



TÉRMINOS DE REFERENCIA

Curso virtual de especialización en apoyo psicosocial remoto

| | |
|--------------------|-------------------------------------|
| Período | 6 meses, con un mínimo de 360 horas |
| Contraparte | Analista de Programas - UNFPA |

1. Antecedentes

UNFPA actualmente está implementando su noveno programa de cooperación acordado con el Gobierno de Nicaragua, plasmado en el Programa País (CPD 2019-2023), cuyo resultado 3: Empoderamiento de la Mujer e Igualdad de Género, contempla el *Producto 1: Capacidad multisectorial fortalecida para prevenir y abordar la violencia de género, incluida la violencia sexual, en contextos de desarrollo y de emergencias*. Por otro lado, el proyecto “Prevención del Embarazo Adolescente: Salud Sexual y Reproductiva para Adolescentes en Nicaragua”, que está implementando UNFPA con los ministerios de Salud, Educación, Juventud y Familia, apunta, en el Resultado 1.2 “Mejorada la calidad y el acceso a servicios de SSR para las y los adolescentes, incluida la atención integral a niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual, con enfoque de igualdad de género”.

El Ministerio de la Familia, tiene la misión de *garantizar la restitución y protección de los derechos fundamentales de las niñas, niños y adolescentes que se encuentren en situación de mayor desventaja, vulnerabilidad o riesgo*. Uno de los servicios que brinda es la atención psicológica especializada a niñas, niños y adolescentes sobrevivientes de violencia sexual, incluyendo a sus familias, además, el MIFAM cuenta con el servicio del Centro de Información y Orientación, CIO-Línea 133, el cual es un servicio telefónico y de mensajería digital, confidencial e ininterrumpido que funciona gratuitamente desde el año 2008, cuya naturaleza de trabajo radica en la atención, orientación e información de las familias dentro del territorio nacional, sobre los programas, servicios, rutas de atención, mecanismos y procedimientos a seguir en situaciones que vulneren los derechos a niñas, niños o adolescentes expuestos ante cualquier tipo de violencia o riesgo social, resaltando la atención psicológica primaria ante crisis emocionales, incluyendo el apersonamiento inmediato en situaciones de emergencia en horarios extraordinarios.

Atendiendo la importancia que tiene este servicio, el MIFAM tiene como estrategia un proceso de formación continua para actualizar conocimientos de su personal, contando con asistencia técnica desde el año 2016 del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). En este contexto y tomando en cuenta el plan anual 2023 consensuado entre MIFAM y UNFPA titulado “Fortalecimiento de los servicios para la prevención y atención de la VBG y prevención del embarazo en adolescentes”, que incluye dentro de sus actividades el desarrollo de *un: “Curso virtual de especialización en apoyo psicosocial remoto”*, se ha identificado la necesidad de contar con una Institución Académica que pueda brindar este servicio.



2. Justificación

La Declaración de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer define la violencia de género como “una manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre hombres y mujeres, que han llevado a la dominación y discriminación de las mujeres”. Las directrices sobre violencia de género del Comité Permanente entre Organismos (IASC, por sus siglas en inglés) también hacen referencia a que en entornos humanitarios algunos actores usan el término “violencia de género” para resaltar las dimensiones de ciertas formas de violencia contra hombres y niños, así como para describir la violencia perpetrada contra lesbianas, gays, bisexuales, transgénero y personas intersexuales (LGBTI). La violencia en general, y, sobre todo la basada en género (VBG), constituye un problema de salud pública, un asunto de derechos humanos y una de las más frecuentes formas de discriminación.

Las causas principales de VBG están relacionadas con actitudes, creencias, normas y estructuras que promueven la discriminación basada en género y el poder desigual. La raíz de la violencia tiene sus cimientos en los desequilibrios de poder y desigualdad estructural entre hombres y mujeres, se manifiesta como un mecanismo social de las relaciones sociales de las personas, y está sustentada por normas sociales y culturales arraigadas en la sociedad. Las mujeres y las niñas son en particular el blanco de la desigualdad estructural y la opresión basadas en el género.

Los servicios remotos constituyen una alternativa para asegurar el acceso de las personas afectadas por diversas formas de violencia, a atención integral y de calidad. En la actualidad, se acuña el término de Tele-psicología, definida como la prestación de servicios psicológicos empleando tecnologías de la información y de la telecomunicación, mediante el procesamiento de la información por medios eléctricos, electromagnéticos, electromecánicos, electroópticos o electrónicos. Dentro de estos medios podemos incluir los dispositivos móviles, los ordenadores personales, los teléfonos, las videoconferencias, el correo electrónico, webs de autoayuda, blogs, redes sociales, etc. La información puede ser transmitida tanto por vía oral como escrita, así como por imágenes, sonidos u otros tipos de datos. La comunicación puede ser sincrónica (videoconferencia interactiva, llamada telefónica) o asincrónica (e-mail).

Esta modalidad es de uso relativamente reciente, por lo que resulta especialmente importante contar con herramientas que permitan homogenizar la atención en base a un protocolo que se brinda en el marco de un servicio remoto, así como fortalecer las competencias técnicas de las y los proveedores de esta modalidad de servicios.

El Centro de Información y Orientación, CIO-Línea 133, un servicio telefónico y de mensajería digital, se convierte en una de las puertas de entrada, por tanto, es necesario fortalecer las habilidades blandas y capacidades técnicas del personal, para brindar apoyo, escucha activa, no intrusiva, que pueda promover seguridad y calma y que permita además una evaluación y categorización de necesidades, psicoeducación, la promoción de apoyo social y una oportuna derivación para la protección de mayores daños. El objetivo es restablecer el bienestar emocional y la funcionalidad de una persona recientemente afectada por una situación potencialmente traumática, así como para prevenir el desarrollo de secuelas emocionales de largo plazo.



El personal debe estar al tanto de todas las evidencias científicas recientes que contrarresten los síntomas del estrés postraumático. Entender que el apoyo emocional es clave, por tanto debe contar con herramientas y técnicas eficaces para que logren atender, informar y orientar con pertinencia jurídica, humanismo, solidaridad, empatía, igualdad y amor a las y los protagonistas que hacen uso de los servicios de línea telefónica, y mensajería virtual; se considera necesario fortalecer las habilidades referentes al apoyo psicosocial y en específico a los primeros auxilios psicológicos, contención y asistencia emocional de forma remota a protagonistas del CIO- Línea 133, a modo de brindar un servicio efectivo y afectivo que contribuya a mitigar los riesgos inminentes que atraviesan los protagonistas.

3. Objetivo General:

Desarrollar el “*Curso virtual de especialización en apoyo psicosocial remoto*”, con una estructura modular que brinde herramientas conceptuales y metodológicas al personal que labora en el Centro de Información y Orientación CIO-Línea 133 del MIFAM con el propósito de brindar una atención con altos estándares de calidad, centrada en la persona protagonista del servicio.

4. Alcance del trabajo / Resultados:

Se esperan alcanzar los siguientes resultados:

1. **Plan de estudios:** Diseño del plan de estudios, pensum académico o contenidos temáticos del Curso virtual de especialización para 25 participantes del Ministerio de la Familia que laboran en el CIO-Línea 133.
2. **Plataforma virtual:** Diseño de plataforma virtual con una capacidad de 28 conexiones en líneas y accesible a las 25 personas que recibirán el Curso de especialización, 2 monitoreo del MIFAM, 1 monitoreo UNFPA. La plataforma deberá contener recopilados los materiales bibliográficos, medios y herramientas para entregar tareas e instrumentos de evaluación de las y los participantes y docentes.
3. **Desarrollo del curso:** Impartir el curso de especialización de manera virtual y de acuerdo al Plan de Estudios.
4. **Certificación:** Realizar acto de entrega de certificados a las y los participantes que hayan cumplido con las exigencias del curso (**presencial**).

Perfil de participantes:

- 14 psicólogas y psicólogos
- 6 abogadas y abogados
- 3 antropólogos y antropóloga
- 1 trabajadora social
- 1 socióloga

Modalidad: Virtual.

Se sugiere que la metodología del **curso virtual de especialización** tenga aportes de la corriente constructivista y el enfoque socio cognitivo del aprendizaje, que considera a las personas como sujetos activos que construyen y reconstruyen sus conocimientos a partir de saberes previos y la



experiencia. A su vez que busque que las y los participantes desarrollen habilidades y actitudes para el desempeño de su labor en los servicios de atención remota a través de llamadas telefónicas y mensajería de WhatsApp ante situaciones que incluyen pérdida del amor a la vida, violencias o duelo. El desarrollo de casos prácticos, uso de metodologías innovadoras, foros de discusión y trabajos de reflexión, son importantes de tomar en cuenta para lograr un aprendizaje significativo.

Plan de estudios (propuesta a considerar):

Objetivos de aprendizaje:

1. Definir elementos comprensivos y conceptualizaciones para entender el abordaje de la Salud Mental y Apoyo Psicosocial (SMAPS) así como el contexto internacional, regional y nacional (incluyendo políticas, normas, protocolos, etc.), sus características y su impacto en la calidad de vida de las personas.
2. Comprender la transversalidad de la aplicación de los abordajes de derechos humanos, género, interseccionalidad, interculturalidad, ciclo de vida e inclusión, para garantizar la atención integral y los desafíos que se presentan.
3. Identificar las ventajas y desventajas de los diversos servicios digitales y su uso para la atención de casos.
4. Brindar herramientas para realizar el apoyo psicosocial remoto psicológicas para la prevención, incluyendo medidas para mitigar el impacto de las situaciones que puedan presentarse en la gestión remota de los casos.
5. Desarrollar aprendizajes sobre las medidas que tienen un impacto positivo en el bienestar del personal que presta servicios de apoyo psicosocial remoto, así como en la sostenibilidad y calidad de los servicios.
6. Brindar herramientas psicológicas de abordaje para la intervención ante la ocurrencia de agresiones sexuales.

Principios rectores del abordaje del curso:

- Perspectiva de derechos humanos
- Protección integral
- Abordaje por ciclo de vida
- Abordaje de género e interseccional
- Abordaje intercultural
- Enfoque centrado en la persona sobreviviente

Contenidos de la formación (este es un listado propuesto, no exhaustivo):

- Definiciones básicas (incluyendo aspectos generales de la psicología y psicología social)
 - Sexualidad, sexo, género, violencia y VBG (tipos, causas, determinantes sociales, normas sociales de género, masculinidades)
 - Aspectos generales de la psicología y psicología social
 - Trauma y consecuencias psicológicas del maltrato, abandono, violación y abuso sexual
 - Perfil de la persona sobreviviente y de la persona victimaria

Reem

Objetivos del apoyo psicosocial remoto



- Límites del apoyo psicosocial remoto
- Principios rectores en la atención psicosocial remota
 - Enfoque centrado en la persona sobreviviente: Derecho a la seguridad, confidencialidad, dignidad y autodeterminación, no discriminación
 - Enfoque de género e interseccional
 - Enfoque de derechos humanos
 - Enfoque de interculturalidad e inclusión
 - Abordaje de ciclo de vida
- La comunicación paraverbal y verbal como herramientas clave de la atención remota. Escucha activa.
- Identificación remota de factores de riesgo e indicadores de maltrato físico y psicológico, abandono, violación y abuso sexual, pérdida de amor a la vida
- Herramientas para el apoyo psicosocial remoto
 - Inteligencia emocional y habilidades blandas para la asistencia y contención emocional remota
 - Primeros auxilios psicológicos remotos
 - Técnicas de relajación/respiración durante el apoyo psicosocial remoto
 - Solución de problemas y toma de decisiones
 - Gestión emocional (particularidades en niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos, adultos mayores, personas con discapacidad, indígenas, afrodescendientes, rurales)
 - Estrategias de afrontamiento
 - Psicoeducación
 - Valoración de la conducta suicida (pérdida de amor a la vida)
- Ventajas y desventajas de los servicios remotos
- Recopilación de datos y servicios remotos
- Protección de la información
- Gestión de archivos digitales
- Marco normativo internacional, regional y nacional en relación a la VBG y atención remota
- Importancia del mapeo de servicios para brindar apoyo psicosocial remoto
- Protocolo de respuesta y fases del apoyo psicosocial remoto
 - Primer contacto
 - Consentimiento informado
 - Remisiones
 - Actuación ante situaciones de peligro inmediato
- Cuidado emocional del personal que atiende el apoyo psicosocial remoto
 - Supervisión direccionada al cuidado del personal
 - Metodología de autoevaluaciones y planes de autocuidado

Se reitera que todas las temáticas deberán integrar un abordaje de derechos humanos, centrado en la persona sobreviviente, teniendo como eje transversal el enfoque de género, interseccional e intercultural.



5. Actividades a Desarrollar

- Elaborar y presentar el Plan de estudios/diseño del programa con asignación horaria y de docentes, así como material bibliográfico para cada módulo, que contenga como mínimo las temáticas propuestas. Este tiene que ser aprobado por UNFPA y MIFAM.
- Disponer de plataforma virtual.
- Establecer parámetros de calificación en las evaluaciones según plan de estudios (calificación mínima para aprobar) y procedimientos administrativos/académicos en el caso que una persona no cumpla el puntaje requerido. El UNFPA ni el MIFAM asumirán costos adicionales por procedimientos especiales realizados por una persona participante para alcanzar el puntaje requerido.
- Presentar a UNFPA y Ministerio de la Familia, para su debida aprobación el cuerpo de catedráticos que impartirán el curso.
- Impartir contenidos del Plan de Estudios de manera virtual.
- Realizar evaluaciones periódicas a docentes.
- Elaborar informes mensuales de avance sobre el curso virtual de especialización a UNFPA y Ministerio de la Familia. En este avance reflejar fortalezas y desafíos, tanto académicas como técnicas que presenten las participantes. Los informes se enviarán por correo electrónico, o solicitar reunión (presencial o virtual) a UNFPA y MIFAM si la situación lo amerita.
- Ejecutar la temática y la metodología académica propuesta y aprobada por UNFPA y el Ministerio de la Familia, en donde se garantice generar la interacción grupal, el intercambio de saberes, el análisis de las experiencias específicas para hacer propio de las participantes el debido conocimiento.
- Ejecutar la metodología propuesta para la evaluación y seguimiento del proceso.
- Realizar el control de asistencia de las y los participantes al curso virtual de especialización y enviarlo en el reporte de avance.
- Realizar la evaluación académica de las participantes. Los resultados deben ser entregados a UNFPA y al MIFAM en términos cuantitativos por participante.
- Realizar y elaborar informe de la evaluación de docentes. Los resultados deben ser entregados en términos cuantitativos, por medios digitales a UNFPA y Ministerio de la Familia (Si la o el docente no cumple las expectativas se reemplazará por otro del mismo o un perfil superior).
- Certificación de las y los cursantes que finalicen con éxito el curso de especialización.
- Realizar acto de culminación del curso virtual de especialización de manera presencial.
- Elaborar y entregar una memoria del curso virtual de especialización en memoria flash a cada participante, UNFPA y MIFAM.

6. Dependencia y Coordinación

La aprobación de los servicios de la consultoría depende directamente de la aprobación de la Representante de UNFPA. Para cada desembolso, se requiere previo haber recibido a satisfacción cada producto, siendo aprobado por parte de UNFPA por la Analista de Programas de VBG/EIS en coordinación con la dirección del CIO-Línea 133 y la DISUP del MIFAM.

Rum



La coordinación y seguimiento directo de esta consultoría estará a cargo de la Analista de Programa del UNFPA. El proceso de consulta relacionado con los Términos de Referencia se realizará vía electrónica a la siguiente dirección: ksoto@unfpa.org

7. Monitoreo y control del progreso, incluyendo reportes requeridos, periodicidad y fechas límites

El monitoreo, control y progreso de los productos se realizará por la coordinadora del CIO-Línea 133 y DISUP del Ministerio de la Familia y la Analista de Programas y equipo del UNFPA.

Como se mencionó en las actividades a desarrollar, se solicita elaborar informes sobre el curso a UNFPA y Ministerio de la Familia, previo a la solicitud de desembolsos, así como reportes de avances, al final de cada módulo por correo electrónico, o solicitar reunión (presencial o virtual) a UNFPA y MIFAM si la situación lo amerita. En este avance reflejar fortalezas y desafíos, tanto académicas como técnicas que presenten las y los participantes.

Informes de avance: Realizar y enviar informes de avance del proceso formativo por cada módulo de aprendizaje, incluye evaluación de participantes y docentes. Los instrumentos de evaluación deben ser entregados junto al informe de avance.

Informe final: Valoración cuali-cuantitativa del curso, fortalezas, limitantes y recomendaciones.

8. Compromiso con Normas de Seguridad del Sistema de Naciones Unidas

La entidad académica certificada por el CNU será responsable y se comprometerá a cumplir con las Normas de Seguridad establecidas por el Departamento de Seguridad de las Naciones Unidas en Nicaragua para velar por su seguridad personal durante el desempeño del trabajo requerido.

UNFPA no asumirá costos ni responsabilidad por daños al equipo humano o técnico que pudiesen ocurrir durante el desarrollo de la consultoría, inclusive al momento de transporte del personal.

9. Duración y lugar

La consultoría tendrá una duración propuesta de **6 meses**, con un mínimo de 360 horas, período en cual se desarrollarán los alcances del trabajo o productos establecidos en el punto 4, así como las actividades detalladas en el punto 5. Tomar en cuenta al momento de presentar la propuesta un periodo de diseño del plan de estudios y otro para la duración del curso virtual de especialización.

Lugar donde se brindarán los servicios: Virtual, contemplando un acto de culminación, con entrega de certificados de manera presencial.

10. Costo y Modalidad de Pago

El costo de la consultoría deberá incluir todos los gastos del curso, la plataforma virtual, servicios profesionales de docentes, certificación y acto de graduación. El UNFPA no costeará otros gastos que los acá establecidos. Los desembolsos serán realizados en córdobas y serán transferidos a la cuenta que la entidad académica proporcione a las oficinas del UNFPA en Managua, Nicaragua.



La modalidad de pago será la siguiente.

- Primer desembolso correspondiente al 30% contra entrega del Plan de estudio aprobado del curso virtual de especialización, proceso de selección de participantes concluido y se haya brindado la primera sesión de clases.
- Segundo desembolso correspondiente al 40% contra entrega de Informe técnico, con el 50% de los módulos del curso virtual de especialización impartido y el listado de estudiantes activos.
- Tercer y último desembolso correspondiente al 30% contra acto de entrega de certificados y entrega de Informe final debidamente aprobado por las partes.

11. Propiedad Intelectual

UNFPA será propietario de todos los derechos de propiedad intelectual y demás derechos de propiedad, incluyendo sin limitación patentes, derechos de autor y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que tengan una relación directa con o sean producidos, preparados u obtenidos como consecuencia de o en el curso de este contrato. UNFPA reconocerá los créditos de los/as autores y podrá ceder al Ministerio de la Familia, los derechos de uso de los productos de consultoría para fortalecer la capacidad como institución gubernamental.

12. Presentación de propuesta

La entidad académica, para desarrollar el curso deberá presentar una Propuesta que debe incluir los siguientes documentos:

- Propuesta técnica con la metodología de trabajo a utilizar para el alcance de los productos esperados y con el calendario de implementación, incluyendo cuerpo docente y sus hojas de vida.
- Propuesta económica que incluya el costo total necesario para impartir el curso, incluyendo honorarios de docentes, materiales a utilizar incluyendo la plataforma, acto de culminación con entrega de certificados, entre otros.

UNFPA no asumirá ningún otro costo que no esté detallado en la propuesta.

Los criterios a utilizar para la evaluación de las propuestas se detallan en el Anexo A, que forma parte del presente documento

La entidad académica seleccionada será responsable por la competencia técnica y profesional de sus empleados y seleccionará a personas confiables que se desempeñen eficientemente en la implementación de la propuesta, respetando las costumbres locales y conservando un alto nivel de moralidad y conducta ética.

UNFPA proporcionará acompañamiento y apoyo técnico para garantizar la calidad del curso virtual de especialización. No incluye algún otro tipo de soporte físico como oficina, equipos, etc. El MIFAM garantizará que el perfil académico de las y los participantes al curso virtual de especialización sea como mínimo de licenciatura.

Rum



Evaluación de las propuestas (Anexo A)

La evaluación de la propuesta se realizará utilizando el método de ponderación con los siguientes valores: 70% la propuesta técnica y 30 % la propuesta financiera. Se seleccionará la propuesta que presente el menor precio y que haya obtenido el mayor puntaje en la columna D de las propuestas cuyo puntaje se encuentre entre 70 a 100 puntos. Solamente serán evaluadas financieramente aquellas ofertas que obtengan 70 puntos o más en la evaluación técnica.

| Crterios | A Puntos Máximos | B Puntos obtenidos por el oferente | C Porcentaje | BxC= D Puntos total |
|---|------------------------|--|-----------------|---------------------------|
| La entidad académica tiene experiencia demostrada de impartir cursos certificados/diplomados/maestrías a personal técnico e incluye en su pensum carreras relacionadas con el abordaje de la violencia basada en género | <u>100</u> | | 15% | |
| El/la Coordinador/a del equipo de trabajo cuenta con título de posgrado en igualdad de género y con especialidad en temas relacionados a la violencia de género, violencia sexual, atención psicosocial en niñas, niños y adolescentes. | <u>100</u> | | 20% | |
| Dentro de los miembros del equipo se incluye un docente especializado por cada módulo de aprendizaje presentado en la propuesta de plan de estudios. | <u>100</u> | | 15% | |
| El plan de estudios y metodología para el alcance de los resultados académicos establece claramente conocimientos, habilidades y metas esperadas. | <u>100</u> | | 20% | |
| El plan de estudios aborda los contenidos mínimos solicitados y asigna docentes adecuados a cada materia o módulo, además de identificar bibliografía. | <u>100</u> | | 20% | |
| El cronograma de implementación es detallado y se ajusta al período disponible. | <u>100</u> | | 10% | |

| Crterios para asignación de puntaje | Documentación soporte | Puntos sobre 100 |
|-------------------------------------|---|------------------|
| Excelente | Excelente evidencia de habilidad para exceder los requisitos | 90-100 |
| Satisfactorio | Buena evidencia de habilidad para cumplir los requisitos | 70-89 |
| Pobre | Evidencia menos que aceptable para cumplir con los requisitos | 31-69 |
| Inaceptable | Información requerida no es enviada | 0-30 |

Reem



13. Responsabilidad de el/la Consultor/a por sus empleadas/os

La entidad académica será responsable por la competencia técnica y profesional de sus empleadas/os y seleccionará a personas confiables que se desempeñen eficientemente en la implementación de la propuesta, respetando las costumbres locales y conservando un alto nivel de moralidad y conducta ética. La entidad académica deberá contratar y mantener un seguro contra accidentes de trabajo o su equivalente, en relación a sus empleadas/os para cubrir demandas por daños personales o muerte relacionadas a esta consultoría.

Nota:

- No existe ninguna tarifa o cuota que debe ser pagada en ningún momento del proceso de selección.
- El UNFPA no solicita o revisa información referida a VIH o SIDA y no discrimina sobre el estado serológico de VIH.

| GL UNIT | ACCOUNT | FUND | DEPARTMENT | PROJECT | ACTIVITY | IMPL.AGENT |
|---------|---------|-------|------------|----------|------------|------------|
| UNFPA | 72145 | CAB04 | 72400 | NIC09PAP | 122AVBGPRO | PU0074 |

Firma de la analista de programa solicitante:

Rosa Ediltrudis Romero Martínez

Analista de Programa EIS/VBG

Fecha: 15 de mayo del 2023

Firma del oficial aprobador:

David Orozco González

Representante Auxiliar

Fecha: 15 de mayo del 2023