

TÉRMINOS DE REFERENCIA
“SERVICIO DE CAPTACIÓN DE LEADS”

#57/2018

1. Propósito

El área de Recaudación de Fondos de UNICEF Chile, con la finalidad de aumentar la recaudación del canal de donantes individuales, requiere contar con proveedores que brinden **el servicio de campañas de captación de leads** (bases de datos) a través de medios digitales y redes sociales (Facebook, Instagram, etc.).

2. Servicio

El servicio requerido consta de tres partes principales: la propuesta y materiales creativos, la gestión de la campaña digital y la administración de los datos y la seguridad.

a. Propuesta Creativa:

Se refiere a la creación de los contenidos, piezas gráficas y tiempos de las campañas para ejecutar.

- La estética de la campaña, así como el desarrollo de los distintos canales, serán suministrados por el proveedor y supervisados por UNICEF.
- El proveedor deberá diseñar una campaña integral y eficiente que acorde a su criterio considere que se adapta mejor a los objetivos que se quieren alcanzar.
- El proveedor deberá coordinar con UNICEF el cronograma de campañas a generar a través de un plan y definir los contenidos de comunicación de las campañas, antes de su implementación. Establecer tema, contenidos, imágenes, etc.

b. Gestión Digital:

Se refiere a la ejecución de la Campaña de medios digitales, indicando canales y características de la audiencia.

- Armado de la pauta digital y publicación en los diferentes medios, especificando lugares a pausar.
- Segmentación del público objetivo.
- Generación de base de datos, con los formatos estipulados por UNICEF.
- Generación de reportes con los formatos y frecuencia estipulada por UNICEF.

c. Administración y seguridad de datos, y soporte técnico:

- El proveedor debe contar con mecanismos para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos de los socios/as y otros datos obtenidos por medio de estas campañas, así como un método seguro a utilizar para la transferencia de datos desde/hacia UNICEF. En específico, se

requiere un estándar que considere el uso de plataformas con servidores que cuenten con firmas digitales, que permitan comprobar la veracidad del remitente.

- De acuerdo a la Ley de Protección de la Vida Privada y Protección de Datos de Carácter Personal (Nro. 19.628) se establece que los datos personales obtenidos en la campaña no podrán aplicarse o utilizarse con un fin distinto del que figura en el presente contrato. Una vez cumplida la prestación contractual los datos personales tratados deberán ser destruidos. El proveedor en ninguno de los casos puede conservar los datos.

3. Entregas

- Entrega de cronogramas de trabajo y campañas consolidadas puestas en marcha en la plataforma digital acordada con UNICEF.
- El proveedor deberá enviar reportes del impacto y alcance de la campaña, además de la cantidad de leads generados especificando pauta digital, canales y características de la audiencia. Esto incluye:
 - Generación de reportes diarios de la gestión digital.
 - Recomendaciones de mejora continua para optimizar resultados.
 - UNICEF deberá poder tener acceso a las cuentas publicitarias / administración de anuncios, a fin de poder realizar un seguimiento en línea.
- Entrega de leads generados a UNICEF, los cuales deben enviarse bajo un cronograma establecido entre las partes según la necesidad, pudiendo ser diario, semanal o mensual. Asimismo, se deberá establecer el medio por el cual se harán las entregas de la base de datos.

4. Derechos de autor

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

5. Especificaciones para el pago

- a) Pago por nuevo lead efectivamente filtrado (no se contabilizará: el llenado de formulario errado, los números inexistentes, los datos ingresados incorrectamente, los donantes existentes).
- b) Los pagos se realizarán por productos recibido con la conformidad de UNICEF.
- c) El valor del servicio pactado será cancelado en forma mensual, dentro de los treinta **(30)** días siguientes a la presentación de la factura con copia del reporte de actividades.

6. Presentación de la propuesta

Propuesta técnica:

- Propuesta de implementación de campaña, contenidos, piezas, tiempos y reportes a entregar.
- Perfil de la agencia, incluyendo la creación, experiencia, lista de clientes, etc.

- Indicar el nivel de flexibilidad que la empresa tiene para adaptar su capacidad operacional a posibles nuevos requerimientos de UNICEF.
- Experiencia técnica del proveedor en:
 - El área digital (web, mailing, redes sociales, etc.)
 - El área de fundraising
 - El diseño gráfico de piezas de comunicación (línea gráfica, look and feel, etc.)
 - El manejo de métricas y reportes de interacciones en comunicación.
 - Su experiencia en uso de tecnologías de comunicación e interacción, a través de diversos canales
 - Recursos humanos disponibles en relación con UNICEF (ejecutivo de cuentas / diseñador / programador, etc.)
 - Cualquier otra información técnica que sea pertinente para la actual convocatoria.

Propuesta económica:

- Los valores tienen que venir con IVA incluido.
- En caso de que se perciban aumentos por leyes que disponga el Estado, se solicitará la documentación pertinente para que UNICEF reevalúe los costos previamente estipulados.
- Tener una validez de 60 días hábiles después de la fecha de cierre de la convocatoria. No se considerarán propuestas con menor validez.

Formato de presentación de la propuesta:

- Versión electrónica en formato PDF de las propuestas técnica y económica a Chilereclutamiento@unicef.org

7. Fechas y plazos

- Fecha de convocatoria: 12/10/2018
- Recepción de preguntas: Hasta el 21/10/2018
- Publicación de preguntas y respuestas: 23/10/2018
- Fecha de cierre de recepción de propuestas: 25/10/2018
- Fecha adjudicación de propuesta: 31/10/2018
- Fecha de inicio del contrato: noviembre 2018
- Período de duración del contrato: 12 meses