

**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**

**ACTA DE LA SESIÓN DE SOLICITUDES DE ACLARACIÓN**  
Martes 8 de noviembre de 2016, 15:00 h

Siendo las 15:10 h del día 8 de noviembre de 2016 se dio inicio a la sesión de lectura y respuesta de solicitudes de aclaración sobre la solicitud de propuestas 011 de 2016 cuyo objeto es el diseño, desarrollo e implementación de un sistema virtual de aprendizaje. La sesión fue convocada el día 27 de octubre de 2016 a través de la invitación a oferentes publicada a través del sitio Web de adquisiciones del PNUD (<http://procurement-notices.undp.org/>). Conducen la sesión, Nancy Sánchez, Diana Ramírez y Alexander Aldana, delegados del Área de Protección del ACNUR.

Se recibieron 21 solicitudes de aclaración las mismas que fueron remitidas por escrito al correo electrónico [colbo@unhcr.org](mailto:colbo@unhcr.org). Durante la sesión se dio lectura a cada una de las preguntas recibidas y se formularon las aclaraciones correspondientes.

El siguiente es el inventario de solicitudes de aclaración recibidas, desagregadas y dispuestas en orden del Ítem de la documentación al que hacen referencia. Ante cada solicitud se incluye la respectiva aclaración.

No.	Contenido
1.	<p><b>Ítem:</b> Numeral 3.</p> <p><b>Solicitud:</b> Alcance: Se solicita modificar el requisito de homologación de una asignatura lectiva universitaria, por una asignatura universitaria. Esto con el fin de ampliar el rango de posibilidades de homologación a las personas que realicen la formación.</p> <p><b>Aclaración:</b> ACNUR desea contar con un programa flexible que pueda ofertarse en el mediano a largo plazo en distintas modalidades y que sea asimilable a los requisitos curriculares existentes en la educación superior. No obstante, en la implementación que corresponde a esta oferta, el programa será impartido en el esquema de modalidad abierta no formal.</p> <p>En este sentido, se mantiene sin modificación el requerimiento descrito: "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."</p>

No.	Contenido
2.	<p><b>Ítem:</b> 3. Alcance.</p> <p><b>Solicitud:</b> Al ser un modelo de aprendizaje autodirigido, ¿Qué tipo de evaluaciones esperan que se realice? ¿Existe quién haga retroalimentación a esas evaluaciones? ¿Las evaluaciones hacen parte del contenido a certificar?</p> <p><b>Aclaración:</b> Se espera que el sistema de evaluación sea consistente con el modelo pedagógico y estrategia didácticas planteadas. Dicho sistema debería ser capaz de medir el nivel de conocimiento y capacidad del estudiante en, al menos, tres momentos: al inicio del programa (pre-test), durante el desarrollo (auto-diagnóstico y verificación) y posterior al desarrollo del programa (certificación). El sistema de evaluación, así como el contenido de los instrumentos y herramientas que serán empleados, revisados y validados por el equipo de profesionales de ACNUR durante la fase de análisis y diseño.</p> <p>Se espera que el sistema de evaluación brinde de manera automática retroalimentación sustantiva al estudiante. Este componente, así como los demás, deberá funcionar con autonomía y sin dependencia de tutores, aunque debe ser potencialmente adaptable a una modalidad con tutores.</p> <p>El sistema de evaluación debe permitir el registro de información sobre el aprendizaje del estudiante que sirva de base para su certificación.</p>
3.	<p><b>Ítem:</b> 3. Alcance.</p> <p><b>Solicitud:</b> En el alcance se indica que se debe entregar el programa de formación (curso) en dos versiones (una on-line y otra off-line). ¿Estas dos versiones se diferencian solo en los requerimientos técnicos para que puedan funcionar en el medio apropiado (on-line y off-line)?, o ¿conceptual y pedagógicamente deberán tener alguna diferencia?, ¿el perfil de estudiantes para las dos versiones es el mismo? ¿Qué requisitos funcionales tiene la versión encapsulada (o de disco)?</p> <p><b>Aclaración:</b> El perfil objetivo del programa de formación incluye estudiantes con conectividad intermitente, por lo que dichos estudiantes requieren que el sistema les brinde la posibilidad de acceder a contenidos digitales y desarrollar parte del programa sin conexión a Internet.</p> <p>Las dos versiones requeridas mantendrán consistencia en cuanto a criterios conceptuales, pedagógicos y de perfil de estudiante.</p> <p>El oferente tiene relativa autonomía –en el marco de los términos de referencia– para elegir las funciones de la versión encapsulada u off line.</p>
4.	<p><b>Ítem:</b> 3. Alcance.</p> <p><b>Solicitud:</b> En el alcance se indica que “se espera que la versión en línea cuente con prestaciones y posibilidades de interacción más complejas que la versión en disco.” ¿Cuál es el alcance esperado de dichas posibilidades de interacción en la versión en línea?</p> <p><b>Aclaración:</b> Se espera que el sistema desarrolle un repertorio de posibilidades de interacción consistente con las técnicas y herramientas de e-learning disponibles hoy en día. El oferente tiene relativa autonomía –en el marco de los términos de referencia– para evaluar y elegir las prestaciones del sistema que incluirá en su propuesta.</p> <p>Por tratarse de un programa para ser impartido en modalidad abierta, resulta deseable que sea novedoso e incluya posibilidades de interacción que lo hagan atractivo al usuario y lo destaquen entre otros programas semejantes.</p>

No.	Contenido
5.	<p><b>Ítem:</b> 3. Alcance.</p> <p><b>Solicitud:</b> En el alcance se señala que se estima atender a 4000 usuarios en un periodo de seis (6) meses. ¿Esta cantidad de usuarios será suministrada por la Oficina en Colombia del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Los Refugiados? o ¿deben ser conseguidos por el equipo consultor?</p> <p><b>Aclaración:</b> ACNUR se encargará de la promoción y divulgación del curso.</p> <p>El equipo consultor, con base en su experticia, podrá apoyar la divulgación. Es deseable que durante la fase de implementación se incluya algún apoyo en este sentido.</p> <p>Es deseable que el programa incluya prestaciones que faciliten la divulgación por parte de los usuarios, por ejemplo, con apoyo de redes sociales.</p>
6.	<p><b>Ítem:</b> 3. Alcance.</p> <p><b>Solicitud:</b> ¿Cómo se espera que sean distribuidos los 4000 usuarios durante el periodo de duración de la operación de la implementación del sistema? ¿Estos 4000 usuarios serán el total de usuarios durante los seis (6) meses?</p> <p><b>Aclaración:</b> El programa será impartido en modalidad abierta. Es esperable que el número de usuarios aumente progresivamente en el tiempo.</p> <p>La cifra de 4.000 usuarios se establece como valor de referencia y es el estimado del número máximo total de estudiantes que se inscribirán en el programa durante los seis meses de implementación.</p>
7.	<p><b>Ítem:</b> 3. Alcance.</p> <p><b>Solicitud:</b> ¿Qué extensión aproximada tiene el acervo documental y didáctico que posee ACNUR para la preparación del programa? ¿En qué medios (electrónico y/o física) se encuentra? Favor listar e identificar el tamaño de los documentos en cantidad de páginas.</p> <p><b>Aclaración:</b> Se cuenta con aproximadamente unas 2.500 páginas de contenido textual en soporte digital. Se cuenta con referencias en formato multimedia (cursos semejantes impartidos a otros públicos), contenido en imagen y video.</p> <p>Este conjunto de documentos constituyen el insumo de contenidos oficiales base que está disponible para la preparación del programa. Estos insumos deben ser analizados y adaptados para dar forma al sistema de formación. No se espera que la totalidad de los materiales sea empleada o incluida dentro del programa.</p>
8.	<p><b>Ítem:</b> 3. Alcance.</p> <p><b>Solicitud:</b> ¿Cuentan con algún banco de imágenes o animaciones que se pueda usar?</p> <p><b>Aclaración:</b> ACNUR cuenta con un banco de material fotográfico y de video. No se cuenta con banco de animaciones.</p>

No.	Contenido
9.	<p><b>Ítem:</b> 3. Alcance.</p> <p><b>Solicitud:</b> ¿Es posible ver o acceder al Inventario General de Temas, o un repositorio de los documentos e información base que ACNUR va a proveer, a fin de ver el estado o medio en el que se encuentran y dimensionar esfuerzos de digitalización, etc.?</p> <p><b>Aclaración:</b> ACNUR proveerá los insumos para el diseño únicamente al oferente seleccionado. Durante la preparación de la propuesta puede considerarse el inventario de temas descrito, así como los siguientes enlaces de referencia:</p> <p><a href="http://www.acnur.org/a-quien-ayuda/refugiados/la-proteccion-internacional-de-los-refugiados-estandares-seleccionados/">http://www.acnur.org/a-quien-ayuda/refugiados/la-proteccion-internacional-de-los-refugiados-estandares-seleccionados/</a></p> <p><a href="http://www.acnur.org/el-acnur/historia-del-acnur/el-asilo-en-la-historia/">http://www.acnur.org/el-acnur/historia-del-acnur/el-asilo-en-la-historia/</a></p> <p><a href="http://www.acnur.org/el-acnur/historia-del-acnur/la-convencion-de-1951/">http://www.acnur.org/el-acnur/historia-del-acnur/la-convencion-de-1951/</a></p> <p><a href="http://www.acnur.org/que-hace/proteccion/declaracion-de-cartagena-sobre-los-refugiados/">http://www.acnur.org/que-hace/proteccion/declaracion-de-cartagena-sobre-los-refugiados/</a></p> <p><a href="https://www.youtube.com/user/AcnurLasAmericas/videos">https://www.youtube.com/user/AcnurLasAmericas/videos</a></p>
10.	<p><b>Ítem:</b> 3. Alcance.</p> <p><b>Solicitud:</b> En el alcance se indica que se debe incluir un soporte técnico básico. ¿Cuál debe ser el alcance de este soporte técnico?, ¿una línea telefónica de atención?, ¿un portal web con preguntas y respuestas frecuentes?, ¿un correo electrónico al que puedan escribir los usuarios? Favor aclarar el alcance del Soporte a realizar por parte del oferente.</p> <p><b>Aclaración:</b> El soporte debe atender los requerimientos potenciales básicos de los usuarios, considerados de manera general como personas con competencia digital media. El tipo de herramientas específico debe ser consistente con los modelos pedagógico y didáctico propuestos.</p> <p>No se prevé la necesidad de canales de comunicación distintos a la comunicación a través de la Web.</p> <p>Es necesario que una parte del soporte funcione de manera automática a través de herramientas que los usuarios puedan emplear para solucionar autónomamente sus requerimientos. Es deseable que el sistema no tenga actividades de soporte exhaustivas o complejas que puedan incrementar sus costes de operación.</p>
11.	<p><b>Ítem:</b> 4.1.1. Análisis preliminar y diseño.</p> <p><b>Solicitud:</b> Para esta etapa se indica que se adelantarán encuentros entre el oferente y el ACNUR para delimitar la propuesta de trabajo. ¿Se tiene un estimado de la cantidad de reuniones previstas para esta parte del proceso?</p> <p><b>Aclaración:</b> Se prevé que se desarrollen al menos dos encuentros por mes. Otros encuentros podrán ser agendados de acuerdo con el esquema de trabajo y cronograma propuestos.</p>
12.	<p><b>Ítem:</b> 4.1.1. Análisis preliminar y diseño.</p> <p><b>Solicitud:</b> Durante la etapa de análisis se señala que “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.” ¿El curso para la web, el curso para LMS, el módulo multimedia, el sistema mixto que se indican son ejemplos de posibilidades para la herramienta de formación o se espera que el programa cuente con cada una de estas opciones?</p> <p><b>Aclaración:</b> La opciones de referencia se listan como ejemplo. Cada oferente tiene relativa autonomía –dentro del marco de los términos de referencia– para definir los componentes y opciones del sistema que incluirá en su propuesta.</p>

No.	Contenido
13.	<p><b>Ítem:</b> 4.1.1. Análisis preliminar y diseño.</p> <p><b>Solicitud:</b> ¿ACNUR cuenta con algún tipo de personaje o AVATAR o línea de diseño gráfico para adoptar en este curso? ¿Hay que diseñarlo?</p> <p><b>Aclaración:</b> ACNUR no cuenta con un AVATAR oficial.</p> <p>El diseño del sistema debe atender los lineamientos del manual de la marca ACNUR anexo a la propuesta.</p> <p>La propuesta debe contemplar la generación de todo el contenido visual original que sea requerido.</p> <p>ACNUR será el titular de todos los derechos de autor del sistema (incluidos, pero no limitados, a sus componentes textual, pedagógico, multimedia y software). Al presentar la propuesta, el oferente declarará conocer y aceptar esta consideración así como todos los demás términos y condiciones generales para la prestación de servicios del ACNUR que se encuentran anexos a la solicitud de propuesta.</p>
14.	<p><b>Ítem:</b> 4.1.3. Implementación del sistema.</p> <p><b>Solicitud:</b> ¿El proyecto se puede implementar sobre una plataforma (LMS) ya existente en el mercado, o debe ser una plataforma desarrollada a la medida para ACNUR?</p> <p><b>Aclaración:</b> El oferente podrá optar, de acuerdo con su conocimiento experto, implementar un sistema ya existente o desarrollar un sistema a la medida. En esta elección deberá considerar la adaptabilidad y sostenibilidad del sistema, así como un balance entre costo beneficio.</p>
15.	<p><b>Ítem:</b> 4.1.3. Implementación del sistema.</p> <p><b>Solicitud:</b> ¿Mediante qué tipo de dispositivos (PC, Tablet, SmartPhone) se espera que los usuarios accedan a los contenidos?</p> <p><b>Aclaración:</b> Es previsible que los usuarios accedan al sistema a través del PC y otros dispositivos móviles.</p>
16.	<p><b>Ítem:</b> 4.1.3. Implementación del sistema.</p> <p><b>Solicitud:</b> ¿Hay algunos requerimientos mínimos para el Hosting?</p> <p><b>Aclaración:</b> No se han definido requerimientos mínimos para el hosting. El oferente deberá proponerlos en correspondencia con el diseño del sistema. En cualquier caso, el hosting debe posibilitar el funcionamiento idóneo del sistema y atender a un balance costo/beneficio.</p> <p>Es deseable que el sistema no implique costos de operación excesivos que puedan limitar su sostenibilidad.</p>
17.	<p><b>Ítem:</b> 10. Equipo de trabajo. Perfil Gerente de Proyecto.</p> <p><b>Solicitud:</b> Solicitamos ampliar el perfil establecido en los siguientes términos: Profesional del área de las ciencias sociales, tecnológicas, educación o diseño, profesional del área del diseño industrial/ gráfico, profesional de la administración.</p> <p><b>Aclaración:</b> Con base en una evaluación de los requerimientos funcionales de cada rol, ACNUR evaluará los ajustes pertinentes en el equipo de trabajo y, de ser el caso, publicará una adenda a los términos de la solicitud de propuesta. Los nombres de los títulos y áreas incluidos en la sección "Formación y habilidades" se presentan como referencia. En cualquier caso, la acreditación académica y experiencia del personal propuesto debe ser consistente con el rol y las responsabilidades definidas.</p>

No.	Contenido
18.	<p><b>Ítem:</b> 10 Equipo de Trabajo. Perfil Pedagogo(a) / profesional de la educación.</p> <p><b>Solicitud:</b> Solicitamos ampliar el perfil establecido en los siguientes términos: Profesional del área de la educación, comunicador social, ingeniero, diseñador, abogado. Estudios de postgrado en tecnologías aplicadas a la educación, al diseño multimedia, desarrollo educativo y social o docencia. Profesional en ciencias sociales, ciencias jurídicas, relaciones internacionales, sociología o afines.</p> <p><b>Aclaración:</b> Con base en una evaluación de los requerimientos funcionales de cada rol, ACNUR evaluará los ajustes pertinentes en el equipo de trabajo y, de ser el caso, publicará una adenda a los términos de la solicitud de propuesta. Los nombres de los títulos y áreas incluidos en la sección "Formación y habilidades" se presentan como referencia. En cualquier caso, la acreditación académica y experiencia del personal propuesto debe ser consistente con el rol y las responsabilidades definidas.</p>
19.	<p><b>Ítem:</b> 10 Equipo de Trabajo. Perfil Diseñador.</p> <p><b>Solicitud:</b> ¿Para el perfil de diseñador se puede presentar un diseñador industrial con amplia experiencia en diseño multimedia y de interfaces web?</p> <p><b>Aclaración:</b> Con base en una evaluación de los requerimientos funcionales de cada rol, ACNUR evaluará los ajustes pertinentes en el equipo de trabajo y, de ser el caso, publicará una adenda a los términos de la solicitud de propuesta. Los nombres de los títulos y áreas incluidos en la sección "Formación y habilidades" se presentan como referencia. En cualquier caso, la acreditación académica y experiencia del personal propuesto debe ser consistente con el rol y las responsabilidades definidas.</p>
20.	<p><b>Ítem:</b> 3.2. Especificaciones Técnicas (formato para la presentación de la propuesta).</p> <p><b>Solicitud:</b> Aclarar para los siguientes ítems ¿A qué productos aplican? ¿Cuál es el alcance del requerimiento? Solicitamos aclarar los ítems Soporte, Formato, Versión. Prestación, requerimientos, compatibilidad Número (extensión, duración, cantidad). Limitaciones.</p> <p><b>Aclaración:</b> La evaluación de la propuesta se desarrollará considerando aspectos técnicos, pedagógicos y de contenidos. La propuesta técnica debe definir claramente cuáles son los componentes del sistema y con respecto a cada componente, sus atributos y especificaciones técnicas básicas. Tales especificaciones técnicas varían considerablemente dentro del repertorio de sistemas y herramientas que pueden emplearse para la realización del sistema de formación. El oferente debe hacer una descripción completa pero concisa de cada componente por evaluar, especificando para cada componente y según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características básicas (soporte, formato, versión). Definir cada componente y sus atributos esenciales.</li> <li>• Características operativas (prestaciones, requerimientos, compatibilidad). Definir qué funciones cumple el componente dentro del sistema, qué tipo de interacciones/prestaciones permite.</li> <li>• Número (extensión, duración, cantidad); Especificar una referencia a la cantidad o extensión de los elementos incluidos en cada componente.</li> <li>• Entornos de diseño, desarrollo o programación (software y tecnología utilizados). Referenciar las plataformas de software y herramientas de desarrollo que se emplearán.</li> <li>• Vigencia (para servicios con costo por tiempo) y limitaciones. Especificar el periodo de cubrimiento en servicios y prestaciones de la propuesta que, en cualquier situación, no podrá ser inferior a seis meses contados desde el momento de inicio de la implementación o 12 meses contados desde el inicio del contrato.</li> </ul>

No.	Contenido
21.	<p><b>Ítem:</b> Soporte y publicación de los términos de referencia.</p> <p><b>Solicitud:</b> Solicitarles la remisión de los TDR del llamado a presentación de propuestas COLBO/ADMIN/LIC/2016/011, el cual no puede bajar de la página web de procurement UNDP. Solicitamos de manera atenta que nos sean remitidas todas las novedades con referencia a este proceso a una dirección de correo electrónico específica.</p> <p><b>Aclaración:</b> ACNUR ha definido procedimientos específicos para sus procesos de solicitud de propuestas y la comunicación con los potenciales oferentes atendiendo a altos estándares de transparencia, integridad y competitividad. La definición del proceso de solicitud de propuestas, el procedimiento para solicitar aclaraciones y los demás procedimientos y orientaciones para la remisión de la propuesta están descritos en el texto de solicitud de propuesta. Las propuestas de oferentes que incumplan los términos descritos serán descartadas.</p> <p>Toda la información oficial referida a este proceso está publicada en línea a través del sistema de adquisiciones del PNUD, en: <a href="http://procurement-notices.undp.org/">http://procurement-notices.undp.org/</a>. ACNUR ha constatado que la información y el sistema de descarga operan normalmente.</p>

Desarrollando las solicitudes de aclaración números 17, 18 y 19 del inventario presentado arriba, se adoptará una enmienda al pliego de solicitud de propuesta que se publicará junto con el texto de esta acta.

Siendo las 16:30 h, y una vez leídas y formuladas todas las aclaraciones recibidas, concluyó la sesión.

Nancy Stella Sánchez  
Asistente Senior de Programa  
Área de Protección

Diana Ramírez  
Asistente Senior de Programa  
Área de Protección

Alexander Aldana  
Consultor Asistente  
Área de Protección