



**Adquisición por Cotización CC N° 132/2026**  
**“SERVICIO ESPECIALIZADO DE ESCUCHA SOCIAL, AUDITORÍA DE MARCA Y GESTIÓN ESTRATÉGICA DE REPUTACIÓN DIGITAL”**

**1. Servicio requerido.** Se detalla a continuación el ítem a adquirirse:

<b>1. Antecedentes y Justificación.</b>
<p>En el ecosistema digital actual, se ha detectado una proliferación de narrativas adversas y desinformación (noticias falsas) respecto de la Universidad Católica Boliviana “San Pablo” impulsada por actores externos. Esta actividad, caracterizada por contenidos difamatorios y tendenciosos, representa un riesgo crítico para el capital reputacional de la Institución, y la integridad de su comunidad académica y administrativa.</p> <p>Para mitigar estos riesgos de manera proactiva, la Universidad requiere la contratación de una empresa especializada que provea capacidades avanzadas de <b>Escucha Social</b>, análisis de sentimiento y protocolos de respuesta ante crisis. El objetivo es transitar de una postura reactiva a una gestión estratégica que preserve la integridad de la imagen institucional en el entorno digital.</p> <p>Por otro lado, la imagen institucional y su presencia en el entorno digital, también está amenazada por la falta de la propiedad y administración de la página de Facebook de la Sede La Paz, lo que pone en riesgo la existencia de este medio de comunicación de la institución.</p>
<b>2. Descripción del servicio requerido</b>
<p>A. <u>Objetivo principal</u></p> <p>Realizar el monitoreo, análisis y gestión estratégica de contenidos en redes sociales y entornos digitales activos en Bolivia, a fin de identificar, evaluar y mitigar riesgos que puedan afectar la honorabilidad de los miembros de la comunidad UCB y la reputación institucional.</p> <p>B. <u>Objetivo principal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Seguimiento de Conversación:</b> Realizar el seguimiento continuo de redes sociales y medios digitales, incluyendo la gestión de denuncias por la violación de normas comunitarias.</li> <li>✓ <b>Sistemas de Alerta Temprana:</b> Implementar sistemas de monitoreo y notificaciones inmediatas ante riesgos detectados.</li> <li>✓ <b>Informes de Reputación:</b> Elaborar reportes periódicos de análisis reputacional y percepción de la Universidad.</li> <li>✓ <b>Protocolos de Mitigación:</b> Proponer recomendaciones estratégicas y acciones preventivas frente a riesgos (denuncias o reportes a plataformas).</li> <li>✓ <b>Automatización de la Interacción:</b> Implementar herramientas tecnológicas para la gestión de interacciones digitales, conforme a la normativa vigente.</li> <li>✓ <b>Administración:</b> Recuperar la administración de la página de Facebook de la institución.</li> </ul> <p>C. <u>Alcance y cobertura</u></p> <p align="center">El servicio tendrá alcance en todas las Sedes de la Universidad.</p>



D. Actividades mínimas para desarrollar

I. Matriz de Actividades Principales

- ✓ **Análisis de Sentimiento y Percepción:** Evaluación cualitativa y cuantitativa del tono de las menciones (positivo, neutro, negativo) y su impacto.
- ✓ **Identificación de Agresores:** Detección de cuentas agresoras, titulares y contenidos provenientes de fuentes no identificadas.
- ✓ **Gestión de Crisis:** Asesoramiento estratégico para la toma de decisiones en escenarios de crisis digital.
- ✓ **Moderación y Cumplimiento Normativo:** Gestionar denuncias sobre violaciones a normas comunitarias en publicaciones que agreden a la Universidad, realizando el seguimiento y las apelaciones correspondientes.
- ✓ **Fortalecimiento de Marca:** Recomendación de acciones orientadas a mejorar la reputación y el posicionamiento institucional.
- ✓ **Recuperación de cuentas institucionales:** Gestionar la recuperación de la administración de las cuentas de Facebook de la institución.

II. Niveles de Servicio

- ✓ **Detección de Incidentes Críticos:** Identificación de incidencias en un plazo de 60 a 90 minutos.
- ✓ **Notificación de Alerta:** Comunicación a la UCB dentro de los 60 minutos posteriores a la detección.
- ✓ **Análisis Estratégico:** Entrega de análisis y recomendaciones en un plazo de 4 a 6 horas.
- ✓ **Disponibilidad:** Monitoreo permanente con reportes semanales, quincenales o diarios en caso de crisis.
- ✓ **Página Facebook:** Contar con la propiedad y administración de la página de Facebook de la U.C.B.

III. Exclusiones del Servicio

La empresa no será responsable de:

- ✓ Ejecución de campañas publicitarias o inversión en pauta digital.
- ✓ Producción de material audiovisual o gráfico.
- ✓ Implementación operativa de estrategias comunicacionales.

E. Plan de trabajo y cronograma

El servicio tendrá una duración de un (1) año calendario a partir de la suscripción del contrato.

**3. Propuesta Económica**

La propuesta económica deberá ser expresada en bolivianos y debe incluir todos los costos asociados con el servicio, así como los impuestos de Ley.



Los pagos se realizarán de forma mensual, dentro de los 30 días posteriores a la recepción de los informes correspondientes, la conformidad de la unidad solicitante y la factura respectiva.

#### 4. Documentos legales requeridos

Las empresas participen en este proceso deberán adjuntar la siguiente documentación:

- a) Copia de su constitución y la última modificación (No válido para empresas unipersonales).
- b) Fotocopia simple del Poder del Representante Legal inscrito en SEPREC y que contenga facultades otorgadas al apoderado para participar en procesos de licitación, o convocatorias públicas o privadas, presentar propuestas y suscribir contratos. (No válido para empresas unipersonales).
- c) Matrícula de comercio vigente otorgada por SEPREC.
- d) Certificado de inscripción del NIT en el RNC.
- e) Copia simple de la cédula de identidad del representante legal o gerente, quien firmará el contrato.
- f) Declaración Jurada de Incompatibilidad al final de esta convocatoria.

La Universidad solicitará a la empresa que se adjudique el contrato los documentos a) y b) en original o copia legalizada. Estos documentos no serán devueltos.

#### 5. Supervisión

A cargo de la Asesoría Legal de Sede

#### 6. Perfil y/o experiencia requerida para realizar el servicio

Empresa legalmente constituida con al menos cinco (5) años de experiencia en monitoreo de redes sociales, reputación digital, análisis de datos y optimización en motores de búsqueda.

La experiencia deberá documentarse mediante contratos suscritos dentro de ese periodo.

2. **Presentación de propuestas.** Hasta hrs. 14:30 del 15 de junio de 2026, al correo electrónico [agalindo@ucb.edu.bo](mailto:agalindo@ucb.edu.bo).
3. **Validez de la propuesta.** Treinta (30) días hábiles.
4. **Plazo de entrega.** Ver punto 2 (E) arriba.
5. **Penalidades por mora.** Por el incumplimiento en la entrega de los ítems, la penalidad será del 1% por día hasta un máximo de 10 días. Pasado este plazo se podrá proceder a la resolución del Contrato, según convenga a la Universidad.
6. **Forma de pago.** Hasta 30 días después de recibida la factura y la conformidad de la Unidad Solicitante.
7. **Adjudicación.** Por el total.

**Unidad de Adquisiciones y Contrataciones**  
**La Paz, 8 de junio de 2026**



**DECLARACIÓN JURADA DE INCOMPATIBILIDAD**

(Campos obligatorios a ser llenados y firmados)

La empresa:

---

Con NIT:

---

Representante Legal:

---

Dueños:

---

Declaran no tener relaciones oficiales, profesionales, financieras o de parentesco hasta el Tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad con docentes (tiempo completo o medio tiempo), personal administrativo o autoridades que prestan servicios en la Universidad Católica Boliviana "San Pablo" en las diferentes Unidades Académicas a nivel Nacional.

---

Firma y aclaración de firma

Fecha: \_\_\_\_\_