



mujeres  
transformando  
el mundo



## ORGANIZACIÓN MUJERES TRANSFORMANDO EL MUNDO -MTM-

**Términos de Referencia para la creación de Chatbot para WhatsApp sobre atención a víctimas de violencia sexual, prevención de violencia sexual y resolución de dudas sobre DDSSRR y Prevención de COVID-19, en el marco del proyecto: “Promoviendo la salud y los derechos sexuales y reproductivos de mujeres adultas, mujeres jóvenes, niñas adolescentes y mujeres trans, mayas, garífunas y mestizas en Guatemala**

### TÉRMINOS DE REFERENCIA

<b>Nombre de la consultoría</b>	<b>Creación de Chatbot para WhatsApp sobre atención a víctimas de violencia sexual, prevención de violencia sexual y resolución de dudas sobre DDSSRR y Prevención de COVID-19, en el marco del proyecto: “Promoviendo la salud y los derechos sexuales y reproductivos de mujeres adultas, mujeres jóvenes, niñas adolescentes y mujeres trans, mayas, garífunas y mestizas en Guatemala”</b>
<b>Cobertura geográfica</b>	Guatemala (país)
<b>Responsable del proyecto</b>	Organización Mujeres Transformando el Mundo

- **Antecedentes institucionales**

Mujeres Transformando el Mundo es una organización con un enfoque feminista, integrado por abogadas, trabajadoras sociales, psicólogas, comunicadoras y sociólogas, que ponemos nuestra experiencia y capacidades técnicas al servicio de la sociedad guatemalteca para la erradicación de la violencia contra las mujeres, quienes conforman el 51.5% de la población del país, a través del acompañamiento integral a ellas y sus familias.

La misión de MTM es impulsar el Litigio Estratégico, para reducir toda forma de violencia y discriminación que atentan contra la vida y la seguridad de niñas, adolescentes y mujeres adultas, contribuyendo así a la transición de su condición de víctimas a sujetas de derechos.

La visión es convertirse en un referente a nivel nacional para la aplicación del litigio estratégico con enfoque de género al atender a sobrevivientes de violencia



11 calle 17-57, zona 1, Ciudad de Guatemala /  
Tel: (502) 2221-3030

2a calle 1-08, Colonia Jardines de Xelajú,  
zona 7 de Quetzaltenango /  
Tel: (502) 7725-6835

[www.mujerestransformandoelmundo.com](http://www.mujerestransformandoelmundo.com)



mujeres  
transformando  
el mundo

en cualquiera de sus manifestaciones, especialmente violencia sexual y discriminación, asimismo promover iniciativas de ley y políticas públicas que contribuyan a erradicar la violencia en contra de las mujeres.

Con el fin de evitar que la violencia contra las niñas, adolescentes y mujeres se prolongue, MTM busca transformar el contexto social, aportando en la reducción de las condiciones de vulnerabilidad a través de conocimiento de los derechos humanos, sexuales y reproductivos y la sensibilización de funcionarios de instituciones vinculadas a la atención de este sector poblacional.

- **Justificación y propósito de la consultoría**

Desde el eje de Justicia de Género de la Fundación Oxfam Intermón se está ejecutando el programa: Promoviendo la salud y los derechos sexuales y reproductivos (SDSR) de mujeres adultas, mujeres jóvenes, niñas adolescentes y mujeres trans, mayas, garífunas y mestizas en Guatemala, financiado por la Embajada de Suecia y Oxfam en Guatemala.

El problema central ha identificado la vulneración de los derechos sexuales y reproductivos de mujeres, jóvenes y mujeres trans vinculada a violencia y discriminación, resultado del escaso acceso a la información, conocimientos, formación de las mujeres, jóvenes, adolescentes y mujeres trans, en particular indígenas y rurales, sobre su salud y derechos sexuales y reproductivos, que limita la demanda de los mismos.

De esa cuenta, resulta necesaria la existencia de una herramienta que facilite el acceso a respuestas para las preguntas más frecuentes en torno a los derechos sexuales y reproductivos; así como la asesoría para la denuncia de casos de violencia contra la mujer y violencia sexual.

Por lo anterior, se requiere la creación de un bot que brinde información a través de WhatsApp en relación a tres ejes: Atención y orientación a víctimas de violencia sexual, Derechos Sexuales Reproductivos, y debido al contexto actual, prevención del Covid-19.

El proyecto, que debe responder al objetivo: “las mujeres ejercen plenamente sus derechos sexuales y reproductivos en una sociedad libre de discriminación, de violencia de género y sexual”, está dirigido a adolescentes, jóvenes y mujeres adultas de todo el país, por lo que se requiere su traducción y adecuación cultural para la población maya.

Es indispensable la inclusión de espacios de discusión y análisis previo para la validación del contenido por parte de Mujeres Transformando el Mundo y OXFAM.

11 calle 17-57, zona 1, Ciudad de Guatemala /  
Tel: (502) 2221-3030

2a calle 1-08, Colonia Jardines de Xelajú,  
zona 7 de Quetzaltenango /  
Tel: (502) 7725-6835



## • Descripción del Proyecto

El programa “Promoviendo la salud y los derechos sexuales y reproductivos de mujeres y jóvenes en Guatemala”, con una duración de cuatro años, tiene como prioridad los 47 municipios de 10 departamentos de Guatemala, (San Marcos, Sololá, Chiquimula, El Quiché, Chimaltenango, Izabal, Guatemala, Huehuetenango, Baja Verapaz y Quetzaltenango).

El objetivo de cambio es que las niñas, adolescentes, jóvenes y mujeres adultas, indígenas, rurales y trans ejerzan plenamente sus derechos a la salud sexual y reproductiva en una sociedad libre de discriminación y de violencia de género y sexual.

### • Objetivos de la Consultoría

- Desarrollar un chatbot para la aplicación móvil de mensajería instantánea WhatsApp, con parrilla de respuestas automatizadas, una plataforma para el procesamiento de los datos demográficos de los usuarios
- Capacitar al equipo en el uso del chatbot y crear un folleto técnico de uso.
- Desarrollar una estrategia de campaña para el lanzamiento y promoción del chatbot que permita motivar el uso de la aplicación para resolver dudas de información y denuncia.

La información deberá tener la opción de proporcionarse en español e idiomas mayas, según el área de cobertura del proyecto (a convenir).

### • Resultados y productos de la Consultoría

La consultoría deberá facilitar los siguientes resultados, en el tiempo establecido.

Resultado	Productos
Creado un chatbot para atención a víctimas de violencia sexual, prevención de violencia sexual y resolución de dudas sobre DDSSRR y Prevención de COVID-19	Plan de trabajo y cronograma.
	Parrilla de preguntas frecuentes y respuestas automatizadas.
	Marco de referencia sobre leyes vinculadas a la temática, fuentes de consulta y datos clave para respuestas automatizadas.
Implementación del chatbot y medición de funcionamiento.	Capacitación de equipo que dará respuesta a preguntas que no estén automatizadas y sobre el uso de aplicación.



**mujeres,  
transformando  
el mundo**

	Traducción de plataforma a idiomas mayas, los cuales serán acordados, según prioridades de cobertura.
	Plataforma alterna que reciba y procese los datos demográficos de los usuarios del chatbot.
	Folleto técnico de uso de Chatbot
Estrategia para posicionar el uso del chatbot.	Línea gráfica que identifique la campaña y el estilo de la plataforma, acorde al grupo objetivo.
	Estrategia de medios de comunicación y de campaña.
	Copywriting y hashtags para redes sociales.

● **Perfil de Contratación:**

- Consultora/consultor profesional o equipo de consultores de la comunicación con amplios conocimientos y experiencia en desarrollo de herramientas digitales.
- Experiencia en desarrollo de campañas comunicacionales de tipo social y/o para el cambio de actitud con un enfoque de derechos, género y juventudes y el seguimiento de estas.
- Enfoque feminista y conocimiento sobre los derechos sexuales y derechos reproductivos. De no contar con esta experiencia, dentro del equipo de apoyo una o un integrante deberá tenerla.
- Conocimiento del marco jurídico y conceptual de los derechos internacionales y nacionales de las mujeres, mujeres indígenas población Trans y LGBTIQ, específicamente de derechos sexuales y derechos reproductivos.
- Conocimiento de la realidad nacional y local, con énfasis en la realidad de las niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres adultas y mujeres trans, mayas, garífunas y mestizas en Guatemala, principalmente sobre el Ejercicio de los Derechos Sexuales y Reproductivos.

● **Honorarios y Formas de pago**

	<b>Porcentaje</b>
Quince días después de haber iniciado el proyecto y tras la aprobación de plan de trabajo y cronograma	20%

udad de Guatemala /

2a calle 1-08, Colonia Jardines de Xelajú,  
zona 7 de Quetzaltenango /  
Tel: (502) 7725-6835



mujeres  
el

Tras aprobación de chatbot, capacitación de uso y folleto técnico	30%
Tras aprobación de Estrategia de comunicación para posicionar el uso del chatbot.	20%
Veinte días después de haber acompañado la implementación del chatbot	30%

NOTA: Todos los pagos se realizarán contra factura.

- **Duración:**

- La consultoría tendrá una duración de dos meses.
- Inicio de la Consultoría: A partir de la fecha de adjudicación.
- Finaliza la Consultoría: Tras entrega de productos finales.

- **Propiedad y uso de los productos**

- Se prohíbe expresamente la divulgación total o parcial de datos e información proporcionada por Mujeres Transformando el Mundo, sin previa aprobación.
- Los productos elaborados serán propiedad de Mujeres Transformando el Mundo y no podrán ser divulgados, reproducidos, comercializados o compartidos por ningún medio, sin la autorización previa y por escrito.

- **Condiciones de Contratación.**

Envío de propuestas:

- Las propuestas enviadas deberán identificarse bajo la referencia “Propuesta chatbot MTM” y deberán enviarse en formato electrónico (PDF), a más tardar el 15 de noviembre 2020 al correo [mujerestransformandoelmundo@gmail.com](mailto:mujerestransformandoelmundo@gmail.com), con atención a Paula Barrios.

Las propuestas deben incluir:

1. Propuesta Técnica:

- CV detallado del consultor o del equipo, incluyendo el rol y responsabilidades de cada integrante.
- Planificación de consultoría incluyendo cronograma de trabajo.



11 calle 17-57, zona 1, Ciudad de Guatemala /  
Tel: (502) 222-4830

2a calle 1-08, Colonia Jardines de Xelajú,  
zona 7 de Quetzaltenango /  
Tel: (502) 7725-6835



mujeres.  
transformando  
el mundo

Resumen de la experiencia del equipo consultor, anexos o links de experiencias relacionadas a la consultoría solicitada.

## 2. Propuesta Económica:

- Presupuesto detallado por producto.
- Se deberá contar con factura contable.
- RTU actualizado, DPI del consultor o del representante legal. En caso de tratarse de una empresa, se deberá sumar copia de patentes de comercio y sociedad, y datos de contacto.



11 calle 17-57, zona 1, Ciudad de Guatemala /  
Tel: (502) 2221-3030

2a calle 1-08, Colonia Jardines de Xelajú,  
zona 7 de Quetzaltenango /  
Tel: (502) 7725-6835

[www.mujerestransformandomundo.com](http://www.mujerestransformandomundo.com)