



PERÚ

Ministerio  
de Desarrollo Agrario  
y Riego**SERFOR**  
Servicio  
Nacional  
Forestal y  
de Fauna  
Silvestre"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"**TÉRMINOS DE REFERENCIA****SERVICIO DE REVISIÓN, MONITOREO Y ASISTENCIA TÉCNICA  
COMUNICACIONAL EN REDES SOCIALES Y CANALES VIRTUALES PARA LA  
OFICINA DE COMUNICACIONES DE SERFOR**

<b>I. DEPENDENCIA SOLICITANTE</b>
<b>AREA TECNICA ESTRATEGICA (ATE):</b> Oficina de Comunicaciones
<b>II. DENOMINACION DE LA CONTRATACION</b>
Servicio de revisión, monitoreo y asistencia técnica comunicacional en redes sociales y Canales virtuales para la Oficina de Comunicaciones de SERFOR
<b>III. FINALIDAD PUBLICA (Obligatorio)</b>
Con el propósito de seguir avanzando en el proceso de fortalecimiento del sector forestal y de fauna silvestre, así como en el posicionamiento del Servicio Nacional Forestal y Fauna Silvestre, se hace necesario realizar un seguimiento a las informaciones periodísticas, de forma diaria y minuto a minuto; con el fin de poder tomar decisiones estratégicas en el momento adecuado, y obtener insumos para la toma de decisiones en el desarrollo institucional.
<b>IV. META DEL POI VINCULADO (Obligatorio)</b>
<b>Meta:</b> 155 <b>Actividad:</b> AOI: 00150300434: Elaboración de materiales especializados para la difusión de temas estratégicos para el posicionamiento institucional
<b>V. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN (Obligatorio)</b>
<b>Objetivo General:</b> Monitorear los medios de comunicación para elaborar estrategias de comunicación que permitan posicionarnos y aportar en la imagen institucional.  <b>Objetivo Específico:</b> Contar con los servicios de una empresa que mida el impacto cuantitativo y cualitativo de las informaciones sobre la institución, difundidas en los medios de comunicación; las cuales serán insumos para la toma de decisiones y atenciones efectivas.
<b>VI. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (Obligatorio)</b>
En el alcance del servicio se realizará lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El servicio consistirá en el monitoreo diario, permanente, las 24 horas del día y los siete días de la semana (incluyendo fines de semana y feriados) de los medios de comunicación de Lima y nueve departamentos, tales como: Ancash, Ayacucho, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Junín, Puno, Ucayali y Tacna donde se mencione al SERFOR.</li> <li>➤ El servicio comprenderá los siguientes aspectos:</li> <li>➤ Monitoreo de las informaciones producidas desde el SERFOR, sus funcionarios, actividades y otras relacionadas a la institución, al sector forestal y de fauna silvestre.</li> <li>➤ Monitoreo de las informaciones que mencionen al SERFOR, al sector forestal y de fauna silvestre.</li> <li>➤ Se monitorearán las informaciones que aparezcan en los siguientes espacios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios de comunicación más importantes de Lima con alcance a nivel nacional</li> <li>• Medios de comunicación más importantes de las nueve regiones priorizadas.</li> <li>• Noticias emitidas por portales o webs informativos nacionales y/o extranjeras (Agencia de Noticias Internacional EFE), agencias de noticias, páginas especializadas y redes sociales.</li> </ul> </li> <li>➤ Envío de alertas informativas, apenas difundida la noticia relacionada al SERFOR, a sus voceros o al sector forestal y de fauna silvestre. Además, envío del enlace original de la noticia, indicando alcance de personas y tono de la comunicación (positivo, negativo o neutro). En este ítem, considerar las temáticas que generen crisis: conflicto fauna silvestre- hombre, zonificación</li> </ul>



PERÚ

Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

forestal, deforestación, focos de calor, incendios forestales, tráfico ilegal de fauna silvestre, tala ilegal, decomisos de madera, control y vigilancia forestal, manejo de recursos forestales en comunidades campesinas y nativas.

- Envío diario de dos (2) boletines informativos (medios de Lima y medios de regiones) por email, antes de las 8:00 a.m., a una lista de correos proporcionada por la Oficina de Comunicaciones que contenga link de descarga de la nota o reportaje, Tramitar los expedientes de pago asignados por la Oficina de Abastecimiento, a fin de verificar que cumplan con la documentación requerida para la contratación requerida.
- Acceso al banco de noticias de Lima y provincias registradas por el proveedor.
- Elaboración y envío de un informe ejecutivo mensual (en formato ppt) del servicio de monitoreo de medios de comunicación en televisión, radios, medios impresos, portales webs y redes sociales que contenga:
  - Cuadro con la lista de informaciones del SERFOR o sus voceros, enlace y valorización económica.
  - Análisis cuantitativo de las informaciones obtenidas que midan el número de apariciones y el impacto económico en soles.
  - Análisis cualitativo de las informaciones difundidas en los medios de comunicación con las menciones positivas, negativas o neutras.
  - Gráficos amigables y sistematizados que permitan identificar los medios que hacen mayor mención a Serfor, por región.
  - Se deberá identificar en la búsqueda palabras claves que será remitida por la Oficina de Comunicaciones.
  - Dentro de los tres (3) primeros días calendario de cada mes, el proveedor deberá presentar el informe ejecutivo a través de la mesa de partes virtual de la institución que contenga la información del mes anterior generada en el servicio de monitoreo conforme al punto VI del presente termino de referencia. Dicha entrega forma parte de la prestación del servicio.
- Elaboración y envío de un sistema en línea de monitoreo permanente (dashword o excell) que deberá ser actualizado periódicamente, a fin de obtener los datos estadísticos de manera sistematizada en cuanto a:
  - Montos de beneficios (valorización) obtenidos en favor de la institución de manera mensual en soles.
  - Gráficos amigables y sistematizados (dashword o excel) que permitan identificar los medios que hacen mayor mención al Serfor, por región, según la cobertura de los Términos de Referencia.
  - Gráficos amigables y sistematizados (dashword o excel) que permitan identificar las menciones por categoría de medios (Tv, Radio, Escrito y web), por región.
  - Gráficos amigables y sistematizados (dashword o excel) que permitan identificar los medios de comunicación con mayores menciones por tipo de medios y por región, según el alcance de los Términos de Referencia.
  - Diferenciar en gráficos el número de valoraciones positivas y negativas, de manera mensual, según la información recopilada.

- La coordinación y la supervisión del servicio estarán a cargo de la Oficina de Comunicaciones del Serfor.

**VII. REGLAMENTO TÉCNICO, NORMAS METROLÓGICAS Y/O SANITARIAS NACIONALES**

No aplica

**VIII. SEGUROS**

No aplica

**IX. PRESTACIONES ACCESORIAS**



PERÚ

Ministerio  
de Desarrollo Agrario  
y Riego**SERFOR**  
Servicio  
Nacional  
Forestal y  
de Fauna  
Silvestre

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

No aplica

**X. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL**

- El postor deberá ser una persona jurídica, dedicada al rubro.
- El postor no deberá estar inhabilitado o suspendido para contratar con el Estado.
- Debe contar con Registro Nacional de Proveedores – RNP vigente.
- Registro Único de Contribuyente - activo y habilitado
- No tener vinculo de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con funcionarios y directivos del SERFOR.
- Contar con experiencia mínima de tres (03) contrataciones similares al objeto de contratación. Se consideran similares:

*la acreditación de la experiencia debe ser mediante copias simples de las órdenes de compra y su respectiva conformidad y/o constancia de prestación o comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente con voucher de depósito o nota de abono o reporte de estado de cuenta o depósito de deducciones o retenciones, o cualquier otro documento emitido por la entidad del sistema financiero que acredite el abono.*

**XI. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN**

**Lugar:** El servicio se realizará en la sede central del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre, ubicado en la Av. Javier Prado Oeste N° 2442, Urb. Orrantia, Magdalena del Mar – Lima

**Plazo:** El plazo del servicio será de hasta doscientos setenta (270) días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de la orden de servicio.

**XII. ENTREGABLES**

Los entregables deberán ser presentados a través de mesa de partes del SERFOR.

**Primer Entregable:** Hasta los treinta (30) días calendario, contabilizados a partir de la notificación la orden de servicio. Deberá presentar un informe con las actividades descritas en el numeral VI del presente término de referencia.

**Segundo Entregable:** Hasta los sesenta (60) días calendario, contabilizados a partir de la notificación la orden de servicio. Deberá presentar un informe con las actividades descritas en el numeral VI del presente término de referencia.

**Tercer Entregable:** Hasta los noventa (90) días calendario, contabilizados a partir de la notificación la orden de servicio. Deberá presentar un informe con las actividades descritas en el numeral VI del presente término de referencia.

**Cuarto Entregable:** Hasta los ciento veinte (120) días calendario, contabilizados a partir de la notificación la orden de servicio. Deberá presentar un informe con las actividades descritas en el numeral VI del presente término de referencia.

**Quinto Entregable:** Hasta los ciento cincuenta (150) días calendario, contabilizados a partir de la notificación la orden de servicio. Deberá presentar un informe con las actividades descritas en el numeral VI del presente término de referencia.

**Sexto Entregable:** Hasta los ciento ochenta (180) días calendario, contabilizados a partir de la notificación la orden de servicio. Deberá presentar un informe con las actividades descritas en el numeral VI del presente término de referencia.

**Séptimo Entregable:** Hasta los doscientos diez (210) días calendario, contabilizados a partir de la



PERÚ

Ministerio  
de Desarrollo Agrario  
y Riego

**SERFOR** Servicio  
Nacional  
Forestal y  
de Fauna  
Silvestre

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

notificación la orden de servicio. Deberá presentar un informe con las actividades descritas en el numeral VI del presente término de referencia.

**Octavo Entregable:** Hasta los doscientos cuarenta (240) días calendario, contabilizados a partir de la notificación la orden de servicio. Deberá presentar un informe con las actividades descritas en el numeral VI del presente término de referencia.

**Noveno Entregable:** Hasta los doscientos setenta (270) días calendario, contabilizados a partir de la notificación la orden de servicio. Deberá presentar un informe con las actividades descritas en el numeral VI del presente término de referencia.

### XIII. CONFORMIDAD

La conformidad será otorgada por la Oficina de Comunicaciones, área usuaria titular de la necesidad, previo informe relacionado al cumplimiento de los alcances y descripción del servicio señalados en el numeral VI de los términos de referencia.

El área usuaria es responsable de brindar la conformidad, para lo cual verifica el cumplimiento de los términos de referencia. La conformidad se emite en un plazo máximo de siete (7) días contabilizados desde el día siguiente de recibido el entregable.

### XIV. FORMAS Y CONDICIONES DE PAGO

El pago se realizará en nueve (09) armadas iguales, luego de ejecutada la respectiva prestación y otorgada la conformidad del área usuaria.

La entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la conformidad del servicio, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas para ello.

Para efectos de pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, la entidad debe contar con la siguiente documentación:

- Carta que indique el cumplimiento del numeral VI del término de referencia
- Acta o correo de aprobación de muestra
- Copia del término de referencia
- Copia de la orden de servicio
- Notificación de la orden de servicio.
- Comprobante de pago correspondiente

Asimismo, el entregable deberá ser entregado a través de mesa de partes física y/o virtual a las direcciones Av. Javier Prado Oeste 2442 Magdalena del Mar y/o <https://apps.serfor.gob.pe/mesadepartesvirtual/#/>, respectivamente.

### XV. CONFIDENCIALIDAD

El proveedor o la persona natural deberá guardar la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información y documentación a la que tendrá acceso relacionado con la prestación, quedando prohibido de revelar dicha información y resultados a terceros. En caso contrario, será sujeto de la denuncia ante la instancia judicial respectiva.

El proveedor o la persona natural se compromete y obliga a no difundir a terceros la información obtenida, bajo responsabilidad de las acciones legales pertinentes por parte de la Entidad, en caso suceda lo contrario.



PERÚ

Ministerio  
de Desarrollo Agrario  
y Riego

**SERFOR** Servicio  
Nacional  
Forestal y  
de Fauna  
Silvestre

**"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"**

<p>El proveedor o la persona natural mantendrá en forma reservada toda la información suministrada por la Entidad y al término del servicio, devolverá todos aquellos documentos que le fueron proporcionados. Esto incluye tanto material impreso como grabado en medios magnéticos y/o digitalizados.</p> <p>Toda la información y/o documentación generada como parte del servicio será de propiedad exclusiva de la Entidad, no pudiendo el proveedor utilizarla fuera del presente servicio</p>
<p><b>XVI. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA POR DEFECTOS O VICIOS OCULTOS</b></p> <p>El contratista es 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.</p>
<p><b>XVII. RESPONSABILIDAD POR LA ASIGNACIÓN DE BIENES</b></p> <p>No aplica</p>
<p><b>XVIII. ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO</b></p> <p>A la notificación de la orden de servicio y/o suscripción de este contrato, EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, a los evaluadores del proceso de contratación o cualquier servidor de la entidad contratante. Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente.</p> <p>Aunado a ello, EL CONTRATISTA se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito. En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados. Adicionalmente, EL CONTRATISTA se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con LA ENTIDAD. Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.</p>
<p><b>XIX. PENALIDADES</b></p> <p>En caso de retraso injustificado, se aplica una penalidad de hasta un 10% del monto contratado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La penalidad se aplica de acuerdo a la siguiente formula:</li> </ul> $Penalidad\ diaria = \frac{0.10 \times monto}{F \times plazo}$ <p>Donde F tiene los siguientes valores:</p> <p>Para bienes y servicios: F = 0.40</p>
<p><b>XX. OTRAS PENALIDADES</b></p> <p>No aplica</p>
<p><b>XXI. RESOLUCIÓN DE ORDEN O DE CONTRATO</b></p> <p>La Entidad puede resolver la orden o el contrato, en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el caso de la resolución por incumplimiento del contratista, la entidad contratante debe haber otorgado previamente un plazo de subsanación, salvo que el incumplimiento no pueda</li> </ul>



PERÚ

Ministerio  
de Desarrollo Agrario  
y Riego

**SERFOR** Servicio  
Nacional  
Forestal y  
de Fauna  
Silvestre

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

ser revertido.

- Por la acumulación del monto máximo de la penalidad por mora o por el monto máximo de otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo, podrá resolver el contrato menor sin apercibimiento previo.
- Por la paralización o reducción de la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido previamente por escrito, bajo apercibimiento de resolución para corregir tal situación.
- Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite de manera definitiva la continuación de la ejecución de la orden o contrato; amparado en un hecho o evento extraordinario, imprevisible e irresistible; o por un hecho sobreviniente al perfeccionamiento de la orden o contrato que no sea imputable a alguna de las partes.
- Por mutuo acuerdo entre las partes, siempre que la Entidad o el contratista justifiquen las causas que imposibilitan continuar con la ejecución de la orden o del contrato, previa opinión del área usuaria.
- El contrato menor podrá ser resuelto por el incumplimiento de alguna de las cláusulas de Anticorrupción y Antisoborno, Confidencialidad y Gestión de Riesgo.

## **XXII. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación, conforme lo dispuesto en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley.

Nota Importante: En el caso de contratos menores, las partes pactan la conciliación como mecanismo de solución de controversias

## **XXIII. CUMPLIMIENTO**

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.

## **XXIV. GESTION DE RIESGOS**

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y los documentos que lo conforman, 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 pública de la contratación.

## **XXV. GARANTIA**

Nota Importante: De acuerdo con lo señalado en el artículo 139 del RLGCP, no se otorga garantía de fiel cumplimiento de contrato, ni garantía de fiel cumplimiento por prestaciones accesorias, en contratos de bienes y servicios cuyos montos sean menores o iguales a 50 UIT.

En el caso que el requerimiento contemple el adelanto de pago, se deberá tener en consideración que, el cumplimiento de las obligaciones de los contratistas debe ser garantizado a través del mecanismo establecido en la Ley General de Contrataciones Públicas, a fin de cubrir el adelanto de pago.

Los mecanismos de garantía son los siguientes: a) El fideicomiso, constituido para el adelanto de pago. b) La carta fianza financiera, otorgada como garantía de adelanto de pago, y c) El contrato de seguro, otorgado como garantía de adelanto de pago.