

## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### **CONSULTORÍA “DISEÑO PARA REDES SOCIALES DE UNICEF CHILE, Y DESARROLLO Y MONITOREO DE ESTRATEGIA U-REPORT CHILE” #CLE- 04/2016**

#### **1. PROPÓSITOS DEL SERVICIO**

El servicio que se requiere a través de los presentes Términos de Referencia incluye 4 objetivos o actividades:

- Diseño, Desarrollo y monitoreo de las redes sociales de UNICEF Chile;
- Asistencia en la actualización del sitio web institucional [www.unicef.cl](http://www.unicef.cl);
- Diseño, Desarrollo y Monitoreo de cuentas asociadas a U-Report Chile;
- Asistencia general al trabajo de Prensa al área de Comunicaciones de UNICEF Chile.

Todas estas actividades son de supervisión y responsabilidad del Área de Comunicaciones de UNICEF Chile.

#### **2. ANTECEDENTES**

El servicio que se solicita tiene como uno de sus objetivos diseñar, desarrollar y monitorear la estrategia para las Redes Sociales de UNICEF Chile, con el propósito de apoyar y fortalecer el posicionamiento institucional.

De acuerdo a los lineamientos comunicacionales de UNICEF Chile, que serán entregados a la empresa que se adjudique este contrato, se deberá adecuar una estrategia ad-hoc para las Redes Sociales del organismo, elaborar la pauta de mensajes que será comunicada a través de estos medios y luego difundir dicho material.

La empresa adjudicataria del proyecto deberá contar con un responsable de empresa que sea la contraparte de UNICEF Chile –a través de su área de Comunicaciones-, persona que actuará como Community Manager de la cuenta de UNICEF Chile.

UNICEF Chile cuenta actualmente con las siguientes cuentas en Redes Sociales: Facebook (UNICEF Chile), Twitter (@Unicefchile) y Youtube (UnicefChile). A la fecha, Facebook cuenta con 35,332 fans y Twitter con 16,780 followers.

Por su parte, e independientemente, en 2015 se puso en marcha en Chile U-Report que, en términos generales, es una herramienta gratuita y anónima dirigida a adolescentes y jóvenes. Contempla un marco metodológico y de funcionamiento, en el que se crean flujos de preguntas y respuestas en un software llamado Rapid Pro. Los y las usuarios y usuarias responden dichas preguntas, y los resultados estadísticos son visualizados en una página web, de manera transparente y no editable. U-Report Chile tiene a la fecha, 2,854 followers en Twitter y 190 likes en Facebook.

### 3. OBJETIVOS / ACTIVIDADES

#### 3.1 Redes Sociales UNICEF Chile (Facebook y Twitter):

- Elaborar la estrategia 2016 para las redes sociales de UNICEF Chile.
- Actuar como Community Manager para Twitter y Facebook.
- Desarrollar gráficas semanales para Twitter y Facebook.
- Construcción de pauta semanal de contenidos para redes sociales.
- Monitoreo de contenidos en redes sociales.
- Desarrollo de protocolo para crisis on line.
- Identificar oportunidades para UNICEF en redes sociales.
- Apoyar campañas comunicacionales de UNICEF.

#### 3.2 Sitio web:

Asistencia en la actualización del sitio web institucional [www.unicef.cl](http://www.unicef.cl) consistente en:

- Actualización del sitio de acuerdo a contenidos y cronograma suministrados por UNICEF (Herramienta Wordpress)
- Alimentación de comunicados de prensa, galería de fotos y publicaciones.
- Generación e identificación de propuestas de mejora.
- Generación de informe mensual de performance, en base a KPI's (modalidad suministrada por UNICEF).
- Relación con proveedor de servicio de mantenimiento sitio web y seguimiento de tarifas de servicios provistos.
- Relación con proveedor de hosting de sitio web.

#### 3.3 U-Report Chile (ureport.cl)

- Administración de las cuentas de Redes Sociales de U-Report: Twitter y Facebook.
- Creación e implementación de una estrategia enfocada en el posicionamiento, identificación y crecimiento de las cuentas de U-Report.
- Creación de pautas semanales o quincenales, las que deben incluir imágenes, videos, gráficas u otro.
- Activación y producción de algún evento relacionado con U-Report.

Actualmente, U-Report cuenta con 2,854 seguidores en Twitter y 190 seguidores en Facebook.

#### 3.4 Asistencia general al trabajo de Prensa al área de Comunicaciones de UNICEF Chile:

- Apoyo en la generación de comunicados y documentos relacionados con la estrategia de comunicación de la oficina.
- Revisión y apoyo al servicio de monitoreo o clipping de prensa.
- Envío diario de Clipping de prensa.
- Revisión diaria del mail institucional de UNICEF Chile y derivación de mails pertinentes.

La asistencia se realizará en un 50% de manera presencial en dependencias de UNICEF Chile.

#### 4. PRODUCTOS Y PLAZOS

##### 4.1 Redes Sociales UNICEF Chile (Facebook y Twitter)

PRODUCTOS	PLAZOS
Entrega de pauta semanal con contenidos para las redes sociales de UNICEF Chile. 4 al mes.	Cada pauta deberá ser entregada el jueves de la semana anterior a la publicación de los contenidos.
Creación de gráficas semanales para Facebook y Twitter.	Las gráficas deberán ser entregadas en conjunto con la pauta de contenidos. Esto es, el jueves de la semana anterior a la publicación de los contenidos.
Entrega de un informe mensual sobre el comportamiento de las redes sociales de UNICEF.	Los informes deberán ser entregados la primera semana después del mes vencido.
Apoyo en la creación de campañas para Twitter y Facebook. Se espera una cada dos meses, aproximadamente.	Las propuestas de apoyo para las campañas de UNICEF deberán ser presentadas 5 días antes de iniciarse las campañas.
Desarrollo de Protocolo para Crisis on line	El Protocolo de Crisis deberá ser presentado junto con la estrategia para 2016 de UNICEF Chile.

##### 4.2 Sitio web:

PRODUCTOS	PLAZOS
Subir comunicados de prensa, licitaciones, documentos, etc al sitio.	Los documentos deben ser subidos lo antes posible.
Gestionar los cambios en el sitio web	Deben realizarse a lo antes posible en coordinación con la empresa que administra

### 4.3 U-Report Chile

PRODUCTOS	PLAZOS
Entrega de pauta quincenal con contenidos para las redes sociales de U-Report.	Cada pauta deberá ser entregada una semana antes de su publicación.
Creación de gráficas quincenales para Facebook y Twitter.	Las gráficas deberán ser entregadas en conjunto con la pauta de contenidos. Esto es, una semana antes de su publicación.
Entrega de un informe mensual sobre el comportamiento de las redes sociales de U-Report	Los informes deberán ser entregados la primera semana después del mes vencido.
Apoyo en la creación de campañas para Twitter y Facebook. Se espera una cada dos meses, aproximadamente.	Las propuestas de apoyo para las campañas de U-Report deberán ser presentadas 10 días antes de iniciarse las campañas.
Desarrollo de Protocolo para Crisis on line	El Protocolo de Crisis deberá ser presentado junto con la estrategia definitiva para 2016

### 4.4 Asistencia general al trabajo de Prensa al área de Comunicaciones de UNICEF Chile:

PRODUCTOS	PLAZOS
Apoyo en la redacción de comunicados de prensa	Los comunicados de prensa deben estar entregados para su revisión durante la jornada que fue encomendado.
Revisión y monitoreo de prensa y clipping.	El clipping deberá ser despachado en las primeras horas de cada día.
Apoyar en las labores y campañas en curso	Los plazos dependen del trabajo que se requiera.

## 5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA LA SELECCIÓN DEL PROVEEDOR

CRITERIO	ASPECTOS A EVALUAR	PORCENTAJE
Propuesta económica	Costo de la oferta presentada. Debe detallarse el costo de cada uno de los productos solicitados.	40%
Propuesta Técnica	- Calidad - Creatividad - Innovación - Factibilidad	40%
Análisis del proveedor	Experiencia y trayectoria de la empresa o profesional(es)	20%
		100%

## 6. DERECHOS DE AUTOR

Todos los productos del presente proyecto serán de propiedad de UNICEF Chile.

## 7. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

El ofertante deberá presentar una Propuesta Técnica y otra Económica.

La Propuesta Técnica se divide en dos partes:

- Una Propuesta de Estrategia para Twitter y Facebook de UNICEF Chile para 2016.
- Una Propuesta de Estrategia para Twitter y Facebook de U-Report para 2016.

Cada una de estas propuestas debe detallar su costo.

## 8. ETAPAS DEL PROCESO

ETAPA	PLAZO
Inicio de la convocatoria	23 de febrero de 2016
Cierre de convocatoria y recepción de propuestas	7 de marzo de 2016
Revisión de las postulaciones, selección del proveedor y entrega de los resultados del proceso	8 de marzo de 2016
Primera reunión de coordinación entre el equipo de UNICEF y la empresa o profesional(es) seleccionada(o)	Última semana de marzo de 2016
Segunda reunión para definir los lineamientos finales de la estrategia 2015 para Redes Sociales de UNICEF Chile	Primera semana de abril de 2016

## 9. SOBRE CONTRATO Y PAGOS

- UNICEF seleccionará al ejecutor entre varias postulaciones, y se reserva el derecho de declarar desierta la asignación.
- Luego de aceptada la propuesta presentada, UNICEF emitirá un Contrato de Consultoría con la institución ejecutora por el monto establecido en el presupuesto, pagadero contra recepción conforme de los productos esperados, establecidos de acuerdo a los plazos señalados en el punto 4.
- Dicho contrato tendrá validez hasta el 31 de marzo de 2017, pudiendo ser renovado por un año más (hasta marzo de 2018). Dicha renovación estará sujeta al nuevo programa de UNICEF Chile para 2018.
- El monto establecido en el contrato no podrá ser modificado posteriormente y el pago se realizará contra boleta de honorarios o factura.
- Los pagos se realizarán contra entrega de productos a entera satisfacción y certificación de UNICEF Chile.