

TERMINO DE REFERENCIA DE SERVICIO

1. **AREA USUARIA:** Sección Capacitación
2. **OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:** Servicio de capacitación en Curso 1: Habilidades expresivas y de comunicación y Curso 2: Trabajo en equipo y Colaboración Efectiva.
3. **FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO:**
El presente requerimiento tiene como finalidad que los participantes adquieran los conocimientos, herramientas y habilidades necesarias para comprender los elementos básicos del proceso comunicativo, identificar y superar barreras de la comunicación, así como desarrollar y aplicar de manera efectiva técnicas expresivas verbales, no verbales y de escucha activa, favoreciendo la interacción y el desempeño en contextos laborales reales.
4. **OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:**
El objetivo de la contratación es brindar una capacitación presencial, participativa y vivencial que combine teoría y práctica para fortalecer las habilidades comunicativas de los trabajadores, desarrollando la claridad, coherencia, persuasión y asertividad en la comunicación oral; potenciando el uso adecuado del lenguaje corporal y la escucha empática; y aplicando estas competencias en reuniones, presentaciones, negociaciones y situaciones de resolución de conflictos, con el fin de mejorar la interacción y el desempeño en el entorno laboral.
5. **PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI:**
El vínculo que tiene el objeto de la contratación es implementar una cultura de innovación y agilidad empresarial
6. **ANTECEDENTES:**
(No corresponde)
7. **ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO**



SERVICIO DE CAPACITACIÓN	
Concepto	Descripción
Actividad(es)	Ítem 1: Habilidades expresivas y de comunicación Ítem 2: Trabajo en equipo y Colaboración Efectiva
Requerimiento	Necesidades de capacitación programadas CG - 010 y CG-008
Modalidad	Presencial
Horas	Curso 1: 6 horas cada grupo (2 grupos - total 12 horas) Curso 2: 9 horas (único grupo)
Frecuencia	Curso 1: 2 veces por semana Curso 2: 2 veces por semana
Alcance	Curso 1: 2 grupos de 30 personas cada uno (total 60 personas) Curso 2: 1 grupo de 30 personas
Público objetivo	Analistas y técnicos de la Gerencia de Administración y Logística, Operaciones, Banca Digital, Recursos Humanos y Cultura
temario	CURSO 1 : Habilidades expresivas y de comunicación

**MÓDULO I
FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA**

- Conceptos clave: emisor, receptor, mensaje, canal, retroalimentación.
- Tipos de comunicación (verbal, no verbal, escrita).
- Principales barreras de la comunicación y estrategias para superarlas.
- Introducción a la escucha activa y su rol en la comunicación.

**MODULO 2
HABILIDADES EXPRESIVAS VERBALES**

- Técnicas de claridad y coherencia en el discurso.
- Tono, volumen, ritmo y pausas: uso estratégico.
- Construcción de mensajes breves y discursos efectivos.
- Principios de comunicación asertiva.

**MODULO 3
COMUNICACIÓN NO VERBAL Y ESCUCHA ACTIVA**

- Lenguaje corporal, gestos, posturas, expresiones faciales.
- Coherencia entre lo verbal y lo no verbal.
- Técnicas de escucha activa y escucha empática.
- La retroalimentación efectiva.

**MODULO 4
APLICACIÓN EN CONTEXTOS LABORALES**

- Expresión efectiva en reuniones, presentaciones y negociaciones.
- Resolución de conflictos desde la comunicación empática.
- Mensajes difíciles: cómo decir lo que pienso sin agredir.

**CURSO 2: TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACIÓN EFECTIVA
MÓDULO 1**

Introducción al Trabajo en Equipo:

- Definición de trabajo en equipo y sus diferencias con el trabajo en grupo.
- Importancia del trabajo en equipo para el logro de objetivos.
- Ventajas del trabajo en equipo (mayor productividad, creatividad, etc.).
- Características de los equipos de alto rendimiento.
- Etapas del desarrollo de un equipo.

MÓDULO 2

Roles y Responsabilidades en el Equipo:

- Identificación de roles dentro del equipo (líder, facilitador, comunicador, etc.).
- Asignación de responsabilidades y distribución del trabajo.
- Desarrollo de habilidades interpersonales para el trabajo en equipo.

MÓDULO 3

Comunicación Efectiva en el Equipo:

- Comunicación verbal y no verbal.
- Escucha activa y retroalimentación constructiva.



- Comunicación asertiva para situaciones difíciles.
- Herramientas para la comunicación en equipo (reuniones, correo electrónico, plataformas online).

MÓDULO 4

Gestión de Conflictos y Resolución de Problemas:

- Identificación de la causas de los conflictos en el equipo.
- Técnicas de resolución de conflictos (negociación, mediación, etc.).
- Prevención de conflictos mediante la comunicación proactiva.
- Resolución de problemas de manera colaborativa.

MÓDULO 5

Liderazgo y Motivación en el Equipo:

- Liderazgo colaborativo y democrático.
- Motivación intrínseca y extrínseca en el equipo.
- Creación de un ambiente de trabajo positivo y estimulante.
- Fomentar la confianza y el compromiso en el equipo.

MÓDULO 6

Creación de Equipos de Alto Rendimiento:

- Desarrollo de una identidad de equipo compartida.
- Fomentar la colaboración y la cooperación entre los miembros del equipo.
- Identificación de fortalezas y áreas de mejora del equipo.
- Evaluación del rendimiento del equipo y establecimiento de metas.

MÓDULO 7

Aplicación Práctica:

- Casos de estudio y análisis de situaciones reales.
- Actividades de dinámica de grupo para el desarrollo de habilidades.
- Simulaciones y ejercicios de resolución de problemas en equipo.

De corresponder un cambio del docente, el proveedor deberá notificar, vía correo electrónico, al área usuaria con un mínimo de 15 días calendario adjuntando la documentación que acredite el cumplimiento de la formación académica, certificación y experiencia del docente propuesto, el cual debe ser aprobado por el área usuaria o caso contrario estará sujeto a la penalidad correspondiente.

Garantía:

No corresponde.

La persona natural o jurídica que brindará el servicio queda estrictamente prohibida de usar nombres o signos distintivos del Banco de la Nación para cualquier comunicación interna o externa, entendiéndose como signos distintivos palabras, lemas o frases que identifiquen al Banco, así como, imágenes, símbolo, gráficos, logotipos y sonidos.

Asimismo, para la contratación de personas naturales, el área usuaria deberá indicar, en base al objeto de contratación y actividades a desarrollar, el contratista **NO** se constituye como **SUJETO OBLIGADO** para presentar declaración jurada de intereses.



De igual forma, según lo dispuesto en la Ley N° 31559 - Ley que crea el Registro para el Control de Contratos de Consultoría en el Estado y la Directiva N° 013-2024-CG/PREVI - Registro para el Control de Contratos de Consultoría en el Estado, el área usuaria deberá calificar si la contratación obedece a un servicio de consultoría cuando solicite los siguientes servicios:

- Servicios de consultoría
- Asesoría
- Estudios técnicos
- Supervisiones
- Proyectos
- Investigaciones
- Auditorías
- Diseños
- Inspecciones y similares.

Para que el área usuaria califique el servicio solicitado en relación a los supuestos señalados anteriormente, es necesario que verifique previamente el cumplimiento concurrente de estas condiciones:

- Que el objeto, actividades, y/u obligaciones a realizar en el servicio contratado revista cierta especialización o complejidad.
- Que tales características del servicio hayan conllevado a que se establezca un perfil profesional altamente calificado.

Si el servicio se encuentra calificado se procederá a registrar la contratación en el Sistema de Registro para el Control de Contratos de Consultoría del Estado – SIRICC de la Contraloría General de la República.

Teniendo conocimiento de lo anteriormente mencionado, la contratación **NO CALIFICA** como un servicio de consultoría.

8. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL.

No corresponde

9. REGLAMENTOS TECNICOS, NORMAS METROLOGICAS Y/O SANITARIAS

No corresponde

10. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

Los requisitos del proveedor para servicios son:

- Persona natural o jurídica, con RUC en estado activo y habido.
- Contar con RNP vigente – Registro de servicios o Consultor de obras, para contrataciones superiores a 01 UIT.
- No tener impedimento para contratar con el estado, conforme a lo dispuesto el artículo N° 30 de la Ley General de Contrataciones Públicas y el artículo N° 39 de su Reglamento.

HABILITACIÓN

No corresponde

EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD

El postor deberá acumular el equivalente de experiencia a S/20,000.00 (Veinte mil con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de contratación, durante los últimos quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de su cotización, que se computaran desde la fecha de conformidad o emisión del comprobante de pago, según



corresponda:

Se consideran servicios similares:

Servicio de atención al cliente o Comunicación Asertiva o Administración del Tiempo o Fortalecimiento de Habilidades Blandas o Inteligencia Emocional o Gestión de equipos o Coaching.

La experiencia se acredita con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.

PERSONAL PROPUESTO

1) Formación Académica:

Titulado en Ciencias de la Comunicación o Psicología o Administración de empresas.

Acreditación: Con copia simple de constancia, diploma u título que acredite la formación académica requerida.

2) Certificación u otro requisito:

Maestría en Recursos Humanos o Comunicación Estratégica o Comportamiento Organizacional o Neuropsicología o Dirección Estratégica, MBA o Coach Certificado.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos.

Experiencia:

Experiencia general: Mínimo 4 años como ponente en el sector público y/o privado afines: Ponente o docente o catedrático o dictando capacitaciones.

Experiencia específica: Mínima 2 años en el dictado de cursos afines:

Servicio de atención al cliente o Comunicación Asertiva o Administración del Tiempo o Fortalecimiento de Habilidades Blandas o Inteligencia Emocional o Gestión de equipos o Coaching.

Acreditación:

La experiencia 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.

11. VISITA TECNICA

No corresponde

12. ENTREGABLE (S):

La prestación del servicio de capacitación consta de los siguientes entregables:



Periodo de la prestación del Servicio	Entregable(s)
Plan de trabajo con dos días de anticipación al inicio de las actividades previa coordinación con el área usuaria.	Entregable N° 01 Entrega de material (silabus, PPT, lecturas y cronograma de la capacitación)
Se presentará a los 07 días calendario, contados a partir de finalizada la actividad de capacitación.	Entregable N° 02 <ul style="list-style-type: none"> ✓ La asistencia de cada sesión deberá ser enviada vía correo electrónico en un plazo máximo de dos (2) días hábiles después de haber culminado la sesión. Se deberá verificar que los asistentes correspondan a las personas convocadas y/o inscritas, de acuerdo con la relación de participantes previamente remitida, utilizando el formato proporcionado por la Sección de Capacitación. ✓ La asistencia consolidada deberá remitirse al finalizar todas las sesiones programadas. ✓ Al concluir el proceso formativo, se deberá remitir un informe final que incluya un resumen de la ejecución, recomendaciones para futuras ediciones y el registro de incidencias, en caso correspondan. ✓ Certificados digitales individuales donde debe indicar apellidos y nombres en mayúscula de los participantes aprobados (nota mínima aprobatoria 14 y asistencia mínima 75%) ✓ Encuesta de satisfacción (formato proporcionado por la sección capacitación)

13. ÉTICA, ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO:

A la recepción del documento contractual, 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 contrato menor 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. 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 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.

Asimismo, declara no tener, ni conocer actualmente ningún conflicto de interés para la ejecución de prestaciones contratadas. Por otro lado, se compromete a informar, de manera inmediata, al área usuaria y a la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado (integridadbn@bn.com.pe) en caso tome conocimiento de una situación de conflicto de interés, debiendo inhibirse inmediatamente de intervenir en las actividades que directa o indirectamente se relacionen con el conflicto de interés advertido.

En consecuencia, el CONTRATISTA se compromete –en lo que le resulte aplicable- a cumplir en todo momento con lo establecido en el Código de Ética del Banco y normas de integridad publicadas en <https://www.bn.com.pe/integridad/integridad.asp>

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. En ningún caso, dichas medidas impiden el inicio de las acciones civiles, penales y administrativas a que hubiera lugar.



14. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS

No corresponde



15. SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO

No corresponde



16. RECURSOS A SER PROVISTOS DEL PROVEEDOR

No corresponde

17. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio y/o consultoría se desarrollará en un plazo de hasta **70** días calendarios, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la contratación en el PLADICOP y/o vía correo electrónico.

18. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La presentación del servicio se realizará en Av. Javier Prado Este 2499 – San Borja.

19. FORMA DE PAGO

El pago se realiza en un plazo máximo de diez días hábiles luego de otorgada la conformidad por parte del área usuaria y es prorrogable, previa justificación de la demora, por cinco días hábiles; de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley General de Contrataciones Públicas.

El Banco de la Nación realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en Soles (s/) y en un **solo** pago al final del servicio.

Para iniciar el trámite de pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, el Banco de la Nación debe contar con la siguiente documentación:

- Carta simple dirigida a la Subgerencia de Compras.
- Comprobante de pago.
- Copia simple del documento de contratación.
- Acta de conformidad original

Dicha documentación se debe presentar en mesa de partes Módulo de Logística de la Gerencia de Administración y Logística – Av. Javier Prado Este N° 2499 – San Borja, Lima, en el horario de 09:00 am a 16:00 horas.

20. RESPONSABLE DE DAR CONFORMIDAD A LA PRESTACIÓN:

Según lo señalado en el Artículo 144 del Reglamento de la Ley N° 32069 – Ley General de Contrataciones Públicas:

La conformidad será otorgada por la unidad orgánica responsable Subgerencia de Desarrollo de Talento previa elaboración del informe de la Sección Capacitación sobre el cumplimiento del servicio, en un plazo máximo de (7) días calendario o desde el día siguiente de recibido el entregable o máximo veinte (20) días en caso se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías.

21. CONFIDENCIALIDAD:

EL PROVEEDOR se obliga a guardar estricta reserva sobre toda la información relacionada con EL BANCO y que sea de su conocimiento en el curso del cumplimiento de sus prestaciones, la cual no podrá ser utilizada sin previa autorización de este último, configurándose en causal de resolución de pleno derecho el incumplimiento de la indicada obligación, sin perjuicio de la indemnización de daños y perjuicios a que hubiere lugar. En este contexto, toda la información referida a clientes, personal, contabilidad, finanzas, productos, tráfico de llamadas telefónicas, tráfico de Internet, mensajería electrónica, actividades de comercialización, planes de negocio, acuerdos y actas de directorio, técnicas de marketing, procesos, servicios, políticas de precios, estrategias, buenas prácticas, metodología de trabajo, especificaciones técnicas, hardware, software, diseños, planos, dibujos, prototipos, nombres o marcas comerciales, modelos, descubrimientos, investigaciones, desarrollos, procesos, procedimientos, propiedad intelectual, sistemas de seguridad, estructura y distribución de las oficinas, sucursales y agencias, y también toda aquella información obtenida de terceras partes para EL BANCO, se considera confidencial y está considerada como parte de la obligación de reserva absoluta que asume EL PROVEEDOR por el presente instrumento. La obligación de mantener la confidencialidad de la información subsistirá incluso luego de finalizado la contratación.



22. PENALIDAD

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

Las penalidades serán aplicadas según lo señalado en el artículo 229 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas, en caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato menor, se aplica al proveedor una penalidad por cada día de atraso que le sea imputable.

La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del contrato o, de ser el caso del entregable correspondiente

En todos los casos, la penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente formula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

Para Bienes y Servicios F= 0.40

Una vez que se llega al monto máximo de la penalidad por mora, la entidad contratante puede optar por resolver el contrato menor.

23. OTRAS PENALIDADES

Asimismo; teniendo en cuenta el tipo bien, se podrá establecer penalidades distintas a las mencionadas, las mismas que deberán ser objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de contratación y no afectar el equilibrio económico financiero del contrato, conforme al principio de valor por dinero.

Otras Penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	No cumplir con el plazo establecido para notificar el cambio del docente y presentar la documentación sustentatoria del cumplimiento del personal propuesto.	4% del importe del servicio	Mediante correo electrónico, la Sección Capacitación comunicará el motivo de la penalización.



La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del entregable correspondiente

24. RESOLUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, y artículo 229 de su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.



Se puede resolver la contratación, en los siguientes casos:

- a. Por incumplimiento de alguna de LAS PARTES de las obligaciones asumidas en los términos de referencia, para lo cual la parte perjudicada con el incumplimiento deberá notificar a la otra parte comunicando la causal invocada.
- b. Por incumplimiento del requerimiento de presentar la Declaración Jurada de Intereses conforme el numeral 11.5 del artículo 11 del Reglamento del Decreto de Urgencia 020-2019 o la presentación de la Declaración Jurada de Interés con información inexacta o falsa, solo en el caso que el servicio sea prestado por persona natural con obligación de presentar declaración jurada de intereses de acuerdo con lo señalado por el área usuaria.
- c. El BANCO puede resolver la contratación cuando la penalidad aplicada excede el 10% del monto contractual.
- d. De corresponder a servicios profesionales de asesoría, servicios de consultoría y servicios legales: 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.

- e. Paralización o reducción injustificada de la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- f. Por mutuo acuerdo entre el proveedor y el Banco de la Nación, previa solicitud el área usuaria.
- g. Por caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite al Banco de la Nación de manera definitiva continuar con la contratación.
- h. Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.

25. 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.

26. CLÁUSULA GESTION DE RIESGOS

No corresponde



27. OTROS CARACTERISTICAS QUE SEAN RELEVANTES PARA LA CONTRATACIÓN

Esta contratación de servicios corresponde a la necesidad del área y se ratifica no estar dividiendo la contratación (FRACCIONANDO).

Se ha verificado que el objeto de contratación no se encuentra en el Listado de Bienes y Servicios Comunes (<https://www.gob.pe/8194-consultar-el-listado-de-bienes-y-servicios-comunes-lbsc>), así como en la relación de las fichas de homologación (<https://central.perucompras.gob.pe/homologacion/relacion-fichas-homologacion-aprobadas.php>).



En todo lo no previsto expresamente en el presente termino de referencia, resulta aplicable la Ley General de Contrataciones Públicas - Ley N° 32069 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2025-EF.




FIRMA Y SELLO / ÁREA USUARIO

