

 OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	SGC – SCI OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	FF-038	
	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA SERVICIOS EN GENERAL o CONSULTORIA	03/02/2026 REVISIÓN 4	1 / 9

**CONTRATACION DEL SERVICIO DE COMMUNITY MANAGER PARA
LA ZONA FRANCA Y LA ZONA COMERCIAL DE TACNA**

Órgano : Gerencia de Promoción y Desarrollo
 Fecha : 25.05.2026
 Actividad del POI : Si
 Forma parte del SGC :
 N° de Producto SCI: :

I. FINALIDAD PUBLICA (Obligatorio)

Fortalecer la comunicación institucional de la Zona Franca y la Zona Comercial de Tacna a través de la gestión estratégica de las plataformas digitales, incluyendo redes sociales y demás canales digitales, garantizando la difusión oportuna, transparente y efectiva de información sobre la operatividad del sistema, beneficios, servicios, oportunidades y actividades comerciales. Asimismo, contribuir al posicionamiento de la marca institucional, así como a la captación y fidelización de usuarios, en concordancia con los objetivos estratégicos de la entidad.

II. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO (Obligatorio)

La Gerencia de Promoción y Desarrollo requiere contar con el servicio de un COMMUNITY MANAGER para la ZOFRATACNA, que permitirá la producción de contenido para las diferentes plataformas digitales, incluyendo las redes sociales y demás canales digitales que utiliza la institución y garantizar el correcto diseño, implementación, ejecución, seguimiento y medición de las campañas de publicidad digital.

Actividades a desarrollar:

1. Diseñar contenido para las distintas plataformas digitales, incluyendo las redes sociales (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, Youtube y WhatsApp), y demás canales digitales que utiliza la institución, incluyendo el portal web de ZOFRATACNA, así como piezas gráficas para medios digitales e impresos, garantizando su coherencia con la identidad visual institucional y atendiendo a las necesidades y/o requerimientos establecidos por la Gerencia de Promoción y Desarrollo.

Tipo de Diseño	Formatos	Cantidad (Mensual)
Contenido gráfico para las distintas plataformas	Publicaciones (post), portadas (cover), infografías,	30 diseños por

 ZOFRATACNA ZONA FRANCA DE TACNA - PERÚ OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	SGC – SCI OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	FF-038	
	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA SERVICIOS EN GENERAL o CONSULTORIA	03/02/2026 REVISIÓN 4	2 / 9

digitales y redes sociales de la institución.	comunicados, saludos, banners digitales, entre otros.	mes. *(1)
Diseño de material Impreso, o digital para otro uso distinto a la publicación en redes sociales	Gigantografías, folletos (hasta 4 caras o dípticos), volantes, tarjetas, campañas institucionales, presentaciones, eventos, publicaciones internas, avisos, boletines (hasta 4 caras o díptico), entre otros soportes.	10 diseños por mes. *(2)
Contenido audiovisual para las distintas plataformas digitales y redes sociales de la institución	Videos en formato vertical para las distintas plataformas sociales, reels y shorts (videos cortos, hasta 1.30 Seg.).	20 videos por mes. *(3)

* (1) Se elaborará un total de 30 piezas de contenido gráfico mensuales, las cuales serán distribuidas estratégicamente entre las distintas redes sociales institucionales (Facebook, Instagram, LinkedIn, Web), según la naturaleza del contenido y el perfil de cada plataforma. No todos los diseños serán replicados en todas las redes, sino asignados de manera diferenciada de acuerdo con la pertinencia del mensaje y el formato requerido.

* (2) Se elaborarán 10 piezas gráficas mensuales adicionales, destinadas a usos impresos o digitales distintos a redes sociales, según las necesidades y disposiciones de la Gerencia de Promoción y Desarrollo. Estas piezas podrán ser utilizadas en campañas institucionales, presentaciones, eventos, publicaciones internas, avisos, boletines, entre otros soportes, ya sea en formato físico o digital.

* (3) Se elaborará un total de 20 piezas de contenido audiovisuales mensuales, las cuales serán distribuidas estratégicamente entre las distintas redes sociales institucionales (Facebook, Instagram, LinkedIn y YouTube y TikTok), según la naturaleza del contenido y el perfil de cada plataforma. No todos los diseños serán replicados en todas las redes, sino asignados de manera diferenciada de acuerdo con la pertinencia del mensaje y el formato requerido.

- Desarrollar y monitorear campañas pagadas con un presupuesto máximo de S/300.00 mensuales, utilizando la segmentación de audiencias para maximizar el alcance. Asimismo, hacer seguimiento al rendimiento de cada pieza de contenido, realizando ajustes en tiempo real y documentando los resultados para su análisis y optimización futura.

 ZOFRATACNA ZONA FRANCA DE TACNA - PERÚ OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	SGC – SCI OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	FF-038	
	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA SERVICIOS EN GENERAL o CONSULTORIA	03/02/2026 REVISIÓN 4	3 / 9

3. Elaborar un mínimo de 50 publicaciones digitales mensuales para las redes sociales institucionales según la programación de campañas y en coordinación con la Gerencia de Promoción y Desarrollo.
4. Elaborar dos (02) GRILLAS DE CONTENIDOS de frecuencia mensual alineada a las estrategias de difusión y promoción de la Zona Franca y Zona Comercial de Tacna considerando las distintas redes sociales y/o canales digitales. Una grilla orientada a la Zona Franca con treinta (30) publicaciones como mínimo, y la otra orientada a la Zona Comercial de Tacna con (20) publicaciones como mínimo.

Los ITEMS a considerar en la grilla son los siguientes:

- Fecha de publicación
- Objetivo de la publicación
- Formato (Imagen o video)
- Copy (Texto encabezado de la publicación)

Métricas por publicación (alcance/ espectadores, interacción, impresiones /visualizaciones)

5. Orientar al equipo de trabajo de la Gerencia de Promoción y Desarrollo sobre el correcto uso de la identidad corporativa.
6. Supervisar el cumplimiento y correcto uso de la identidad corporativa institucional de ZOFRATACNA, conforme a los lineamientos establecidos en el Manual de Identidad de Marca, en todas las publicaciones difundidas a través de redes sociales y demás canales de comunicación externa en los que la entidad tenga presencia.
7. Garantizar el adecuado registro, organización y archivo de las piezas digitales utilizadas en las diferentes campañas de comunicación institucional, mediante el uso de un repositorio digital en el disco duro externo asignado a la Gerencia de Promoción y Desarrollo
8. Brindar atención y seguimiento detallado a las consultas realizadas en las redes sociales, referentes a los servicios que ofrece ZOFRATACNA en su modelo de negocio: Zona Franca de Tacna Esto implica aplicar protocolos de respuesta para asegurar una atención oportuna, precisa y coherente con la identidad de la marca.
9. Brindar asesoría técnica al equipo de Marketing y Promoción en materia de marketing digital, gestión estratégica de redes sociales y uso de herramientas digitales, proporcionando recomendaciones, lineamientos y buenas prácticas orientadas a fortalecer la planificación, ejecución, seguimiento y optimización de las acciones de comunicación y promoción institucional.

 OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	SGC – SCI OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	FF-038	
	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA SERVICIOS EN GENERAL o CONSULTORIA	03/02/2026 REVISIÓN 4	4 / 9

10. Programar diez (10) capacitaciones de modalidad presencial a ejecutarse durante el periodo de contratación, con una duración mínima de 1 hora cada una, dirigidas a los usuarios de la Zona Franca de Tacna y de la Zona Comercial de Tacna.

11. Los contenidos y temáticas objeto del servicio comprenderán sobre marketing digital, gestión de redes sociales y aplicación de herramientas digitales. En consideración a la naturaleza dinámica de estas materias, los contenidos deberán mantenerse permanentemente actualizados, incorporando las tendencias, metodologías, tecnologías y buenas prácticas vigentes durante la ejecución del servicio.

12. La fecha de realización y el contenido de cada sesión serán determinado de manera coordinada con el área usuaria, en función de las necesidades identificadas y los objetivos institucionales establecidos.

13. Es obligatoria la presencia del proveedor en las instalaciones de ZOFRATACNA, durante 05 veces a la semana por un tiempo aproximado de 04 horas por cada asistencia, ya que en ese espacio se coordinará actividades de manera más fluida y eficiente.

14. La Gerencia de Promoción y Desarrollo de acuerdo a su criterio o evaluaciones podrá variar los temas de los diseños del contenido gráfico y audiovisual, así como las fechas de presentación de los servicios descritos en los presentes términos de referencia, la fecha de las capacitaciones y reprogramar la inversión de publicidad pagada lo cual será comunicado oportunamente al proveedor.

15. El proveedor del servicio deberá llevar un archivo digital el cual entregará con los diseños que se elaboren tanto en formatos JPG o PNG y formato editable.

Recursos del proveedor

El proveedor es responsable de contar con todos los equipos y medios para la correcta ejecución del servicio, sin que esto implique costos adicionales.

Recursos a ser previstos por la entidad

La entidad facilitara al proveedor accesos a las herramientas y/o sistemas utilizados por el Área de Marketing y Promoción que consideren necesarios para la ejecución del servicio.

III. REGLAMENTOS TECNICOS, NORMAS METROLOGICAS Y/O SANITARIAS (De corresponder)

No aplica

 ZOFRATACNA ZONA FRANCA DE TACNA - PERU OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	SGC – SCI OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	FF-038	
	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA SERVICIOS EN GENERAL o CONSULTORIA	03/02/2026 REVISIÓN 4	5 / 9

IV. SEGUROS (De corresponder) No aplica
V. PRESTACIONES ACCESORIAS (De corresponder) No aplica
VI REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL (De corresponder) - Suscribir Declaración Jurada de <u>CONTRATOS MENORES</u> según modelo que alcance el área de Logística. - Contar con RUC activo y habido. - Contar con RNP, de corresponder. - <u>SUSCRIBIR LA AUTORIZACIÓN DE PAGO.</u> - <u>SUSCRIBIR LA DECLARACIÓN JURADA SOBRE PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES.</u> - <u>SUSCRIBIR LA DECLARACIÓN JURADA PARA PREVENIR CASOS DE NEPOTISMO.</u> - Profesional o Técnico egresado de las carreras de Marketing, Administrador de Negocios Internacionales, Ingeniería Comercial, Administración y/o Comunicación. - Experiencia de al menos 02 años como mínimo en puestos de trabajo relacionados a Marketing o Publicidad, demostrado con la presentación de constancias de trabajo, contratos, órdenes de servicio o recibo por honorarios. - Contar con cursos o programas especializado en Marketing Digital. - Contar con cursos y/o programas de capacitación en: Redes Sociales y/o Community Manager o Google Ads y Facebook Ads - Contar con curso de Diseño Gráfico.
VII LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN (Obligatorio) Lugar: El servicio se prestará tanto en las instalaciones del proveedor como en las instalaciones de la ZOFRATACNA, que de acuerdo al objeto del servicio lo puede realizar en ZOFRATACNA o en las instalaciones del proveedor. El plazo de ejecución es de doce (12) meses, el que se indica a partir del día siguiente de perfeccionado el contrato.
VIII ENTREGABLES (Obligatorio) El proveedor presentará doce (12) informes, en forma mensual, por la ejecución del servicio en los plazos establecidos, los cuales deberán ser presentados, en USB o, por correo electrónico adjuntando los archivos, así como también de forma impresa. En caso de que la fecha de presentación coincida con un día no laborable, se considerará como fecha de presentación el día hábil siguiente.

 OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	SGC – SCI OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	FF-038	
	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA SERVICIOS EN GENERAL o CONSULTORIA	03/02/2026 REVISIÓN 4	6 / 9

IX SUPERVISION Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO (Obligatorio)	
La supervisión y conformidad del servicio estará a cargo de la Gerencia de Promoción y Desarrollo, previa revisión del Área de Marketing. De existir observaciones la entidad las comunica al contratista indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar. El plazo de subsanación no debe ser mayor del 30% del plazo del entregable correspondiente. Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumpliera a cabalidad con la subsanación, la entidad puede otorgar plazos adicionales o resolver el contrato. En caso de otorgarse plazo adicional corresponde aplicar la penalidad por mora desde el vencimiento del plazo inicial para subsanar, sin considerar los días en los que pudiera incurrir la entidad contratante para efectuar las revisiones y notificar las observaciones correspondientes.	
X FORMA Y CONDICIONES DE PAGO (Obligatorio)	
El pago se efectuará mediante abono en cuenta bancaria o cheque de gerencia, para cuyo efecto el proveedor comunicará el medio elegido, mediante una Carta de Autorización según el modelo que remitirá el Área de Logística. El pago se realizará en forma MENSUAL, a la entrega del informe con sus respectivos entregables y después de emitida la conformidad del responsable de la Gerencia de Promoción y Desarrollo. El pago de publicidad será a la entrega del informe del servicio y entregables y estará compuesto por el monto que acredite el contratista haber invertido en la publicidad contratada, el cual no puede ser mayor a S/300.00 en el mes, en el caso que se hubiera realizado, de acuerdo a coordinaciones con el proveedor y la Gerencia de Promoción, este monto podría disminuir o reprogramarse según la campaña y/o consideraciones, según crea conveniente la Gerencia de Promoción y Desarrollo. Propiedad intelectual La Administración de la Zona Franca y Zona Comercial de Tacna tendrá todos los derechos de propiedad intelectual, sin limitaciones, respecto a los productos, imágenes diseños audios o documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del presente servicio o que se hubieran creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.	
XI CONFIDENCIALIDAD (De corresponder)	
El proveedor firmará un Acta de Confidencialidad para la reserva absoluta en el manejo de información que se entregue, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.	

 ZOFRATACNA ZONA FRANCA DE TACNA - PERÚ OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	SGC – SCI OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		FF-038	
	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA SERVICIOS EN GENERAL o CONSULTORIA		03/02/2026 REVISIÓN 4	7 / 9

XII RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El proveedor firmará un Acta de Confidencialidad para la reserva absoluta en el manejo de información que se entregue, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

XIII RESPONSABILIDAD POR LA ASIGNACION DE BIENES

En aquellos casos en los cuales, para el cumplimiento de la prestación, la Entidad asigne al Contratista algún bien mueble o inmueble, éste es responsable del buen uso y conservación de los mismos; de lo contrario, responderá por su deterioro o pérdida, debiendo proceder a su reposición dentro del plazo establecido.

XIV. PENALIDADES (Obligatorio)

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones, objeto del contrato, LA ENTIDAD le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo}}$$

Donde:

F = 0.40

- Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso.
- Se considera justificado, el retraso cuando el contratista acredite de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.
- Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.
- Las penalidades se deducen de los pagos a cuenta, pagos parciales o del pago final, según corresponda.
- Cuando se llegue a cubrir el monto máximo de la aplicación de la penalidad por mora y otras penalidades, de ser el caso, LA ENTIDAD puede resolver el contrato por incumplimiento.
- El monto máximo a aplicar es del diez por ciento (10%) del contrato vigente.

XV. OTRAS PENALIDADES

Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de Cálculo	Procedimiento
Incumplimiento en entrega de contenido o piezas digitales mensuales	3% del monto mensual del contrato por cada incumplimiento	Informe del Área de Marketing y Promoción
Incumplimiento en la presentación en la grilla mensual de contenidos o el	2% del monto mensual del	Informe del Área de Marketing y Promoción

 ZOFRATACNA ZONA FRANCA DE TACHA - PERÚ OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	SGC – SCI OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	FF-038	
	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA SERVICIOS EN GENERAL o CONSULTORIA	03/02/2026 REVISIÓN 4	8 / 9

informe mensual del servicio	contrato por cada incumplimiento	
Incumplimiento en la realización de las capacitaciones programadas	3% del monto mensual del contrato por cada incumplimiento	Informe del Área de Marketing y Promoción
Incumplimiento en la entrega de los archivos editables y repositorio digital del material elaborado	2% del monto mensual del contrato por cada incumplimiento	Informe del Área de Marketing y Promoción

La aplicación de estas penalidades es independiente de la penalidad por mora y **no podrá exceder en conjunto el diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente.**

XVI RESOLUCION CONTRACTUAL

Se puede resolver el contrato, en los siguientes casos:

- POR ACUMULACIÓN DEL MONTO MÁXIMO DE LA PENALIDAD POR MORA O POR EL MONTO MÁXIMO PARA OTRAS PENALIDADES, EN LA EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN A SU CARGO.
- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR QUE IMPOSIBILITE LA CONTINUACIÓN DEL CONTRATO.
- INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES CONTRACTUALES, POR CAUSA ATRIBUIBLE AL CONTRATISTA.
- 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.
- POR INCUMPLIMIENTO DE LA CLÁUSULA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO.
- POR LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN FALSA O INEXACTA DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL.
- POR LA PRESENTACIÓN CON INFORMACIÓN INEXACTA O FALSA DE LA DECLARACIÓN JURADA DE PROHIBICIONES E INCOMPATIBILIDADES A QUE SE HACE REFERENCIA EN LA LEY N° 31564, LEY DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL CONFLICTO DE INTERESES EN EL ACCESO Y SALIDA DE PERSONAL DEL SERVICIO PÚBLICO.

De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES proceden de acuerdo a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

XVII CLÁUSULA ANTICORRUPCION Y ANTISOBORNO

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

 ZOFRATACNA ZONA FRANCA DE TACNA - PERÚ OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	SGC – SCI OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		FF-038	
	FORMATO DE TÉRMINOS DE REFERENCIA SERVICIOS EN GENERAL o CONSULTORIA		03/02/2026 REVISIÓN 4	9 / 9

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 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 contratación¹ 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.

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 el derecho de resolver total o parcialmente el contrato². Cuando lo anterior se produzca por parte de un proveedor adjudicatario de los catálogos electrónicos de acuerdo marco, el incumplimiento de la presente cláusula conllevará que sea excluido de los Catálogos Electrónicos de Acuerdo Marco³. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar⁴.

XVIII. SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Las controversias que surjan entre las partes durante la ejecución del contrato se resuelven mediante conciliación, conforme a lo establecido en Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

FIRMA Y SELLO DEL JEFE DEL ÁREA USUARIA

¹ Artículo 9 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

² Literal d) del Numeral 68.1 del Artículo 68 de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.

³ Literal d) del artículo 274 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas

⁴ Numeral 122.6 del artículo 122 del Reglamento de la Ley N°32069, Ley General de Contrataciones Públicas.