OBJETO: *Prestar el servicio de monitoreo, seguimiento, medición y análisis permanente a los contenidos publicados en medios de comunicación internacionales, nacionales, regionales, locales, comunitarios y alternativos, relacionados con la gestión de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN, y en las redes sociales de la ARN, en cumplimiento de su objeto misional.*

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	MEDIOS DE COMUNICACIÓN
1	Seguimiento a los contenidos publicados en medios de comunicación y en redes sociales relacionados con la gestión de la ARN. Monitoreo de medios	Servicio de monitoreo de contenidos relacionados con la misión y gestión de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización, calibrado por variables, según palabras y términos estratégicos usados en el marco funcional de la Agencia y derivadas del ejercicio de los procesos de Reintegración, Reintegración Especial, Reincorporación y Atención Diferencial, y demás políticas de la entidad. El servicio de monitoreo debe ser en tiempo real o en un tiempo menor a 24 horas, entregando reportes detallados sobre las menciones relacionadas con la Entidad, acuerdo de paz, política Paz Total y temas relacionados con el desarme, la desmovilización, la reintegración y reincorporación de firmantes del acuerdo de paz, Consejo Nacional de Reincorporación (CNR), Programa Integral de Reincorporación (PRI), firmantes de paz, firmantes del acuerdo final de paz, desmovilizados de las FARC, funcionarios de la ARN y directora general, con los links de las páginas web, los medios impresos, radiales, televisivos y digitales, y redes sociales, y los extractos tanto de audio como de video de la información monitoreada (no los programas completos), a los correos electrónicos que indique la ARN. Las menciones por monitorear podrán ser modificadas o se pueden definir nuevos criterios para llevar a cabo el monitoreo durante la ejecución del contrato. **El servicio de monitoreo debe ser diario (de lunes a domingo durante las 24 horas del día)** Se debe presentar y sustentar el análisis cuantitativo y cualitativo de los resultados del monitoreo en periodos semanales y mensuales; con ello la Oficina Asesora de Comunicaciones logrará tener información clara y precisa sobre el tipo y características de los mensajes asociados a las políticas misionales de la entidad, que la ciudadanía percibe, en los diversos medios. El análisis debe medir la presencia en medios y redes sociales de la ARN que escenifique el consumo normal de medios y redes, y que en las notas y publicaciones se evalúen las siguientes variables: el medio, la forma, contenido, sentido e impacto de las publicaciones en términos de imagen y la reputación de la entidad. El análisis debe proveer una escala de medición con rangos que permitan visualizar como mínimo si la presencia en medios y redes es negativa o mala, muy regular, regular, buena, muy buena y excelente. De igual manera, **en el análisis se deben identificar los aspectos de la gestión de la entidad que son más llamativos para los medios de comunicación y redes sociales; reconocer los medios y usuarios de redes que son más favorables para la entidad; analizar a la ARN en su relación con los medios, su gestión y el conjunto de actividades que desarrolla; e indicar hacia dónde se deben orientar las actividades de comunicación y en cuáles medios en particular se deben reforzar las tácticas de comunicación. También debe incluir un análisis con enfoque de impacto de las noticias en la opinión pública y cómo afectan a la entidad, así como la generación de recomendaciones para adelantar acciones comunicativas desde la Oficina Asesora de Comunicaciones que mitiguen el impacto en la reputación y la imagen de la entidad.**	Medios de comunicación en prensa, radio, televisión, digitales y redes sociales de la ARN y externas

		Categorías de análisis Se acordará con la ARN los temas, categorías y voceros a monitorear y analizar.	
		Se requiere que la ARN tenga a disposición las tablas de reporte y análisis con la consolidación de tendencias y datos cuantitativos uniformes, para hacer posible la comparación de cifras y en particular poder realizar comparativos de efectividad y de free press. Lo anterior, con miras a analizar entre los periodos de tiempo determinados y poder realizar mejores comparaciones y ajustes a la estrategia comunicativa para enfocar los contenidos en los aspectos y zonas territoriales que se reportan en las tablas de clasificación de contenidos por medios y de percepción de mensajes como neutros, positivos y negativos. Los análisis que requiere la ARN deben ir más allá de lo meros datos numéricos y estadísticos y deben trascender a un análisis profundo de tipo CUALITATIVO. De esta manera, la recopilación de información debe arrojar un estudio de medios cuyo análisis muestre de manera clara, completa y soportada, la presencia, frecuencia y cobertura que tiene la comunicación que realiza la ARN y el posicionamiento actual en medios externos, además de un análisis de nuestros medios propios, redes sociales y productos específicos, entre otros. De igual manera el análisis debe un estudio de audiencias, donde se presente, de acuerdo con los públicos de interés del a ARN, una base de datos de medios de comunicación tradicional, prensa, alternativos, internacionales, locales y digitales en los que encontremos oportunidades para publicar afines y detractores para hacer seguimiento.	
		MONITOREO DE MEDIOS La ARN como complemento a la información difundida en medios de comunicación, y todo lo que logra desde su gestión requiere tener un monitoreo de contenidos en medios, que entregue reportes diarios, reportes semanales, alertas tempranas, estudio mediático mensual y presentación periódica sobre el análisis cuantitativo y cualitativo. **Alcance:** El proponente adjudicatario debe estar en capacidad de monitorear medios internacionales, y nacionales, regionales, locales, comunitarios, alternativos que son prioritarios para la gestión de comunicaciones de la ARN, en todo el territorio nacional. **MONITOREO REDES SOCIALES** Se debe monitorear las redes sociales de la ARN COLOMBIA, incluyendo sus publicaciones, menciones, etiquetas, respuestas y otras interacciones como comentarios que nos permitan entender los sentimientos, (negativos, positivos y neutros) la percepción de los usuarios frente a nuestras campañas y mensajes publicados y el ruido, amplificación y alcance de los contenidos generados producto de las inquietudes, quejas, preguntas y comentarios que puedan tener lugar en las Redes Sociales, alrededor de nuestra gestión y procesos. **Alcance:** Cuentas propias de la ARN COLOMBIA y todas aquellas donde se nos mencione, etiquete o desde donde se rastreen comentarios sobre nuestra gestión y procesos (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, TikTok, ente otras). Para hacer el seguimiento y/o monitoreo mencionado anteriormente, el contratista deberá realizar una búsqueda, selección y clasificación de noticias y contenido, y entregará a la ARN:	
		ALERTAS:	

Consiste en monitorear durante todos los días de la semana todas las noticias publicadas en los medios señalados en el ítem 1 del presente Anexo Técnico, las menciones sobre la ARN y demás temas requeridos por la supervisión del contrato y enviarlas de manera inmediata en forma de alertas vía correo electrónico y WhatsApp (los dos canales) a las direcciones indicadas y números de WhatsApp indicados por la ARN, en caso de presentarse, en donde se indique una nota periodística de última hora, reportaje, escrito, audio, imagen o cualquier tipo de información noticiosa relacionada con los procesos desarrollados por la entidad. En dichas alertas se debe relacionar cuál es el medio en donde se publicó, la fecha, una breve descripción de la noticia y el hipervínculo para visualizar el material y le extracto de la información correspondiente para los contenidos de audio y video.

REPORTES DIARIOS:

Se requieren dos (02) reportes diarios, uno antes de las 7:00 a.m. y otro antes de las 4:00 p.m.

El reporte de monitoreo es un documento enviado diariamente vía correo electrónico a las personas designadas por la ARN. Dicho mensaje electrónico debe contener los resultados del monitoreo de los contenidos publicados en medios y redes, indicando el medio en donde se produjo la noticia y el vínculo para visualizar el material, ya sea audiovisual, fotográfico, digital o impreso. (Para audios y videos, deben corresponder al extracto de la información, no los programas completos)

Para redes sociales se requiere que el reporte de cuenta de menciones, comentarios y etiquetas relacionas con la ARN.

Reporte	Hora límite de entrega	Lapso tiempo información que debe contener el reporte
Reporte de la mañana	7 a.m.	Información de medios y redes publicada entre las 2 p.m. del día anterior y las 5 a.m. del día de entrega del reporte
Reporte de la tarde	4 p.m.	Información de medios y redes publicada entre 5 a.m. y las 2 p.m. del día de entrega del reporte

CONSOLIDADO E INFORMES DE MONITOREO SEMANAL Y MENSUAL

Este consolidado se entrega en un medio magnético (CD, DVD, correo, etc.) que acumula la información monitoreada en la semana y en el mes.

Se requiere un informe para medios de comunicación y otro para redes sociales.

Además, incluye un informe en formato Excel que permita ver datos como medio, tipo de medio, alcance del medio, nombre de la nota vinculada al archivo que la contiene, género de la nota, valor del Free Press, fecha de publicación, clasificación y categoría de análisis y demás datos determinados de mutuo acuerdo entre la ARN y proponente adjudicatario, y un informe cualitativo, consolidando el peso porcentual de notas periodísticas en el período respectivo de acuerdo con el tipo de medio en que fueron publicadas, destacando el logro total de Free Press, el impacto consolidado, las tendencias, las audiencias y los diagnósticos.

		Para redes, se requiere la entrega de las tablas de Excel, con el registro de todas las publicaciones realizadas desde las cuentas de la ARN. Así mismo, también deben incluirse en los reportes presentados como resultado de la medición y el análisis efectuados mensualmente, los siguientes aspectos mínimos: • Tono de cubrimiento semana a semana en perspectiva comparada. • Identificación de picos y valles relevantes en el cubrimiento. • Identificación de la tonalidad del cubrimiento por tono • Identificación de las variaciones temáticas semana a semana. • Ranking de fuentes por tema y tono mediante análisis cualitativo de la información. • Ranking de periodistas y columnas más activos por tono. • Balance de gestión de la comunicación de la entidad en medios. • Generar recomendaciones en materia de comportamiento de medios y opinión pública, con el acompañamiento del líder de proyecto para que la entidad pueda optimizar la estrategia de comunicaciones de la entidad. • Para redes se requiere presentar el consolidado de acciones, (publicaciones, menciones, etiquetas, respuestas y otras interacciones) clasificadas por tipo de interacción y peso de sentimiento (negativos, positivos y neutros). • Las demás contenidas en otros apartes de este anexo técnico, relacionadas con el análisis integral de la información monitoreada.	
		SOLICITUD DE CONTENIDOS:	
		La ARN identifica notas de interés y solicita la remisión del contenido en un término no superior a una (1) hora. Se deberá entregar el contenido referenciando: el medio, la región y el respectivo hipervínculo y/o archivo para visualizar.	
		PLATAFORMA TECNOLÓGICA:	
		El contratista deberá contar con una plataforma tecnológica, con el fin de permitir la consulta en tiempo real, del contenido en su formato de origen de las noticias, artículos, columnas, editoriales o de opinión, relacionadas con la Agencia para la Reincorporación y Normalización, ARN en los medios de comunicación nacional, regionales y locales. La plataforma debe incluir la consulta a las notas y ver datos como: medio, tipo de medio, alcance del medio, nombre de la nota vinculada al archivo que la contiene, género de la nota, valor del Free Press, fecha de publicación, clasificación y categoría de análisis y demás datos determinados de mutuo acuerdo entre la ARN y la proponente adjudicatario. La plataforma debe posibilitar el seguimiento de una acción o campaña específica para conocer su repercusión, en tiempo real y debe estar disponible para los usuarios de la ARN tanto en computador de escritorio como en aplicación de celular. La plataforma debe permitir el acceso para monitorear campañas, etiquetas y palabras claves desde el computador y como aplicación de celular similares a herramientas como TweetDeck, Brandwatch, TalkWalker, Socialalert, Infegy, Sprout Social, entre otras, con el fin de que permita monitorear usuarios, palabras claves y las redes sociales propias de la ARN.	

		Para dicha consulta deberá garantizar usuarios ilimitados y garantizar la asistencia presencial y/o virtual sobre el uso y operación de la plataforma. El uso y operación de la plataforma deberá ser socializada para mínimo 30 personas designadas por el supervisor del contrato máximo 4 jornadas con la duración en tiempo que se requiera (mínimo 1 hora cada una) con una guía y/o instructivo del uso y operación de la misma. (en magnético) Las jornadas deben hacerse de forma virtual y/o presencial, de acuerdo con el requerimiento de la supervisión del contrato. Las fechas serán acordadas entre el contratista y el supervisor del contrato.	

2. RELACIÓN DE MEDIOS PARA MONITOREO

2.1 PERIÓDICOS Y REVISTAS: Realizar diariamente monitoreo de prensa de medios de comunicación internacionales, nacionales, regionales, locales, alternativos y comunitarios. tal como lo indican las obligaciones contenidas en el estudio previo y el Anexo No. 1 "Especificaciones Técnicas Mínimas".

2.2 RADIO: Realizar diariamente monitoreo de radio de medios de comunicación internacionales, nacionales, regionales, locales, alternativos y comunitarios. tal como lo indican las obligaciones en el estudio previo y el Anexo No. 1 "Especificaciones Técnicas Mínimas".

2.3 TELEVISIÓN: Realizar diariamente monitoreo de televisión medios de comunicación internacionales, nacionales, regionales, locales, alternativos y comunitarios. tal como lo indican las obligaciones en el estudio previo y el Anexo No. 1 "Especificaciones Técnicas Mínimas".

2.4 MEDIOS DIGITALES: Realizar diariamente monitoreo de medios digitales (portales web, redes sociales) de medios de comunicación internacionales, nacionales, regionales, locales, alternativos y comunitarios, tal como lo indican las obligaciones en el estudio previo y el Anexo No. 1 "Especificaciones Técnicas Mínimas".

2.5 REDES SOCIALES: Cuentas propias de la ARN COLOMBIA y todas aquellas donde se haga mención, etiquete o desde donde se rastreen comentarios sobre la gestión y procesos (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, TikTok, ente otras), tal como lo indican las obligaciones en el estudio previo y el Anexo No. 1 "Especificaciones Técnicas Mínimas".

Nota: El SUPERVISOR podrá solicitar al CONTRATISTA, monitoreo de medios, redes, palabras clave, etiquetas, campañas y acciones de comunicación ESPECÍFICAS, según las necesidades de la entidad.

3. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO

Para la ejecución del contrato el contratista deberá disponer del siguiente equipo de trabajo:

Rol	Formación académica	Experiencia general	Responsabilidades

Un (1) director de proyecto	Profesional en: comunicación social y periodismo y/o, ciencia política y/o, relaciones internacionales	Cinco (5) años de experiencia como líder o director o gerente o jefe o coordinador de proyectos de monitoreo de noticias y/o, medios de información, y análisis de información y medios de comunicación	• Ser enlace entre el contratista y la ARN. • Tramitar los requerimientos de la ARN sobre el monitoreo. • Revisar y aprobar el análisis de los medios monitoreados. • Elaborar los informes objeto del contrato. • Enviar los reportes objeto del contrato. • Hacer la sustentación de los informes. • Documentarse ampliamente sobre la entidad. • Elaborar actas de las reuniones en las que participa y enviarlas a todos los participantes, presentando los objetivos, compromisos y personas responsables. • Asistir a la reunión con el supervisor del contrato.
Dos (2) analistas	Profesional en: comunicación social y periodismo y/o, ciencia política y/o, relaciones internacionales	Dos (2) años de experiencia en monitoreo de noticias y/o, medios de información, y/o análisis de impacto en la opinión pública, imagen y reputación institucional.	• Realizar análisis de los medios, redes, campañas, etiquetas, etc., monitoreados, para la generación de los informes requeridos. • Realizar un análisis de impacto en la opinión pública, en la imagen y en la reputación de la entidad. • Dar recomendaciones sobre tendencias de comunicación que impacten a la entidad positiva o negativamente. • Sustentar los diferentes análisis e informes requeridos de acuerdo con el alcance y todas las especificaciones del Anexo No. 1 "Especificaciones Técnicas Mínimas"

NOTA: Los anteriores integrantes del equipo mínimo de trabajo se acreditarán en la **ejecución del contrato**, conforme a los establecido en el Anexo No. 1 "Especificaciones Técnicas Mínimas", para ello el proponente deberá acreditar en el Formato No. 1 "Carta de presentación de la oferta" o documento que contenga la misma información, que cuenta con el personal mínimo requerido para la prestación del servicio descrito en el Anexo No. 1 "Especificaciones Técnicas Mínimas" y se obliga de esta manera a que en caso de ser adjudicatario presentará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la publicación de la Resolución de Adjudicación, los documentos que acreditan la formación y experiencia requerida para cada uno de ellos.

La Entidad verificará las hojas de vida del equipo de trabajo necesario, para lo cual el proponente adjudicatario deberá anexar fotocopias legibles de toda la documentación que acrediten los requisitos de formación académica y experiencia de cada una de las personas propuestas para desempeñar los citados roles del equipo mínimo de trabajo, así:

Documentos para acreditar la formación académica y experiencia laboral:

Para acreditar la formación académica y la experiencia del equipo mínimo de trabajo, deberán anexarse las certificaciones y documentos, que cumplan las siguientes condiciones:

a. **Para acreditar la formación académica**:

- Hoja de vida.
- Copia de la cédula de ciudadanía
- Copia del acta de grado y/o diploma de grado profesional.
- Copia del acta de grado o diploma de posgrado, según corresponda.
- Copia de la tarjeta o matrícula profesional vigente y antecedentes. (Si la ley exige este requisito para ejercer la profesión).
- Copia del documento de convalidación de los títulos obtenidos en el exterior, de conformidad con las disposiciones legales vigentes sobre la materia, según corresponda.

b. **Para acreditar la experiencia**, las certificaciones deberán contener como mínimo la siguiente información:

a) Nombre o razón social del empleador o contratante
b) Nombre o razón social del empleado o contratista
c) Objeto del Contrato y/o funciones u obligaciones desempeñadas

- **Relación Contractual**: La certificación debe incluir el objeto del contrato y/o las obligaciones. En caso de que del objeto no sea posible determinar que las actividades ejecutadas en el marco del contrato se relacionan con la experiencia solicitada en el presente Pliego de Condiciones, se deberá incluir las obligaciones contractuales en dicha certificación.
- **Relación laboral, legal o reglamentaria:** La certificación deberá incluir el cargo del empleado o funcionario y las respectivas funciones o el manual de funciones

d) Fecha de iniciación y de terminación del contrato o plazo del contrato (día/ mes / año)
e) Firma e identificación (nombre) de la persona que suscribe la certificación y quien debe estar debidamente facultada para expedir la certificación.

Para demostrar el cumplimiento de este requisito habilitante en etapa de ejecución, además de la certificación, el proponente podrá adjuntar el contrato **o** acta de liquidación **o** documento que permita verificar las funciones desempeñadas, en caso de que los datos solicitados anteriormente no se encuentren completos en la certificación de experiencia, lo que permitirá que se extracte la información requerida en el presente literal.

Además de los documentos arriba señalados, el proponente adjudicatario diligenciará el **Formato** o en documentos aportados en la propuesta que contenga la misma información establecida en el citado Formato.

Nota 1: Para efecto de contabilizar los años de experiencia, no se aceptan **traslapos**.

Nota 2: Para el cómputo del tiempo de experiencia del personal mínimo, esta se contará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico, para lo que el proponente adjudicatario debe allegar la certificación de terminación de materias de cada personal propuesto, lo anterior según lo establecido en el artículo 229 del Decreto 019 de 2012. Si no se presenta dicha certificación, la experiencia se computará desde la fecha del grado del Diploma o Acta de Grado.

Nota 3: Si la experiencia de los integrantes del equipo de trabajo ha sido adquirida con el proponente o alguno de los integrantes de formas asociativas señaladas en la Ley, debe aportar los siguientes documentos:

a) Copia de la certificación de la Entidad contratante para la cual se prestó el servicio por el proponente (En calidad de contratista) cuya experiencia se pretende acreditar y en la cual, se especifique como mínimo: las condiciones del contrato ejecutado, el objeto y las obligaciones contractuales.

b) Copia de la certificación expedida por el proponente donde conste las funciones desarrolladas por el profesional propuesto como parte del equipo de trabajo para el mencionado contrato celebrado por el proponente.

c) Copia del contrato, en virtud del cual el profesional, prestó sus servicios para el proponente (Contratista) durante la misma época en que se desarrolló el proyecto cuya experiencia se pretende acreditar.

Si la certificación del literal a) de la Nota 3 relaciona el equipo de trabajo, el cargo de cada integrante y las funciones u obligaciones desarrolladas por el profesional propuesto, no se necesitarán aportar documentos adicionales establecidos en el literal b y c.

Nota 4: En caso de que el personal propuesto no cumpla con los requisitos exigidos, el contratista tendrá dos (2) días hábiles para presentar al supervisor la corrección realizada o la hoja de vida solicitada del nuevo personal propuesto para verificación y aprobación por parte del supervisor del contrato. Dicho nuevo personal propuesto deberá reunir, como mínimo, los requisitos de formación académica y experiencia profesional requeridos anteriormente.

Nota 5: El personal que se vincule para la ejecución del contrato dependerá administrativamente del contratista y no tendrá vínculo laboral con la ARN.

Nota 6: La entidad se reserva el derecho de solicitar el cambio de cualquier integrante del personal mínimo, en los siguientes eventos:

- Por autorización o solicitud de la ARN por intermedio del supervisor del contrato designado por ésta, cuando advierta que el desarrollo de sus actividades no es satisfactorio, o sus actuaciones atentan contra la buena relación con el contratante, o cause algún impacto negativo a la Entidad.
- Por fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados.
- En el evento de enfermedad o vacaciones será remplazado y sólo por el tiempo necesario.

En el caso de estos eventos el contratista deberá sustituir al profesional del personal mínimo requerido, en un periodo que no exceda una (1) semana, por otro que reúna, como mínimo, los requisitos de formación académica y experiencia profesional solicitada en el presente anexo técnico; igualmente deberá garantizar que ello no impactará ni pondrá en riesgo la ejecución del contrato.

El proponente seleccionado deberá plantear acciones tendientes a recuperar los tiempos, sin que esto se haga a costa del esfuerzo de la ARN y asumirá los costos de incurrir en mayores tiempos de ejecución.

Si se requiere remplazo del recurso humano, se deberá contar con la aprobación por escrito del supervisor del contrato asignado por la ARN.

Los integrantes del equipo mínimo de trabajo podrán modificarse a solicitud del contratista, si cumple con el mismo perfil exigido y ofrecido, previa aprobación del supervisor del contrato, y en caso fortuito, comprobados.

No se tendrán en cuenta certificaciones expedidas por el profesional para sí mismo, ni cuentas de cobro o facturas. Las certificaciones que no se presenten con el lleno de los requisitos antes citados, no serán tenidas en cuenta.

Fecha, marzo de 2024

Rosa Juliana Herrera Pinto

Firmado digitalmente por Rosa Juliana Herrera Pinto

FIRMA
Rosa Juliana Herrera Pinto
JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

Estructuradores:
Proyectó Técnicamente: Mauricio Forero Marín – Profesional especializado, Oficina Asesora de Comunicaciones
Revisó en lo Técnico: Nombre- cargo, Rosa Juliana Herrera Pinto. Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
Proyectó Jurídicamente: Juan René Aguilar Lamus - Abogado contratista, Oficina Asesora de Comunicaciones

Juan Rene Aguilar Lamus

Firmado digitalmente por Juan Rene Aguilar Lamus