



TERMINOS DE REFERENCIA SERVICIOS DE REDES SOCIALES: CAMPAÑAS DE PAGO

Acción contra el Hambre – Acción Social

1) CONTEXTO

Acción contra el Hambre es una organización cuya misión es combatir el hambre en el mundo a través de proyectos de cooperación al desarrollo en torno a Nutrición y Salud, Agua, Saneamiento e Higiene, Seguridad Alimentaria y Medios de Vida, Emergencias, Incidencia y Empleabilidad, el acceso al mercado laboral a través del empleo o el emprendimiento.

En el año 2013 empezamos a trabajar en España por la inclusión sociolaboral de las personas vulnerables. A través de los programas de este eje de intervención dotamos a las personas de las competencias necesarias para acceder al mercado de trabajo ya sea mediante el empleo por cuenta ajena, o mediante el emprendimiento. En definitiva, buscamos generar oportunidades que alejen a los colectivos más vulnerables de la sombra de la exclusión y la pobreza. Apoyamos a personas paradas de larga duración, mujeres, jóvenes, mayores de 45 años o personas inmigrantes, entre otras.

Los programas se dividen por tanto en tres ejes:

- Empleo: apoyan a personas que buscan un trabajo, pero necesitan mejorar sus competencias y habilidades para el empleo.
- Emprendimiento: apoyan a personas que tienen una idea de negocio, pero necesitan acompañamiento para ponerlo en marcha (formación, mejora de las competencias, financiación...)
- Seguridad alimentaria: apoyamos a las familias a través del programa Tarjeta de Ayuda Solidaria.

Los proyectos de inserción sociolaboral de Acción contra el Hambre en España están financiados por el Fondo Social Europeo y por diversas administraciones públicas de ámbito estatal, regional y local y otras fundaciones privadas.

2) RESUMEN DE LA PROPUESTA

El objetivo del presente documento es describir los requisitos técnicos y las condiciones generales con el objetivo de firmar un Acuerdo Marco para el arrendamiento de servicios de servicios de gestión de redes sociales para campañas de pago online para dar visibilidad a los

programas que se desarrollan desde Acción contra el Hambre - Acción Social España y fundamentalmente incrementar la captación de participantes para los programas de acción social que desarrollamos en diversos municipios de España.

Un acuerdo marco es un contrato que establece los términos y condiciones generales para futuras transacciones entre las partes. No detalla cada operación específica, sino que fija directrices como precios, plazos y condiciones, ahorrando tiempo y costos. La firma de un Acuerdo Marco no obliga a realizar compras o contratos específicos, sino que proporciona una base para hacerlo en el futuro si ambas partes lo deciden.

El servicio se realizará desde el 15 de marzo de 2025 al 14 de marzo de 2027 (2 años), el contrato podrá prorrogarse por 6 meses o 1 año adicional, siempre y cuando no se haya alcanzado el presupuesto total y las dos partes estén de acuerdo.

Para ello es necesario desarrollar una propuesta de costes, tiempos y tipo de trabajo que abarque todos los supuestos de diseño y que refleje los precios que se pagarán por cada servicio.

El servicio se prevé para todas las zonas donde se está implementando el trabajo de Acción Social en España.

Además, se podrán demandar el mismo tipo de trabajos por parte de la sede nacional (Madrid) para sus acciones a nivel nacional. En este caso, se escogerá a la persona de entre el pool final.

3) OBJETIVOS DEL SERVICIO

Los objetivos que buscamos son:

- Conseguir que se inscriban participantes en los programas desarrollados
- Dar a conocer los programas de acción social que la ONG realiza en España

La persona freelance **nos prestará soporte durante dos años** y se encargará de la estrategia y ejecución de las campañas de marketing online para los programas con más necesidad de posicionarse y lograr participantes.

Las campañas abarcarán uno o varios de estos canales, según la estrategia propuesta por el proveedor seleccionado: redes sociales (Facebook, X, YouTube...), plataformas colaborativas, Google (Adwords, SEO, SEM...) y podrán recurrir a otras estrategias.

La selección se hará siempre buscando los canales y actividades más adecuados para cada caso: qué acciones funcionan mejor con cada público objetivo, en qué plataformas se halla el target de cada programa y qué opciones hay en cada territorio (por ejemplo, si hubiera una publicación especializada en empleo o formación).

La persona freelance **no será la responsable de crear** y hacer las versiones correspondientes de

materiales de apoyo como folletos, carteles o roll up, entre otros, para los programas concretos que se le indiquen.

Resumen de las actividades a desarrollar:

- Publicar y gestionar directamente los anuncios en Google, Facebook...
- Realizar el seguimiento, modificaciones y mejoras en la campaña
- Entrega de resultados finales de forma analítica.

4) ACCIONES Y ACTIVIDADES A DESARROLLAR

La persona seleccionada será la responsable de crear y hacer las campañas solicitadas por las distintas oficinas y también por la sede nacional de Acción Social.

Actualmente ya existe un estilo de creativo que se debe seguir, no es necesario crear siempre de cero una nueva narrativa o estilo.

Resumen de las actividades a desarrollar por un freelance:

1. Diseño y ejecución de campañas de marketing online
2. Adaptación a los públicos y perfiles concretos de cada oficina o petición
3. Compra de Google Ads, Google Display, FB Ads... u otros espacios publicitarios
4. Gestión y administración de los anuncios
5. Medición de los KPI's previamente fijados y realización de informes mensuales y al fin de cada campaña
6. POSIBLES MEJORAS. Se valorará la inclusión por parte de la persona freelance de mejoras: actividades y acciones de marketing no contempladas aquí y que contribuyan a alcanzar los objetivos del presente contrato.

7. MÉTODO DE TRABAJO

La persona freelance tendrán como interlocutores a las personas designadas por las oficinas para hacer las peticiones. Estas peticiones se harán a través de la herramienta Basecamp y todo el flujo de comunicación, incluidas el envío de facturas se hará por este canal.

Además, se designará a una persona del área de Comunicación de Acción contra el Hambre de sede (Madrid) para la interlocución general, la validación de acciones concretas y velar por la correcta realización de los trabajos.

Para la supervisión de los trabajos, el departamento de Comunicación de Acción contra el Hambre establecerá las normas de procedimiento que estime conveniente entre ellas: Tantas reuniones de trabajo con los freelances como sean necesarias.

La persona además se encargará de hacer llegar a sede vía mail las facturas del BM de cada plataforma para su correcta gestión, se entregarán cada mes.

5) CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

Para cada servicio requerido se entregará un presupuesto a través del canal de mail y el pago de cada servicio prestado se realizará contra factura a 30 días desde la fecha de recepción de la misma.

6) PROPUESTA A PRESENTAR

1. Propuesta económica: formada por un presupuesto que incluya el coste desglosado por la gestión de una campaña en redes sociales si invertimos, por ejemplo, 500 euros en Facebook. ¿Qué comisión sería?
 2. Propuesta técnica, que consistirá en:
 - a. Una presentación resumida que muestre la capacidad de la persona freelance para cubrir las necesidades aquí descritas:
 - por servicios que presta
 - por conocimiento del mercado publicitario en el ámbito local y regional de España
 - por implantación en los mismos territorios en los que Acción contra el Hambre trabaja en España, bien con oficinas propias, bien trabajando en red con colaboradores
 - b. Portfolio de la persona que documente su experiencia previa en actividades similares a las que se desea contratar y una muestra de su cartera de clientes.
- Se valorará la experiencia previa en proyectos audiovisuales, la experiencia previa con Acción contra el Hambre y las propuestas creativas en anteriores trabajos.

3. PROCESO DE SELECCIÓN Y CRONOGRAMA

Cada proveedor deberá presentar la oferta desglosada según los requisitos descritos en el apartado anterior de los términos de referencia.

Acción contra el hambre se reserva el derecho de aceptar las propuestas parcialmente o en su totalidad.

Los criterios objetivos para la selección serán:

- Valoración económica
- Capacidad de cumplir con los requisitos del servicio
- Experiencia demostrable en actividades similares

Las propuestas que se presenten al proceso pueden resolver sus dudas de forma telemática siempre añadiendo en asunto "ESMD02426 AM Redes Sociales" escribiendo a:

. Diego Gil - dgpaternina@accioncontraelhambre.org

- Isabel Sanz - isanz@accioncontraelhambre.org

Las propuestas completas deben enviarse a los mismo mails.

Cronograma:

- Publicación de licitación: 14 de febrero
- Entrega límite de propuestas: 28 de febrero 23:30 (hora local de Madrid)

4. PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

La entidad adjudicataria de la licitación deberá aportar la siguiente documentación para la contratación:

- Propuesta Económica y Financiera
- Cuestionario de responsabilidad social corporativa (solo empresas)
- Regulación de Buenas Prácticas

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL
(En cumplimiento del Reglamento UE 2016/679 de Protección de Datos)

Nota: en caso de enviar los datos para cotizar, está aceptando los términos descritos en la cláusula de protección de datos.

<p>Responsable del tratamiento</p>	<p>Denominación social: ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE. NIF: G-81164105. Dirección: Calle Duque de Sevilla, nº 3, 28002 de Madrid. Teléfono: 34 91 391 53 00. Email: pdatos.tic@accioncontraelhambre.org</p>
<p>Finalidades</p>	<p>Gestión de su solicitud como proveedores de la Organización. Tratamiento de sus datos para la comprobación de que usted no figura en listados privados, o listados publicados por organismos oficiales nacionales o internacionales, tales como listas de sancionados, personas con responsabilidad pública, etc.</p>
<p>Legitimación y conservación</p>	<p>Base jurídica del tratamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interés legítimo de las partes. <p>Salvo en los casos que se manifieste la voluntariedad, los datos son necesarios para llevar a cabo las finalidades descritas y su ausencia conllevará la imposibilidad de mantener la relación deseada con la Organización.</p> <p>Los datos se conservarán mientras se mantenga la relación y, una vez extinguida, durante el plazo previsto de prescripción de las acciones que resulten de aplicación.</p>
<p>Destinatarios de cesiones y transferencias internacionales de datos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades subvencionadoras con la finalidad de justificar que se ha llevado a cabo una selección. ▪ Otras ONG con la finalidad de compartir datos de proveedores que facilitan la provisión de ciertos bienes y servicios. ▪ Otras sedes de la organización, así como los países en que las mismas intervienen con la finalidad de compartir datos de proveedores que facilitan la provisión de ciertos bienes y servicios. <p>Sólo se comunicarán los datos necesarios para el cumplimiento de estas finalidades.</p> <p>Sus datos podrán ser transferidos a los países donde todas las sedes de la Organización desarrollen sus operaciones y/o donde otras ONG desarrollen sus operaciones, así como las entidades subvencionadoras. Alguno de estos países podría no ofrecer un nivel de protección de los datos equiparable a la normativa europea. Se trata de un requisito previo para poder participar en los procedimientos de aprovisionamiento de la Organización, debido a la naturaleza internacional de la misma y del procedimiento de aprovisionamiento.</p> <p>No se prevén otras transferencias internacionales de los datos.</p>

Derechos de los interesados	Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y la limitación u oposición dirigiéndose por escrito a la dirección de correo electrónico procurement@accioncontraelhambre.org .
	Tiene derecho a reclamar ante la Autoridad de Control (Agencia Española de Protección de Datos: www.aepd.es).

ANEXO I

REGULACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN LOS NEGOCIOS DE

ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE ESPAÑA

Acción contra el Hambre aborda las causas y efectos del hambre y las enfermedades que amenazan la vida de los niños, mujeres y hombres vulnerables. Somos, desde nuestra creación en 1979 en Francia, una organización no gubernamental, apolítica, aconfesional y sin ánimo de lucro.

Esta Regulación de Buenas Prácticas en Negocios es la base de la relación profesional entre Acción contra el Hambre y los proveedores.

Son las normas generales válidas, a menos que se mencionen en el contrato otras condiciones particulares. En caso de conflicto de términos entre los documentos, las condiciones del contrato del expediente de licitación prevalecerán sobre esta Regulación de Buenas Prácticas en Negocios.

I. Principios del procedimiento de licitación

Acción contra el Hambre tiene procedimientos transparentes para adjudicar mercados. Sus principios esenciales son:

- *Transparencia* en el proceso de compra.
- *Proporcionalidad* entre los procedimientos seguidos para la adjudicación de contratos y el valor de los mercados
- *Tratamiento* igualitario de proveedores potenciales

Los criterios comunes para seleccionar un proveedor son:

- Autorización para operar en el mercado
- Capacidades financieras
- Capacidades económicas
- Pericia técnica
- Capacidades profesionales

Los criterios comunes para adjudicar un mercado son:

- Adjudicación automática (la oferta más barata que cumpla todos los requisitos)
- Mejor relación calidad-precio (precio/ratio de calidad).

Además, Acción contra el Hambre está orientada a limitar al máximo su impacto sobre el medio ambiente y exige que sus proveedores y subsidiarios actúen de la misma forma.

II. *Mala conducta, no elegibilidad y exclusión*

Acción contra el Hambre considera los siguientes comportamientos de mala conducta, como razón válida de exclusión sistemática del procedimiento de adjudicación de mercado y motivo de terminación de todas las relaciones profesionales y contratos:

- **Fraude** definido como cualquier acto u omisión relativo a:
 - El uso o presentación de declaraciones o documentos falsos, incorrectos o incompletos que tengan como efecto la apropiación indebida o retención impropia de los fondos de Acción contra el Hambre o de donantes institucionales.
 - No revelación de información, con el mismo efecto.
 - La utilización indebida de dichos fondos para otros propósitos distintos a aquellos para los que fueron originariamente concedidos.
- **Corrupción activa:** prometer u ofrecer ventajas de forma deliberada a un funcionario para que actúe o deje de actuar según sus obligaciones, para daño o tentativa de daño de los intereses de Acción contra el Hambre o de los donantes institucionales.
- **Colusión:** coordinación de empresas de carácter competitivo, con el resultado probable de una subida de precios, producción limitada y beneficios de las compañías colusorias más elevados de los que serían en caso contrario. Un comportamiento colusorio no se basa siempre en la existencia de acuerdos explícitos entre empresas, ya que puede ser tácito.
- **Prácticas coactivas:** daños o tentativa de daño, directa o indirectamente, a personas o a sus propiedades con el objeto de influenciar su participación en un proceso de licitación, o para afectar la ejecución de un contrato.
- **Soborno:** ofrecer al personal de Acción contra el Hambre, nacional o expatriado, regalos monetarios o de cualquier otro tipo para obtener mercados adicionales o para continuar con un contrato.
- **Participación en una organización criminal o en actividades ilegales** de cualquier otro tipo, determinadas por sentencia judicial por el gobierno de los Estados Unidos, la UE, las NNUU o cualquier otro donante que financie Acción contra el Hambre.
- **Prácticas no éticas de gestión de recursos humanos:** explotación de trabajo infantil y no respeto de los derechos sociales fundamentales y condiciones de trabajo de los trabajadores o subcontratistas.
- **Explotación o abuso sexual:** cualquier forma de abuso sexual, psicológico o verbal, así como el acoso físico. Esto incluye las siguientes prácticas: acoso sexual, abuso sexual, relaciones sexuales con niños, agresión sexual, explotación sexual o cualquier otra contribución al mercado del sexo.

Acción contra el Hambre se reserva el derecho de utilizar herramientas internacionales de filtro de proveedores para comprobar el posible involucramiento de los proveedores en prácticas ilegales o inmorales.

Acción contra el Hambre excluirá de un proceso de licitación a cualquier candidato o licitador que se encuentre en uno de los siguientes casos:

- En situación de bancarrota o liquidación, con asuntos administrativos en los tribunales, en negociaciones con los acreedores, en suspensión de las actividades comerciales, en situación de ser objeto de procesos en relación a estos asuntos, o en cualquier otra situación análoga que surja de un proceso similar contemplado en la legislación o regulaciones nacionales.

- Haber sido declarado culpable de delito relacionado con la conducta profesional por un juzgado con el valor de *res judicata*.
- Haber sido declarado culpable de mala conducta profesional probada por cualquier tipo de medio que Acción contra el Hambre pueda justificar.
- No haber cumplido las obligaciones relacionadas con el pago de contribuciones a la seguridad social o de impuestos según las disposiciones legales del país en las que se esté establecido o de aquellos países donde estén operando misiones de Acción contra el Hambre o de aquellos países donde se va a ejecutar el contrato.
- Haber sido objeto de juicio con el valor de *res judicata* por fraude, corrupción, participación en organización criminal o cualquier otra actividad ilegal en detrimento de los intereses financieros de las Comunidad.
- Haber sido declarado en situación de incumplimiento grave de contrato por quiebra en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales en otro procedimiento de licitación previo.

Acción contra el Hambre no adjudicará contratos a candidatos o licitadores que, durante el proceso de licitación:

- Están sujetos a conflictos de interés.
- Son culpables de distorsión al proporcionar a Acción contra el Hambre la información solicitada como condición de participación en el procedimiento de contrato o fallo en el momento de proveer esta información.

III. Información a los donantes y disposición para donantes institucionales

Acción contra el Hambre informará inmediatamente a los donantes institucionales y facilitará toda la información relevante en el caso de que un proveedor, candidato o licitador está involucrado en prácticas corruptas, fraudulentas coercitivas o similares.

Además, los contratistas están conformes en garantizar el derecho al acceso a sus documentos financieros y contables, a los representantes de los donantes institucionales de Acción contra el Hambre con el propósito de controles y auditorías.

IV. Documentos para ser proveedor

A continuación, se indica la documentación mínima que podrá tener que suministrar un contratista que trabaje para Acción contra el Hambre:

- Documento nacional de identidad personal del proveedor/representante de la compañía.
- Situación y registro de la compañía.
- Orden de misión o poder notarial autorizando al representante a contactar.

Nota importante: Puede solicitarse documentación adicional para un mercado en concreto.

Además, el contratista debe tener la capacidad de facilitar por lo menos: factura, recibo, *way bill* (u hoja de envío), facilitar una certificación de estar al corriente en el pago de impuestos, certificar documentos con sello oficial.

V. *Política Anticorrupción*

Si piensas que la acción de alguien (o de un grupo de personas) que trabajan como asalariados o voluntarios en programas de ACF-España es responsable de la violación de las reglas expresadas arriba, debería mandarse un informe a través del canal de alerta (*whistleblower*).

Para facilitar el tratamiento, los informes deberían contener la información más precisa posible; el nombre y datos de contacto son opcionales, aunque recomendables. Todos los informes se tratan de manera confidencial según lo permitido por la ley. ACF-España hará todos los esfuerzos razonables para preservar la confidencialidad del alertante y para proteger futuros alertantes de cualquier posible represalia.

Los informes se envían de la siguiente manera: transparenciaproveedores@accioncontraelhambre.org

A COMPLETAR POR LOS PROVEEDORES:

Yo, el abajo firmante *nombre del representante*..... representante de *nombre de la compañía* certifico que he leído y entendido estas normas.

En nombre de la compañía a la que represento, acepto los términos de la Regulación de Buenas Prácticas en Negocios de Acción contra el Hambre y me comprometo a alcanzar un rendimiento óptimo en caso de que a..... *nombre de la compañía*se le adjudique un mercado.

Firmando el presente documento, certifico que *nombre de la compañía*..... no ha facilitado, y tomará todas las medidas necesarias para asegurarse de no facilitar y de que no facilitará conscientemente, soporte material o recursos a cualquier persona, compañía o entidad que sea o se haga responsable, soporte, facilite o participe en actos de fraude, corrupción activa, colusión, practicas coercitivas, soborno y que haga parte de una organización criminal, esté involucrada en actividades ilegales o en prácticas no éticas de gestión de Recursos Humanos, como la contratación de menores y la falta de respeto de los derechos sociales fundamentales y las condiciones o los estándares de trabajo según lo definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en particular con respecto a la no discriminación, libertad de asociación, pago del salario mínimo legal nacional, trabajo forzoso y el respecto de las condiciones de trabajo e higiene; o que sea o se haga responsable, soporte, facilite o participe en prácticas de explotación o abuso sexual, entendiendo como tales cualquier forma de abuso sexual, psicológico o verbal, así como el acoso físico. Esto incluye las siguientes prácticas: acoso sexual, abuso sexual, relaciones sexuales con niños, agresión sexual, explotación sexual o cualquier otra contribución al mercado del sexo.

Por último, certifico que *nombre de la compañía*..... no está involucrada en ningún proceso judicial o acción judicial en nombre de la compañía, o por cuenta de cualquier otra persona o entidad, en contra de la compañía, de fraude, corrupción, soborno, o cualquier otra actividad ilegal y que no ha sido condenada por estas prácticas en ninguna ocasión

Nombre:

Posición:

Fecha: / /

Firma:

.....
Sello:

ANEXO II

CUESTIONARIO RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC) DE PROVEEDORES
SUPPLIERS CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) QUESTIONNAIRE

Señale las herramientas de RSC que esté utilizando actualmente:

Please, indicate CSR tools currently implemented:

- Memoria de Sostenibilidad (GRI) | *Global Reporting Initiative (GRI)*.
- Código Ético/ Código de Conducta | *Ethic Code / Code of Conduct*.
- Comité Ético | *Ethic Committee*.
- Departamento de RSC | *CSR Department*.
- Norma SGE 21 Forética | *Forética SGE 21 Standard*.
- Signatario del Pacto Mundial de Naciones Unidas | *United Nations Global Compact Signatory*
(<http://www.unglobalcompact.org>)
- Certificado SA 8000 | *SA 8000 Certificate*.
- ISO 14000 | *ISO 14000 Standard*.
- Familia de Normas ISO / EFQM | *ISO/EFQM Quality Control group of standards*.
- Política de Género | *Gender Policy*
- Plan de Igualdad de Género | *Gender Equality Plan*
- Comisión de Igualdad | *Equality Commission*
- Otras Certificaciones / Auditorías RSC | *Other CSR certificates/ audits*.
En caso afirmativo, especifique | *Specify, if applicable*):

.....
.....
.....

Nombre y apellidos | *Full name*:

Posición: | *Position*:

Empresa: | *Company*:

Nº de trabajadoras y trabajadores de la empresa: | *Number of company employees:*

Fecha | *Date:* / /

Firma | *Signature:*

Sello | *Stamp:*