



Términos de Referencia

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA CONTRATO DE “SERVICIO ESPECIALIZADO DE CONSULTORÍA PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DIGITAL MEDIANTE EL CANAL DE WHATSAPP BUSINESS INSTITUCIONAL DE LA ASOCIACIÓN UNACEM”

1. UNIDAD SOLICITANTE

Línea de Intervención: Comunicaciones

Proyecto asociado: no aplica

2. DENOMINACIÓN DEL SERVICIO

Contratación del servicio de Consultoría de Community Manager para la gestión del WhatsApp institucional y articulación con la estrategia digital de la Asociación UNACEM.

3. ANTECEDENTES

Asociación UNACEM es una organización sin fines de lucro que promueve el desarrollo sostenible y la mejora de las condiciones de vida de poblaciones en situación de vulnerabilidad en el Perú. Desde el territorio y junto a las personas, impulsa proyectos transformadores que fortalecen el bienestar, mejoran el entorno y generan oportunidades para una vida más digna.

Con 23 años de trayectoria, ha impactado positivamente a más de 2 millones de personas, gracias a la confianza de sus donantes y aliados —entre ellos el Grupo UNACEM y sus unidades de negocio— y al trabajo articulado con comunidades, sector público y privado, sociedad civil, cooperación internacional y academia.

Como parte de su estrategia de comunicación comunitaria y digital, desde el 2023, incorporó el canal de WhatsApp institucional como un medio clave de atención, información y relacionamiento con comunidades, beneficiarios, aliados y públicos estratégicos para contribuir al posicionamiento de la Asociación y sus donantes como Aliados por el Desarrollo. En esa línea se inició la creación de grupos de WhatsApp distritales unidireccionales, administrados por la Asociación UNACEM. En la actualidad se cuenta con 15 grupos distritales (Villa María del Triunfo, Villa El Salvador, Pachacámac, Lurín, La Unión Leticia – Tarma y otros grupos con públicos objetivos específicos vinculados a proyectos).

Para asegurar una gestión ordenada, oportuna y alineada a la estrategia digital institucional, se requiere contratar una consultoría especializada en Community Management, con énfasis en la gestión del WhatsApp institucional y sus grupos asociados.

En atención a ello, LA ASOCIACIÓN requiere contratar un servicio especializado de consultoría que, con autonomía técnica y metodológica, permita fortalecer la estrategia digital vinculada al canal de WhatsApp institucional mediante la elaboración de productos comunicacionales y recomendaciones especializadas.

4. OBJETIVOS

Objetivo general

- Brindar una consultoría especializada para el diseño, implementación y evaluación de acciones de comunicación digital orientadas a fortalecer el posicionamiento institucional mediante el canal de WhatsApp Business y otros medios digitales definidos por la estrategia comunicacional de la Asociación.

Objetivos específicos

- Diseñar estrategias para la gestión de manera oportuna y ordenada la comunicación directa y digital del WhatsApp institucional.
- Formular propuestas orientadas al fortalecimiento de la reputación institucional mediante una adecuada atención de las consultas, recomendaciones y comentarios recibidos por este medio.
- Generar contenidos audiovisuales educativos sobre temas relevantes para WhatsApp articulados a la estrategia digital institucional y según las prioridades de la encuesta de satisfacción
- Contribuir a generar valor institucional gestionando informes sobre el sentiment y radar de comentarios para generar alertas oportunas sobre las narrativas que las comunidades digitales comparten sobre la AU, sus proyectos y sus aliados y donantes.
- Elaborar insumos técnicos y comunicacionales para las redes sociales de la Asociación UNACEM.

5. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio comprenderá, como mínimo, las siguientes actividades técnicas especializadas:

- Diseño, implementación y evaluación de la estrategia de gestión del canal WhatsApp Business de la Asociación UNACEM, alineado a la estrategia de redes sociales de AU y considerando los pilares estratégicos, los resultados de las encuestas y la priorización de contenidos para cada distrito.
- Diseño de protocolos de atención y seguimiento de consultas, incluyendo recomendaciones para su mejora continua.
- Elaboración, programación y propuesta de contenidos diferenciados, publicación y moderación al menos 15 grupos de WhatsApp distritales. Durante el año se prevé la incorporación de en promedio 5 grupos más:
 - Villa María del Triunfo (7 grupos)
 - Villa El Salvador (3 grupos)
 - Pachacámac (2 grupos)
 - Lurín (1 grupo)
 - La Unión Leticia – Tarma (2 grupos)
- Alineamiento de grupos de WhatsApp específicos de proyectos, para lo cual realizará auditorías, alineamiento gráfico, seguimiento, provisión de información y talleres de alineamiento. Además, liderar los procesos de inicio y cierre de grupos específicos de los proyectos (alrededor de 100 grupos)

- Creación de contenido innovador de los proyectos de Asociación UNACEM, que incluye cobertura de actividades y/o eventos relevantes de los proyectos de Lima , diseño gráfico y edición de videos sencillos.
- Identificar, organizar y difundir a través del WhatsApp contenido de valor y utilitario para la comunidad digital de cada distrito, proveniente desde la información de los aliados, instituciones locales y otros.
- Apoyo en la producción de reels y piezas audiovisuales cortas para su difusión en WhatsApp y redes sociales institucionales.
- Contribución con insumos y contenidos generados para WhatsApp que puedan ser utilizados en las redes sociales institucionales (Facebook, LinkedIn, Youtube).
- Brindar soporte en la realización de activaciones presenciales, videos tipo streaming, FbLive, entre otros. En promedio se prevé 4 actividades.
- Cuando resulte necesario para la elaboración de los productos objeto de la consultoría, el consultor podrá realizar visitas previamente coordinadas para el levantamiento de información, registro fotográfico o audiovisual y recopilación de testimonios.
- Brindar soporte para la respuesta oportuna a beneficiarios de proyectos y personas de comunidad ante preguntas institucionales.

ENTREGABLES ESPERADOS:

- Plan de trabajo de la consultoría, considerando la estrategia digital aprobada.
- Elaboración de la malla de contenidos de WhatsApp mensual distrital y por proyectos.
- y seguimiento de la gestión
- Reportes mensuales de gestión del WhatsApp indicando los KPIs: N° de seguidores totales, N° de seguidores ganados en activaciones, N° seguidores perdidos, N° publicaciones realizadas según eje/proyecto, % publicaciones propias y de aliados, publicaciones que han generado más interacciones y preguntas/comentarios.
- Informes semanales de alertas tempranas y sentiment.
- Informe del acompañamiento de webinars y activaciones digitales.
- Registro de contenidos generados (gráficos, audiovisuales y textuales).
- Informe final de resultados, aprendizajes y recomendaciones.

6. CONSIDERACIONES DEL SERVICIO

- El consultor ejecutará el servicio con plena autonomía técnica y metodológica. Las coordinaciones con la Jefatura de Comunicaciones tendrán como única finalidad validar los productos entregables, facilitar información institucional y absolver consultas necesarias para la correcta ejecución del servicio.
- Todos los contenidos deberán respetar la línea gráfica, tono y lineamientos institucionales y ser revisados y aprobados por el coordinador de comunicaciones de Asociación UNACEM antes de ser publicados.
- La atención de respuestas virtuales y presenciales a comunidad será en línea con el documento de mensajes y Q&A entregados por Asociación UNACEM.
- El servicio incluye todos los costos operativos necesarios para su ejecución.
- La información gestionada tendrá carácter confidencial, debiendo ser coordinada solamente con la jefatura de comunicaciones.

7. CONSIDERACIONES ADICIONALES

El manejo de información es de carácter confidencial, no pudiendo compartirla con terceros sin autorización expresa de la jefatura de Comunicaciones.

8. PERFIL DEL PROVEEDOR

- Profesional de comunicaciones, al menos con grado de bachiller.
- Experiencia comprobada en gestión y moderación de comunidades digitales y creación de contenido digital y para redes sociales de ONGs o proyectos sociales.
- Formación deseada como community manager de redes sociales y manejo de WhatsApp Business.
- Habilidades comprobadas de redacción de documentos, diseño gráfico, edición de shorts y reells y otros tipos de contenidos digitales para redes sociales, demostrables a través de un portafolio digital.
- Capacidad para realizar coberturas en Lima, incluso en horarios de fines de semana, previa programación.
- Deseable experiencia en proyectos sociales o comunitarios.

9. PLAZO DE EJECUCION

El plazo máximo para la ejecución del servicio será del 07 de agosto al 22 de diciembre de 2026, periodo dentro del cual deberán elaborarse y entregarse los productos previstos en los presentes Términos de Referencia.

10. LUGAR DEL SERVICIO

El servicio será ejecutado utilizando los medios y recursos que determine el consultor. Cuando resulte necesario para el cumplimiento de los productos contratados, podrán realizarse reuniones de coordinación previamente acordadas o visitas a las zonas de intervención para el levantamiento de información y generación de contenidos.

Las coberturas de actividades, eventos y otros relacionados a la generación de contenidos para las redes sociales, se desarrollan principalmente en Lima Sur (Villa María del Triunfo, Villa El Salvador, Pachacámac, Lurín).

11. CONFORMIDAD Y GARANTIAS

No aplica.

12. FIRMA DEL JEFE DE LA UNIDAD TERRITORIAL/FUNCIONAL



YPB[®] Raquel Ochoa
Jefa de Comunicaciones