

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONCURSO

TIPO DE CONCURSO: SERVICIOS PROFESIONALES DE CONSULTOR(A) / CONTRATISTA INDIVIDUAL

Asistencia Técnica especializada en marketing digital para la ejecución de estrategia de recaudación de fondos de UNICEF Costa Rica.

1. TÉRMINOS DE REFERENCIA

1.1 Antecedentes

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF Costa Rica) trabaja para generar cambios positivos en la vida de niños, niñas y adolescentes. El programa de cooperación suscrito entre UNICEF y el gobierno de Costa Rica 2018-2022 tiene como objetivo garantizar que **todos los niños, niñas y adolescentes gozan equitativamente del cumplimiento de sus derechos y los beneficios socioeconómicos, ambientales y culturales que brinda el país.**

UNICEF apoya al gobierno de Costa Rica a nivel nacional y subnacional, organizaciones de la sociedad civil y los mismos niños, niñas y adolescentes en la promoción y defensa de sus derechos. Para ello, busca impulsar modelos, enfoques y estrategias innovadoras, replicables y escalables, así como la generación de conocimiento para movilizar a los diferentes actores de la sociedad e impulsar políticas, programas y proyectos que contribuyan a reducir las inequidades y desigualdades que afectan a la niñez y adolescencia, con énfasis en poblaciones altamente vulnerables como es el caso de poblaciones indígenas, con discapacidad, migrantes, afrodescendientes, en condición de pobreza, entre otras.

El trabajo de UNICEF se enfoca en las siguientes grandes áreas:

DESARROLLO INCLUSIVO DE LA PRIMERA INFANCIA Y EDUCACION

La primera infancia brinda una oportunidad única en la vida de las niñas y los niños. En esta etapa el cerebro tiene un desarrollo acelerado que impactará para siempre en las capacidades de la persona a lo largo de toda su vida. Por lo tanto, es fundamental brindar las mejores oportunidades para potenciar a cada niña y niño, un mejor futuro.

Bajo el lema de cada niña y niño prospera, UNICEF busca lograr que el **100 % de niñas y niños accedan, permanezcan y completen su desarrollo integral en primera infancia y educación preescolar adecuada a sus necesidades y entornos interculturales.**

Para lograrlo UNICEF trabaja con las instituciones nacionales públicos y privados en: el fortalecimiento de las capacidades y la articulación de las instituciones nacionales que trabajan con

niñas y niños de 0 a 8 años, el apoyo en la formulación y aplicación de políticas públicas dirigidas a este grupo de población, la universalización de los servicios de cuidado y desarrollo infantil para un mayor y mejor servicio a la niñez y la universalización de la educación de primera infancia.

La educación es clave para el desarrollo de las capacidades humanas e implica la atención a las condiciones específicas de las poblaciones, sus necesidades e intereses. Brindar educación de calidad es también garantizar la oportunidad a una vida digna y al desarrollo de las capacidades de cada uno. Por tal motivo, UNICEF ha establecido el componente de educación inclusiva de calidad como uno de sus programas fundamentales para impulsar la inclusión y el empoderamiento de las poblaciones más vulnerables.

El componente de educación inclusiva de calidad busca impulsar estrategias e innovaciones educativas que contribuyan a apoyar los esfuerzos del país para disminuir la exclusión, reducir la violencia y promover la gestión del riesgo en centros educativos, con la finalidad **de que las y los adolescentes tengan acceso, permanezcan y completen su educación secundaria y otras alternativas de educación, adecuadas a sus necesidades, potencialidades y entornos interculturales.**

Para alcanzar estos objetivos el programa se enfoca en: la permanencia y reducción de la exclusión educativa, la continuidad de proceso educativo, la educación a distancia y el retorno seguro a las lecciones presenciales en el contexto de la pandemia, apoyar la salud mental de los estudiantes, las innovaciones educativas, la reducción de las manifestaciones de la violencia y la promoción de los derechos y el cumplimiento de las ODS.

MODELOS DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA

UNICEF Costa Rica trabaja para que cada niño, niña y adolescente esté protegido contra la violencia y la explotación, para lograrlo promueve el fortalecimiento de las acciones de protección y prevención de violencia mediante modelos innovadores. Este programa busca lograr que las niñas, niños y adolescentes en Costa Rica vivan en ambientes libres de violencia y se beneficien de políticas y programas efectivos, innovadores y no discriminatorios, que garanticen su igualdad de oportunidades considerando las particularidades de género y las especificidades etarias.

Este programa se enfoca en el fortalecimiento de modelos para la prevención de violencia, el mejoramiento de los sistemas nacionales y locales de protección y la modificación de patrones de comportamientos violentos o negligentes, con el fin de generar políticas, planes, programas y directrices para impulsar ambientes protectores para la niñez y adolescencia

INCLUSIÓN SOCIAL, ABOGACÍA PÚBLICA Y COMUNICACIÓN

Cada niña, niño y adolescente tiene una oportunidad equitativa en la vida. Partiendo de este principio el componente programático de inclusión social, abogacía pública y comunicación social busca el fortalecimiento del marco de políticas, programas y servicios sociales inclusivos para la

niñez. Para ello, promueve la generación de las capacidades institucionales para el análisis de situación, monitoreo y evaluación de políticas, la mejora de los mecanismos de coordinación interinstitucional, gestión del conocimiento.

Para lograrlo, UNICEF y sus aliados institucionales generan herramientas de monitoreo de la situación de la infancia y fortalece sus capacidades para dar seguimiento a la situación de la niñez y adolescencia en el país, con énfasis en las poblaciones más vulnerables y avanzar en la reducción de la pobreza infantil y la exclusión social. También realizan rigurosos análisis de políticas públicas, los programas sociales. Además, generan información estratégica para la toma de decisiones, la formulación de políticas y el cambio de normas sociales que amenazan el cumplimiento de los derechos de la niñez y adolescencia.

UNICEF también impulsa procesos de comunicación para el desarrollo y abogacía pública para lograr una mayor movilización de la sociedad costarricense en favor de los derechos de la niñez y adolescencia, así como cambios en los comportamientos y normas sociales que legitiman la negligencia y las conductas violentas hacia la infancia. Estos procesos incluyen campañas de comunicación en medios masivos y redes sociales, la producción de materiales educativos y la realización de procesos formativos con funcionarios públicos y comunidades.

La participación y el empoderamiento de niñas, niños y adolescentes y personas jóvenes son ejes medulares de accionar de UNICEF por lo que impulsa procesos de consulta con esta población, el desarrollo de políticas públicas y programas que promuevan la inclusión educativa, la equidad de género, el desarrollo de capacidades para la vida y la empleabilidad, así como el acceso, uso y apropiación de las nuevas tecnologías de la información y el cierre de la brecha digital.

RECAUDACIÓN Y MOVILIZACIÓN DE RECURSOS

Para apoyar los esfuerzos del país en el logro del cumplimiento de los derechos de la niñez, adolescencia y juventudes, UNICEF Costa Rica desarrolló un Plan de Recaudación de Fondos del Sector Privado de UNICEF 2021-2025, que tiene como objetivo contribuir a promover el mandato de UNICEF en el país y ha sido diseñado para impulsar el crecimiento de la financiación local. La principal circunstancia y objetivo de este documento es la posible suspensión de los Recursos Ordinarios (RR) de la Oficina estimados para 2025 según las primeras proyecciones, al ingresar el país en la categoría mundial de países de altos ingresos (HIC). Este hecho, y según los primeros análisis del nuevo Programa de cooperación del país (CPD), podría suponer alrededor de 800K, haciendo prácticamente inviable el funcionamiento de UNICEF Costa Rica, a pesar de las graves situaciones de vulnerabilidad de los derechos de la niñez en el país y la gran situación de desigualdades existente.

Las actividades de recaudación de fondos en la oficina de Costa Rica comenzaron en 2017. En 2019, Costa Rica decidió sumarse al proyecto regional de *Panamá Hub* debido al potencial de generar recursos locales a través de un mercado cuyas posibilidades son llegar a más de 40.000 donantes regulares. Paralelamente, se creó un *Business Case* para iniciar un piloto de captación de socios para el canal F2F, que posteriormente tuvo que ser suspendido por la llegada del COVID-19.

En agosto de 2020 se inició el proyecto de campañas digitales para probar el mercado digital en 5 países de la región, incluido Costa Rica. Actualmente, Costa Rica tiene una de las tasas promedio más altas de donaciones de donantes individuales.

El cierre de las brechas e inequidades que afectan a la niñez y adolescencia, así como el proceso de recuperación de la pandemia, confirman la urgente necesidad de fortalecer y acelerar los procesos de captación de fondos para lograr los resultados del programa de cooperación 2018-2022 suscrito entre UNICEF y el gobierno de Costa Rica.

En este trabajo de recaudación y movilización de recursos se ejecutan procesos de adquisición de donantes individuales, retención y fidelización, abogacía y cobranza. Para asegurar el ingreso de los recursos necesarios para la ejecución de programas en las líneas programáticas mencionadas anteriormente se realiza un proceso de recolección, transformación y almacenamiento de datos y la cobranza de los donantes individuales que aceptan participar con un aporte único o mensual.

1.2 Objetivo General de esta consultoría

- Apoyar técnicamente a UNICEF Costa Rica en la ejecución de la Estrategia de Recaudación de Fondos para el periodo 2021-2022 en canales digitales, donantes individuales, con el fin de movilizar los recursos financieros necesarios para la continuidad de los programas y proyectos que UNICEF impulsa en el país en favor del cumplimiento de los derechos de la niñez, adolescencia y juventudes.

1.3 Objetivos específicos:

- Desarrollar la estrategia de recaudación de fondos digital y el plan de trabajo anual de UNICEF Costa Rica.
- Implementar estrategias e iniciativas de recaudación de fondos digitales, incluidas las campañas de adquisición (compromiso, clientes potenciales, únicos) y retención de donantes (línea y círculo) para generar y retener donantes digitales cuidando el ROI, CPA y KPIs.
- Generar una base de clientes potenciales y administrarla bajo estándares PCI (desde la introducción, administración y monitoreo).
- Explorar y analizar la base de datos de donantes individuales en el marco de los lineamientos globales de UNICEF siguiendo los más altos niveles de seguridad, con el fin de encontrar patrones repetitivos, tendencias o reglas que expliquen el comportamiento de los datos en un determinado contexto. Esto incluye la actualización de manera oportuna y exhaustiva de la información de los donantes individuales.

- Crear e implementar una estrategia de CRO (conversion rate optimization) con el apoyo de la oficina regional y un plan de métricas que genere información precisa y de calidad sobre donantes individuales para la toma de decisiones, procesos de planificación y la preparación de informes mensuales, semestrales y anuales.
- Coordinar todas las soluciones tecnológicas necesarias para apoyar la estrategia de captación digital de fondos, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y gestionar la comunicación multidireccional (así como las plataformas) con donantes individuales a través de diferentes canales (e-mail, WhatsApp, SMS y otros).
- Planificar e implementar campañas digitales en estrecha coordinación con el área de programas y de comunicación de UNICEF Costa Rica.
- Coordinar y articular los diferentes esfuerzos digitales de recaudación de fondos (equipos de UNICEF, proveedores, agencias, etc.)

1.4 Resultados esperados:

Como un miembro activo del equipo de UNICEF, se prestará un apoyo eficiente, oportuno, atento, amigable con el cliente y de calidad a UNICEF y sus beneficiarios en el cumplimiento de sus funciones, incluyendo:

- Base de datos de donantes individuales actualizada cumpliendo con todos los estándares de seguridad global de UNICEF.
- Aumento en al menos en un 50% la cantidad de *leads*.
- Generados al menos 50.000 leads en 11.5 meses y con un estándar de coste por lead que no supere los \$50 centavos de dólar.
- Optimizar el contenido de campañas digitales para lograr los objetivos en los plazos y tiempos establecidos y realizar A/B tests para optimizar los resultados digitales.
- Comunicación multicanal con los donantes realizada en fechas y calidad establecidas.
- Analítica web configurada correctamente.
- Informes mensuales, semestrales y anuales sobre donantes individuales entregados en fechas establecidas y con la calidad esperada.
- Cumplidas las normas PCI en la administración de base de datos.

Estos indicadores impulsarán la estrategia de recaudación de fondos de UNICEF Costa Rica, la cual financia los programas que se realizan en el país.

Productos Esperados	Actividades	Contenidos y Requisitos	Indicador de Logro	Fecha de Entrega	Porcentaje de Pago
Producto 1: Plan de trabajo	1. Elaboración de plan de trabajo.	-El documento de plan de trabajo debe contener como mínimo: Antecedentes, Objetivos, metodología de trabajo, calendario de actividades e informes, fases, documentos de articulación de ser requeridos y listado de recursos requeridos.	-Existencia de plan de trabajo.	Una semana después de iniciada la consultoría.	10% del monto total de la consultoría.
Producto 2: Informes de avance mensuales (11 en total)	- Gestión de la base de datos de donantes individuales y realizar los análisis de información respectivos para la toma de decisiones, planificación y reportes. -Identificación de contenidos atractivos, para la realización de campañas de recaudación. -Optimización operativa diaria de la pauta en los canales digitales como Facebook, Instagram y Google Ads. -Apoyo en el diseño e implementación de la estrategia de retención/fidelización de donantes individuales.	-Elaboración de minutas de reuniones. -Análisis y reportes de información. -Diseño y revisión de contenidos comunicacionales para Recaudación de Fondos. -Informes mensuales de consultoría. El informe debe presentar: • Antecedentes y la situación de la cada parte el proceso. • Acciones desarrolladas y el estado de avance del proceso. • Logros alcanzados. • Determinación de las acciones a seguir. • Análisis de riesgos y recomendaciones.	-Existencia de base de datos de donantes individuales actualizada cumpliendo con todos los estándares de seguridad global de UNICEF. -Aumentada en al menos en un 50% (cincuenta por ciento) la cantidad de leads y donantes de UNICEF Costa Rica. -Existencia de Informes mensuales, semestrales y anuales sobre donantes individuales entregados en fechas establecidas y con la calidad esperada. -Reportes de comunicación multicanal con los donantes realizada en fechas y calidad establecidas.	Se presenta un reporte cada mes, durante 11 meses.	80% del monto total de la contratación.

Productos Esperados	Actividades	Contenidos y Requisitos	Indicador de Logro	Fecha de Entrega	Porcentaje de Pago
	-Apoyo operativo en las campañas de “leads” para call centers, optimizando el costo por lead y la calidad de los registros. -Seguimiento diario a campañas por conversión directa, aumentando la tasa de conversión de la página web, el volumen de donantes y disminuyendo el costo por adquisición. -Seguimiento a la analítica web y coordinar con las empresas respectivas de captación y conversión. -Optimización del “nurturing” a “leads” para mejorar indicadores clave de “compromiso”, como <i>Open Rate</i> y CTR. -Ejecución, experimentación y optimizaciones sobre los canales digitales de UNICEF, tales como páginas web de adquisición, correos electrónicos y otros medios aún no testeados.		-Existencia de reportes mensuales de la Analítica web y su respectiva configuración.		
Producto 3: Informe final de consultoría	Reuniones con personal de	El informe debe contener los insumos	-Informe presentado y validado por la Oficina	12 meses después de	10% del monto total de la consultoría.

Productos Esperados	Actividades	Contenidos y Requisitos	Indicador de Logro	Fecha de Entrega	Porcentaje de Pago
	UNICEF y socios claves en el área de recaudación.	de los anteriores informes, y los siguientes requerimientos: • Antecedentes y la situación de la cual parte el proceso. • Acciones desarrolladas y el estado de avance del proceso. • Descripción e interpretación de principales actividades y resultados. • Análisis cuantitativo y cualitativo del cumplimiento de las actividades. • Nuevas actividades por emprender. • Lecciones aprendidas y recomendaciones.	de UNICEF Costa Rica.	iniciada la consultoría.	
Total					

1.5 Duración de la consultoría

La duración del contrato es de **noviembre del 2021 a noviembre del 2022**. Sólo se considerará a las personas candidatas que puedan comprometerse para este tiempo mínimo.

1.6 Línea de reportes

La persona consultora reportará directamente a la Oficial de Recaudación de Fondos de UNICEF Costa Rica.

1.7 Confidencialidad de los datos y de los documentos

La persona consultora deberá respetar la confidencialidad completa de los datos del proyecto, así como todos los documentos específicos del proyecto que se producirán a lo largo del proceso. El/la Consultor/a podrá utilizar los documentos y los conjuntos de datos sólo para las tareas relacionadas con estos términos de referencia.

1.8 Perfil profesional

Formación Académica:

a) Calificaciones, habilidades, experiencia

- Se requiere una licenciatura universitaria en ciencias de la comunicación, mercadeo, administración de empresas o carrera afín.
- Al menos 3 años de experiencia en cargos de comercio electrónico o en agencias digitales con enfoque en respuesta directa.

Habilidades y experiencia:

- Manejo de agencias digitales para implementar campañas de performance con fines comerciales y de prospección.
- Habilidades sólidas en el uso de Google Marketing Platform, Google Analytics, Adwords, Facebook Business Manager y Data Studio.
- Experiencia demostrada en planificación e implementación de campañas digitales.
- Experiencia en *funnels* de conversión digital.
- Afinidad o interés en temas de: *Fundraising*, el voluntariado como un mecanismo para el desarrollo sostenible y el Sistema de Naciones Unidas.
- Excelente comunicación oral y escrita en español e inglés (deseable).
- Excelentes habilidades de comunicación y relaciones interpersonales.

Otras competencias:

- Capacidad demostrada para trabajar con instituciones nacionales y organizaciones locales.
- Capacidad para trabajar en equipo en entornos multiculturales y para establecer relaciones armoniosas y eficaces.

2. CONDICIONES GENERALES

2.1 Admisibilidad de las ofertas

Serán admisibles a concurso las ofertas que cumpla con las condiciones generales, específicas, legales y técnicas solicitadas en el presente cartel. Toda oferta que se presente en forma extemporánea no será considerada.

Para que la oferta sea considerada admisible, la persona consultora debe estar inscrita ante el Ministerio de Hacienda, estar al día con la Caja Costarricense de Seguro Social, así como proveer una certificación de su cuenta bancaria.

2.2 Valoración de las ofertas

Solamente serán consideradas válidas las ofertas recibidas por medio de la plataforma de empleos de UNICEF que incluyan la propuesta técnica y propuesta financiera. Las ofertas se recibirán hasta el miércoles 27 de octubre a las 8:00 a.m.

Las personas concursantes que integren la lista corta de personas candidatas seleccionados, deberán atender a una entrevista basada en competencias para el proceso de selección final. El resultado de la entrevista será valorado dentro del puntaje técnico.

La **oferta técnica** deberá contener:

- Propuesta de abordaje para el logro de los objetivos y resultados indicados en los términos de referencia.
- Hoja de vida de la persona oferente.
- Títulos universitarios de la persona oferente.
- Ejemplos de consultorías o trabajos previos.

Asimismo, deberá presentarse una **propuesta financiera en moneda nacional** acorde con los productos, incluyendo todos los costos para su producción (honorarios, gastos de desplazamiento y demás costos de operación), así como cronograma de pagos requerido.

La evaluación de la propuesta técnica y financiera tendrán un máximo de 100 puntos, 60 puntos

correspondiendo a la propuesta técnica, 20 puntos a la entrevista 20 puntos a la propuesta financiera:

Puntaje de la propuesta técnica	Max. 60 puntos
Puntaje de la propuesta financiera	Max. 20 puntos
Puntaje de la entrevista	Max. 20 puntos
TOTAL	Max. 100 puntos

Las evaluaciones técnicas se valorarán con los siguientes criterios:

FACTOR	TABLA DE EVALUACIÓN	PUNTOS
1	Lógica y coherencia de la Oferta Técnica (metodología, organización y dotación del personal y propuesta de trabajo)	40
2	Experiencia previa	10
3	Perfil de la persona oferente	10
Máximo puntaje técnico posible		60
Puntaje técnico mínimo requerido		50

Solo las aplicaciones que obtengan un mínimo de **50 puntos** en su propuesta técnica serán consideradas para el proceso de la entrevista.

La entrevista tiene un puntaje máximo de **20 puntos**, la entrevista será realizada por un panel evaluador y bajo la metodología de competencias.

Los oferentes que obtengan puntaje mayor a **65 puntos** en total de la propuesta técnica serán evaluados financieramente.

La evaluación financiera tiene una valoración de **20 puntos máximo** y se calculará de la siguiente forma:

$$\text{Puntaje por propuesta de precio X} = \frac{\text{Max. Puntaje para propuesta financiera} * \text{Costo más bajo propuesto}}{\text{Precio de la propuesta X}}$$

2.3 Condiciones de la contratación

- Los honorarios pactados deberán considerar cualquier gasto por desplazamiento a las zonas del país que se visiten, así como los gastos de viaje que se incurran durante la Consultoría
- Los honorarios pactados también deberán considerar cualquier gasto por concepto de talleres, grupos focales, entre otros, que sea necesario organizar para los propósitos de la consultoría (logística, convocatoria, alimentación, materiales, uso/alquiler de equipo, etc.).

- c. La parte contratante no reconocerá cargos adicionales por concepto de tasas impositivas y demás gravámenes. Éstos se suponen fueron considerados en el precio ofrecido (todo incluido).
- d. La contratación se formalizará mediante Contrato por Prestación de Servicios Profesionales.

2.4 Derechos de autor, patentes y otros derechos de propiedad

UNICEF y sus aliados en el proyecto serán los titulares de los derechos de propiedad intelectual y otros derechos de propiedad incluyendo, pero no limitado a las patentes, derechos de autor y marcas registradas, con respecto a los documentos y otros materiales que tengan una relación directa con o hayan sido preparados o recogidos en consecuencia o en el curso de la ejecución del contrato para cuya adjudicación se convoca el presente concurso. A petición de UNICEF, la persona contratada deberá tomar todas las medidas necesarias, ejecutar todos los documentos necesarios y generalmente asistir en la transferencia, el aseguramiento y la formalización de esos derechos de propiedad a UNICEF y sus aliados en cumplimiento de los requerimientos de la legislación aplicable.

2.5 Monitoreo y evaluación

La persona consultora trabajará directamente vinculada con las autoridades y funcionarios/as que UNICEF y sus contrapartes designen oportunamente para este fin.

2.6 Consultas y aclaraciones técnicas sobre términos de referencia

Se recibirán consultas de índole técnico, por escrito antes de la fecha de cierre, dirigidas a: contratoscostarica@unicef.org. Favor notar que esta dirección es proporcionada únicamente para consultas, no se recibirán aplicaciones por correo electrónico.

2.7 Observaciones:

- Solo las personas candidatas preseleccionados serán contactados y avanzarán a la siguiente etapa del proceso de selección.
- La persona consultora seleccionada debe completar los siguientes cursos en línea previo a la firma de su contrato con UNICEF Costa Rica.
 - [Prevención del acoso sexual y abuso de autoridad \(PSHAA\)](#)
 - [Abuso de Explotación Sexual \(PSEA\)](#)
 - [Ética e integridad en UNICEF](#)
- Las personas contratadas en la categoría de consultoría no se considerarán "miembros del personal" en virtud del Estatuto y Reglamento del Personal de las Naciones Unidas y las

políticas y procedimientos de UNICEF, y no tendrán derecho a las prestaciones previstas en el mismo (como las licencias y la cobertura de seguro médico). Sus condiciones de servicio se regirán por su contrato y las Condiciones Generales de Contratación de Servicios de Consultores y Contratistas Individuales. Los consultores y contratistas individuales son responsables de determinar sus obligaciones tributarias y del pago de impuestos y / o aranceles, de conformidad con las leyes locales o de otro tipo.