

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN DIGITAL DEL PROGRAMA IBEROAMERICANO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL (IBEPI) Y DEL PROYECTO DE PLATAFORMA DE SERVICIOS SOBRE PROPIEDAD INDUSTRIAL PARA EL SECTOR PRODUCTIVO IBEROAMERICANO (CIBEPYME)

OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

El objetivo de la contratación es planear, gestionar y evaluar la comunicación digital del IBEPI¹ y de la Plataforma CIBEPYME². Para esto, se pretende contratar una empresa de comunicación que pueda hacer un diagnóstico de las páginas web del IBEPI y de CIBEPYME, además de proponer una nueva estructura de las páginas (con sus herramientas digitales) y su implementación, así como producir y gestionar contenido para estas páginas y las redes sociales (Twitter, Facebook y LinkedIn).

La empresa contratada debe tener experiencia comprobada en comunicación digital, especialmente en más de un país, y profesionales que puedan hacer las tareas de informática, webdesigner, community manager y producción de contenidos.

Todos los contenidos deben ser producidos en dos idiomas (español y portugués), con un perfil para cada idioma en las redes sociales y una versión para español y otra para portugués en las páginas web. También es necesario que los contenidos puedan contemplar todos los países que integran los proyectos (Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Guatemala, México, Paraguay, Perú, Portugal, República Dominicana y Uruguay).

ALCANCE DEL TRABAJO

- 1) Un diagnóstico de la situación actual de las páginas web del IBEPI y de la Plataforma CIBEPYME, que genere un Plan de Trabajo para la reformulación y la actualización del contenido en las páginas, además del mejoramiento de las herramientas digitales, con foco en informaciones útiles y servicios para los públicos de interés de los proyectos (pequeñas, medianas y grandes empresas, instituciones de pesquisa, inventores, universidades y agentes de propiedad industrial). Este plan debe ser presentado al Coordinador de Comunicación del IBEPI/CIBEPYME para que sea evaluado y aprobado o cambiado por el Comité de Comunicación y del CIBEPYME – formados por un miembro de cada país.
- 2) El Plan de Trabajo debe contener una metodología de generación y actualización de los contenidos por la empresa en las páginas web IBEPI/CIBEPYME, en interacción con las oficinas nacionales. Además, para las oficinas que quieran, debe ser posible crear perfiles para que los responsables por la comunicación y por el CIBEPYME en las oficinas puedan publicar directamente los contenidos en sus páginas.
- 3) Un diagnóstico de la situación actual de los perfiles de IBEPI/CIBEPYME, que genere un Plan de Trabajo para crear contenido específico para redes sociales y compartir los contenidos de las oficinas participantes, con foco en informaciones útiles y servicios para los públicos de interés de los proyectos (pequeñas, medianas y grandes

¹ <http://www.ibepi.org>

² <http://www.cibepyme.com/>

empresas, instituciones de pesquisa, inventores, universidades y agentes de propiedad industrial). Este Plan también debe ser aprobado por el Comité de Comunicación.

- 4) Junto con los planes de trabajo, la empresa debe desarrollar un Plan Estratégico de divulgación de IBEPI/CIBEPYME en los medios digitales, sean páginas web o redes sociales, con foco en los públicos de interés de los proyectos. Este Plan Estratégico también será evaluado por el Comité de Comunicación.

La empresa será responsable por la implementación de los Planes de Trabajo y del Plan Estratégico, con la gestión y actualización de las páginas web, sus herramientas digitales y las redes sociales de IBEPI/CIBEPYME.

ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

En el marco del objetivo de la contratación, la empresa deberá desarrollar las siguientes actividades, sin perjuicio de otras que, en el avance del trabajo, resulten necesarias para el logro de los objetivos, según los siguientes plazos:

- 1) Elaborar un diagnóstico de las páginas web IBEPI/CIBEPYME y generar un Plan de Trabajo para la reformulación de las páginas y actualización del contenido, incluso los micrositios de los países que no están activos, además del mejoramiento de las herramientas digitales, con foco en informaciones útiles y servicios para los públicos de interés de los proyectos (pequeñas, medianas y grandes empresas, instituciones de pesquisa, inventores, universidades y agentes de propiedad industrial). Este diagnóstico y el Plan de Trabajo deben ser sometidos al Comité de Comunicación y del CIBEPYME, por la empresa, para aprobación o cambio, en 30 días a partir del comienzo formal del trabajo.
- 2) Elaborar un diagnóstico de los perfiles IBEPI/CIBEPYME en las redes sociales y generar un Plan de Trabajo, con agenda de publicación para dos meses adelante, con foco en informaciones útiles y servicios para los públicos de interés de los proyectos (pequeñas, medianas y grandes empresas, instituciones de pesquisa, inventores, universidades y agentes de propiedad industrial). Esta agenda tiene que ser sometida al Coordinador cada 60 días. El Plan de Trabajo debe ser presentado al Comité en 30 días a partir del comienzo formal del trabajo.
- 3) Los Planes de Trabajo deben estar relacionados al Plan Estratégico de divulgación digital en las páginas web y redes sociales, que también será aprobado por el Comité de Comunicación. El Plan Estratégico debe ser presentado en 30 días a partir del comienzo del trabajo.
- 4) Después de la aprobación por el Comité de Comunicación y del CIBEPYME, la empresa debe implementar la reformulación de las páginas web IBEPI/CIBEPYME en 60 días, presentando sus actividades cada 15 días para el Comité hasta el fin de la reformulación. La generación de contenido para las redes sociales tiene que empezar inmediatamente y los perfiles deben ser actualizados diariamente.
- 5) La empresa también tiene que mantener los contenidos actualizados de los sitios de IBEPI y CIBEPYME, y coordinar la carga de contenido con las oficinas. Las noticias,

eventos, encuestas, elementos de actualidad y/o convocatorias de interés deben ser actualizados al menos una vez por semana. Deberá también establecer la manera de enviar los contenidos a subir.

- 6) Si la empresa identifica alguna página inactiva o con contenido que no sea adecuado, debe hacer contacto inmediato con la oficina o con el Coordinador de Comunicación.
- 7) Todo el contenido debe ser producido en los dos idiomas de los proyectos (español y portugués) y contemplando todos los países que son parte del IBEPI/CIBEPYME.
- 8) Garantizar la posibilidad de servicio de asesoría a las PYMES. por medio de las oficinas. Las cuestiones de los usuarios deben ser enviadas por el community manager para la oficina que podrá contestarlas. El mensaje final será enviado por el community manager por el medio donde llegaron las preguntas (página web o redes sociales).
- 9) Mantener al día el Foro de Intercambio de la Plataforma CIBEPYME y redireccionar las consultas de los usuarios a la oficina correspondiente.
- 10) Establecer indicadores que permitan medir el alcance, beneficio y aprovechamiento de las páginas web y los perfiles de redes sociales y publicar encuestas de uso.
- 11) Proporcionar al Comité informes bimestrales que contienen documentación con todos los resultados de comunicación alcanzados, incluyendo los indicadores.
- 12) La empresa tiene que evaluar constantemente el estado de las páginas y perfiles, además de sugerir cambios para mejorar la comunicación y crear nuevas herramientas en la plataforma, en caso de ser necesario. Otros cambios pueden ser sugeridos por el Comité de Comunicación o por las oficinas, en sus páginas.
- 13) Creación de al menos una pieza gráfica por semana para las redes sociales.
- 14) Producción de al menos un video cada dos meses para divulgación de los proyectos.
- 15) Fomento de la comunicación del Comité y establecimiento de la periodicidad de las reuniones informativas/consultivas.
- 16) Producción de una newsletter IBEPI/CIBEPYME (boletín informativo) trimestral.

PRODUCTOS DE LA CONTRATACIÓN

- 1) Diagnóstico de las páginas web IBEPI/CIBEPYME, producción de un Plan de Trabajo para la reformulación de las páginas (con sus herramientas digitales) e implementación.
- 2) Diagnóstico de los perfiles IBEPI/CIBEPYME en las redes sociales, producción de un Plan de Trabajo e implementación.

- 3) Preparación e implementación de un Plan Estratégico para divulgación digital de IBEPI/CIBEPYME, con foco en informaciones útiles y servicios para los públicos de interés de los proyectos (pequeñas, medianas y grandes empresas, instituciones de pesquisa, inventores, universidades y agentes de propiedad industrial).
- 4) Generación y carga de contenidos en las páginas web y en las redes sociales, según la estrategia definida.
- 5) Producción y publicación de al menos un contenido nuevo para las páginas web cada semana.
- 6) Producción y publicación de al menos un contenido nuevo para los perfiles en redes sociales todos los días, lo que incluye compartir contenidos de oficinas.
- 7) Creación de al menos una pieza gráfica por semana para las redes sociales.
- 8) Producción de al menos un video cada dos meses para divulgación de los proyectos.
- 9) Foro de intercambio de la Plataforma CIBEPYME diariamente mantenido y consultas de los usuarios redireccionadas a las oficinas. Lo mismo debe ser hecho con mensajes enviados por las redes sociales.
- 10) Producción de una newsletter IBEPI/CIBEPYME (boletín informativo) trimestral.
- 11) Mantener informes bimestrales sobre los resultados de las actividades de comunicación digital de IBEPI/CIBEPYME.

INFORMES

Los documentos producidos deberán ser remitidos vía correo electrónico a las siguientes direcciones: coutinho@inpi.gov.br; marta.fernandezrivas@wipo.int; chimento@inpi.gov.br y direm@inpi.gov.br. Luego de su recepción, el Coordinador se encargará de reenviarlos a los miembros del Comité de Comunicación.

Los informes deberán ser presentados en el siguiente formato: hoja A4, tipo de letra Arial 11, doble espacio, márgenes izquierdo y superior 4cm y márgenes derecho e inferior 2,5cm.

LUGAR Y PLAZO DE CONTRATACIÓN

El trabajo podrá ser ejecutado bajo la modalidad remota, sin perjuicio de que el responsable por la empresa pueda ser eventualmente convocado a participar en reuniones con el Comité de Comunicación y su Coordinador o con representantes de las oficinas. Estas mismas pueden ocurrir, incluso, por videoconferencia. La duración del trabajo será de doce meses contados a partir de la firma del contrato.

SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN

La empresa trabajará de manera conjunta y coordinada con el Comité de Comunicación y su Coordinador, bajo la supervisión de la Secretaría Técnica y la Oficina para América Latina y el Caribe de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI).

Para desarrollar su labor, la empresa contará con el apoyo constante del Coordinador del Comité de Comunicación, que hará la interfaz de la empresa con el Comité. También hará contacto directo, bajo orientación del Coordinador, con los representantes de las oficinas para producir contenido y dar respuesta adecuada a las consultas provenientes de los usuarios.

Para la carga de contenidos y la reformulación de las páginas web y sus herramientas digitales, la empresa necesitará del servicio de webdesign y podrá contar con la ayuda de los miembros del Comité de Comunicación que quieran tener perfiles para publicar en sus páginas.

Los informes que presente la empresa deberán ser aprobados por el Comité de Comunicación y por la OMPI.

REMUNERACIÓN

La contratación se dará por un proceso competitivo en que las empresas candidatas presentarán un presupuesto para su servicio. El contrato se adjudicará al proveedor cuya oferta se considere la más adecuada por lo que se refiere a la propuesta presupuestaria y sea la mejor evaluada por el puntaje que se haya obtenido según el mecanismo establecido de selección. El pago se realizará en seis entregas iguales en dólares de los Estados Unidos de América, con periodicidad bimestral, después del cumplimiento de las tareas asignadas y tras la entrega y aprobación del informe sobre el trabajo realizado en esos dos meses.