

TERMINO DE REFERENCIA N° TDR-012697-2026-MIDAGRI-AGROMERCADO/DOM

1. ÁREA USUARIA

DIRECCIÓN DE OPORTUNIDADES DE MERCADO

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

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

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. Migración de bases de datos institucionales

- Recopilar, depurar y acondicionar las bases de datos institucionales, garantizando su correcta carga en la plataforma CRM mediante la validación de consistencia, eliminación de registros duplicados y verificación de campos críticos.
- Cargar en el CRM las bases de datos de entidades públicas y privadas vinculadas a la dinámica comercial, tales como organizaciones de productores, empresas demandantes, prestadores de servicios, organismos de cooperación, ONG, entre otros actores estratégicos.
- Coordinar con el proveedor tecnológico la correcta importación y vinculación de registros empresariales con sus respectivos contactos dentro de la plataforma.

4.2. Envío de mensajes a través del API de mensajería integrada al CRM

- Elaborar y/o adecuar mensajes de comunicación institucional en coordinación con las áreas solicitantes para su difusión mediante el servicio de mensajería integrado al CRM.
- Gestionar el envío de plantillas de comunicación previamente validadas por el área de Comunicaciones a través del API de mensajería.
- Diseñar y gestionar el envío de al menos cinco (05) plantillas de comunicación vía WhatsApp con contenido de inteligencia comercial dirigido a productores de la agricultura familiar, en coordinación con los especialistas de la Dirección de Oportunidades de Mercado. Dicho contenido podrá incluir boletines, estudios de mercado, fichas de producto, reportes comerciales y material informativo relacionado.

4.3. Atención de solicitudes a través del servicio de mensajería

- Derivar las consultas, solicitudes o requerimientos recibidos mediante los canales de comunicación integrados al CRM hacia los usuarios responsables de las dependencias competentes para su respectiva atención.
- Coordinar, cuando corresponda, la atención directa de demandas y consultas con productores, articuladores comerciales, gestores territoriales o especialistas de cadenas de valor.

4.4. Capacitación a usuarios en el uso de la plataforma CRM

- Desarrollar y ejecutar al menos siete (07) capacitaciones virtuales dirigidas a los usuarios del CRM, con enfoque práctico y orientado al fortalecimiento de capacidades para el uso adecuado de la plataforma. Se deberá priorizar al menos 05 capacitaciones a DPAC.
- Elaborar y distribuir material de apoyo, incluyendo presentaciones, manuales y grabaciones de las sesiones realizadas.

4.5. Elaboración y presentación de reportes de indicadores

- Elaborar y presentar reportes ejecutivos con los principales indicadores de uso, gestión y desempeño del CRM, de manera semanal o cuando sean requeridos por la Dirección de Oportunidades de Mercado.

4.6. Elaboración de un plan de acción para el fortalecimiento del uso del CRM

- Organizar y ejecutar 01 espacio de retroalimentación sobre el uso de la plataforma CRM, dirigido a usuarios de las Direcciones de Línea y Sedes Desconcentradas, con la finalidad de recoger experiencias, identificar dificultades operativas, conocer expectativas y relevar necesidades de mejora para la optimización de la herramienta.

- Diseñar e implementar un 01 plan de acción para la mejora del uso y adopción de la plataforma CRM, que contemple medidas orientadas a incrementar la tasa de utilización por parte de los usuarios de las Direcciones de Línea y Sedes Desconcentradas, fortalecer la calidad del registro de información, optimizar procesos, promover automatizaciones y atender oportunidades de mejora identificadas durante la operación de la plataforma.

4.7. Presentación de Directiva versión final

- Elaborar un cronograma de actividades para la revisión, validación y aprobación de la propuesta normativa por las Direcciones de Línea y trámite para Alta dirección.

- Atender, levantar e incorporar las observaciones formuladas por el equipo técnico de las direcciones de línea correspondientes respecto a la propuesta normativa.

- Entregar a la DPAC el documento normativo para el uso de la plataforma CRM.

4.8. Sistematización de los casos de éxito.

4.9. Elaboración de Informe de estado situacional de la plataforma del CRM y del Whatsapp Bussiness. El informe deberá ser presentado a los 10 días de iniciada la orden de servicio.

5. ENTREGABLES

Nº	ENTREGABLE
1	<p>PRIMER ENTREGABLE: 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">- 01 Reporte de Base de datos depurada, validada y estandarizada y cargadas en el CRM.- 01 Reporte de las campañas de mensajerías enviadas a través del aplicativo CRM, incluyendo alcance, destinatarios y evidencia de envío.- 01 Reporte de atenciones, seguimiento de consultas, solicitudes y requerimientos recibidos a través de los canales integrados al CRM.- 01 Informe de capacitaciones virtuales ejecutadas para usuarios del CRM. Adjuntando su lista de participantes. Min. 05 capacitaciones.- 02 Reportes ejecutivos, como mínimo, de principales indicadores a ser presentados al cierre de cada semana que incluya indicadores de número de empresas, contactos, fuentes de información, oportunidades y los solicitados por el director de línea.- Presentación de 01 Plan de acción para el fortalecimiento del uso del CRM en Direcciones de Línea y Sedes Desconcentradas en base a las reuniones ejecutadas de retroalimentación del uso del CRM. Se debe incluir lista de participantes.- Presentación de versión final de la Directiva para el uso del CRM, adjuntando la evidencia del trámite hacia la DPAC.- 01 Reporte de la sistematización de casos de éxito, de corresponder.- Presentación de 01 informe de estado situacional de la plataforma del CRM y Whatsapp Bussiness. El informe deberá ser presentado a los 10 días de iniciada la orden de servicio.
2	<p>SEGUNDO ENTREGABLE: 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">- 01 Reporte de Base de datos depurada, validada y estandarizada y cargadas en el CRM.

- 01 Reporte de las campañas de mensajerías enviadas a través del aplicativo CRM, incluyendo alcance, destinatarios y evidencia de envío.
- 01 Reporte de atenciones, seguimiento de consultas, solicitudes y requerimientos recibidos a través de los canales integrados al CRM.
- 01 Informe de capacitaciones virtuales ejecutadas para usuarios del CRM. Adjuntando su lista de participantes. Min. 02 capacitaciones.
- 02 Reportes ejecutivos, como mínimo, de principales indicadores a ser presentados al cierre de cada semana que incluya indicadores de número de empresas, contactos, fuentes de información, oportunidades y los solicitados por el director de línea.
- Reporte del avance de cumplimiento del Plan de acción para el fortalecimiento del uso del CRM en Direcciones de Línea y Sedes Desconcentradas de acuerdo al punto 4.6.
- 01 Reporte de la sistematización de casos de éxito, de corresponder.

6. PLAZO DE EJECUCION

A partir del día siguiente de notificada la orden de servicio, hasta los 55 días calendarios.

7. LUGAR DE LA PRESTACIÓN / EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Sede Central de Agromercado en Los Sauces 374, San Isidro, Lima.

8. SISTEMA DE ENTREGA

NO APLICA

9. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- Título profesional en Economía, Administración, Ingeniería Industrial, Comercio Exterior, Agronegocios, Marketing o carreras afines.
- Deseable formación complementaria en gestión comercial, articulación de mercados, inteligencia comercial o desarrollo productivo.
- Experiencia general mínima de tres (03) años.
- 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.
- Experiencia trabajando con productores agropecuarios, organizaciones agrarias, cooperativas o MYPES.

Toda comunicación con la entidad es a través de la mesa de partes virtual con el CUT correspondiente de su notificación a la página <https://sisged.agromercado.gob.pe/mpd>

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

No Aplica

11. RECURSOS Y FACILIDADES PROVISTAS POR LA ENTIDAD

No Aplica

12. PRECIO / CONTRAPRESTACIÓN DEL SERVICIO

De acuerdo al mercado

13. MODALIDAD DE PAGO

El pago será en la modalidad SUMA ALZADA en 2 armada (s) de la siguiente manera:

- 1) Corresponde al 50% en moneda nacional, con depósito en cuenta interbancaria (CCI), previa a la presentación del entregable y la conformidad correspondiente de cada entregable.
- 2) Corresponde al 50% en moneda nacional, con depósito en cuenta interbancaria (CCI), previa a la presentación del entregable y la conformidad correspondiente de cada entregable.

14. 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.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al monto vigente del contrato, componente o ítem que debió ejecutarse o, en caso de que estos involucren entregables cuantificables en monto y plazo, al monto y plazo del entregable que fuera materia de retraso.

15. OTRAS PENALIDADES

No Aplica

16. RESPONSABLE DE DAR LA CONFORMIDAD

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

17. MODIFICACIÓN DE LA ORDEN DE SERVICIO

En concordancia con el numeral 229.1 del artículo 229 del Reglamento de la Ley N°32069 – Ley General de Contrataciones Públicas, las partes pueden acordar modificaciones al contrato menor, siempre que las mismas permitan alcanzar su finalidad de manera oportuna y eficiente y no aumenten el monto ni desnaturalicen el requerimiento. La modificación se perfecciona mediante un acta-adenda suscrita por ambas partes, la cual forma parte del contrato menor. La Oficina de Administración es quien autoriza cualquier modificación al contrato y suscribe el acta-adenda. Para los contratos distintos a contratos menores, la modificación del contrato se sustenta en los artículos 109, 141, 142 y 143 del Reglamento de la Ley N°32069 – Ley General de Contrataciones Públicas; asimismo, en el artículo 110 del mismo que indica: En caso no resulten aplicables los adicionales, reducciones y ampliaciones de plazo, las partes pueden acordar mediante adenda otras modificaciones al contrato, siempre que las mismas i) deriven de hechos sobrevinientes a la suscripción del contrato, ii) no sean imputables a alguna de las partes, iii) permitan alcanzar la finalidad del contrato de manera oportuna y eficiente, y iv) no cambien los elementos esenciales del objeto contractual. La entidad contratante registra a través de la Pladicop el sustento técnico y legal respectivos conjuntamente con la adenda. En caso la modificación contractual implique la modificación del monto contractual, se requiere la autorización previa a la autoridad de la gestión administrativa y la certificación o previsión de crédito presupuestario, según corresponda.

18. RESOLUCIÓN DE CONTRATO

Cualquiera de las partes puede resolver, total o parcialmente, el contrato, de conformidad con el artículo 68 de la Ley N°32069 – Ley General de Contrataciones Públicas, en los siguientes supuestos: a) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato. b) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa

atribuible a la parte que incumple. c) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato. d) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción. e) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual. f) Configuración de la condición de terminación anticipada establecida en el contrato, de acuerdo con los supuestos que se establezcan en el reglamento para su aplicación. Para los contratos menores, los supuestos anteriores indicados se establecen como causales de resolución del contrato menor; asimismo, se incluye la causal de mutuo acuerdo para la resolución de contratos menores. La resolución del contrato se notifica y se acompaña del respectivo sustento que genera la resolución. 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 ser revertido. La Oficina de Administración es quien autoriza la resolución del contrato menor.

19. CONFIGURACIÓN DE RESOLUCIÓN POR TERMINACIÓN ANTICIPADA

En concordancia con el artículo 121 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas el contrato puede contener una cláusula de resolución por terminación anticipada cuando comprenda más de un componente o hito y el resultado de alguno de estos impida o haga innecesaria la continuidad del siguiente, sin que resulte atribuible a alguna de las partes.

¿Para el objeto de contratación corresponde?

NO

20. 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).

21. 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.

22. 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.

23. CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

A la suscripción de este contrato o notificación de la orden, según corresponda, EL PROVEEDOR 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 PROVEEDOR 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.

Aunado a ello, EL PROVEEDOR 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 PROVEEDOR 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 CONTRATANTE.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, durante la ejecución contractual, otorga a LA ENTIDAD CONTRATANTE el derecho de resolver total o parcialmente el contrato. Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conlleva que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.

24. 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.

25. 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.

26. TIPO DE INVITACIÓN

ABIERTA

27. JUSTIFICACIÓN DEL TIPO DE INVITACIÓN

NO APLICAR

28. CÓDIGO ÚNICO DE INVERSIÓN

NO APLICA

29. DESCRIPCIÓN CÓDIGO ÚNICO DE INVERSIÓN

NO APLICA

30. GARANTÍAS

NO APLICA

31. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

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

Asimismo, en concordancia con el numeral 330.1 del artículo 330 del Reglamento de la Ley N°32069, 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 solicitado en el numeral 81.3 del artículo 81 de la Ley N°32069 – Ley General de Contrataciones Públicas.

32. GESTIÓN DE RIESGOS

33. CLAÚSULA DE 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

34. LEY N° 31227 - PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES

En concordancia con la Ley N°31227 - Ley que trasfiere a la Contraloría General de la Republica la competencia para recibir y ejercer el control, fiscalización y sanción respecto a la Declaración Jurada de Intereses de Autoridades, Servidores y Candidatos a Cargos Públicos, que dispone la presentación obligatoria ante el sistema de la Contraloría General de la Republica de la declaración jurada de intereses por parte de los sujetos obligados señalados en el artículo 3 de la Ley N°31227, independientemente del régimen laboral o contractual en el que se encuentren en las entidades de la administración pública, incluidas las empresas del Estado o sociedades de economía mixta comprendidas o no en la actividad empresarial del Estado y los fondos constituidos total o parcialmente con recursos públicos, sean de derecho público o privado.

¿Corresponde que el proveedor presente declaración jurada de intereses?

NO

