se ha registrado en la región durante los últimos años. Dicho incremento incluye solicitantes provenientes de otros continentes, a menudo sujetos a las redes de trata de personas y del tráfico ilícito de migrantes. Entre los grupos particularmente vulnerables en contextos migratorios mixtos se destacaron: los solicitantes de asilo y los refugiados, las víctimas de trata de personas y personas objeto de tráfico ilícito de migrantes, los migrantes varados, las mujeres víctimas de violencia, las personas víctimas de violencia y traumas psicológicos durante el proceso migratorio o con alguna discapacidad, las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgénero e intersexuales (LGBTI), los adultos mayores, los indígenas, los afrodescendientes, y las personas en situación de vulnerabilidad, tales como las mujeres embarazadas y los niños y las niñas acompañados y no acompañados.

Las fronteras son áreas complejas, que con frecuencia presentan condiciones económicas limitadas o con escasa presencia de las instituciones sociales de los Estados. Por ello es necesario, como indica el PAB, continuar el trabajo para consolidar espacios fronterizos y de tránsito seguros por medio de acciones encaminadas a la identificación oportuna de solicitantes de asilo y otras personas con necesidades de protección; el respeto al principio de no devolución; la atención oportuna de estas personas mediante su referencia inmediata a las instituciones nacionales de protección; y la satisfacción de sus necesidades diferenciadas de protección.

Aún más, producto de los cambios socio-económicos de los últimos años, Colombia ha empezado a modificar su condición como un territorio predominantemente expulsor o de escala, para configurarse en el destino final y de tránsito prolongado de un número creciente de inmigrantes. Estos son, refugiados, solicitantes de asilo, retornados y apátridas, quienes conforman –junto con las personas desplazadas internamente– la población objetivo del mandato del ACNUR. Si bien, la protección de la población desplazada ha venido concentrado buena parte de la atención y de los esfuerzos de cooperación del ACNUR en Colombia, también es necesario, actuar simultáneamente para sensibilizar a la ciudadanía y desarrollar las capacidades de los funcionarios y autoridades en cuanto a los derechos y los marcos de protección de los refugiados.

En los próximos años, dentro de un contexto de cambio regional y con el eventual advenimiento de un escenario de postconflicto, Colombia puede continuar transformándose en un destino atractivo para un número creciente de extranjeros y migrantes. Estas son razones adicionales para volcar la atención hacia el derecho internacional de los refugiados.

Considerando estas circunstancias, la oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados - ACNUR Colombia ha identificado la necesidad de capacitar de forma continuada a los funcionarios estatales en Derecho Internacional de Refugiados con el fin de implementar lineamientos para la identificación, atención inmediata y referencia oportuna de personas con necesidades de protección internacional a los departamentos de gobierno competentes. Para lo anterior se busca desarrollar una herramienta de formación virtual que pueda llegar a distintos tipos de audiencias, al mismo tiempo que garantice la sostenibilidad y continuidad de los esfuerzos en formación, y coadyuve a incrementar el número de ciudadanos y funcionarios públicos sensibilizados y conocedores de la temática.

Esta apuesta se inserta dentro de las acciones del ACNUR orientadas a fortalecer las capacidades nacionales para responder a las necesidades de protección internacional de los refugiados y atender integralmente, de manera oportuna, mediante procedimientos justos y eficientes, las obligaciones del Estado en materia de refugiados.

2. OBJETO DEL REQUERIMIENTO

El ACNUR requiere diseñar una herramienta de formación virtual en derecho internacional de refugiados orientada a un perfil heterogéneo de personas, incluidos ciudadanos, defensores de derechos humanos, asesores jurídicos y funcionarios públicos. A través de esta herramienta el ACNUR pretende:

- Transformar los imaginarios de los ciudadanos nacionales acerca de los migrantes y desestimular las actitudes negativas hacia las personas refugiadas, solicitantes de asilo, retornadas y apátridas.
- Generar sensibilidad, reflexión y reconocimiento acerca del fenómeno de la migración y la condición del refugiado.
- Promover el reconocimiento y apropiación de los principios fundamentales del derecho internacional de refugiados así como de las obligaciones del Estado en materia de derecho internacional de refugiados.
- Aumentar el conocimiento y comprensión sobre el marco normativo de protección internacional bajo instrumentos internacionales y nacionales considerando cuestiones prácticas y procedimentales.
- Brindar herramientas teóricas y metodológicas para la determinación, atención y asesoría de personas en necesidad de protección internacional.

Para este propósito, el ACNUR identificará a través del mecanismo de solicitud de propuestas, un oferente idóneo para desarrollar los componentes pedagógicos, técnicos y conceptuales de la herramienta de formación y para implementarlo en su versión final.

3. ALCANCE

El programa de formación ha de contar con solidez curricular, pedagógica y técnica homologable a un curso de extensión (actualización) o una asignatura electiva universitaria. La extensión del curso estará entre 32 y 40 horas curriculares de dedicación total.

El programa estará diseñado bajo un método de autogestión del aprendizaje (no tutorado) y se dirigirá a un perfil heterogéneo de estudiantes adultos ubicados tanto en el centro del país como en zonas de frontera. Se incluyen:

- Funcionarios públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Funcionarios de la Procuraduría, de la Defensoría del Pueblo, personeros y defensores de derechos humanos.
- Estudiantes universitarios.
- Ciudadanía en general.

En la preparación del programa de formación se emplearán como insumos los referentes técnicos y documentales de ACNUR, así como la experiencia pedagógica y académica de su personal. El programa será enriquecido con otras fuentes de contenido, herramientas didácticas y multimedia y actividades interactivas. Se requiere que los contenidos del programa curricular puedan ser implementados como curso virtual impartido a través de la Web o encapsulado como curso de exploración y autoaprendizaje en disco. Se espera que la versión en línea cuente con prestaciones y posibilidades de interacción más complejas que la versión en disco.

ACNUR cuenta con un acervo documental y didáctico amplio para la preparación del programa, por lo que no se prevén requisitos de investigación y se espera que gran parte de los esfuerzos del oferente se dirijan a la preparación de una propuesta educativa y a la adaptación y construcción de contenidos digitales, empleando para este propósito metáforas, esquemas, animaciones, organizadores gráficos y cualquier otro recurso didáctico pertinente.

El diseño, desarrollo e implementación del sistema implicará, como elementos mínimos:

1. El análisis general del requerimiento educativo y la estructuración de un programa académico de formación alrededor del derecho internacional de refugiados. Para ello el oferente deberá liderar el proceso de diseño curricular incluyendo:
 - a) La organización de las fuentes e insumos disponibles.
 - b) La definición de un modelo pedagógico.
 - c) La delimitación de una estrategia didáctica.
 - d) La definición de un modelo de evaluación.
2. La preparación y montaje de los contenidos del programa académico en formato digital e interactivo. Para ello el oferente deberá liderar los procesos de diseño instruccional y gráfico, incluyendo:
 - a) La concepción general del entorno digital de aprendizaje
 - b) La realización de contenidos didácticos digitales.
 - c) La realización de material gráfico original.
 - d) El desarrollo o programación de actividades de interacción entre el sistema y los estudiantes y entre estudiantes.
3. El análisis de requerimientos técnicos y la selección, desarrollo o adaptación de un software de plataforma virtual que posibilite la gestión, registro y recuperación de información proveniente de los estudiantes, la gestión académica, la evaluación, la certificación de resultados y la disposición de servicios de información, tales como glosarios, bases de datos, sistemas de insignias, herramientas de auto-diagnóstico o ayudas para el aprendizaje autónomo. Incluye:
 - a) Selección y adaptación del sistema (plataforma virtual).
 - b) Diseño e implementación de un sistema de bases de datos.
 - c) Puesta a punto y configuración de los servicios y prestaciones del sistema.
4. La administración, mantenimiento y soporte técnico esencial a usuarios del sistema, durante un periodo de operación inicial de seis meses para ofrecer el programa de formación en modalidad abierta y atender a un estimado de 4000 usuarios (totales) y 600 estudiantes recurrentes. Incluye:
 - a) Sostenimiento y mantenimiento general del sistema.
 - b) Hosting y dominio.
 - c) Procesos de seguridad informática.
 - d) Recopilación y análisis de información de usuarios.
 - e) Soporte técnico básico.

Con base en su dominio experto el oferente deberá seleccionar el conjunto de características, prestaciones y especificaciones que resulten relevantes para el éxito del programa de formación.

En una primera etapa (durante los seis primeros meses) ACNUR implementará el programa a través del oferente seleccionado en esta solicitud. Terminado este periodo ACNUR adelantará una evaluación integral de los resultados del programa con miras a definir su actualización y continuidad.

En el mediano plazo es el interés de ACNUR establecer socios con entidades académicas o instituciones de educación superior para impartir el programa de formación en modalidad abierta, o para su adaptación como asignatura dentro de un programa curricular más amplio. En este sentido resulta relevante definir un sistema con una amplia versatilidad en cuanto a modificación, actualización y adaptación.

4. METODOLOGÍA Y ENFOQUE

El oferente deberá describir y aplicar una metodología para el diseño y desarrollo completo del sistema de capacitación.

La propuesta de diseño educativo debe contemplar el proceso iterativo de acompañamiento y asesoría para el análisis de requerimientos y la delimitación del programa de estudios cuyos objetivos, metodología y alcance serán definidos por el ACNUR en función de su mandato y de los resultados esperados del programa.

4.1. ETAPAS GENERALES

Para la presentación de propuestas se requiere que cada oferente describa la secuencia de etapas propuesta para el diseño del sistema de formación. De manera general, el diseño del sistema deberá contemplar las siguientes etapas y productos:

4.1.1. ANÁLISIS PRELIMINAR Y DISEÑO

Implica la concepción general del programa de formación, la delimitación de características y variables relevantes y la preparación de los insumos necesarios para realizar los objetos de aprendizaje, guías y actividades (o sus equivalentes). Al final de esta etapa se cuenta con el programa plenamente concebido y con los insumos necesarios para iniciar el diseño gráfico, diagramación, desarrollo y montaje.

Análisis y plan de trabajo general. Se adelantarán encuentros entre el oferente y el ACNUR para delimitar la propuesta de trabajo. Se adelantará una revisión general de los insumos y se preparará una propuesta general del sistema considerando aspectos pedagógicos, didácticos y técnicos, de acuerdo con el tipo de recurso educativo (un curso para Web, un curso para LMS, un módulo multimedia, un sistema de formación mixto, por ejemplo) y el formato propuesto. Tal propuesta incluye las características generales del contenido y formato por emplear, una descripción de la apuesta metodológica por desarrollar y la secuencia de aprendizaje, la estructura general del contenido (etapas, objetivos, contenidos, actividades curriculares, etc.), una propuesta de instancias de evaluación y un cronograma general de ejecución.

Producto 1:

- *Documento de estructura del programa: propuesta detallada.*
- *Plan de trabajo general para el desarrollo del sistema.*

A partir de encuentros e intercambios de insumos e información clave, el oferente deberá precisar y profundizar el documento general de su propuesta y elaborará un plan de trabajo general luego de entrevistarse con el equipo de especialistas del área de protección de ACNUR.

Diseño instruccional y de contenidos. Implica la concepción del conjunto de fuentes y contenidos que se incluirán en el programa: contenido textual y multimedia que se insertará de forma directa o como referente para el diseño gráfico y la diagramación. Posteriormente se elaborarán los guiones del contenido multimedia, que incluyen una descripción de los objetos digitales de aprendizaje que se emplearán y se compilarán la información, instrucciones e insumos que el equipo de diseño gráfico requiere.

Producto 2:

- *Guion multimedia/escaleta o documento de diseño equivalente.*

Se requiere un guion multimedia o un documento equivalente que describa en términos concretos el sistema, los objetos virtuales de aprendizaje y las actividades que se incluyan en el curso. Se tendrá una idea precisa del contenido del programa de formación.

4.1.2. DESARROLLO Y REALIZACIÓN DE CONTENIDOS DIGITALES

En esta etapa se crean y desarrollan los distintos objetos y recursos digitales que hacen parte del sistema. Tienen lugar intercambios y revisiones para garantizar que los productos digitales desarrollan las expectativas y requerimientos contemplados durante el análisis preliminar y diseño.

Diseño general y prototipo. Comprende la concepción general del sistema y la construcción de las versiones preliminares de sus componentes. Aquí se definen las características visuales e interactivas de los productos y se crea un concepto gráfico general que demuestra cómo será el producto terminado, prestando particular atención a aspectos relacionados con la accesibilidad, usabilidad, navegación y compatibilidad de los productos digitales por desarrollar.

Producto 3:

Versiones preliminares de componentes del sistema (1ra entrega).

Se requiere la entrega para revisión y aprobación de versiones preliminares de los objetos/componentes del sistema de aprendizaje y los diseños generales –gráfico y técnico– del programa. Se tendrá una idea precisa de la apariencia y funcionamiento general del programa: sus atributos gráficos y técnicos.

Desarrollo de objetos / Virtualización. A partir de los guiones multimedia se construyen los contenidos digitales, se realizan revisiones y ajustes, y se brindan nuevas orientaciones. Se configuran las actividades y se hace el montaje final.

Producto 4:

Versión preliminar del sistema (2da. entrega / Beta).

Se entregan las versiones corregidas de los objetos/componentes del sistema de aprendizaje en un ensamblaje preliminar y se configuran las actividades y espacios programables del entorno de aprendizaje en línea. Se contará con todo el contenido del programa plenamente digitalizado.

Montaje, configuración y pruebas. Todos los componentes digitales del sistema se ensamblan y preparan para su disposición final. Se aplican pruebas operativas, se aplican los cambios requeridos y se crean guías para la configuración y uso del programa. Se preparan, consolidan y entregan los soportes y la realización de pruebas y ajustes, para garantizar un funcionamiento idóneo.

Producto 5:

Versión final del sistema, funcional y disponible para su implementación.

Compilación y soporte digital de todos los archivos fuente empleados.

Se entregan y montan las versiones corregidas de los objetos/componentes del sistema de aprendizaje y se configuran las actividades y espacios programables. Se contará con el programa preparado y funcional y con los soportes necesarios para reinstalarlo, modificarlo y actualizarlo.

4.1.3. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

Una vez desarrollado y publicado el sistema de formación, la empresa oferente brindará los servicios requeridos para su administración, mantenimiento y soporte durante un periodo de seis meses. Incluye la administración general del sitio Web, hosting, dominio, mantenimiento general y soporte técnico esencial para los usuarios.

Producto 6:

6 Informes mensuales de operación y mantenimiento del sistema.

6 reportes mensuales de análisis de actividad y estadísticas de los usuarios.

6 Copias de seguridad (back –up) incrementales del sistema y sus bases de datos asociadas.

Se pondrá en marcha el programa de formación en formato abierto no tutorado.

5. ENTREGABLES Y LÍNEA DE TIEMPO GENERAL

La propuesta deberá seguir esta pauta de etapas y tiempos. Existe un periodo total de veinticuatro semanas para el diseño y desarrollo del sistema y un periodo equivalente para su implementación.

Etapa Actividades		Entregables	Entrega
1	Análisis preliminar y diseño Análisis y diseño de plan de trabajo Diseño instruccional y de contenidos	Propuesta detallada y Plan de trabajo	Semana 2
		Guion multimedia o equivalente	Semana 8
2	Desarrollo y realización Diseño general y prototipo Desarrollo de objetos y virtualización Montaje, configuración y pruebas	Versión preliminar de componentes	Semana 12
		Versión preliminar del sistema	Semana 16
		Versión final del sistema	Semana 24
3	Implementación del sistema Admón., gestión y soporte técnico mes 1 Admón., gestión y soporte técnico mes 2 Admón., gestión y soporte técnico mes 3 Admón., gestión y soporte técnico mes 4 Admón., gestión y soporte técnico mes 5 Admón., gestión y soporte técnico mes 6	Informe de instalación	Semana 28
		Informe 2	Semana 32
		Informe 3	Semana 36
		Informe 4	Semana 40
		Informe 5	Semana 44
		Informe final	Semana 48

6. ESQUEMA DE TRABAJO, COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN

La adaptación y preparación del sistema implica un proceso de diálogo e interacción continua entre el equipo de especialistas de ACNUR y el equipo técnico del proponente. Este proceso está destinado a acopiar todos los insumos necesarios en forma oportuna y suficiente, así como permitir un diálogo y retroalimentación fluida entre el oferente y ACNUR. Esto implicará la realización periódica de reuniones y consultas, así como la revisión y aprobación de productos preliminares.

Los productos y servicios propuestos estarán bajo la supervisión de la Asociada Senior del Área de Protección de ACNUR o su delegado(a). El equipo de especialistas del área de Protección de ACNUR dará seguimiento continuo y retroalimentación sobre los productos entregables e indicará ajustes requeridos.

Buena parte de los intercambios de información podrán realizarse mediante herramientas electrónicas. Sin embargo, se requerirá adelantar encuentros presenciales para la discusión y retroalimentación del diseño del sistema de capacitación. El oferente deberá tener disposición para reunirse de manera frecuente en la oficina de Bogotá con el equipo del área de Protección de ACNUR y para preparar, cuando así le sea requerido, reportes de avance.

7. PAUTAS PARA EL DISEÑO DE LA PROPUESTA

Las siguientes son algunas pautas e información que le solicitamos tener en consideración en el diseño de la propuesta:

- Se sugiere que el diseño curricular contemple un diseño modular con diferentes niveles de profundización y dificultad en temas específicos, partiendo de los contenidos generales aplicables en campos diversos y problemáticas de carácter general y avanzando hacia el desarrollo de conocimientos y habilidades específicos y el tratamiento de problemas y casos específicos. Cada módulo debe poder desarrollarse de manera más o menos independiente y debe contar con una herramienta de evaluación y certificación. Cada estudiante decidirá qué módulo o módulos desarrollar de acuerdo a su relación con el tema y campo de aplicación del aprendizaje. A manera de ejemplo, se propone la siguiente organización:
 - Un nivel inicial de diagnóstico/contextual, mediante la cual los estudiantes puedan identificar su nivel de desempeño respecto al conjunto de contenidos y competencias que desarrolla el programa y puedan explorar los antecedentes históricos del surgimiento del derecho internacional de refugiados.
 - Un nivel de desempeño básico, especialmente dirigido a ciudadanos informados que busque generar sensibilidad por la condición de refugiado y cimentar las definiciones básicas del derecho internacional de refugiado, sus principios normativos, filosóficos y morales, y sus relaciones con otros sistemas de protección de los derechos humanos.

- Un nivel de desempeño avanzado, especialmente dirigido a personeros, defensores de derechos humanos y a funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores que profundice en los sistemas de instrumentos nacionales e internacionales para la protección internacional y suscite una reflexión profunda acerca de las obligaciones del Estado en materia de derecho internacional de refugiados.
- Un nivel de desempeño experto, especialmente dirigido a funcionarios de frontera y a aquellos involucrados en el trabajo directo con refugiados, así como a los consultorios jurídicos y asesores que orientan a las personas con necesidades de protección internacional. Este módulo desarrollaría cuestiones prácticas y procedimentales del derecho internacional de refugiados para garantizar una atención y respuesta oportuna, justa y eficiente.
- Debe considerarse que una parte de la población objetivo no tiene acceso constante a Internet y, por lo tanto, requiere de contenidos curriculares dispuestos fuera de línea.
- El sistema debe contar con un mecanismo de certificación que indique el número de módulos desarrollados y el nivel de desempeño del estudiante.
- El sistema debe tener contenidos asequibles a distintas audiencias (oficiales de Migración Colombia, Defensoría del Pueblo, Personerías, Sociedad Civil).
- El sistema de aprendizaje y la propuesta gráfica general ha de corresponder a una apuesta innovadora, atractiva y acorde a las tecnologías y posibilidades técnicas de punta.
- La plataforma de aprendizaje deberá permitir un modelo incremental de crecimiento en el número de usuarios y la actualización y adaptación del programa a otros formatos.

7.1.1. INVENTARIO GENERAL DE TEMAS POR TENER EN CONSIDERACIÓN

La siguiente es una lista ilustrativa y general de los contenidos por desarrollar a través del programa de capacitación:

- La intersección del enfoque basado en derechos humanos y los instrumentos internacionales para la protección de los derechos humanos, con el DIR. Implicaciones y desarrollo de estos instrumentos en el ordenamiento nacional. Obligaciones de los Estados en la protección de los derechos humanos, en general, y de los derechos de los refugiados en particular.
- Antecedentes del DIR: el asilo como tradición de la humanidad, desde la historia, la filosofía y la religión. La Segunda Guerra Mundial y la creación del ACNUR. El desarrollo evolutivo de los instrumentos internacionales de DIR.
- Definiciones básicas y principios del DIR: la condición del refugiado, causales para la determinación de la condición de refugiado, medidas internacionales de protección, asilo y formas complementarias de protección.
- Marco normativo internacional para la protección de los refugiados: instrumentos internacionales y nacionales. Los refugiados en el sistema internacional y el sistema interamericano de derechos. Estándares del derecho internacional de refugiados.
- El DIR en Colombia: procedimientos de asilo justos y eficientes. Problemas y casos de aplicación del DIR en Colombia. Relevancia y pautas generales de atención primaria a víctimas de violencia o de graves violaciones de derechos humanos o crímenes de guerra.
- De manera transversal: DIR y enfoques diferenciales (género, edad y diversidad).
- La terminación de la condición de refugiado y las soluciones definitivas.

8. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios serán contratados en la sede de ACNUR en Bogotá para ser desarrollados en esta misma ciudad. No se prevén requerimientos de viaje o desplazamientos.

9. ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL

La oferta financiera a todo costo incluyendo la ejecución completa de las actividades no podrá superar los doscientos treinta millones de pesos colombianos (COP 230.000.000).

10. EQUIPO DE TRABAJO

La siguiente es la definición de roles solicitados para el trabajo. Este constituye un requerimiento mínimo.

Rol	Responsabilidad	Formación y habilidades	Experiencia específica
Gerente de proyecto	Coordinación general del proyecto. Punto focal de comunicaciones y representante delegado del oferente ante ACNUR.	Profesional del área de las ciencias sociales, tecnologías o educación Conocimientos de diseño y gestión de proyectos basados en tecnologías.	5 años de experiencia profesional. 3 años de experiencia en la dirección y gestión de proyectos de diseño educativo o diseño curricular.
Autor(a) y editor(a) de contenidos	Dirección y edición integral de los contenidos del sistema. Validación de la calidad académica y curricular del programa.	Profesional en ciencias sociales, ciencias jurídicas, relaciones internacionales, sociología o afines. Estudios de posgrado en derechos humanos.	5 años de experiencia de profesional específica en el campo del derecho internacional de los derechos humanos o del DIR. Experiencia en la preparación de programas de formación y material de capacitación en el ámbito de los derechos humanos.
Pedagogo(a) / profesional de la educación	Coordinación pedagógica y dirección metodológica del proyecto. Diseño del modelo pedagógico, de la estrategia didáctica, y de los instrumentos y herramientas interactivos del sistema. Validación de la calidad pedagógica y metodológica del programa.	Profesional del área de la educación. Estudios de posgrado en tecnologías aplicadas a la educación.	5 años de experiencia profesional. 3 años de experiencia específica en el diseño educativo de contenidos digitales, aplicaciones, software educativo y afines.
Diseñador	Preparación de la propuesta gráfica y realización del contenido gráfico original del programa. Validación del contenido comunicativo audiovisual del sistema.	Profesional del diseño gráfico, diseño digital, diseño multimedia. Dominio de software para la generación de contenido digital. Competencia experta en el diseño y realización de piezas digitales de información.	3 años de experiencia profesional. 3 años de experiencia profesional específica en el desarrollo de contenidos digitales.
Programador	Selección y adaptación de la plataforma de aprendizaje del sistema. Diseño y creación del sistema de bases de datos. Configuración general del sistema y desarrollo y puesta a punto de prestaciones y servicios del sistema. Administración de la plataforma y soporte técnico.	Ingeniero de sistemas o ingeniero de áreas afines. Conocimiento experto en la programación de sistemas informáticos.	3 años de experiencia profesional. 3 años de experiencia profesional específica en la programación y desarrollo de aplicaciones, software educativo y en la administración de sistemas de gestión del aprendizaje.

En el evento de que el oferente se vea obligado a sustituir uno o más de los profesionales asignados al proyecto, deberá nominar a un profesional con un perfil equivalente y ACNUR ejercerá el derecho de aprobar o rechazar la sustitución. El oferente deberá garantizar que cualquier sustitución en el equipo de trabajo no afecte el cronograma de ejecución planteado en su propuesta. Las sustituciones aprobadas en ningún caso implicarán la modificación del monto total contratado.