

Términos de Referencia

Servicio de monitoreo, desarrollo, implementación y evaluación de estrategia digital de comunicación

Oficina Regional de Comunicación de ACNUR Américas

1. Contexto.

El 14 de diciembre de 1950 la Asamblea General de las Naciones Unidas fundó la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). Esta agencia tiene el mandato de dirigir y coordinar las acciones internacionales destinadas a proteger a las personas refugiadas y a promover soluciones duraderas y sostenibles a su situación en todo el mundo. Su principal objetivo es el de salvaguardar los derechos y el bienestar de las personas refugiadas, desplazadas, apátridas, y otras personas de interés de la organización.

A lo largo de más de cinco décadas, ACNUR, la Agencia de la ONU para los Refugiados, ha ayudado a decenas de millones de personas a rehacer sus vidas. Hoy en día, tenemos una planilla de 18.879 funcionarios, de los cuales aproximadamente el 91 por ciento están en el terreno. Trabajamos en 137 países, con personal que opera en oficinas regionales, de país y en el terreno. Con el objetivo de ayudar y proteger a algunas de las personas más vulnerables del mundo en diversos lugares, ACNUR debe adquirir bienes y servicios en todo el mundo. Para obtener más información sobre el ACNUR, su mandato y sus operaciones, consulte la página web: www.acnur.org.

La Oficina Regional de Comunicación de ACNUR está encargada de desarrollar e implementar la estrategia de comunicación para las Américas, con el fin de mostrar las necesidades humanitarias y de protección críticas de los desplazados forzosos en la región, generar empatía por las personas forzadas a huir, y movilizar acción para incrementar el apoyo a las personas forzadas a huir y a las comunidades que las acogen. El desarrollo de la estrategia de comunicación debe estar basada en evidencia y datos, en alianzas estratégicas – tanto con influencers digitales como con medios de comunicación – y en el aprovechamiento de nuevas tendencias para alcanzar a nuevas audiencias tanto dentro como afuera de la región.

Por lo anterior, se necesita contratar los servicios de monitoreo, desarrollo, implementación y evaluación de estrategia digital de comunicación.

2. Servicios requeridos.

Se busca adjudicar contrato(s) marco a uno o más proveedores que brinden los servicios descritos en el punto 4, pero no estará limitada a estos. Los servicios deberán realizarse de manera regular. Las empresas candidatas deberán contar con los medios y equipo necesarios para la realización del trabajo. Los servicios deberán contemplar que en situaciones concretas podría haber situaciones que requieran de un producto en menor tiempo que lo regular.

El contrato marco no es un compromiso de parte de ACNUR, sino que facilitará la contratación de los servicios con poco tiempo de antelación.

Los proveedores podrán postular para uno o más de los bloques del I al V, según estimen oportuno.

Aclarar expresamente para qué bloque o bloques están postulando.

3. Objetivo.

Apoyar la implementación de la estrategia de comunicación de ACNUR en las Américas.

4. Descripción de los servicios requeridos.

Los presentes Términos de Referencia se centran en los requerimientos actuales de servicios de monitoreo, desarrollo, implementación y evaluación de estrategia digital de comunicación:

Bloque I. MAPEO DE DIGITAL INFLUENCERS

Objetivo

Contar con un mapeo de posibles influencers digitales que compartan valores e intereses similares a la marca de ACNUR, y cuya audiencia coincida con aquella priorizada por ACNUR en su Estrategia de Comunicación.

Se entiende por influencers digitales a creadores de contenido han dado a conocer a través del Internet y las redes sociales por su pasión o conocimiento sobre temáticas específicas. Son narradores con influencia en sus audiencias y se caracterizan por su creatividad y su contenido único. A diferencia de actores, músicos, atletas y deportistas que son activos/as en redes sociales, los influencers digitales se volvieron famosos por sus redes y su contenido.

Objetivos específicos

El trabajo requerido puede incluir, pero no limitarse a:

- Con base en la Estrategia de Comunicación, y basado en las audiencias prioritarias identificadas el CONTRATISTA deberá desarrollar un mapeo de identificación y análisis de posibles influencers digitales potenciales. La lista deberá incluir: Nombre; descripción breve de su tipo de contenido y detalles de las audiencias por espacio geográfico, edad, intereses; enlace a sus redes sociales.
- Con base en una preselección realizada por ACNUR tras la revisión del listado, el CONTRATISTA deberá realizar un análisis más detallado de audiencias de cada posible influencer digital, incluyendo gráficos que muestren su distribución geográfica, de edad, de género, poder adquisitivo, intereses, etc. Asimismo, se hará un due diligence de acuerdo con parámetros que proporcionará el ACNUR.
- Por último, el CONTRATISTA deberá compartir los datos de contacto de los influencers o managers seleccionados por ACNUR.

Entregables

El trabajo requerido puede incluir, pero no limitarse a:

- Informe de mapeo de influencers incluyendo su perfil, número de seguidores y tasa de interacción en cada plataforma, descripción de su estilo de contenido, ejemplos de campañas anteriores, evaluación de su reputación y frecuencia de publicación. Además, si es posible, tarifas de colaboración para diferentes tipos de proyectos.
- Análisis detallado de audiencias de los influencers preseleccionados.
- Base de datos de influencers seleccionados.

Bloque II. MAPEO DE MEDIOS

Objetivo

Contar con un mapeo de medios de comunicación, tanto tradicionales como no tradicionales, enfocados en la difusión de noticias y contenidos noticiosos, que compartan valores e intereses similares a la marca de ACNUR y se dirijan a audiencias relevantes para la Estrategia de Comunicación.

Objetivos específicos:

El trabajo requerido puede incluir, pero no limitarse a:

- Identificar y listar medios de comunicación tradicionales que incluyan canales de televisión, estaciones de radio, periódicos y revistas, con un enfoque en la difusión de noticias.
- Investigar y mapear medios no tradicionales como sitios web de noticias, blogs especializados en periodismo, podcasts y plataformas digitales que se centren en la divulgación de noticias y contenidos noticiosos.
- Analizar las audiencias de cada medio, considerando aspectos demográficos como distribución geográfica, edad, género y nivel socioeconómico, priorizando aquellas audiencias de la Estrategia de Comunicación (mencionadas arriba) que consumen noticias o contenidos noticiosos.
- Proporcionar los datos de contacto de los medios seleccionados que se alineen con los criterios establecidos y tengan audiencias relevantes para la Estrategia de Comunicación de ACNUR.

Entregables:

Los entregables pueden incluir, pero no limitarse a:

Informe de mapeo de medios, que incluya una descripción de cada medio, su enfoque en la difusión de noticias, ejemplos de cobertura noticiosa, evaluación de reputación y frecuencia de publicación.

- Análisis de audiencias a nivel global, destacando los datos demográficos y características relevantes de las audiencias que consumen noticias o contenidos noticiosos en español.
- Análisis regional donde se presenten los medios tradicionales y no tradicionales más importantes en las Américas (América del Sur, Centroamérica, México, Estados Unidos y Canadá).
- Listado de contactos con principales periodistas, editores y productores de los medios seleccionados que cumplan con los criterios establecidos y tengan audiencias alineadas con la Estrategia de Comunicación de ACNUR.
- Informe de valoración económica estimada por medio y recomendaciones estratégicas para desarrollo de alianzas o asociaciones.

Bloque III. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIA DIGITAL DE DIGITAL INFLUENCERS Y COLABORADORES DE ALTO PERFIL

Objetivo

Contratar un servicio de desarrollo e implementación de estrategia de influencers digitales y Colaboradores de Alto Perfil de ACNUR destinada a apoyar el cumplimiento de los objetivos de la Estrategia de Comunicación de ACNUR a nivel regional.

Los POSTORES deberán tener vasta experiencia influencer marketing, deben ser creativos, que estar al tanto de las últimas tendencias digitales. Además de desarrollar estrategia, los POSTORES deben tener la capacidad de implementarla de mano de ACNUR, desarrollando los productos, actividades o eventos derivados de la misma.

Objetivos específicos

El trabajo requerido puede incluir, pero no limitarse a:

- Desarrollar una estrategia de trabajo con cada influencer con el que ya trabaja o se ha propuesto trabajar ACNUR, que identifique oportunidades de comunicación conjunta, temáticas priorizadas, propuestas de contenido específico. La estrategia deberá tomar en cuenta el perfil de cada influencer, sus temas de interés y sus audiencias.
- Implementar la estrategia de trabajo con cada influencer, incluyendo, de ser necesario, el desarrollo de los contenidos incluidos en la estrategia (por ejemplo, conceptualización de videos, guionización, producción, edición, entre otros).
- Brindar apoyo técnico requerido a ACNUR en el manejo de la relación con influencers (tomando en cuenta que ACNUR será el punto fiscal de comunicación con cada uno de ellos).
- Desarrollar reportes periódicos de impacto (incluyendo monetización de resultados) del trabajo con cada influencer, así como reportes de campañas o proyectos específicos.
- Apoyar en cualquier otra actividad requerida en relación con el trabajo con Digital Influencers y Colaboradores de Alto Perfil.

Entregables

Los entregables pueden incluir, pero no limitarse a:

- Documento con estrategia de trabajo anual para cada influencer.
- Propuesta de guiones.
- Producción y postproducción de videos.
- Elaboración de gráficos, incluyendo macros para redes sociales, GIF, invitaciones, etc.
- Plantillas de mensajes, correos, textos para influencers y colaboradores.
- Relaciones públicas, placement de productos y/o mensajes de influencers en medios u otras plataformas específicas según corresponda.

Bloque IV. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIA DE PAUTA EN REDES SOCIALES

Objetivo

ACNUR busca contratar servicios de desarrollo e implementación de estrategia de pauta en redes sociales con el fin de diversificar e incrementar audiencias hispanohablantes dentro y fuera de las Américas – de acuerdo con los objetivos de la Estrategia de Comunicación de ACNUR Américas.

Objetivos específicos

El trabajo requerido puede incluir, pero no limitarse a:

- Desarrollar una estrategia de pauta en redes sociales que ayude a alcanzar los objetivos de comunicación de ACNUR.
- Implementar la estrategia de pauta en las redes sociales de ACNUR.
- Desarrollar informes de impacto periódicos y por proyecto/campaña específica.
- Apoyar en cualquier otra actividad requerida en relación con pauta en redes sociales.

Entregables

Los entregables pueden incluir, pero no limitarse a:

- Documento con estrategia de pauta en redes sociales, desglosada por red social.
- Implementación de pauta en redes sociales bajo entrega de credenciales por parte de ACNUR.
- Informes periódicos de impacto en redes sociales (incluyendo nuevos seguidores, engagement, análisis de nuevas audiencias, entre otros).
- Informes temáticos por campaña o proyecto en específico.

Bloque V. SOCIAL LISTENING Y MEDIA MONITORING

Objetivos específicos:

Contratar un servicio de social listening y media monitoring que permita monitorear discursos sobre desplazamiento en el espacio digital para detectar posibles crisis de comunicación y tendencias, obtener información confiable que guíe el desarrollo de contenido para redes sociales y estrategia de comunicación con medios, identificar posibles voceros sobre determinados temas, obtener métricas de rendimiento.

Objetivos específicos

El trabajo requerido puede incluir, pero no limitarse a:

- Desarrollo de dashboards sobre temáticas específicas con información en vivo.
- Desarrollo de reportes sobre temáticas y proyectos específicos que incluyan interpretación de datos, insights, análisis de sentimiento de las audiencias, entre otros factores.
- Apoyo técnico en la interpretación de datos de dashboards y capacity building.

Entregables

Los entregables pueden incluir, pero no limitarse a:

- Dashboards por temática o proyecto
- Reportes por temática o proyecto específico.
- Reuniones periódicas de interpretación de datos y capacity building.
- Acceso a la herramienta de social listening.

Bloque VI. GESTIÓN DE SUSCRIPCIONES

Objetivo

Contratar a una empresa que sea responsable de la gestión y manejo de las suscripciones requeridas por el equipo de ACNUR para la implementación de su Estrategia de Comunicación.

Objetivos específicos

El trabajo requerido puede incluir, pero no limitarse a:

- Realizar pagos periódicos de suscripciones a medios de comunicación como La Nación, Globo, The Globe and Mail, El Tiempo, Revista Semana, El Espectador, Prensa Libre, La Prensa, The Wall Street Journal, USA Today, Los Angeles Times, The Washington Post.
- Realizar pagos periódicos de suscripciones a herramientas digitales como Trello, Canva y Dropbox.
- Monitorear periódicamente las suscripciones para asegurar que permanezcan activas y accesibles.
- Proporcionar soporte técnico y asistencia al punto focal de ACNUR en relación con el acceso a la suscripción, las credenciales de inicio de sesión y la resolución de problemas.
- Cualquier otra tarea relacionada con el manejo de suscripciones a medios de comunicación o herramientas digitales.

Entregables

Los entregables pueden incluir, pero no limitarse a:

- Recibos de pago de suscripciones
- Cuadro con información de todas las suscripciones, incluyendo claves de acceso, costos, fechas de caducidad.
- Asistencia técnica según se requiera.

5. Etapas generales de la implementación.

Los proveedores deberán incluir en su propuesta el tiempo de entrega aproximado por servicio/producto, sin embargo, una vez seleccionados los proveedores el tiempo de entrega de cada servicio/producto será acordado caso por caso.

6. Requerimientos mínimos obligatorios para cotización.

- i. Experiencia comprobable de al menos cinco años en los servicios solicitados:

Bloque I: **MAPEO DE DIGITAL INFLUENCERS**

Bloque II: **MAPEO DE MEDIOS**

Bloque III: **DIGITAL INFLUENCERS Y COLABORADORES DE ALTO PERFIL**

Bloque IV: **PAUTA EN REDES SOCIALES**

Bloque V: **SOCIAL LISTENING Y MEDIA MONITORING**

Bloque VI: **GESTIÓN DE SUSCRIPCIONES**

- ii. Página web o portfolio/showreel en línea donde se puedan verificar ejemplos de proyectos similares realizados que demuestren máximos estándares en calidad y creatividad del trabajo previo presentado en el portafolio/ estudio de caso.
- iii. Adjuntar currículum vitae de la(s) persona(s) responsable(s) de la entrega de los servicios, quienes deberán contar con experiencia mínima de tres años en proyectos similares. Contar con equipo especializado y las herramientas digitales necesarias para el desarrollo de los servicios solicitados

- iv. Dominio demostrable de los idiomas español e inglés.
- v. Presencia y experiencia de trabajo a nivel regional.
- vi. Los proveedores deberán contar con alta fiscal en el país donde tengan su sede de operaciones, de manera que sean capaces de emitir facturas fiscales.

Se evaluará positivamente:

- Experiencia de trabajo con Naciones Unidas, Organismos Internacionales u ONGs.

7. Elementos para tener en cuenta para cotizar los servicios y para la presentación de las propuestas.

Las empresas interesadas deberán presentar una PROPUESTA TÉCNICA y una PROPUESTA ECONÓMICA por separado, según se indica en la solitud de oferta. Las propuestas deberán incluir lo siguiente:

- En la PROPUESTA TÉCNICA, incluir los elementos mencionados y especificación de los recursos humanos que se emplearán.
- La PROPUESTA TÉCNICA deberá incluir un compromiso escrito a respetar los requisitos de SEGUIMIENTO POST ENTREGA bajo los términos siguientes: Los proveedores se comprometerán a acatar las indicaciones del personal encargado de ACNUR hasta entregar un producto final a completa satisfacción de ACNUR. A ese efecto, se comprometerán a realizar las revisiones, ajustes y correcciones necesarios. LA LIQUIDACIÓN TOTAL O PARCIAL DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LOS PROVEEDORES SE CONDICIONARÁ AL CUMPLIMIENTO DE ESTE REQUISITO.
- La PROPUESTA ECONÓMICA para todos los bloques se debe presentar en USD y el costo unitario deberá continuar vigente por al menos 24 meses.

Tomar nota que el ACNUR es una agencia del sistema de Naciones Unidas y está exento del pago del impuesto en algunos países.

8. Asignación

Se podrá seleccionar a varios proveedores por bloque, conforme a los requisitos solicitados, de tal forma que se garantice un flujo continuo de trabajo en todo momento.

9. Forma de pago

Una vez finalizado el proceso de selección, se firmará un acuerdo marco por dos años entre ACNUR y cada uno de los proveedores seleccionados, con la posibilidad de extensión por un año adicional basado en el desempeño. Posteriormente, ACNUR emitirá una orden de compra para cada uno de los proyectos solicitados, éstas deberán ser firmadas por ambas partes. Sin embargo, de ninguna manera la emisión de la orden de compra supone un compromiso en cuanto

a número de proyectos que se asignarán, los pagos estarán sujetos a los proyectos efectivamente realizados y entregados a completa satisfacción del ACNUR.

El pago se realizará por medio de transferencia bancaria, dentro de 30 días después de recibido el servicio a completa satisfacción de ACNUR y la factura correspondiente.

El Formato de Proveedores es un documento obligatorio que solicita información general, bancaria, sobre bienes/servicios ofrecidos, experiencia, informe financiero, entre otros.

10. Confidencialidad.

Los oferentes se comprometen a no divulgar, revelar, exhibir, mostrar o comunicar la información que les sea entregada por parte de ACNUR en cualquier forma o medio de comunicación, a cualquier persona distinta de sus representantes o a aquellas personas que en desarrollo del contrato deban tener acceso a la misma, sin previo consentimiento y por escrito de ACNUR. No emplear la información para fines distintos a los contratados.

Protección de la propiedad intelectual de los resultados del Estudio. Compromiso del oferente sobre la protección de los resultados en materia de propiedad intelectual y su disposición a firmar los Convenios requeridos por ACNUR.