

## ANEXO N°02: FORMATO DE REQUERIMIENTO DE SERVICIOS – TÉRMINOS DE REFERENCIA

### REQUERIMIENTO DE SERVICIOS – TÉRMINOS DE REFERENCIA

#### 1. Datos Generales de la Contratación:

1.1. Denominación de la Contratación	Servicio de asistencia técnica en el diseño, ejecución y gestión de las redes sociales para implementación de las campañas digitales.
1.2. Área Usuaria (Unidad Orgánica)	Gerencia General
1.3. Meta Presupuestaria	0018
1.4. Actividad del POI	Acciones de Comunicación y Difusión AOlxxxxxxxxxx
1.5. Persona responsable del requerimiento su supervisión y seguimiento	Gerente General
1.6. Persona que otorgará la Conformidad	Gerente General

#### 2. Finalidad Pública

Este servicio tiene por finalidad contribuir a mejorar la calidad de las redes sociales del INAIGEM, creando contenido visualmente atractivo y comprensible que explique los avances y hallazgos científicos, ayudando a sensibilizar y educar a la sociedad sobre la importancia de los glaciares y ecosistemas de montaña. Con este servicio se busca además mantener a la comunidad informada sobre los proyectos, avances y logros del INAIGEM, así como obtener métricas de redes sociales que permitan conocer el compromiso de la audiencia para evaluar la efectividad de las estrategias de divulgación y hacer ajustes según sea necesario. Todo ello permitirá que el INAIGEM cumpla con su finalidad pública de fomentar y expandir la investigación científica y tecnológica en el ámbito de los glaciares y los ecosistemas de montaña, promoviendo su gestión sostenible en beneficio de las poblaciones que viven en o se benefician de dichos ecosistemas.

#### 3. Antecedentes:

Desde su creación, el INAIGEM ha desarrollado una estrategia de comunicación enfocada en la divulgación y difusión de los resultados de sus investigaciones. Para ello, se han empleado diversos canales de comunicación, como la página web institucional, las redes sociales, el repositorio, la participación en ferias, la organización de eventos y conferencias, entre otros.

En cuanto a la difusión en las redes sociales, el INAIGEM tiene una presencia digital moderada, logrado aumentar la comprensión y conciencia sobre la importancia de los

glaciares y los ecosistemas de montaña. Sin embargo, en la actualidad solo se cuenta con una persona dedicada a todos los temas relacionados a la Comunicación y Gestión Institucional, por lo que se requiere contar con un servicio especializado en el tema, para elaborar estrategias especializadas y adecuadas para cada tipo de red social, buscando llegar a audiencias más amplias y diversificar las publicaciones realizadas en las redes, esto para mejorar la interacción de INAIGEM con los usuarios y mejorar el alcance de los hallazgos de nuestro trabajo de investigación.

#### 4. Objetivos de la Contratación

##### 4.1. Objetivo General:

Contratar el servicio de asistencia técnica en el diseño, ejecución y gestión de las redes sociales para implementación de las campañas digitales, responsable de la gestión de las redes sociales del INAIGEM para mejorar el alcance de nuestro trabajo.

##### 4.2. Objetivo(s) Específico(s):

- a. Diseñar y ejecutar campañas en redes sociales generando contenido adecuado para cada red social identificada para la institución.
- b. Analizar métricas de redes sociales para medir el rendimiento y realizar ajustes según sea necesario.
- c. Analizar crisis pasadas en temas de comunicación y difusión y sus resoluciones para identificar lecciones aprendidas y mejorar la preparación para situaciones similares en el futuro.

#### 5. Características y condiciones del servicio a contratar

##### 5.1. Descripción y cantidad del servicio a contratar

Descripción	Cantidad
<p><b>Contratar el servicio de asistencia técnica en el diseño, Ejecución y gestión de las redes sociales para implementación de las campañas digitales</b></p> <p>El servicio pretende mejorar la presencia de la institución en redes sociales, así como identificar las oportunidades de mejora para cada red social identificada.</p>	1

##### 5.2. Actividades y procedimiento

**Se plantean las siguientes actividades y procedimientos a ser realizadas por el servicio para el cumplimiento del mismo.**

A continuación, se detalla las actividades que se deben de realizar para el cumplimiento del servicio, considerando que existen actividades ordinarias que se desarrollan frecuentemente, y las extraordinarias que se desarrollan dependiendo de la necesidad institucional.

- Crear contenido relevante y atractivo que destaque los logros, proyectos y programas de la institución; a través de publicaciones informativas, imágenes y videos que sean compatibles en redes sociales.

- Crear un calendario de publicaciones para mantener una presencia constante en redes sociales.
- Responder a preguntas y comentarios en las redes sociales de manera oportuna y amigable.
- Crear campañas en línea para promover eventos, talleres o programas de la institución a través de las redes sociales.
- Analizar el alcance, el compromiso y el impacto de las publicaciones, a través de encuestas, cuestionarios o preguntas para involucrar a la comunidad.
- Abordar cualquier problema o malentendido en redes sociales de manera inmediata y profesional, a través de soluciones o aclaraciones de manera transparente y constructiva.
- Coordinar con equipo interno (DL y OD) y externo (entidades involucradas) en la organización de eventos que participa el INAIGEM.
- Cobertura de eventos institucionales.
- Asesoría en temas de comunicación interna y externa.
- Otras que asigne el área de comunicaciones del INAIGEM.

### 5.3. Entregables o actividades o componentes

N°	Entregable	Plazos
1	<p><b>1er Entregable:</b> Informe de las actividades desarrolladas, de acuerdo a la siguiente estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación</li> <li>● Principales actividades desarrolladas</li> <li>● Resultados (incluyendo métricas de evaluación de desempeño)</li> <li>● Otras actividades desarrolladas (actividades puntuales)</li> <li>● Recomendaciones</li> <li>● Anexos (Se recomienda el enlace a carpeta de documentos generados y fotos de los principales materiales)</li> </ul>	Hasta 30 días después de notificada la orden de servicio
2	<p><b>2do Entregable:</b> Informe de las actividades desarrolladas, de acuerdo a la siguiente estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación</li> <li>● Principales actividades desarrolladas</li> <li>● Resultados (incluyendo métricas de evaluación de desempeño)</li> <li>● Otras actividades desarrolladas (actividades puntuales)</li> <li>● Recomendaciones</li> <li>● Anexos (Se recomienda el enlace a carpeta de documentos generados y fotos de los principales materiales)</li> </ul>	Hasta 60 días después de notificada la orden de servicio

3	<p><b>3er Entregable:</b> Informe de las actividades desarrolladas, de acuerdo a la siguiente estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación</li> <li>● Principales actividades desarrolladas</li> <li>● Resultados (incluyendo métricas de evaluación de desempeño)</li> <li>● Otras actividades desarrolladas (actividades puntuales)</li> <li>● Recomendaciones</li> <li>● Anexos (Se recomienda el enlace a carpeta de documentos generados y fotos de los principales materiales)</li> </ul>	Hasta 90 días después de notificada la orden de servicio
4	<p><b>4to Entregable:</b> Informe de las actividades desarrolladas, de acuerdo a la siguiente estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación</li> <li>● Principales actividades desarrolladas</li> <li>● Resultados (incluyendo métricas de evaluación de desempeño)</li> <li>● Otras actividades desarrolladas (actividades puntuales)</li> <li>● Recomendaciones</li> <li>● Anexos (Se recomienda el enlace a carpeta de documentos generados y fotos de los principales materiales)</li> </ul>	Hasta 120 días después de notificada la orden de servicio
5	<p><b>5to Entregable:</b> Informe de las actividades desarrolladas, de acuerdo a la siguiente estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación</li> <li>● Principales actividades desarrolladas</li> <li>● Resultados (incluyendo métricas de evaluación de desempeño)</li> <li>● Otras actividades desarrolladas (actividades puntuales)</li> <li>● Recomendaciones</li> <li>● Anexos (Se recomienda el enlace a carpeta de documentos generados y fotos de los principales materiales)</li> </ul>	Hasta 150 días después de notificada la orden de servicio
6	<p><b>6to Entregable:</b> Informe de las actividades desarrolladas, de acuerdo a la siguiente estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación</li> <li>● Principales actividades desarrolladas</li> </ul>	Hasta 180 días después de notificada la orden de servicio

- |  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>● Resultados (incluyendo métricas de evaluación de desempeño)</li><li>● Otras actividades desarrolladas (actividades puntuales)</li><li>● Recomendaciones</li><li>● Anexos (Se recomienda el enlace a carpeta de documentos generados y fotos de los principales materiales)</li></ul> |  |
|--|--|--|

#### 5.4. Lugar y plazo de la prestación del Servicio

5.4.1. **Lugar:** El servicio se desarrollará en la sede central del INAIGEM, ubicado en Av. Centenario 2656 - Sector Palmira, Independencia, Áncash.

5.4.2. **Plazo:** El servicio será implementado en un plazo máximo de 180 (ciento ochenta) días calendario, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio, según se detalla en la tabla del punto 5.3.

#### 5.5. Resultados esperados (entregables)

Cada entregable, con todos los soportes requeridos por la administración del INAIGEM, serán enviados a través de la nueva plataforma Mesa de Partes Virtual del INAIGEM ubicada en <https://mpve.inaigem.gob.pe/> o al correo [mesadepartesvirtual@inaigem.gob.pe](mailto:mesadepartesvirtual@inaigem.gob.pe).

Los entregables serán presentados en versión digital tanto en PDF como en Word. El documento en versión en PDF deberá estar foliado y firmado en cada página, junto con todos los documentos señalados en la orden de servicio.

El contenido de cada entregable se detalla en el ítem 5.3. El área usuaria es el responsable de revisar y dar conformidad a cada entregable, para el correspondiente trámite del pago.

### 6. Requisitos y recursos del proveedor

#### 6.1. Requisitos del proveedor

El proveedor, **deberá de dedicarse al rubro** de prestación de servicios iguales o similares al requerido.

- Registro Único de Contribuyentes (**RUC**) habilitado.
- Código de Cuenta interbancario (**CCI**) registrado y vinculado a su número de RUC.
- Registro Nacional de Proveedores (**RNP**) vigente, en el capítulo de Servicios (Se excluye en el caso que el valor del servicio sea menor o igual a 1 UIT).

#### 6.2. Perfil del proveedor

##### 6.2.1. Nivel de formación

- Bachiller o Licenciado en Comunicación, Marketing, Periodismo, Diseño Gráfico o carreras afines.

#### 6.2.2. **Cursos y/o conocimientos:**

- Curso o especialización en publicidad digital
- Curso o especialización en Marketing Digital
- Curso o especialización en Community Manager
- Curso o especialización en programas de edición y diseño como, por ejemplo: Photoshop Illustrator, Premiere, After Effects, entre otros.

#### 6.2.3. **Experiencia:**

- Experiencia general en sector público y/o privado no menor a 5 años.
- Experiencia específica en el manejo de redes sociales institucionales no menor a 2 años.

Se debe solicitar que la experiencia sea acreditada mediante: Contratos, certificados, constancias de trabajo u otros documentos que demuestren el tiempo de experiencia requerida.

### 6.3. **Recursos a ser provistos por el proveedor**

#### 6.3.1. **Materiales, equipos e instalaciones o infraestructura**

Durante la prestación del servicio, el proveedor se encargará de suministrar los insumos que requiera para el desempeño de sus actividades como: Laptop, sistemas informáticos, software, etc.

## 7. **Consideraciones para la ejecución de la prestación**

### 7.1. **Obligaciones del Proveedor**

El Proveedor es el responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, ya sea directamente o a través de su personal, debiendo responder por el servicio brindado.

### 7.2. **Recursos y facilidades a ser provistos por el INAIGEM**

7.2.1. Mobiliario de trabajo (Sillas y mesa), Servicios (Internet, energía eléctrica, servicios higiénicos), solo aplica para el desarrollo del servicio presencial.

#### 7.2.2. **Equipos especializados**

De ser necesario y contar con ellos, la institución proveerá de equipos afines al servicio, para el cumplimiento idóneo de sus funciones.

## 8. **Adelantos**

El INAIGEM, **no otorga adelantos** o parte de pago por servicios que no sean efectivamente realizados.

## 9. **Conformidad de la prestación del servicio**

La conformidad de la prestación del servicio, la otorga el área usuaria, de acuerdo al formato previsto para tal fin, sin embargo, ello no enerva el derecho a reclamar posteriormente por vicios ocultos.

## 10. Forma de pago.

El pago se realizará en 6 armadas y después de ejecutado el servicio y otorgada su conformidad, salvo que, por razones de mercado, el pago sea condición para la prestación del servicio.

Entregable	Pago
<b>1er Entregable:</b> Informe de actividades	16.67%
<b>2do Entregable:</b> Informe de actividades	16.67%
<b>3er Entregable:</b> Informe de actividades	16.67%
<b>4to Entregable:</b> Informe de actividades	16.67%
<b>5to Entregable:</b> Informe de actividades	16.67%
<b>6to Entregable:</b> Informe de actividades	16.67%

## 11. Penalidades aplicables.

En caso de retraso injustificado del proveedor en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula 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:

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

## 12. Confidencialidad.

Al ser el INAIGEM, una entidad dedicada a la Investigación, el proveedor se obliga a guardar la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que se tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando expresamente prohibido revelar dicha información a terceros.

## 13. Propiedad intelectual

El INAIGEM, tendrá todos los derechos de propiedad intelectual incluidos, sin limitación, las patentes, derechos de autor, nombres comerciales y marcas registradas respecto a los productos o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubieren creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.

*A solicitud de la Entidad, el consultor tomará todas las medidas necesarias, y en general, asistirá a la Entidad para obtener esos derechos.*

#### **14. Responsabilidad por vicios ocultos**

El plazo máximo de responsabilidad del proveedor por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos de los servicios prestados es de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada

#### **15. Clausula Única: Anticorrupción:**

Con la elaboración y notificación de la Orden de servicio se formaliza el vínculo contractual, para lo cual se incluirá el siguiente texto:

*“Con la notificación de la presente, El Proveedor, declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, haber negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.*

*EL Proveedor, 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.*

*EL Proveedor, se Compromete a: (i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y (ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.*

*El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, da el derecho al INAIGEM a resolver automáticamente y de pleno derecho el contrato, bastando para tal efecto que se remita una comunicación informando que se ha producido dicha resolución, sin perjuicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar”.*