



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

1. Antecedentes / Contexto

UNICEF trabaja en Costa Rica para promover y proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes mediante el fortalecimiento de políticas públicas, programas, alianzas y acciones orientadas a garantizar su supervivencia, desarrollo, protección y participación.

La comunicación estratégica constituye una herramienta fundamental para apoyar este mandato, ya que permite visibilizar la situación de la niñez y adolescencia, promover cambios sociales y de comportamiento, fortalecer los procesos de incidencia pública, movilizar recursos, apoyar la generación de evidencia y posicionar los temas prioritarios relacionados con los derechos de la niñez y adolescencia en la agenda pública nacional.

En un entorno mediático y digital caracterizado por la alta velocidad de circulación de la información, la creciente influencia de las redes sociales en la formación de la opinión pública y la aparición constante de nuevas narrativas, resulta indispensable que UNICEF cuente con información oportuna, precisa y basada en evidencia sobre la conversación pública relacionada con su mandato institucional, sus programas, sus vocerías, sus campañas y los principales temas vinculados a la niñez y adolescencia.

El monitoreo sistemático de medios de comunicación tradicionales, medios digitales y plataformas de redes sociales permite identificar tendencias emergentes, oportunidades de incidencia, riesgos reputacionales, niveles de visibilidad institucional, comportamiento de audiencias y dinámicas de conversación que facilitan la toma de decisiones estratégicas en materia de comunicación, abogacía, recaudación de fondos, gestión de alianzas y gestión de crisis.

Asimismo, el análisis de conversaciones digitales y la escucha social permiten comprender las percepciones, actitudes, preocupaciones e intereses de diferentes segmentos de la población sobre temas prioritarios para UNICEF, aportando información valiosa para el diseño de campañas, estrategias de movilización social, iniciativas de participación y programas de comunicación para el desarrollo.

Por lo anterior, UNICEF Costa Rica requiere establecer uno o varios Acuerdos a Largo Plazo (Long Term Agreements - LTA) con empresas especializadas en monitoreo de medios, social listening, análisis de datos, inteligencia artificial aplicada a la comunicación y producción de reportes analíticos, con el fin de contar con servicios especializados bajo demanda durante la vigencia del acuerdo.

2. Objetivos

2.1 Objetivo de la contratación

Establecer uno o varios Acuerdos a Largo Plazo (LTA) con empresas especializadas en monitoreo de medios, monitoreo de redes sociales, escucha social, análisis de tendencias digitales y producción de



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

inteligencia comunicacional, con el fin de apoyar las estrategias de comunicación, abogacía, movilización de recursos, gestión reputacional y posicionamiento institucional de UNICEF Costa Rica.

Las empresas adjudicadas deberán ser capaces de brindar los siguientes servicios:

- Monitorear de manera permanente la cobertura de UNICEF Costa Rica, sus vocerías, programas, campañas y prioridades institucionales en medios de comunicación tradicionales y digitales.
- Monitorear conversaciones, menciones, tendencias y narrativas relacionadas con UNICEF Costa Rica y con temas vinculados a los derechos de la niñez y adolescencia en plataformas digitales y redes sociales.
- Producir análisis cuantitativos y cualitativos que permitan comprender la evolución de la conversación pública y el posicionamiento de temas prioritarios para UNICEF.
- Identificar riesgos reputacionales, oportunidades de incidencia y tendencias emergentes relevantes para la organización.
- Generar alertas tempranas y reportes especializados que faciliten la toma de decisiones estratégicas.
- Realizar ejercicios de escucha social orientados a comprender percepciones, comportamientos, actitudes y opiniones de las audiencias sobre temas programáticos prioritarios.
- Facilitar el acceso de UNICEF a plataformas tecnológicas, dashboards y herramientas digitales para la consulta de información en tiempo real.
- Elaborar estudios especiales, análisis comparativos y ejercicios de benchmarking digital cuando sean requeridos por UNICEF.



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

2.2 Objetivos del Acuerdo de Largo Plazo (LTA)

UNICEF establecerá uno o varios Acuerdos a Largo Plazo (LTA) con empresas proveedoras de servicios de monitoreo de medios y análisis digital por un período inicial de treinta y seis (36) meses, con posibilidad de extensión por veinticuatro (24) meses adicionales, conforme a las políticas y procedimientos de UNICEF y sujeto a un desempeño satisfactorio.

El objetivo del LTA es establecer condiciones técnicas, operativas y financieras previamente acordadas que permitan a UNICEF contratar servicios especializados de forma ágil y eficiente durante la vigencia del acuerdo.

Los principios generales del LTA son los siguientes:

- UNICEF no garantiza la contratación de una cantidad mínima de servicios durante la vigencia del acuerdo.
- UNICEF no asume obligación financiera alguna hasta la emisión de una orden de compra o contrato específico derivado del LTA.
- El LTA no constituye un acuerdo exclusivo.
- UNICEF podrá contratar servicios similares con otros proveedores cuando lo considere necesario.
- Los precios ofertados deberán mantenerse vigentes durante todo el período establecido en el acuerdo.

3. Alcance de los servicios

El proveedor deberá contar con la capacidad técnica, tecnológica y operativa para brindar servicios integrales de monitoreo, análisis y generación de inteligencia comunicacional bajo demanda.

Los servicios podrán ser solicitados de manera individual o combinada según las necesidades de UNICEF Costa Rica.

El oferente deberá mantener la vigencia de los precios cotizados durante todo el período del LTA, el cual será de tres (3) años. Para la definición de dichos precios, se deberán considerar las tasas medias esperadas de inflación y/o escalada a nivel mundial durante la vigencia del LTA, así como cualquier descuento aplicado en función del volumen de negocio.



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

3.1 Monitoreo de medios tradicionales

El proveedor deberá realizar monitoreo permanente de medios de comunicación nacionales y regionales, incluyendo prensa escrita, radio, televisión, medios digitales y otras fuentes informativas relevantes.

El monitoreo deberá contemplar:

- Menciones directas de UNICEF Costa Rica.
- Menciones de vocerías institucionales.
- Cobertura de campañas y eventos.
- Cobertura de proyectos y programas.
- Temas prioritarios relacionados con niñez y adolescencia.
- Temas de coyuntura con potencial impacto para UNICEF.
- Organismos internacionales vinculados a la agenda de infancia.
- Otras palabras o tema claves definidos por UNICEF.

Cada noticia deberá incluir, cuando sea posible:

- Fecha de publicación.
 - Medio de comunicación.
 - Autor o periodista.
 - Hipervínculo al contenido original.
 - Alcance potencial.
 - Valor publicitario equivalente (AVE) cuando aplique.
 - Clasificación temática.
 - Sentimiento o valoración de la cobertura.
-



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

3.2 Monitoreo de redes sociales

El proveedor deberá monitorear conversaciones públicas en plataformas digitales y redes sociales, incluyendo, entre otras:

- Facebook
- Instagram
- X
- YouTube
- Reddit
- TikTok
- Blogs
- Foros digitales
- Sitios web de noticias
- Otras fuentes relevantes disponibles a través de las herramientas utilizadas

La cobertura deberá incluir:

- Menciones directas a UNICEF
- Menciones indirectas
- Hashtags relevantes
- Temáticas programáticas
- Conversaciones relacionadas con la niñez y adolescencia
- Conversaciones relacionadas con emergencias o situaciones de crisis

3.3 Social Listening y análisis de conversaciones digitales

El proveedor deberá realizar procesos avanzados de escucha social utilizando herramientas especializadas e inteligencia artificial para identificar:

- Tendencias emergentes.
 - Narrativas predominantes.
 - Sentimientos asociados.
-



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

- Influenciadores relevantes.
- Audiencias participantes.
- Polarización de opiniones.
- Temas de riesgo reputacional.
- Oportunidades de incidencia pública.
- Comunidades digitales relevantes.

La metodología utilizada deberá permitir el análisis tanto cuantitativo como cualitativo de las conversaciones observadas.

3.4 Media Intelligence y análisis estratégico

El proveedor deberá generar productos de inteligencia comunicacional que permitan a UNICEF comprender no solamente el volumen de cobertura o conversación, sino también las dinámicas, narrativas, actores e impactos asociados a los temas monitoreados.

Los análisis de Media Intelligence deberán incluir, según corresponda:

- Identificación de tendencias informativas emergentes.
 - Análisis de narrativas dominantes y contra narrativas.
 - Identificación de actores clave y fuentes de información relevantes.
 - Mapeo de influenciadores, periodistas, medios y generadores de contenido.
 - Análisis de sentimiento y percepción pública.
 - Evolución temporal de conversaciones y cobertura mediática.
 - Detección de riesgos reputacionales.
 - Identificación de oportunidades de posicionamiento institucional.
 - Análisis de audiencias y segmentos de conversación.
 - Evaluación del desempeño de campañas de comunicación.
 - Seguimiento de coyunturas nacionales o internacionales relevantes para UNICEF.
 - Comparación entre cobertura mediática y conversación digital.
-



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

- Identificación de temas con potencial de incidencia pública.

Los análisis deberán combinar metodologías cuantitativas y cualitativas para garantizar una interpretación adecuada de los hallazgos y facilitar la toma de decisiones estratégicas.

3.5 Benchmarking y análisis comparativos

El proveedor deberá contar con la capacidad de desarrollar ejercicios de benchmarking y análisis comparativos bajo demanda.

Estos análisis podrán incluir comparaciones entre:

- UNICEF Costa Rica y otras oficinas de UNICEF en América Latina y el Caribe.
- UNICEF Costa Rica y otras agencias del Sistema de Naciones Unidas.
- UNICEF Costa Rica y organizaciones de la sociedad civil vinculadas a temas de niñez.
- UNICEF Costa Rica y organismos internacionales relevantes.
- Campañas específicas desarrolladas por organizaciones comparables.
- Desempeño de perfiles institucionales en redes sociales.

Los análisis podrán contemplar:

- Número de publicaciones.
 - Alcance potencial.
 - Interacciones.
 - Crecimiento de audiencias.
 - Engagement.
 - Participación en conversaciones.
 - Share of voice.
 - Posicionamiento temático.
 - Sentimiento asociado.
 - Contenidos con mejor desempeño.
-



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

3.6 Plataformas tecnológicas, dashboards y acceso a la información

El proveedor deberá proporcionar acceso a plataformas tecnológicas que permitan la consulta de información en tiempo real.

Estas plataformas deberán permitir como mínimo:

- Consulta de resultados históricos y actuales.
- Visualización de indicadores clave de desempeño.
- Acceso a dashboards interactivos.
- Exportación de datos.
- Filtrado de información por tema, período, plataforma o palabra clave.
- Acceso a enlaces originales de noticias y publicaciones, o archivos multimedia (video o audio) en el caso de noticias o publicaciones de radio y televisión.
- Visualización de tendencias.
- Consulta de métricas de alcance e interacción.
- Descarga de reportes.
- Acceso multiusuario.
- Compatibilidad con dispositivos móviles.

UNICEF podrá solicitar acceso para funcionarios de distintas áreas de la organización. Las empresas pueden ofertar todos los servicios o solamente aquellos que consideren pueden cumplir.

4. Requisitos técnicos mínimos



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

4.1 Herramientas de monitoreo y análisis

Las empresas oferentes deberán demostrar que cuentan con herramientas tecnológicas especializadas para monitoreo de medios y escucha social. Las herramientas deberán ser capaces de capturar y categorizar menciones según lo especificado en los apartados 4.2, 4.3, 5.1 y 5.5.

Las herramientas utilizadas deberán contar con licencias vigentes y autorizaciones necesarias para la recopilación y procesamiento de información pública proveniente de medios digitales y redes sociales.

Las plataformas deberán permitir la captura y análisis de información proveniente de múltiples fuentes digitales y tradicionales.

UNICEF se reserva el derecho de solicitar demostraciones funcionales de las herramientas propuestas durante el proceso de evaluación.

4.2 Inteligencia artificial y procesamiento de datos

Las empresas deberán demostrar experiencia en el uso de inteligencia artificial, aprendizaje automático u otras tecnologías avanzadas para:

- Clasificación automatizada de contenidos.
- Detección de tendencias.
- Identificación de temas emergentes.
- Análisis de sentimiento.
- Agrupación temática.
- Minería de datos.
- Procesamiento de grandes volúmenes de información.
- Identificación de actores relevantes.

Las herramientas utilizadas deberán permitir complementar los análisis automatizados con procesos de validación humana que garanticen la calidad y precisión de los resultados.



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

4.3 Cobertura de medios

El proveedor deberá detallar los medios de comunicación que serán incluidos dentro de los procesos de monitoreo.

La cobertura deberá contemplar como mínimo:

- Medios impresos nacionales.
- Medios digitales nacionales.
- Medios regionales.
- Radio nacional.
- Radio regional.
- Televisión nacional.
- Programas de opinión y análisis.
- Portales informativos especializados.

Si algún medio de comunicación nacional no está incluido en la base de datos de captura de información, UNICEF podrá solicitar su incorporación durante la vigencia del acuerdo.

4.4 Seguridad de la información y confidencialidad

La empresa deberá implementar medidas adecuadas para proteger la información generada durante la ejecución del contrato.

Toda la información, bases de datos, reportes, análisis y documentos producidos para UNICEF deberán ser tratados como confidenciales.

El proveedor no podrá compartir, divulgar o reutilizar la información obtenida durante la prestación de los servicios sin autorización previa y por escrito de UNICEF.

5. Entregables

Las empresas adjudicadas deberán estar en capacidad de producir los siguientes productos y servicios bajo demanda durante la vigencia del LTA.



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

5.1 Alertas y monitoreo en tiempo real

El proveedor deberá generar alertas oportunas sobre temas relevantes para UNICEF. Las alertas podrán ser distribuidas por correo electrónico, aplicaciones móviles, mensajería instantánea u otros mecanismos acordados.

Las alertas deberán incluir como mínimo:

- Resumen del incidente o acontecimiento.
- Fuente original.
- Fecha y hora de publicación.
- Nivel de relevancia.

5.2 Newsletters y resúmenes informativos

El proveedor deberá generar newsletters periódicos con la cobertura mediática y digital relacionada con UNICEF y los temas prioritarios de la organización.

Los newsletters podrán incluir:

- Resumen ejecutivo.
- Noticias destacadas.
- Tendencias relevantes.
- Principales publicaciones en redes sociales.
- Contenidos con mayor alcance.
- Temas emergentes.
- Riesgos identificados.
- Oportunidades de posicionamiento.

5.3 Reportes periódicos

UNICEF podrá solicitar reportes semanales, quincenales, mensuales, trimestrales, semestrales o anuales.

Las empresas podrán cotizar los reportes como ítems individuales, según periodicidad.



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

Los reportes podrán incluir:

- Volumen de cobertura.
- Alcance potencial.
- Sentimiento.
- Distribución por medio.
- Distribución por plataforma.
- Distribución geográfica.
- Temáticas predominantes.
- Principales actores.
- Influenciadores.
- Tendencias de crecimiento o disminución.
- Hallazgos estratégicos.
- Recomendaciones.

5.4 Estudios especiales y análisis bajo demanda

UNICEF podrá solicitar estudios especiales sobre acontecimientos, coyunturas, campañas, crisis reputacionales, eventos de alto impacto o cualquier otro tema de interés institucional.

Estos estudios podrán requerir:

- Análisis retrospectivos de conversaciones digitales.
 - Análisis de cobertura mediática sobre eventos específicos.
 - Evaluación de campañas de comunicación.
 - Análisis de audiencias.
 - Estudios de percepción pública.
 - Identificación de narrativas predominantes.
 - Mapeo de actores e influenciadores.
 - Evaluación de riesgos reputacionales.
 - Seguimiento de acontecimientos nacionales o internacionales.
 - Análisis comparativos entre diferentes períodos de tiempo.
-



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

Los estudios especiales podrán abarcar períodos históricos de hasta doce (12) meses o más cuando las herramientas tecnológicas utilizadas lo permitan.

5.5 Dashboard interactivo y visualización de datos

El proveedor deberá poner a disposición de UNICEF dashboards interactivos que permitan visualizar en tiempo real los resultados del monitoreo y análisis realizados. Este es un requisito fundamental de la plataforma tecnológica de monitoreo que ofrezca el proveedor del servicio.

Los dashboards deberán incluir, como mínimo:

- Indicadores de cobertura mediática.
- Indicadores de conversación digital.
- Tendencias temporales.
- Principales temas.
- Principales medios.
- Principales influenciadores.
- Distribución geográfica cuando sea posible.
- Métricas de alcance e interacción.
- Sentimiento.
- Comparativos históricos.

UNICEF podrá solicitar personalizaciones específicas de acuerdo con las necesidades de las distintas áreas de la organización.

6. Clausulas Especiales

6.1 Confidencialidad

Toda la información obtenida, procesada, analizada o generada durante la prestación de los servicios deberá ser considerada confidencial.

La empresa adjudicada se compromete a no divulgar, compartir, transferir, publicar o utilizar para fines distintos a los establecidos por UNICEF cualquier información relacionada con:

- Estrategias institucionales.
-



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

- Campañas de comunicación.
- Actividades de abogacía.
- Procesos de recaudación de fondos.
- Información de socios y contrapartes.
- Bases de datos.
- Resultados de análisis.
- Informes internos.

La obligación de confidencialidad permanecerá vigente aun después de finalizada la relación contractual.

6.2 Propiedad intelectual

Todos los productos desarrollados durante la ejecución de los contratos derivados del LTA serán propiedad exclusiva de UNICEF.

Esto incluye, entre otros:

- Reportes.
- Dashboards.
- Bases de datos procesadas.
- Análisis.
- Presentaciones.
- Visualizaciones.
- Metodologías desarrolladas específicamente para UNICEF.
- Informes especiales.

La empresa no podrá reutilizar ni comercializar dichos productos sin autorización previa y por escrito de UNICEF.

6.3 Conflicto de interés

UNICEF solicitará una declaración jurada firmada por la persona representante legal donde indique que no cuenta con conflictos de interés reales o potenciales o, al contrario, en el que alerte de cualquier situación.



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

En caso de prestar servicios simultáneamente a organizaciones, instituciones o entidades cuyos intereses puedan entrar en conflicto con los de UNICEF, la empresa deberá comunicarlo oportunamente.

UNICEF se reserva el derecho de determinar si dicha situación es compatible con la continuidad del acuerdo.

6.4 Protección de datos

El proveedor deberá cumplir con la legislación nacional aplicable y con las políticas de Naciones Unidas relacionadas con protección de datos, privacidad y tratamiento de información.

No podrán recopilarse ni procesarse datos personales de manera contraria a la normativa vigente o a las políticas institucionales de UNICEF.

6.5 Control de calidad

La empresa deberá contar con mecanismos internos de control de calidad para asegurar la precisión, consistencia y confiabilidad de los análisis entregados.

Los procesos automatizados deberán complementarse con validación humana cuando corresponda.

6.6 Revisiones y ajustes

UNICEF podrá solicitar ajustes, correcciones o aclaraciones sobre cualquier producto entregado.

La empresa deberá atender dichas solicitudes dentro de los plazos acordados y sin costos adicionales cuando correspondan a correcciones o mejoras derivadas de errores, inconsistencias o incumplimientos de los requerimientos establecidos.

7. Condiciones Generales

7.1 Admisibilidad de las ofertas

Para que una oferta sea considerada válida dentro del proceso de contratación, la empresa consultora deberá presentar la siguiente documentación:

- Constancia bancaria emitida por una entidad perteneciente al Sistema Bancario Nacional (banco privado o estatal), en la que se indique el número de cuenta cliente correspondiente a la empresa.



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

- El currículum institucional de la empresa, junto con copia vigente de la personería jurídica. Documentos de constitución de la legal y jurídica, según la legislación del país al que perteneces, para aquellas empresas fuera de Costa Rica.
- Constancia de estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones con la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS, para las empresas constituidas en Costa Rica) y la Hacienda Pública, o bien una declaración jurada que así lo acredite. Las empresas constituidas fuera de Costa Rica deberán de remitir los documentos donde se demuestre que se encuentran al día con el pago de sus cargas sociales, pagos con la hacienda pública al día y documentos de constitución legal de la empresa según la legislación del país de origen.
- Estados financieros auditados o certificados correspondientes a los últimos dos (2) años fiscales (balance general y estado de resultados), o en caso de no contar con auditoría externa, se aceptarán estados financieros firmados por representante legal y contador/a público autorizado.
- Remitir firmado y junto con su oferta técnica el documento de solicitud (que se incluye en las páginas de UNGM y Trabajo con Nosotros de UNICEF Costa Rica): LRFP-2026-9204899.
- Una propuesta económica expresada en dólares estadounidenses (USD), debidamente desglosada y coherente con los productos establecidos en los presentes términos de referencia. La oferta económica deberá de ser presentada según el Anexo A.

7.2 Perfil Requerido de la empresa y cualificaciones requeridas del equipo técnico

7.2.1 Requisitos de la empresa

Las empresas participantes deberán demostrar:

- Al menos cinco (5) años de experiencia comprobada en monitoreo de medios y análisis de información.
 - Al menos cinco (5) años de experiencia en monitoreo de redes sociales y social listening.
 - Experiencia demostrada en el uso de herramientas tecnológicas especializadas para monitoreo y análisis digital.
 - Experiencia comprobada en elaboración de reportes analíticos y estudios de inteligencia comunicacional.
 - Experiencia en procesamiento y análisis de grandes volúmenes de datos.
 - Capacidad para brindar acceso a plataformas tecnológicas especializadas.
-



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

- Deseable experiencia de trabajo con organismos internacionales, agencias de cooperación, organizaciones no gubernamentales o instituciones públicas.
- Deseable experiencia en temas relacionados con derechos humanos, desarrollo sostenible, infancia, adolescencia o políticas públicas.

7.2.2 Equipo técnico mínimo

La empresa deberá contar, como mínimo, con un equipo conformado por:

- Especialista en Social Listening y Análisis Digital
 - Formación universitaria en comunicación, marketing, análisis de datos, ciencias sociales o disciplinas afines.
 - Experiencia mínima de tres (3) años en escucha social y análisis digital.
- Especialista en Comunicación y Medios
 - Formación universitaria en comunicación, periodismo o disciplinas afines.
 - Experiencia en monitoreo y análisis de medios.
- Analista de Datos
 - Experiencia en análisis estadístico, minería de datos o inteligencia de negocios.
 - Experiencia en elaboración de dashboards y visualización de información.
- Especialista en Redes Sociales
 - Experiencia en monitoreo de plataformas digitales y análisis de audiencias.

UNICEF podrá solicitar información adicional sobre el equipo propuesto durante el proceso de evaluación.

Capacitación obligatoria para el equipo consultor

La empresa seleccionada y todas las personas que conformen el equipo consultor deberán completar obligatoriamente los cursos [Medidas especiales de protección contra la explotación y abuso sexual del Sistema de las Naciones Unidas \(ONU\) y Ética e Integridad](#) y disponibles en la plataforma Ágora de UNICEF, durante la primera semana posterior a la firma del contrato, y proveer el certificado.

8 Valoración de las ofertas

Con el fin de permitir una evaluación objetiva, transparente y verificable de las ofertas, las empresas oferentes deberán presentar, como parte de su propuesta técnica, la documentación que se detalla a continuación. La ausencia total o parcial de la documentación solicitada podrá afectar la puntuación asignada a cada factor de evaluación.



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

Factor	Criterio de Evaluación	Puntos
Experiencia y tiempo de la empresa en el mercado	El currículum institucional de la empresa que demuestre por lo menos cinco años de experiencia en monitoreo de medios, social listening, análisis de datos, inteligencia artificial aplicada a la comunicación y producción de reportes analíticos. La empresa enviará currículum institucional y cartas de recomendación que validen experiencia solicitada. <u>Escala de puntuación:</u> • <i>Presenta currículum institucional y cartas de recomendación que validen experiencia solicitada Cinco (5) o más años de experiencia comprobada (15 puntos)</i> • <i>No comprueba la experiencia mínima de años o no incluye la documentación para respaldar (0 puntos)</i>	15 puntos
Perfil del equipo técnico	Según el apartado 7.2 <i>Equipo técnico clave</i> se evaluarán que las empresas cuenten con los perfiles profesionales solicitados. Para cada uno de los roles definidos se tendrán que presentar hojas de vida actualizadas y, según corresponda, proporcionar enlace a los portafolios de trabajo. <u>Escala de puntuación:</u> • <i>La empresa cuenta con los perfiles solicitados y estos cumplen con las competencias requeridas (15 puntos)</i> • <i>La empresa cuenta con algunos perfiles solicitados que cumplen parcialmente con las competencias requeridas (10 puntos)</i> • <i>La empresa no cuenta con los perfiles solicitados, y/o estos cumplen con las competencias requeridas (0 puntos)</i>	15 puntos
Metodología y enfoque técnico	Las empresas candidatas presentan una propuesta metodológica en un documento que describa el enfoque técnico para la prestación de los servicios, incluyendo procesos de monitoreo, análisis, generación de reportes, control de calidad y capacidad de respuesta ante requerimientos especiales. Se evalúa la claridad de la metodología, la pertinencia del enfoque propuesto, la comprensión de los objetivos de UNICEF y la capacidad para generar análisis estratégicos y accionables.	20 puntos



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

	<u><i>Escala de puntuación:</i></u> <i>La metodología cumple cabalmente con los requerimientos y demuestra un enfoque sólido y alineado con las necesidades de UNICEF (25 puntos)</i> <i>La metodología cumple con la mayoría de los requerimientos, aunque presenta oportunidades de mejora en algunos aspectos técnicos o de implementación (20 puntos)</i> <i>La metodología cumple parcialmente con los requerimientos y presenta debilidades relevantes en su enfoque o alcance (15 puntos)</i> <i>La metodología presenta deficiencias sustantivas que limitan su aplicabilidad o efectividad (10 puntos)</i> <i>La metodología no cumple con los requerimientos establecidos (0 puntos)</i>	
Herramientas tecnológicas y capacidades de análisis	Las empresas candidatas presentan un documento con información detallada sobre las herramientas tecnológicas que utilizarán para el monitoreo de medios, social listening, análisis de datos, visualización de información y generación de reportes. Se evalúa la capacidad tecnológica de las plataformas propuestas, el alcance de las fuentes monitoreadas, las funcionalidades analíticas disponibles, la capacidad de automatización y la calidad de los dashboards e indicadores ofrecidos. <u><i>Escala de puntuación:</i></u> <i>Las herramientas tecnológicas y capacidades de análisis cumplen cabalmente con los requerimientos y ofrecen funcionalidades avanzadas y cobertura amplia (20 puntos)</i> <i>Las herramientas cumplen con la mayoría de los requerimientos, aunque presentan algunas limitaciones menores en funcionalidades o cobertura (15 puntos)</i> <i>Las herramientas cumplen parcialmente con los requerimientos y presentan limitaciones relevantes para la prestación del servicio (10 puntos)</i> <i>Las herramientas no cumplen con los requerimientos establecidos (0 puntos)</i>	20 puntos
Puntaje total máximo		70 puntos



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

Las propuestas técnicas que obtengan un mínimo de 60 puntos serán consideradas para la evaluación económica. El comité podrá convocar entrevistas a una lista corta de empresas para apoyar la valoración técnica si así lo considera.

Adicionalmente, todos los candidatos tendrán que mostrar su capacidad financiera y operativa.

Esto se comprobará mediante la presentación de estados financieros auditados o certificados correspondientes a los últimos dos (2) años fiscales (balance general y estado de resultados), o en caso de no contar con auditoría externa, se aceptarán estados financieros firmados por representante legal y contador/a público autorizado.

Oferta Financiera

La evaluación financiera tiene una valoración de 30 puntos máximo y se calculará de la siguiente forma:

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

9 Derechos de autor patentes y otros derechos de propiedad

UNICEF será titular exclusivo de los derechos de propiedad intelectual y otros derechos relacionados con todos los documentos y materiales generados en el marco de esta consultoría. A petición de UNICEF, la empresa deberá realizar todas las gestiones necesarias para formalizar la transferencia de derechos.

10 Monitoreo y evaluación

La empresa consultora trabajará directamente vinculada con las autoridades y personas funcionarias que UNICEF y sus contrapartes designen oportunamente para este fin.

11 Plazo para la recepción de ofertas

La aplicación deberá realizarse vía correo electrónico indicando en el título del correo electrónico el LTA Monitoreo de Medios y Redes con sus respectivos archivos (incluir en archivos separados la oferta técnica y la oferta económica), a la dirección contratoscostarica@unicef.org a más tardar el 31 de julio del 2026 a las 23:59 horas.



ACUERDO A LARGO PLAZO (LTA) PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MONITOREO DE MEDIOS, REDES SOCIALES, ESCUCHA SOCIAL Y ANÁLISIS DE TENDENCIAS DIGITALES PARA UNICEF COSTA RICA

Términos de referencia

Referencia: LRPS-2026-9204899

UNGM #306319

12 Consultas y aclaraciones técnicas sobre términos de referencia

Las empresas oferentes tendrán a más tardar el 28 de julio a las 23:59 horas para realizar consultas de índole técnico, vía correo electrónico a la dirección contratoscostarica@unicef.org, indicando en el título del correo electrónico: nombre de consultoría/nombre empresa postulante.

Además, se habilitará un espacio de conferencia virtual el día 27 de julio a las 11:00 a.m. (hora Costa Rica), para realizar consultas. A continuación, el enlace: