



## TERMINO DE REFERENCIA N° TDR-011885-2026-MIDAGRI-AGROMERCADO/DOM

### 1. ÁREA USUARIA

DIRECCIÓN DE OPORTUNIDADES DE MERCADO

### 2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Procesamiento de información, para la implementación y validación y configuración de procesos comerciales en el sistema CRM.

### 3. FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN

Contribuir a la implementación de la plataforma CRM para fortalecer la articulación comercial, orientada a la gestión de la cartera de clientes y gestión de oportunidades de mercado en beneficio de los pequeños y medianos productores agrarios, con énfasis en la agricultura familiar, en concordancia con los roles y funciones de la Dirección de Oportunidades de Mercado.

### 4. ACTIVIDADES

#### 4.1. Validación de procesos comerciales (pipelines)

- Coordinar con las áreas usuarias (Dirección de Promoción y Articulación Comercial, Dirección de Oportunidades de Mercado, Sedes Desconcentradas, entre otras) la definición, revisión y validación de los flujos de trabajo y etapas de los embudos de venta (pipelines).
- Documentar los procesos comerciales acordados y asegurar su correcta configuración en el sistema CRM.

#### 4.2 Migración y control de calidad de la base de datos

- Apoyar en la migración de la base de datos de productores, organizaciones y compradores al CRM.
- Realizar control de calidad de la información (consistencia, duplicidad, campos críticos).
- Coordinar con el proveedor tecnológico la carga de bases de datos que corresponda ejecutar desde su lado.

#### 4.3 Estandarización de comunicaciones

- Apoyar en la activación e integración de las cuentas de correo electrónico institucionales al CRM.
- Elaborar respuestas cortas y plantillas de mensajes para correos electrónicos y WhatsApp, asegurando una comunicación homogénea y alineada al enfoque institucional.

#### 4.4 Desarrollo de materiales de capacitación

- Elaborar material de capacitación paso a paso en formato PowerPoint, al menos para dos (02) temas clave del uso del CRM.
- Asegurar que los materiales sean prácticos, claros y adaptados a usuarios no técnicos.

#### 4.5 Ejecución de talleres prácticos

- Ejecutar al menos dos (02) talleres prácticos de capacitación, incorporando sesiones de simulación de casos reales de gestión comercial.
- Brindar soporte directo a los usuarios durante las sesiones de capacitación.

#### 4.6 Acompañamiento en el lanzamiento del CRM

- Brindar acompañamiento funcional durante el periodo inicial de lanzamiento del CRM.
- Apoyar en la resolución de incidencias funcionales y dudas operativas de los usuarios.

#### 4.7 Diseño de reportes y tableros de control

- Diseñar y configurar al menos dos (02) reportes de gestión y/o tableros de control (dashboards) en el CRM.
- Coordinar con la Dirección de Oportunidades de Mercado la definición de indicadores clave para la toma de decisiones.

<b>5. ENTREGABLES</b>	
<b>N°</b>	<b>ENTREGABLE</b>
1	<p><b>PRIMER ENTREGABLE:</b> Hasta los 25 días contabilizados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio, previa presentación del Informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 01 Documento de validación de procesos comerciales y pipelines definidos y configurados en el CRM, incluyendo flujos de trabajo acordados con las áreas usuarias.</li> <li>- 01 Informe de migración inicial y control de calidad de la base de datos de productores y compradores, incluyendo criterios de validación, depuración y consistencia de la información.</li> <li>- 01 Plantillas estandarizadas de correos electrónicos y mensajes cortos para WhatsApp, alineadas al enfoque institucional de Agromercado.</li> <li>- 01 Presentación de capacitación en formato PowerPoint sobre el uso funcional del CRM (tema a definir en coordinación con el área usuaria).</li> </ul>
2	<p><b>SEGUNDO ENTREGABLE:</b> Hasta los 55 días contabilizados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Servicio, previa presentación de un Informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de 01 Base de datos final migrada, validada y operativa en el CRM, incorporando los ajustes derivados del uso inicial del sistema.</li> <li>- 01 Presentación de capacitación adicional en formato PowerPoint (segundo tema priorizado).</li> <li>- 01 Informe de ejecución de al menos dos (02) talleres prácticos de capacitación, incluyendo sesiones de simulación de casos reales.</li> <li>- 02 dashboards o reportes de gestión operativos en el CRM, definidos en coordinación con la Dirección de Oportunidades de Mercado.</li> <li>- 01 Informe de acompañamiento funcional durante el periodo inicial de lanzamiento del CRM, incluyendo incidencias atendidas y recomendaciones de mejora.</li> </ul>

<b>6. PLAZO DE EJECUCION</b>
A partir del día siguiente de notificada la orden de servicio hasta los 55 días calendarios.

<b>7. LUGAR DE LA PRESTACIÓN / EJECUCIÓN DEL SERVICIO</b>
La prestación del servicio se deberá realizar en modalidad presencial o remoto.

<b>8. REQUISITOS DEL PROVEEDOR</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Título profesional en Economía, Administración, Ingeniería Industrial, Comercio Exterior, Agronegocios, Marketing o carreras afines.</li> <li>- Deseable formación complementaria en gestión comercial, articulación de mercados, inteligencia comercial o desarrollo productivo.</li> <li>- Experiencia general mínima de tres (03) años.</li> <li>- Experiencia específica mínima de dos (02) años en gestión comercial y/o, articulación comercial y/o, inteligencia comercial y/o o implementación de herramientas de gestión comercial (CRM u otras), desde un enfoque funcional.</li> <li>- Experiencia trabajando con productores agropecuarios, organizaciones agrarias, cooperativas o MYPES.</li> </ul> <p>Toda comunicación con la entidad es a través de la mesa de partes virtual con el CUT correspondiente de su notificación a la página <a href="https://sisged.agromercado.gob.pe/mpd">https://sisged.agromercado.gob.pe/mpd</a></p>

**9. MATERIALES, EQUIPOS E INSTALACIONES REQUERIDOS PARA LA EJECUCION DEL SERVICIO**

No aplica

**10. RECURSOS Y FACILIDADES PROVISTAS POR LA ENTIDAD**

En caso se requieran movilidades locales y viajes del prestador de servicios al interior del país, la institución asumirá los gastos que esto demande como viáticos, pasajes y movilidades.

**11. PRECIO / CONTRAPRESTACIÓN DEL SERVICIO**

De acuerdo al mercado

**12. MODALIDAD DE PAGO**

El pago se realizará en dos partes iguales, en moneda nacional, con depósito en cuenta interbancaria (CCI), previa a la presentación del entregable y la conformidad del área usuaria.

**13. PENALIDADES**

Penalidad por Mora: En ese caso incluye lo siguiente:

En caso de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto de la Orden, se aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día del retraso, calculado de acuerdo a la siguiente fórmula:

Penalidad Diaria = 0.10 x Monto

-----  
F x Plazo en Días

Donde F tendrá los siguientes valores:

- Para Bienes y Servicios, F = 0.40

Tanto el monto como el plazo, se refieren según corresponda, a la Orden, o en caso éste involucre obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia del retraso.

**14. OTRAS PENALIDADES**

No aplica

**15. RESPONSABLE DE DAR LA CONFORMIDAD**

La conformidad estará a cargo de la Dirección de Oportunidades de Mercado.

**16. MODIFICACIÓN DE LA ORDEN DE SERVICIO**

Cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente el orden y/o contrato, de conformidad con el artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Publicas, por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite de manera definitiva la continuación de la orden o por hecho sobreviniente al perfeccionamiento de la orden que no sea imputable a alguna de las partes o por mutuo acuerdo de las partes, siendo necesario para este último el visto bueno (V°B°) del área usuaria. Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

**17. RESOLUCIÓN DE CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO**

Cualquiera de las partes puede resolver la orden por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite de manera definitiva la continuación de la orden o por hecho sobreviniente al perfeccionamiento de la orden que no sea imputable a alguna de las partes o por mutuo acuerdo de las partes, siendo necesario para este último el visto bueno (V°B°) del área usuaria. Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

## **18. DECLARACIÓN**

Para efectos de la presente contratación, se deja en constancia de lo siguiente:

- Los servicios requeridos no pueden ser prestados por el personal de la entidad.
- Los servicios tienen carácter temporal o eventual (no permanente).

## **19. LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

El proveedor del servicio debe cumplir con lo estipulado en la Ley N° 29783 y su Reglamento para la atención del presente requerimiento, de ser el caso.

## **20. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

El proveedor del servicio y la entidad declaran y reconocen que cualquier intercambio de datos personales que podrían contener datos sensibles que pueda producirse entre las partes, en el marco del cumplimiento de la prestación serán sometidas a los principios, medidas y disposiciones previstas en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

En caso de que el proveedor del servicio transfiera a la entidad datos personales de sus colaboradores, clientes o de terceros en el marco de la ejecución de la prestación, el proveedor del servicio declara que para ello cuenta con el consentimiento libre, previo, voluntario, expreso, informado e inequívoco de cada uno de los titulares de los datos personales.

El proveedor del servicio, en el marco del cumplimiento de la prestación, podrá proporcionar a la entidad los datos personales de sus colaboradores, clientes o terceros para el tratamiento de los mismos, sin que ello implique la transferencia de los mencionados datos, asumiendo la entidad la condición de encargada del tratamiento de los datos personales proporcionados por el proveedor.

La entidad declara que los datos personales proporcionados al proveedor, así como aquellos generados o recopilados en el marco de la prestación serán tratados de forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, conforme lo dispone la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

De la misma manera, en caso que la entidad proporcione datos personales o éstos deban ser recopilados o generados por el proveedor, en el marco del cumplimiento de la prestación, el proveedor del servicio declara conocer que asume la condición de encargado del tratamiento y, por tanto, se compromete a no utilizar o tratar los datos personales proporcionados, generados o recopilados con una finalidad distinta a aquella por la que le fueron entregados o por la que son generados o recopilados, así como a no transferirlos o divulgarlos a terceros, con excepción de entidades públicas que lo soliciten en el marco del cumplimiento de sus funciones debidamente sustentadas, o por el Poder Judicial cuando sea solicitado mediante orden judicial correspondiente, debiéndose notificar al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) dentro de las veinticuatro (24) horas de recibido el requerimiento. Asimismo, el proveedor de servicio se compromete a que los datos personales proporcionados por la entidad serán tratados de forma confidencial y estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad, en seguimiento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

En caso que la entidad y/o proveedor del servicio asuman la condición de encargados del tratamiento de datos

personales que se pudieran proporcionar entre sí, se comprometen a conservarlos por el plazo de dos (2) años contados desde la culminación de la finalidad de la prestación, debiendo una vez vencido dicho plazo destruir los datos que se encuentren en su poder o en el de sus colaboradores o funcionarios, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.

La entidad y el proveedor del servicio declaran tener conocimiento y adherirse a las disposiciones previstas por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento, directiva y demás normas modificatorias, complementarias y conexas.

## **21. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO**

EL PROVEDOR, 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 o personas vinculadas a las que se refiere el artículo del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

El/la proveedor/a acepta expresamente que él/ella, su(s) socio(s)a(s), o su(s) representantes(s) no llevará(n) a cabo acciones que están prohibidas por las leyes y otras normas de anticorrupción, así también se obliga(n) a no efectuar algún pago, ni ofrecer o transferir algún valor, o cualquier beneficio o incentivo, directa o indirectamente, a un funcionario(a) o empleado/a gubernamental o cualquier tercero/a relacionado/a con el servicio aquí establecido de manera que pudiese violar las leyes u otras normas anticorrupción, sin restricción alguna. Asimismo, el/la proveedor/a acepta conducirse, durante la ejecución de la prestación con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente, o a través de sus socios(as), accionistas, participantes, integrantes de los órganos de administración, apoderados/as, representantes legales, funcionarios(as), asesores/as y personas vinculadas, en concordancia a lo establecido en el artículo N°30 de la Ley N°32069 Ley General de Contrataciones Públicas. El/la proveedor/a, socios/as, o su(s) representante(s) se compromete(n) a comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; además, de adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas. El incumplimiento de las mencionadas cláusulas, durante la ejecución contractual, da derecho a que esta entidad resuelva automáticamente el contrato contenido en una orden de compra u orden de servicio y de pleno derecho, bastando la sola comunicación a el/la proveedor/a, o su(s) representante(s) informando el hecho y que se ha producido dicha resolución, sin perjuicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiere lugar.

## **22. DISPOSICIONES FINALES**

En caso de presentarse aspectos no contemplados en los presentes términos de referencia, se aplicará de manera supletoria el Código Civil, así también como las normas y las leyes pertinentes que puedan ser aplicables.

## **23. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

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

## **24. TIPO DE INVITACIÓN**

ABIERTA

## **25. JUSTIFICACIÓN DEL TIPO DE INVITACIÓN**

NO APLICA

## **26. CÓDIGO ÚNICO DE INVERSIÓN**

NO APLICA

## **27. DESCRIPCIÓN CÓDIGO ÚNICO DE INVERSIÓN**

NO APLICA

<b>28. GARANTÍAS</b>
NO APLICA
<b>29. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>
Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación o arbitraje, según el acuerdo de las partes. Cualquiera de las partes tiene derecho a iniciar el arbitraje a fin de resolver dichas controversias dentro del plazo de caducidad previsto en los artículos N°76 y N°77 de la Ley N°32069 Ley General de Contrataciones Publicas. El arbitraje será institucional y resuelto por Árbitro Único. LA ENTIDAD señala las instituciones arbitrales siguientes: 1. Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima. 2. Centro de Arbitraje y Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 3. Cámara de Comercio Americana del Perú - AmCham Perú
<b>30. GESTIÓN DE RIESGOS</b>
Las partes realizan la gestión de riesgo de acuerdo con lo establecido en presente contrato, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad de la contratación. Contratación de servicios: Al igual que en la compra de bienes, se podrían dar comportamientos irregulares como: (i) Favorecimiento indebido, (ii) Acceso a ventajas indebidas y (iii) Conflicto de intereses. (De corresponder el área usuaria, lo detallara en el numeral 4)
<b>31. CLAÚSULA DE CUMPLIMIENTO</b>
Son causales de resolución de contrato la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad