

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIOS DE MARKETING DIGITAL, GESTIÓN DE MEDIOS Y POSICIONAMIENTO DE MARCA PARA EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO HACIA SUS CONTRIBUYENTES ACTUALES Y POTENCIALES DEL SERVICIO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y NO TRIBUTARIA EN LA PROVINCIA DE CHICLAYO.

I. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Contratación del servicio de marketing digital, gestión de medios y posicionamiento de marca para el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo hacia sus contribuyentes actuales y potenciales del servicio de recaudación tributaria y no tributaria de la provincia de Chiclayo.

II. FINALIDAD PÚBLICA

El presente proceso buscar mejorar el nivel de posicionamiento de la entidad, promoviendo la cultura tributaria, a través de la elaboración piezas gráficas audiovisuales y la administración de redes sociales; todo ello en busca del fortalecimiento de la comunicación y difusión de nuestros servicios tecnológicos, beneficios tributarios y no tributarios, para mejorar los índices de recaudación, visitas de la página web y fan page del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo.

Asimismo, buscar mejorar los niveles de comunicación interna y externa con los contribuyentes grupos de intereses, con la finalidad de generar impacto en la prestación del servicio público, respetando el Manual de Identidad Corporativa.

III. ANTECEDENTES

El Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo a la fecha posee perfiles en redes sociales: Fan Page, Instagram y Canal YouTube; y como medio de comunicación contamos con nuestra página web, en la cual se ha desarrollado una oficina de atención virtual, con la finalidad de llegar a más contribuyentes y poder atenderlos de manera virtual y remota producto de la emergencia sanitaria por la presencia de la Covid-19 en nuestro país.

Que mediante Acuerdo Municipal N° 084-2020-MPCH/A de fecha 23 de diciembre del 2020, se aprobó por unanimidad el cambio de razón social del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo-CGT, por el de SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE CHICLAYO - SATCH.

Que el cambio de razón social motivó a que en el mes de febrero del presente año se requiera el servicio de diseño y construcción de la marca SATCH (logo institucional), logo que fue aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 01-024-000000033 de fecha 26 de febrero del 2021 y dispuso su cumplimiento e implementación en los formatos y elementos institucionales.

Que con Informe N° 04-010-000000246-2020 de fecha 27.04.2021 se expone la problemática del COVID-19 y su impacto en la recaudación, problemática que exige al SATCH la implementación de mecanismos de comunicación externa con los contribuyentes y/o administrados que son el público objetivo de nuestra gestión recaudadora, e incentivar el pago oportuno a través de los distintos canales de atención.



IV. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Objetivo General

Desarrollar la cultura tributaria en los contribuyentes y administrados de Chiclayo generando impacto en el procedimiento de recaudación tributaria y no tributaria.

Objetivo Especifico

Fortalecer la comunicación interna y externa, incentivando al contribuyente al pago oportuno de sus impuestos, a través del desarrollo de la identidad visual corporativa del SATCH, en la elaboración piezas gráficas audiovisuales y la administración de las redes sociales, incentivando el pago oportuno de las obligaciones tributarias y no tributarias.

V. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El alcance del presente servicio se define por las actividades y productos especificados en éstos términos de referencia y los resultados a lograr en concordancia el Plan de Trabajo presentado por la persona natural y/o jurídica en concordancia con el Manual de Organización y Funciones del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, cumpliendo las siguientes actividades:

1. Desarrollo audiovisual y administración de redes sociales, conforme el manual de identidad del SATCH.
2. Soporte de contenidos para redes sociales, desarrollo y programación de pauta, conforme el manual de identidad del SATCH.
3. Elaboración hasta 20 piezas gráficas para impresión de las campañas del SATCH mensual, debiendo regirse al manual de identidad.
4. Creación de diseños de artes publicitarios, tanto para medios tradicionales, manejo de redes sociales del SATCH.
5. Desarrollo de sesiones de fotos, videos corporativos animados y videos motivadores en calidad full HD.
6. Administración del Fan page y seguimiento métricas de las campañas.
7. Grabar enlaces en vivo, y/o entrevistas para ser publicados en las redes.
8. Disponibilidad inmediata para acercarse a la institución las veces que se indique, con comunicación de 24 horas de anticipación.
9. Se deberá incluir el costo de la pauta publicitaria en redes sociales (cuyo importe es S/ 500.00).
10. Presentación de clipping: Este informe debe contener los siguientes datos: fecha de publicación, nombre del medio de comunicación, programa o sección, título o titular de la nota, valorización, alcance o lectoría y link de descarga de cada contenido gestionado. El clipping deberá presentarse al término del periodo de difusión de cada actividad.
11. El proveedor actuará como la Agencia de Relaciones Públicas del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo para el desarrollo de sus funciones durante la ejecución del servicio. Asimismo, en ningún momento publicitará su propia compañía o la de sus clientes.

VI. REGLAMENTOS TÉCNICOS

1. El proveedor actuará de acuerdo con la política del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo como entidad pública, teniendo un comportamiento imparcial y transparente hacia terceros.



Imagen Institucional

2. El proveedor cumplirá con las disposiciones establecidas en el Manual de Identidad Corporativa del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo.
3. El proveedor asignará a un personal para las coordinaciones con el profesional de imagen de la Gerencia General con el cual deberá de mantener una comunicación fluida.

VII. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL

11.1 Del proveedor:

- **Persona Jurídica:**

Acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 80,000.00 (ochenta mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (08) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. No tener impedimento o incompatibilidad para prestar servicios al Estado.

Se consideran servicios similares a: Servicio desarrollados en el rubro de relaciones públicas y/o periodismo y/o gestión de medios, estrategias y/o campañas de comunicación y/o monitoreo de noticias y/o monitoreo de medios de comunicación para el sector público y/o privado y/o asesoría en comunicaciones.

Acreditación: La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de: (i) contratos u órdenes de servicios, (ii) conformidad o constancia de prestación, o (iii) comprobantes de pago, y en cualquiera de los casos debe adjuntar su voucher de depósito de cancelación o nota de abono o reporte de estado de cuenta o constancia de detracción. El documento presentado debe acreditar fehacientemente el pago.

- **Persona Natural:**

Acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 80,000.00 (ochenta mil con 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (08) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda. La experiencia se cuenta desde el grado de bachiller. No tener impedimento o incompatibilidad para prestar servicios al Estado.

Se consideran servicios similares a: Servicio desarrollados en el rubro de relaciones públicas y/o periodismo y/o gestión de medios, estrategias y/o campañas de comunicación y/o monitoreo de noticias y/o monitoreo de medios de comunicación para el sector público y/o privado y/o asesoría en comunicaciones.

Acreditación: La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de: (i) contratos u ordenes de servicios, (ii) conformidad o constancia de prestación, o (iii) comprobantes de pago, y en cualquiera de los casos debe adjuntar su voucher de depósito de cancelación o nota de abono o reporte de estado de cuenta o constancia de detracción. El documento presentado debe acreditar fehacientemente el pago.



11.2 Del personal:

• **Coordinador:**

- ✓ Bachiller en Periodismo o Ciencias de la Comunicación o Ciencias Políticas o marketing o administración de empresas.
- ✓ Experiencia mínima de 02 años en funciones con el cargo mínimo de coordinador de comunicaciones y/o coordinador de marketing y/o coordinador de publicidad y/o coordinador/a de prensa y/o coordinador de sección y/o coordinador de redacción y/o productor/a periodístico y/o jefe de prensa y/o director periodístico y/o coordinador/a de relaciones públicas y/o coordinador/a proyectos de comunicaciones.

• **Especialista en marketing digital:**

- ✓ Bachiller en Periodismo o Ciencias de la Comunicación o Ciencias Políticas.
- ✓ Experiencia mínima de 04 años en funciones con el cargo de periodista y/o corresponsales y/o reportero/a, productor/a periodístico y/o Relacionista público y/o redactor y/o especialista en marketing digital y/o diseñador gráfico para el sector público o privado. Estudios de marketing.

Acreditación:

- El grado de bachiller y/o licenciado y/o técnico será verificado por el comité de selección, según corresponda, en el Registro Nacional de Grados Académicos y Títulos Profesionales en el portal web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU a través del siguiente link: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/> o en el Registro Nacional de Certificados, Grados y Títulos a cargo del Ministerio de Educación a través del siguiente link : <http://www.titulosinstitutos.pe/>, según corresponda. En caso grado de bachiller y/o licenciado y/o técnico no se encuentre inscrito en el referido registro, el postor debe presentar la copia del diploma respectivo a fin de acreditar la formación académica requerida.
- La experiencia del personal clave se acreditará con cualquiera de los siguientes documentos: (i) copia simple de contratos y su respectiva conformidad o (ii) constancias o (iii) certificados o (iv) cualquier otra documentación que, de manera fehaciente demuestre la experiencia del personal propuesto.

VIII. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El plazo de ejecución del servicio será hasta 120 días calendarios o hasta el 30 de Diciembre, contado a partir del día siguiente de la notificación de la Orden de servicio y/o suscripción del contrato.

ENTREGABLES	FECHA DE ENTREGA
1º: Presentar informe al término del primer mes de servicio, debidamente sustentado, videos en CD y piezas graficas editables en Corell DRAW - 18, administración de redes sociales, cifras métricas por semana.	A los 30 días calendarios contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.



Imagen Institucional

ENTREGABLES	FECHA DE ENTREGA
2°: Presentar informe al término del segundo mes de servicio, debidamente sustentado, videos en CD y piezas graficas editables en Corell DRAW -18, administración de redes sociales, cifras métricas por semana.	A los 60 días calendarios contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato
3°: Presentar informe al término del segundo mes de servicio, debidamente sustentado, videos en CD y piezas graficas editables en Corell DRAW -18, administración de redes sociales, cifras métricas por semana.	A los 90 días calendarios contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.
4°: Presentar informe al término del segundo mes de servicio, debidamente sustentado, videos en CD y piezas graficas editables en Corell DRAW -18, administración de redes sociales, cifras métricas por semana.	Hasta los 120 días calendarios contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato.

De existir alguna observación en cada producto entregado), el proveedor tendrá como máximo hasta 02 días calendario para el levantamiento de estas, contados a partir del día siguiente de su notificación a través de correo electrónico o medio físico, el cual será enviado por el área usuaria dentro de los 05 días calendario de haber recibido el producto por el área usuaria. Los entregables deberán ser presentados por correo electrónico eriojas@satch.gob.pe; sflores@satch.gob.pe; y fregalado@satch.gob.pe;

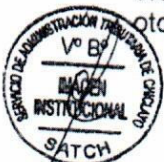
IX. FORMA DE PAGO

El pago se realizará de forma mensual, posterior a la recepción del entregable, previa conformidad del profesional responsable de Imagen Institucional o de la Gerencia General:

N°	DESCRIPCION	PAGO
1	Conformidad al entregable N° 01 del primer mes de servicio emitido por el profesional de Imagen Institucional.	1er pago
2	Conformidad al entregable N° 02 del segundo mes de servicio emitido por el profesional de Imagen Institucional.	2do pago
3	Conformidad al entregable N° 03 del tercer mes de servicio emitido por el profesional de Imagen Institucional.	3er pago
4	Conformidad al entregable N° 04 del cuarto mes de servicio emitido por el profesional de Imagen Institucional.	4to pago

X. RESPONSABILIDAD 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 (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.



XI. RESPONSABILIDAD POR LA ASIGNACION DE BIENES

En virtud de lo dispuesto en los artículos 11° y 18° de la Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales, en aquellos casos en los cuales para el cumplimiento de la prestación, la Entidad asigne al Contratista algún bien mueble o inmueble, éste será responsable del buen uso y conservación de los mismos de lo contrario, responderá por su deterioro o pérdida, debiendo proceder con su reposición dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

XII. PENALIDADES

Penalidad por demora en la ejecución de la prestación del servicio:

En caso de retraso injustificado en la ejecución de la prestación objeto de la orden de servicio, la Entidad aplicará al proveedor una penalidad por cada día de atraso, hasta por un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto total de la orden de servicio vigente o, de ser el caso del tiempo que debió ejecutarse. Esta será deducida de los pagos a realizarse.

La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo de días}}$$

Dónde:

F = 0.25 para plazos mayores a sesenta (60) días

F = 0.40 para plazos menores o iguales a sesenta (60) días

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda a la orden de servicio o ítem que debió ejecutarse o, en caso que estos involucren obligaciones de ejecución periódica a la presentación parcial que fuera materia de retraso.

La justificación de un retraso podrá ser considerada previa evaluación de la acreditación objetiva y fehacientemente por parte del proveedor, sustentando que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

XIII. OTRAS PENALIDADES

No corresponde.

XIV. DISPOSICIONES DE CONFIDENCIALIDAD

El proveedor se obliga a mantener y guardar estricta reserva y absoluta confidencialidad de todos los documentos e informaciones del SATCH a los que tenga acceso en la ejecución del servicio. Se entiende que la obligación asumida por el proveedor está referida no sólo a los documentos e informaciones señalados como confidenciales, sino a todos los documentos e informaciones que en razón del presente servicio o vinculado con la ejecución del mismo, puedan ser conocidos a través del proveedor.

XV. CLAUSULA DE ANTICORRUPCIÓN

El proveedor 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,



Imagen Institucional

apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, 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 o a través de sus socios, accionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Además, 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.

