

**DOCUMENTOS DE RESPUESTAS**  
**PROCESO COL 0000154429**

**OBJETO:** Contratar Licencia para utilización de la plataforma para monitoreo de medios y valoración de free press sobre menciones y contenidos gestionados por la ONU en Colombia en medios nacionales e internacionales, lo que incluye prensa escrita, radio y televisión, así como redes sociales.

**A continuación, se da respuesta a las solicitudes de aclaración recibidas por escrito por parte de algunos posibles proponentes:**

**PREGUNTA 1:** Boletines programados y personalizados, en una fuente de noticias recolectadas, o cualquier otro canal interno, así como, la creación automática de informes de salas de juntas desde sus cuadros de mando para presentar sus resultados de manera diaria, semanal, mensual, trimestral y anual.

Preguntas:

1. ¿A qué se refieren con cualquier otro canal interno?

Esto se refiere a cualquier otra manera que se tenga para poder acceder a la información que les permita recolectar la información para hacer el monitoreo. Por eso se llama canal interno.

2. ¿A qué se refieren con creación automática de informes de salas de juntas desde sus cuadros de mando para presentar sus resultados de manera diaria, semanal, mensual, trimestral y anual?

Esto quiere decir que se debe tener la posibilidad de que tanto nosotros como usuarios o ustedes como proveedores del servicio, puedan hacer este tipo de boletines tipo ejecutivo bien sea de manera automática por ejemplo todos los días, o a demanda de acuerdo a las necesidades que surjan en cualquier momento.

3. Adicional a lo anterior (punto 2) ¿nos podrían dar un ejemplo o descripción más detallada del servicio esperado?

Un ejemplo es poder hacer un monitoreo diario de las noticias de la ONU a nivel nacional, para ver como estamos posicionándonos en los medios, pero también, poder tener la capacidad de recibir estos informes cuando un tema inesperado lo amerite, por ejemplo, una crisis humanitaria, una masacre o cualquier tema que nos solicite nuestra sede en New York para monitorear, el cual será temporal. Así mismo, se debe garantizar que el proveedor o el usuario puedan hacer este informe, no necesariamente los dos al tiempo, pero garantizar que uno de los dos pueda hacerlo de manera oportuna y no cuando ya ha pasado la noticia. Por último, esto se debe poder recibir de una manera concreta, tipo ejecutivo, y cuando se requiera, un informe tipo análisis.

**PREGUNTA 2:** Permitir tener una visión 360° del panorama de la comunicación minuto a minuto y al instante (medios tradicionales, redes sociales)

**RESPUESTA:** Esto se refiere a que debemos poder tener la capacidad de analizar todo tipo de medios, comerciales o no y que nos permitan tener una idea de la visión que cada uno tiene de la noticia, incluyendo las redes sociales.

**PREGUNTA 3:** ¿Se refieren a alertas 7x24 de las noticias e impactos en redes, generadas sobre ustedes y el entorno?

**RESPUESTA:** Mas que se generen alertas, es tener la capacidad de poder monitorear en cualquier momento un evento, incluyendo redes sociales. No se pide una alerta cada que salga una noticia, pero si requerimos que se monitoree un evento, que se tenga la capacidad de hacerlo desde todos los medios posibles.

**PREGUNTA 4:** Con respecto al desglose de tarifas ¿debemos incluir Viajes internacionales o contemplar viáticos o comunicaciones y si es así, a qué lugares del mundo?

Otros gastos

Viajes internacionales

Viáticos

Transporte local

Comunicaciones

Cabe aclarar que nuestro servicio se presta a través de alertas, reportes diarios y de informes que se pueden compartir vía on line y/o correos... En cuanto a reuniones (y aprovechando la tecnología), dentro de nuestra propuesta se incluirían videoconferencias con el equipo, las veces que sea necesario. lo que, consideramos, suple el traslado físico.

**RESPUESTA:** Si el trabajo que realizan puede manejarse de manera virtual no hay ningún problema. Si creen que se deban incurrir en gastos de viajes adicionales, deberán ser especificados en la propuesta. Esto es solo si ustedes lo consideran necesario, pero en la actualidad, todo puede manejarse de manera virtual y solo pedimos que se pueda tener la asesoría que necesitemos en el momento apropiado.

**PREGUNTA 5:** Según el numeral 2 “Objetivos” estamos hablando de temas internacionales en los medios de Colombia? O se solicita medios internacionales. Si la respuesta son medios internacionales, por favor completar:

- Aplican solo medios electrónicos?
- De qué países.
- Se solicitan de manera obligatoria prensa, radio y televisión? Con este cubrimiento no contamos.

**RESPUESTA:** Se refiere a los temas locales, pero que en ocasiones son replicados por medios internacionales. Se debe tener la capacidad de monitorear esto cuando se solicite, en medios digitales. Muy ocasionalmente también solicitamos cobertura para noticias que se den en Suramérica (Brasil, Argentina, Bolivia, Ecuador, Venezuela, Chile, Paraguay y Uruguay), pero solo en medios digitales. No es obligatorio prensa escrita, radio y televisión.

**PREGUNTA 6:** Igualmente en este numeral se requiere, por favor aclarar si estos ítems y crecimiento de la comunidad se debe entregar en el monitoreo o es solamente el monitoreo de la data y comentarios que salgan de la marca y no de la medición de la gestión, ya que si es la medición de la gestión más que un monitoreo lo que se requiere es un análisis de la gestión realizada.

**RESPUESTA:** Se requiere el monitoreo de la data y los comentarios que salgan de la marca.

**PREGUNTA 7:** En el numeral 5 “Productos esperados”, encontramos las siguientes dudas:

1. 12 boletines en un año: por favor profundizar más en este requerimiento. En vez de boletín serían informes mensuales con el comportamiento de la marca en medios y redes sociales ¿En qué formato se envía y qué ítems deben tener?
2. Boletines a demanda: estos serían los boletines diarios, uno o varios en el día, de lunes a domingo o lunes a viernes. ¿Esta es la necesidad? por favor profundizar más en el ítem

**RESPUESTA:** Para la primera pregunta, son boletines mensuales a manera de resumen-informe acerca de nuestra marca. El formato se deja a su criterio, pero se sugiere un documento corto, ojalá muy gráfico que se entienda fácil. Por ejemplo, noticias más comentadas, la tonalidad de los comentarios, si son positivos o negativos, etc.

Para la segunda pregunta, son boletines que, además de los diarios, puedan salir por noticias o eventos que se produzcan temporalmente, como una masacre, un paro nacional, una crisis política, etc, que puede afectar de alguna manera el trabajo de la ONU en Colombia. Es decir, se debe contar con la capacidad de poder generar boletines de alguna noticia, de manera pronta, en medios nacionales, aparte de los boletines diarios que surgen por el monitoreo que sale a diario.

**PREGUNTA 8:** Para la propuesta económica, el formato de la cotización no se acomoda a nuestros costos internos, ya que no cobramos por nuestras plataformas ni boletines diario; tampoco el costo lo determina los perfiles de atención. Nuestro servicio es un fee mensual fijo, el cual viene determinado por el portafolio de medios a monitorear (medios Colombia, redes sociales, internacionales, etc), y por los entregables como análisis mensuales, alertas al celular. Pero los boletines, alertas al correo, aplicación móvil y plataforma, no tienen.

Costos adicionales, sino que son nuestras herramientas para la entrega del servicio. Por favor indicar cómo podemos pasar la propuesta económica de acuerdo a esta aclaración.

**RESPUESTA:** Podrían pasar una propuesta asumiendo la cobertura de los medios en el territorio nacional y medios digitales a nivel internacional. En Colombia, prensa, radio y televisión, en el exterior, prensa digital, teniendo en cuenta que al final deben estar en capacidad de cumplir con lo que se pide. Boletines mensuales a manera de análisis, boletines diarios, boletines a demanda cuando algún tema nos demande hacer monitoreo, etc.

**PREGUNTA 9:** En el numeral F.b “Calificaciones de los diferentes Proveedores de Servicios elegidos a varios niveles”, por favor confirmar si el director del proyecto puede ser un profesional en comunicación social y áreas afines.

**RESPUESTA:** Si, es válido, lo anterior de acuerdo con lo solicitado en el pliego.

**PREGUNTA 10:** En el numeral G “Ámbito de los precios de la propuesta y calendario de pagos”, por favor aclarar el punto pagos recurrentes al mes: entrega producto 1 (25%); entrega producto 2 (25), etc. ¿a qué corresponde esta segmentación? el valor sería un fee mensual fijo por 12 meses de contrato

**RESPUESTA:** Si se reciben los monitoreos diarios, los monitoreos a demanda y los monitoreos mensuales, además de lo adicional que se pida en los términos de referencia, se paga mensual independiente de estos porcentajes. Efectivamente, el pago es mensual de la totalidad de lo que corresponda. Es decir, si cumplen con la entrega de los servicios, se paga el fee mensual.