



TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN/A CONSULTOR/A PARA EL MANEJO DE REDES SOCIALES DE CARE ECUADOR

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

CARE es una organización humanitaria y de desarrollo presente en 120 países, que trabaja para erradicar la pobreza y la injusticia social poniendo en el centro a las mujeres y las niñas. En Ecuador, CARE trabaja de la mano con organizaciones de la sociedad civil, sindicatos, instituciones públicas, empresas, academia y aliados estratégicos en ámbitos como la igualdad de género, la justicia económica, el cambio climático, la gestión de riesgos y la respuesta humanitaria. Con el lema "liderazgo local, impacto en red y soluciones para la vida" organizamos nuestro trabajo en cuatro programas; i) Prevención, preparación y respuesta a emergencias, ii) Acción climática para la sostenibilidad, iii) Economía para la sostenibilidad de la vida, y; iv) Construcción de paz y protección.

Las redes sociales son hoy un canal fundamental para visibilizar las causas que CARE impulsa, difundir los resultados de sus proyectos, rendir cuentas ante sus audiencias, movilizar a la ciudadanía y fortalecer el posicionamiento institucional. Además, permiten amplificar las voces de las mujeres y de las organizaciones con las que CARE trabaja, como las trabajadoras remuneradas del hogar, sus organizaciones sindicales y sus negocios sociales.

En este contexto, CARE Ecuador implementa proyectos y programas que generan de forma permanente contenidos, historias de cambio, eventos e hitos que deben ser comunicados de manera estratégica, oportuna y coherente con los lineamientos de marca y de comunicación de CARE Internacional y los diferentes proyectos que se manejan desde la Oficina País.

2. OBJETIVOS DE LA CONSULTORIA

Gestionar de manera estratégica y profesional las redes sociales oficiales de CARE Ecuador durante ocho meses, mediante la planificación, producción y publicación de contenidos, la gestión de la comunidad digital y el monitoreo de resultados, con el fin de incrementar la visibilidad, el alcance y el posicionamiento de CARE y de las causas que impulsa, con enfoque de derechos, género e interculturalidad.

Objetivos Específicos:

- Implementar la estrategia de comunicación digital y un calendario editorial alineados con las prioridades institucionales y programáticas de CARE Ecuador.
- Producir y publicar contenidos de calidad (gráficos, audiovisuales y textos), adaptados a cada plataforma y a las audiencias priorizadas.
- Gestionar la comunidad digital mediante la interacción, moderación y respuesta oportuna, aplicando protocolos de protección de datos, salvaguarda y manejo de crisis reputacional.
- Impulsar campañas temáticas y contenidos con pauta digital que amplíen el alcance de los mensajes clave de CARE y sus proyectos en fechas y temas priorizados.
- Medir, analizar y reportar periódicamente el desempeño de las cuentas mediante indicadores clave, generando recomendaciones de mejora continua.

3. ALCANCE DE LA CONSULTORÍA

- Alcance temporal: 8 meses
- Alcance Geográfico: Nacional

- Alcance organizacional: CARE Ecuador (equipos de proyectos), Confederación CARE y organizaciones aliadas
- Alcance de resultados y objetivos: CARE

4. METODOLOGÍA

La consultoría se desarrollará con una metodología participativa, planificada y orientada a resultados, en coordinación permanente con CARE Ecuador y los equipos de proyectos, y en línea con los lineamientos de marca, comunicación y salvaguarda de CARE.

Contenido general: La consultoría comprende la gestión integral de las cuentas oficiales de CARE Ecuador en las siguientes plataformas: Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube y X. Incluye, como mínimo:

- Producción mensual mínima: 16 publicaciones (piezas gráficas, carruseles y textos) adaptadas a cada plataforma; 4 videos cortos (reels/shorts) editados y subtítulos; y 8 historias o contenidos efímeros.
- Calendario editorial: elaboración y actualización mensual, con aprobación previa de CARE.
- Gestión de comunidad: monitoreo de lunes a viernes, moderación de comentarios y mensajes, y respuesta en un máximo de 24 horas hábiles (excepción por fines de semana y feriado), con escalamiento a CARE de los casos sensibles.
- Reportes: reporte mensual de métricas, informes bimestrales de gestión e informe final consolidado.

El trabajo se organizará en ciclos mensuales de planificación, producción, publicación y evaluación, de modo que los aprendizajes de cada mes alimenten el siguiente.

Fase 1 (1 semana): Diagnóstico, estrategia y planificación

Se realizará una reunión de arranque con CARE y un diagnóstico inicial de las cuentas oficiales que incluirá:

Auditoría de las cuentas (alcance, interacción, crecimiento, tipos de contenido de mejor desempeño).
Análisis de audiencias y de referentes de organizaciones afines.
Definición de objetivos, indicadores (KPIs), líneas de contenido, tono y estilo.
Elaboración del calendario editorial del primer bimestre y de los protocolos de aprobación, moderación, consentimiento informado para uso de imágenes y manejo de crisis.

Esta fase permitirá asegurar que la gestión de las redes responda a las prioridades de CARE y a las necesidades de sus audiencias.

Fase 2 (Meses 1 a 8): Producción y publicación de contenidos

Durante la última semana de cada mes se elaborará un calendario editorial a partir de los insumos entregados por CARE y los equipos de proyectos (fotografías, testimonios, datos, agenda de eventos). El flujo de trabajo será: producción de las piezas, revisión y aprobación por parte de CARE (plazo máximo de 48 horas hábiles), programación y publicación. Los contenidos deberán respetar el manual de marca de CARE, la Guía de estilo, usar lenguaje inclusivo y no discriminatorio, ser accesibles (subtítulos, texto alternativo) y evitar la revictimización de las personas participantes.

Fase 3 (Meses 1 a 8): Gestión de comunidad y escucha social

Se realizará el monitoreo diario de comentarios, menciones y mensajes, la moderación según los protocolos acordados y la identificación de tendencias o conversaciones relevantes. Los casos sensibles o de riesgo reputacional serán escalados de inmediato a la persona supervisora de CARE.

Fase 4 (Meses 2 a 8): Campañas y pauta digital

Se diseñarán y ejecutarán campañas temáticas en fechas y temas priorizados por CARE (por ejemplo, 25N o 8M, según el período de ejecución), con segmentación de audiencias, seguimiento y optimización, y reporte de resultados.

Fase 5 (Meses 1 a 8): Monitoreo, reportes y cierre

Se entregará un reporte mensual de métricas y un informe trimestral de gestión. Al finalizar la consultoría se elaborará un informe final que incluirá:

- Resultados alcanzados frente a los indicadores definidos.
- Contenidos de mejor desempeño y principales aprendizajes.
- Recomendaciones para la continuidad de la estrategia digital.
- Entrega de archivos fuente, biblioteca de contenidos y manual de lineamientos de las cuentas.

Este informe constituirá la base para la rendición de cuentas y la toma de decisiones de comunicación de CARE.

5. POLÍTICAS Y ENFOQUES DE LA EVALUACIÓN/CONSULTORÍA

Se garantizará que el proceso de evaluación se lo realice de forma participativa con los actores clave involucrados en el proyecto desde los enfoques de derechos humanos, igualdad de género, interseccionalidad, protección y participación interculturalidad e intergeneracional.

- **Derechos humanos:** la perspectiva de los derechos humanos ubica como eje central a la persona. Se debe incluir la promoción y la protección de derechos humanos como el aspecto central de los lineamientos.
- **Igualdad de género,** la consultoría promoverá en enfoque de igualdad entre mujeres, hombres y personas de diversidad sexo-genérica. Asegurará que los resultados de la consultoría busquen transformar dinámicas de género que subordinan o limitan el ejercicio de derechos de las personas diversas.
- **Interseccionalidad,** la consultoría será muy cuidadosa a las diversidades identitarias (edad, etnia, clase social, entre otras) que pudieran contribuir a generar experiencias de opresión o privilegios.
- **Interculturalidad e Intergeneracional:** la consultoría promoverá la interacción, reconocimiento y valoración de las culturas diversas y la igualdad entre las distintas generaciones (niños, niñas, adolescentes, jóvenes y personas adultas mayores).

CARE no tolera ninguna actividad que pueda constituir o resultar en la explotación o abuso sexual de los adultos o niños vulnerables que CARE apoya a través de su trabajo. En caso de que el trabajo del consultor en virtud de estos términos de referencias implique la interacción con las/los participantes del proyecto de CARE, el/la consultor acepta cumplir con: (a) la Política internacional de CARE sobre la protección contra la explotación sexual y el abuso y la protección infantil, que se puede encontrar en www.care-international.org/psea ("Política de PSEA"); o (b) la política interna del Proveedor de Servicios que es sustancialmente similar a la Política de PSEA de CARE y aprobada por CARE. La Política de PSEA define una conducta prohibida y, entre otras cosas, requiere que el Proveedor de servicios: (a) tome medidas preventivas, incluido el cumplimiento por parte de subcontratistas, agentes y empleados, (b) informe de inmediato cualquier violación real o presunta a CARE, y (c) Tomar las medidas correctivas apropiadas cuando sea necesario.

6. PRODUCTOS DE LA CONSULTORÍA

Producto 1. Plan de trabajo, diagnóstico de las cuentas, estrategia de redes sociales y calendario editorial del primer trimestre, que incluya los protocolos de aprobación, moderación y manejo de crisis. Entrega: hasta el final de la primera semana. (10%).

Producto 2. Informe 1 (meses 1, 2 y 3): contenidos producidos y publicados según los mínimos establecidos (con enlaces y archivos editables), reporte de gestión de comunidad y reporte de métricas con análisis y recomendaciones. (25%).

Producto 3. Informe 2 (meses 4,5 y 6): contenidos producidos y publicados, reporte de gestión de comunidad, campaña(s) digital(es) ejecutada(s) con reporte de pauta, y reporte de métricas con análisis y recomendaciones. (30%).

Producto 4. Informe final (meses 7 y 8): contenidos producidos y publicados, reporte de gestión de comunidad y de campañas, informe consolidado de resultados de los ocho meses, lecciones aprendidas y recomendaciones, y entrega de archivos fuente, biblioteca de contenidos y manual de lineamientos. (35%).

7. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

La consultoría se deberá realizar en un período de ocho (8) meses calendario, considerando la siguiente referencia de temporalidad. El cronograma detallado deberá ser integrado en el Plan de Trabajo al momento de iniciar la Consultoría.

Actividades / Productos	MESES							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Implementación de la estrategia y calendario editorial	X							
Producción y publicación de contenidos	X	X	X	X	X	X	X	X
Gestión de comunidad y escucha social	X	X	X	X	X	X	X	X
Reporte mensual de métricas	X	X	X	X	X	X	X	X
ENTREGA DE PRODUCTOS								
Producto 1. Plan de trabajo, estrategia y calendario editorial	X							
Producto 2. Informe 1			X					
Producto 3. Informe 2					X			
Producto 4. Informe final								X

8. CONTRATACIÓN, PLAZO Y FORMA DE PAGO

La consultoría será contratada bajo la modalidad de Prestación de Servicios Profesionales / Contrato de Consultoría.

Una vez que se realice el proceso de calificación y contratación el tiempo de ejecución será de 8 meses partir de la firma del contrato.

El pago se lo realizara de la siguiente manera:

- Primer pago: Producto 1 y 2
- Segundo pago: Producto 3
- Tercer pago: Producto 4

Una vez se entregue el producto/ servicio a conformidad, con la firma del informe entrega recepción firmado y aprobado por las dos partes, el pago se realizará en máximo de 30 días después de recibir dicho informe y la factura correspondiente.

9. SEGUIMIENTO, SUPERVISION Y APROBACIÓN DE PRODUCTOS

La supervisión de este proceso estará a cargo de: Ximena Mora, Gerente de Programas.

La aprobación de los productos estará a cargo de: Daphne Villena, Carlos Cando y Laura Gravina, Ximena Troya, Alexandra Cangás, Johanna Aguirre. Oficiales de Proyecto CARE.

Se realizará una reunión de coordinación quincenal (virtual) y una reunión mensual de revisión de resultados.

Para la producción de contenidos, se contará con el apoyo de CARE y las organizaciones aliadas, que proporcionarán fotografías, testimonios, datos y la agenda de actividades.

Para el buen desarrollo de la consultoría, CARE entregará a el/la Consultor/a el manual de marca, la Guía de estilo, los lineamientos de comunicación y el acceso a las cuentas mediante la asignación de roles de administración o colaboración, sin compartir contraseñas personales.

La modalidad de trabajo será virtual.

10. LOGISTICA Y TRASLADOS

Los costos de movilización y hospedaje que requieran para el traslado a los territorios deben ser cubierto por él/la Consultor/a.

11. PERFIL REQUERIDO

- Formación en Comunicación Social, Marketing Digital, Periodismo, Diseño o carreras afines.
- Experiencia mínima de 3 años en gestión de redes sociales y comunicación digital, preferiblemente para ONG, organismos de cooperación o instituciones del sector social.
- Dominio de herramientas de programación y analítica de redes (por ejemplo, Meta Business Suite), diseño gráfico y edición de video.
- Experiencia en pauta digital y en campañas temáticas.
- Conocimiento de los enfoques de género, derechos humanos, interculturalidad y comunicación ética.
- Redacción impecable en español y capacidad de adaptar el tono a cada plataforma y audiencia.

12. SELECCIÓN Y CALIFICACIÓN

CARE Ecuador seleccionará las propuestas recibidas, acuerdo a los siguientes parámetros/criterios:

a. Oferta técnica	40%
b. Experiencia comprobada en manejo de redes sociales, community management y comunicación digital para organizaciones sociales, ONG o cooperación.	20%
c. Conocimiento y experiencia en comunicación con enfoque de derechos, género e interculturalidad, y portafolio de contenidos (piezas gráficas y audiovisuales, y cuentas gestionadas).	20%
d. Oferta económica en la cual se detalle el valor por cada producto	20%

13. DERECHOS DE AUTOR

Todo el trabajo creado durante esta contratación debe ser trabajo original, y ningún tercero debe tener derecho sobre el trabajo. Todos los derechos, títulos e intereses en el trabajo se otorgarán a CARE. Las cuentas, credenciales, bases de seguidores y archivos fuente de los contenidos son propiedad exclusiva de

CARE. El uso de imágenes, música, tipografías y otros recursos de terceros deberá contar con licencia o autorización vigente.

14. ERRORES U OMISIONES

CARE espera que el proveedor proporcione la coordinación, el soporte y los recursos requeridos en función de la propuesta correspondiente. No habrá ninguna compensación adicional disponible por cualquier error u omisión de la propuesta hecha a CARE. Las únicas exclusiones son complementos y / o servicios opcionales para los cuales el proveedor deberá recibir una autorización por escrito de CARE.

15. CONFIDENCIALIDAD / NO DIVULGACIÓN

Toda la información obtenida por cualquier proveedor en relación con las prácticas de trabajo de CARE no se debe divulgar a nadie que no sea parte de este proceso. Las claves y accesos a las cuentas institucionales son estrictamente confidenciales y no podrán ser compartidos ni utilizados con fines distintos a los de esta consultoría.

16. POLITICAS A APLICAR

- Política de PSHEA y Acoso
- Política de conflicto de interés
- Política Internacional de CARE sobre Fraude y Corrupción
- Política Protección de Datos
- Guía del uso de lenguaje

17. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Las personas interesadas y que cumplan los requisitos enviar la siguiente información:

1. Propuesta técnica / metodológica.
2. Propuesta económica que detalle los costos por cada producto.
3. El Currículo Vitae del consultor o equipo consultor con portafolio de trabajos (enlaces a cuentas gestionadas, piezas gráficas y audiovisuales), referencias de trabajos similares y documentación que avale esta experiencia.
4. Documentos para registro de proveedores (**en el caso que no sea proveedor**)
 - Formulario que se encuentra en <https://www.care.org.ec/wp-content/uploads/2024/02/Formulario-de-cuestionario-de-proveedor-febrero2024.docx>
 - o Certificado bancario actualizado (últimos 30 días)
 - o RUC
 - o Lista Blanca SRI
 - o Copia de cédula del representante legal

Los 4 documentos deberán enviarse por separado y en formato PDF únicamente al siguiente correo ecu.careconsultorias@care.org. Indicar en el asunto del mensaje: CONSULTORÍA MANEJO DE REDES SOCIALES CARE ECUADOR.

En caso de inquietudes pueden enviar sus consultas a: daphne.villena@care.org, **hasta el 05 noviembre de 2026.**

La fecha límite para presentación de ofertas es el **13 de noviembre a las 17h00, hora Ecuador.**

NOTA: CARE tomará contacto únicamente con la persona natura o jurídica ganadora del proceso.

