

**PERÚ**Ministerio
de Comercio Exterior
y TurismoSecretaría
GeneralOficina de
Comunicaciones y
Protocolo

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

1. ÓRGANO Y/O UNIDAD ORGÁNICA QUE REQUIERE EL SERVICIO

Oficina de Comunicaciones y Protocolo – OCOP

2. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de suscripción anual de analítica de redes sociales para el monitoreo diario de la comunidad digital y rendimiento de las publicaciones en las plataformas digitales – OCOP.

3. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación de este servicio permitirá poder contar con información de impacto en las publicaciones en tiempo real, así como contar con un histórico de crecimiento y rendimiento que beneficiará a la Oficina de Comunicaciones y Protocolo con data para la elaboración de estrategias y/o reportería que cumpla con las necesidades de la gestión a largo plazo.

4. VINCULACIÓN CON EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

Objetivo Estratégico: Garantizar el adecuado análisis y gestión de las plataformas digitales del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

Acción Estratégica: Con la contratación buscamos que la información obtenida con la plataforma sea más profunda, verídica y que facilite el análisis y manejo de información para la toma de decisiones en las estrategias plasmadas.

Meta 25: Gestión de la Oficina de Comunicaciones y Protocolo

Actividad Operativa: 004 Institucionalización.

5. ANTECEDENTES

Vemos la necesidad de contar con una contratación de una suscripción anual de analítica de redes sociales para el monitoreo diario de la comunidad digital y rendimiento de las publicaciones en las plataformas, que es una opción económica, dentro del espectro de proveedores, que cumple con las necesidades de monitorización de cada una de las redes sociales. Esta herramienta nos permite conocer el impacto y rendimiento de nuestras publicaciones, nos brinda información valiosa sobre los seguidores, ofrece monitorización de competidores, programación de contenidos, informes automatizados y la conectividad con las redes sociales que tiene Mincetur actualmente.

6. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo General:

Garantizar un adecuado seguimiento de rendimiento de las publicaciones de Mincetur, eso permitirá evaluar si los contenidos o mensaje emitidos logran impactar a más usuarios y/o medios digitales o tradicionales.

Objetivos específicos:

Garantizar el acceso a un amplio y diverso análisis de las plataformas sociales para respaldar las actividades de comunicación y protocolo del organismo.

**PERÚ****Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo****Secretaría
General****Oficina de
Comunicaciones y
Protocolo**

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

7. ALCANCE Y DESCRIPCION DEL SERVICIO A CONTRATAR

7.1 ACTIVIDADES

El proveedor deberá permitir una suscripción anual que permita la descarga de lo que se detalla a continuación:

- El contratista deberá contar con los permisos correspondientes para administrar y programar las publicaciones en diferentes plataformas de redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Youtube y TikTok desde una sola plataforma, un total de 6 perfiles (Redes Sociales).
- El contratista deberá permitir obtener los datos detallados sobre el rendimiento de las publicaciones, seguidores y campañas.
- La plataforma deberá contar con un módulo de **Analítica** permitiendo la medición de métricas y análisis en tiempo real para la evaluación de rendimiento de las redes sociales. Esto debe consignar el rastreo de los seguidores, interacciones, alcance, impresiones, engagement, entre otras, para medir la efectividad de las estrategias.
- La plataforma deberá realizar una Monitorización de Competidores, permitiendo realizar un seguimiento de las cuentas de la competencia para entender mejor su estrategia y comparar resultados.
- EL contratista deberá permitir la generación de informes y/o reportes, ofreciendo una herramienta para crear informes y/o reportes personalizados con los datos más relevantes, facilitando la presentación de resultados.
- La plataforma deberá ofrecer recomendaciones sobre el horario de publicación, qué contenido funciona mejor, según el seguimiento realizado a las publicaciones y en base a los resultados del algoritmo.

7.2 RECURSOS A SER PROVISTOS POR EL CONTRATISTA

El servicio se realizará a todo costo. El contratista asumirá la totalidad de los gastos en que se incurra para la ejecución del servicio, incluyendo todo gasto administrativo y operativos.

8. REQUISITOS DE CALIFICACIÓN

El proveedor deberá contar con el siguiente perfil:

Equipamiento estratégico:

- La empresa deberá contar con una plataforma digital para gestionar las redes sociales.

Experiencia del postor:

- El postor debe de tener experiencia en servicio de monitoreo diario en la comunidad digital y/o rendimiento de las publicaciones en las plataformas digitales.

**PERÚ**Ministerio
de Comercio Exterior
y TurismoSecretaría
GeneralOficina de
Comunicaciones y
Protocolo

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

9. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACION DEL SERVICIO

El lugar de la prestación del servicio se realizará en las instalaciones del proveedor. El plazo de prestación del servicio será de 12 meses, el cual iniciará con la activación de la suscripción del servicio

10. RESULTADOS ESPERADOS

El proveedor deberá enviar al correo electrónico vurquiaga@mincetur.gob.pe, jmelo@mincetur.gob.pe, servicios_ocop32@mincetur.gob.pe, servicios_ocop34@mincetur.gob.pe y servicios_ocop35@mincetur.gob.pe y servicios_ocop36@mincetur.gob.pe, la cuenta de acceso a la plataforma digital.

11. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El contratista es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado. En el caso que el contratista realice las actividades que se encuentre obligadas a realizar la Declaración Jurada de Intereses de acuerdo a lo señalado en el artículo 8 del Reglamento de la Ley 31227, la misma que ha sido aprobado mediante Resolución de Contraloría N° 162- 2021-CG, deberán presentar su declaración de inicio y cese, ello como requisito indispensable el cual debe formar parte de su entregable, para que pueda emitirse la conformidad del servicio correspondiente.

12. FORMA DE PAGO

El pago se realizará en una única (01) armada, de acuerdo al siguiente detalle:

- ✓ Único pago: equivalente al 100% del monto total contratado, previa activación de la cuenta de acceso a la plataforma digital y emisión de la conformidad del servicio.

13. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

La conformidad del servicio será otorgada por la Oficina de Comunicaciones y Protocolo (OCOP), el mismo que deberá supervisar y comprobar el cumplimiento de todo lo estipulado en el presente término de referencia.

14. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Toda la información proporcionada al proveedor del servicio, relativa al objeto principal del servicio, será tratada con estricta confidencialidad, por lo que queda obligado a no divulgar a terceros la información proporcionada por MINCETUR. El incumplimiento de este punto por parte del proveedor del servicio lo hará acreedor a las sanciones civiles y penales correspondientes. Esta obligación seguirá vigente incluso luego de la culminación del vínculo contractual.

15. PENALIDADES

Penalidad por mora en la ejecución de la prestación

En caso del retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad aplica una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad

se aplica automáticamente y se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- a) Para los plazos menores o iguales a sesenta (60) días calendario, para bienes, servicios en general, consultorías y obras: $F = 0.40$.
- b) Para plazos mayores a sesenta (60) días calendario:
 - b.1) para bienes, servicios en general y consultorías: $F=0.25$.

**PERÚ****Ministerio
de Comercio Exterior
y Turismo****Secretaría
General****Oficina de
Comunicaciones y
Protocolo**

*“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”*

b.2) Para obras: $F = 0.15$.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso.

16. OBLIGACIÓN ANTICORRUPCIÓN

EL CONTRATISTA, declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica, a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores, ofrecido, negociado o efectuado cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal con relación al contrato.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios y asesores.

Además, EL CONTRATISTA, se compromete a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

17. RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (1) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

VICTOR ANDRES URQUIAGA ARROYO

Director de la Oficina de Comunicaciones y Protocolo.