



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de apoyo y seguimiento en redes sociales

2. FINALIDAD PÚBLICA

El presente servicio busca poder contar con reportes de las moderación y atenciones de consultas en las cuentas institucionales en redes sociales con estadísticas y cuadros que permitan analizar y tomar decisiones sobre las estrategias de comunicación realizar a través de estos canales lo cual permite poder mantener informado a nuestros usuarios obre los productos y servicios que RENIEC les brinda, considerando la coyuntura actual en esta etapa de crisis ocasionada por la pandemia, para lo cual es necesario contar con un especialista en la gestión y monitoreo en redes sociales. Esto beneficiara la imagen de RENIEC como institución y las mejoras para la atención de los ciudadanos.

3. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

El RENIEC, a través de la Subgerencia de Prensa y Comunicaciones dela Gerencia de Imagen Institucional, requiere seleccionar a una persona natural que preste el servicio de apoyo y seguimiento en redes sociales en el marco del cumplimiento del Plan operativo Institucional de acuerdo a los términos de referencia que se detallan en el presente documento.

Objetivo General:

El presente servicio permitirá poder contar con reportes de las moderación y atenciones de consultas en las cuentas institucionales en redes sociales con estadísticas y cuadros que permitan analizar y tomar decisiones sobre las estrategias de comunicación a realizar a través de estos canales.

Objetivo específico:

Reforzar la imagen de RENIEC como institución pública que identifica a los ciudadanos y que brinda servicios de calidad, pensados en las necesidades del público usuario.

ACTIVIDAD DEL POI:

No programado.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Durante el plazo de ejecución del servicio el prestador de servicios deberá desarrollar las siguientes actividades dirigidas al personal de RENIEC, enmarcadas en cumplimiento del presente documento, de acuerdo con el siguiente detalle.

4.1. ACTIVIDADES

- Elaboración de reportes por periodo cada 30 días de monitoreo y atención de consultas en las cuentas institucionales en redes sociales incluyendo cuadros estadísticos, gráficos y otros que solicite el área usuaria.



- Realización de un mínimo de mil quinientos (1500) atenciones de consultas en las cuentas institucionales en redes sociales durante el periodo del servicio (60 días).

5. REQUERIMIENTO PARA EL PROVEEDOR

Perfil del Proveedor

Formación Académica:

- Bachiller en Ingeniería Económica, Administración de Empresas o carreras afines.

Capacitación:

- Microsoft Office a nivel avanzado y Administración de Proyectos & Diseño de Procesos con un total de 200 horas académicas.

Experiencia general:

- Experiencia general mínimo dos (02) años en entidades públicas o privadas.

Experiencia específica:

- Experiencia en atención al Cliente a través de Call center o Redes Sociales con un mínimo de nueve (09) meses.

Otros requisitos:

- Declaración Jurada de no estar inhabilitado para contratar con el estado.
- Contar con RUC - vigente (adjuntar ficha ruc).
- Copia de registro nacional de proveedores RNP - vigente.
- Contar con recibo por honorarios profesionales de preferencia electrónico).
- DNI

Nota: La persona natural deberá acreditar la formación académica, experiencia y otros requisitos mediante copia simple de constancia, certificado, orden de servicio u otro documento al momento de la presentación de su propuesta.

6. ENTREGABLES DEL SERVICIO

Como parte de las actividades del servicio, definidas en el punto 4, los contratistas deberán elaborar y presentar dos (02) entregables según el detalle que a continuación se indica:

Primer entregable: Un (1) Informe de actividades, en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio, dicho informe deberá contener:

- Reporte de los primeros treinta días del servicio, de monitoreo y atención de consultas mínimo de 750 consultas en las cuentas institucionales en redes sociales incluyendo cuadros estadísticos, gráficos y otros que solicite el área usuaria.



Segundo entregable: Un (1) Informe de actividades, en un plazo máximo de sesenta (60) días calendarios, contados a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio, dicho informe deberá contener:

- Reporte de los segundos 30 días de monitoreo y atención de consultas en las cuentas institucionales en redes sociales incluyendo cuadros estadísticos, gráficos y otros que solicite el área usuaria, correspondiente al segundo entregable.
El reporte de atención debe contener mínimo 750 consultas, realizadas a través de las cuentas institucionales en redes sociales.

7. LUGAR Y PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Lugar

El servicio se desarrollará en las instalaciones del proveedor y mantendrá constante comunicación y coordinación de manera virtual sobre las actividades a realizar. Los informes se entregarán en versión digital a nombre de la Subgerencia de Prensa y Comunicaciones vía correo electrónico institucional que el Subgerente designará u otro medio para compartir archivos y a través de la Mesa de Partes Virtual en el siguiente enlace: <https://apps.reniec.gob.pe/MesaPartesVirtual/> a nombre de la Gerencia de Imagen Institucional.

Plazo

El plazo del servicio es de 60 días calendario el cual se inicia a partir del día siguiente de notificada la orden de servicio.

El plazo se desarrollará de acuerdo al cuadro que detalla la entrega de los productos:

Ítem	Actividades	Responsable	Plazo
1	1er Entregable	Proveedor	Como plazo máximo dentro de los primeros treinta (30) días calendario contados a partir de la notificación de la orden de servicio.
2	2do. Entregable	Proveedor	Como plazo máximo dentro de los sesenta (60) días calendario contados a partir de la notificación de la orden de servicio.

Importante: En el supuesto que la fecha de entrega recaiga en día sábado, domingo o feriado, la entrega se realizará el primer día útil siguiente.

8. CONFIDENCIALIDAD

Toda información del RENIEC a que tenga acceso el proveedor así como su personal, es estrictamente confidencial. El proveedor y su personal deben comprometerse a mantener las reservas del caso y no transmitirla a ninguna persona (natural o jurídica) sin la autorización expresa y por escrito del RENIEC.



Sobre la inobservancia del párrafo anterior, esta se entenderá como un incumplimiento que no puede ser revertido, por lo que se procederá a la resolución del contrato, bastando para ello una comunicación notarial (artículo 165° del Reglamento).

9. FORMA DE PAGO

El pago se realizará dentro de los diez (10) días calendario, siguientes al otorgamiento de la conformidad respectiva por cada presentación de los entregables señalados en el cuadro del numeral 7, en concordancia al artículo 171° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, modificado mediante Decreto Supremo N°168-2020-EF. El pago se realizará según el siguiente detalle:

- El 50% luego de dada la conformidad del Primer entregable.
- El otro 50% luego de dada la conformidad del Segundo entregable

10. PENALIDADES APLICABLES

Penalidades por mora: Se aplicará al proveedor la penalidad establecida en el artículo 162° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

11. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

De acuerdo al artículo 40° de la Ley de Contrataciones del Estado y artículo 173° de su Reglamento, el contratista es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de un (1) año contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

12. CONFORMIDAD

La conformidad del servicio será emitida por la Sub Gerencia de Prensa y Comunicaciones de la Gerencia de Imagen Institucional, quien verificará el cumplimiento del servicio de acuerdo a lo solicitado en los presentes términos de referencia, en concordancia al artículo 168° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, modificado mediante Decreto Supremo N°168-2020-EF.

La conformidad se emitirá en un plazo máximo de 7 días de producida la recepción.

De existir observaciones, estas serán comunicadas al proveedor otorgándole un plazo para subsanar no menor de 2 ni mayor de 8 días. Subsanadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.

13. PROTOCOLO SANITARIO

El contratista o proveedor cuando por necesidad y/o coordinación con el área usuaria tuviera que apersonarse a la Institución debe cumplir los protocolos sanitarios establecidos como se detalla:



El personal del contratista deberá contar con los implementos de protección necesarios para prevenir el contagio del COVID-19 (mascarilla, guantes de protección, pañuelos desechables, alcohol, otros de acuerdo a las disposiciones del sector salud), bajo costo y responsabilidad del contratista; implementos que deberán ser continuamente reemplazados, garantizándose el uso adecuado de los mismos (en forma y estado), con el fin de salvaguardar la salud del personal a cargo de la ejecución del servicio

El contratista deberá cumplir con las disposiciones establecidas en la Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los Trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19" y sus modificatorias, así como, con los protocolos sanitarios y demás disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes, que resulten aplicables a la presente contratación, bajo costo y responsabilidad del contratista, con el fin de salvaguardar la salud del personal a cargo de la ejecución del servicio y cuando por necesidad de coordinación se apersona a la institución.

