

ANEXO N°02

TERMINO DE REFERENCIA DE SERVICIO PILOTO DE HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE COLAS PARA LA RED DE AGENCIAS

1. ÁREA USUARIA

Gerencia Planeamiento y Control de Gestión – Subgerencia Gestión de la Calidad.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Contratar el servicio piloto de una herramienta tecnológica de gestión de colas en la red de agencias del Banco de la Nación (en adelante BN), con el fin de medir y analizar los tiempos de atención, espera y experiencia del cliente, generando información en tiempo real que permita optimizar la calidad del servicio brindado.

3. FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO

Permitir a la Gerencia de Red de Agencias la toma de decisiones de manera óptima en las estrategias de gestión de colas, permitiendo tener indicadores en tiempo real referentes a abandono, tiempos de atención, tiempos de espera, tiempos muertos, ventanillas congestionadas, etc., a fin de brindar un óptimo servicio a los clientes y usuarios BN, posibilitando la resolución de problemas de largas filas y tiempos de espera extensos y desorganizados. Adicionalmente, este sistema permitirá a los clientes y usuarios una experiencia personalizada al poder sacar un turno o reservar una cita desde sus smartphones o sitio web, estando en cualquier ubicación. Por último, se busca que los clientes y usuarios BN puedan utilizar su tiempo de manera más eficiente y hacer otras actividades hasta que la solución móvil les notifique cuando su tiempo de espera está llegando a su fin y debe presentarse en la entidad bancaria.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

Contratar los servicios de una empresa que brinde una solución tecnológica idónea para la gestión de colas a manera de piloto en 3 agencias del BN, con los objetivos de:

- Evitar largas colas y tiempos de espera dentro y fuera de las agencias.
- Validar el comportamiento y recepción de los clientes y usuarios ante esta nueva modalidad de visita a las agencias.
- Validar el comportamiento del personal de las agencias a través de indicadores en tiempo real.
- Validar el comportamiento de atención de los procesos internos del BN y buscar optimizaciones en los mismos.

El presente servicio contempla los siguientes objetivos específicos:

- Business Intelligence: Analizar la calidad del servicio y su desempeño en tiempo real a través de una aplicación (software) centralizado.
- Monitoreo en Tiempo Real sobre:
 - Estado por representantes de agencias:
 - I. Usuario.
 - II. Estado (online – offline).
 - III. Tiempo total desde inicio de sesión.
 - IV. Número de tickets atendidos.
 - V. Tiempo promedio de atención
 - VI. Porcentaje de tiempo en atención, trabajo operativo y en espera.
 - Estado por categorías:
 - I. Número de módulos de atención por categoría.
 - II. Número de tickets en espera.
 - III. Tickets atendidos.
 - IV. Tiempo de Espera (Promedio, Máximo Esperado).
 - V. Tiempo de Atención (Promedio, Esperado).



- Adicionalmente:
 - I. Gráficos en dashboard interactivo.
 - II. Estado de tickets en espera.
 - III. Reporte por agencia.
 - IV. Alarmas de funcionamiento.

- Reportes Históricos.
- Reportes por Categoría.
- Reportes por tickets.
- Reportes por representante de agencia.
- Monitoreo de agencias.
- Administración Centralizada.

5. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI)

N°	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL BN	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR
4	Mejorar la experiencia del cliente	Experiencia del cliente	Nivel de Satisfacción de cliente

6. ANTECEDENTES Y DESCRIPCION DEL BIEN

Actualmente, la Gerencia de la Red de Agencias gestiona y reporta la situación de colas de forma manual, lo que genera limitaciones importantes para la toma de decisiones en tiempo real. Este esquema tradicional dificulta la anticipación a escenarios de alta demanda y reduce la capacidad de implementar medidas correctivas de manera oportuna.

Desde la perspectiva del cliente, esta situación se traduce en largas filas, tiempos de espera excesivos y una atención desorganizada que afecta de manera directa la percepción de calidad del servicio del Banco de la Nación. Esta experiencia negativa incrementa la probabilidad de abandono, desconfianza en la eficiencia de la institución y una menor satisfacción general.

Por otro lado, a nivel de los colaboradores de las agencias, la gestión manual incrementa la carga operativa, dificulta la priorización de casos y limita la disponibilidad de datos objetivos que respalden la toma de decisiones en ventanilla y plataformas. Ello genera estrés operativo, mayores riesgos de error y una gestión poco eficiente de los recursos humanos disponibles.

En conjunto, estas limitaciones impactan tanto en la productividad interna como en la experiencia de los clientes, evidenciando la necesidad de contar con una herramienta tecnológica que permita monitorear y gestionar de manera integral los flujos de atención en las agencias, brindando indicadores confiables y en tiempo real para mejorar la calidad del servicio.

6.1. Actividades

El Contratista asumirá la responsabilidad integral ante el Banco de la Nación de la implementación, configuración y puesta en marcha de la herramienta tecnológica de gestión de colas. Dicho proceso podrá comprender, de ser necesario, la instalación de equipos, la configuración del software y todas las acciones técnicas que garanticen su correcto funcionamiento. Asimismo, el Contratista deberá capacitar a la Gerencia de la Red de Agencias y al personal que esta designe, asegurando la adecuada transferencia de conocimientos para el uso efectivo de la solución. En ese marco, el presente servicio contempla las siguientes actividades:

- Servicio de Instalación.
- Servicio y Soporte Técnico Postventa:
 - Equipo Técnico para BN.
 - Mesa de Ayuda y Soporte Remoto.
 - Mantenimientos durante duración del piloto.
 - Mantenimientos Correctivos.
 - Niveles de escalamiento definidos.



- Software:
 - Motor de gestión de colas por agencia incluida en el piloto.
 - Licencias necesarias.
 - Web Ticketing.
 - SMS.
 - Central Reporting y Configuration Software.
 - Whatsapp Ticketing.
- Hardware:
 - Dispensador de tickets para clientes sin smartphome o celular.
 - Reproductor multimedia que muestre información de turnos en monitores de agencias.

6.2. Metodología

6.2.1. Tipo de estudio

Cuantitativo y cualitativo.

6.2.2. Etapas

La metodología deberá contemplar las siguientes etapas:

- **Etapas 1: Preparación**
 - Definición de las agencias a incluir en el piloto.
 - Formulación del modelo de gestión de colas a implementar.
- **Etapas 2: Implementación**
 - Despliegue e instalación del modelo en las agencias seleccionadas.
 - Validación de operatividad del modelo.
- **Etapas 3: Capacitación**
 - Capacitación a la Gerencia de la Red de Agencias y personal designado (uso de la herramienta, lectura de indicadores y protocolos operativos).
 - Entrega de manuales y materiales de apoyo (De corresponder).
- **Etapas 4: Ejecución del Piloto**
 - Puesta en marcha del piloto en agencias seleccionadas.
 - Seguimiento y monitoreo de indicadores diarios de desempeño.
- **Etapas 5: Evaluación y Cierre**
 - Elaboración de reportes mensuales.
 - Presentación del reporte final de evaluación del piloto, con conclusiones y recomendaciones.

6.3. Plan de trabajo

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DÍAS CALENDARIO
1. Preparación	Selección de Agencias a incluir en piloto.	Gerencia Red de Agencias / Subgerencia de Gestión de la Calidad	1
	Selección de personal BN para soporte a clientes y usuarios e impresión de tickets físicos de ser necesario.	Gerencia Red de Agencias / Subgerencia de Gestión de la Calidad	
	Selección de personal clave de las agencias para monitoreo de data en tiempo real.	Gerencia Red de Agencias / Subgerencia de Gestión de Cliente	
	Elaboración del árbol de decisiones en ventanillas y plataformas de las agencias seleccionadas.	Gerencia Red de Agencias / Subgerencia de Gestión de la Calidad	10
	Elaboración de encuesta de satisfacción para ser configurada en software.	Subgerencia de Gestión de la Calidad.	



	Establecimiento de alertas de cara a clientes y usuarios para el llamado de turnos.	Gerencia Red de Agencias / Subgerencia de Gestión de la Calidad.	
	Establecimiento de reglas de negocio como por ejemplo para la adecuada gestión de turnos en agencias: Cierre de emisión de tickets virtuales.	Gerencia Red de Agencias / Subgerencia de Gestión de la Calidad.	
2. Implementación	Instalación e implementación de la herramienta.	Contratista.	4
	Confirmación del servicio y soporte técnico post venta.	Contratista.	1
	Configuración del software.	Contratista.	13
	Configuración/instalación de hardware.	Contratista.	5
	Validación de la operatividad del piloto.	Contratista.	3
3. Capacitación	Capacitación en uso del software a personal BN designado.	Contratista.	1
	Confirmación de personal BN capacitado.	Gerencia Red de Agencias / Subgerencia de Gestión de la Calidad.	1
	Confirmación de inicio de piloto en agencias seleccionadas	Gerencia Red de Agencias / Subgerencia de Gestión de la Calidad.	
	Autorización e inicio del piloto en las agencias seleccionadas.	Gerencia Red de Agencias / Subgerencia de Gestión de la Calidad.	1
4. Ejecución del piloto	Puesta en marcha y operación del piloto en agencias.	Contratista	90
5. Evaluación y cierre	Elaboración de informes de análisis de data mensual.	Contratista	5
	Informe final de servicio: conclusiones y recomendaciones.	Contratista	5

6.4. Recursos a ser provistos por el contratista

- **Software**
 - Motor de gestión de colas por agencia incluida en el piloto.
 - Licencias necesarias.
 - Web Ticketing.
 - SMS.
 - Central Reporting y Configuration Software.
 - Whatsapp Ticketing.
- **Hardware**
 - Dispensador de tickets para clientes sin smartphone o celular.
 - Reproductor multimedia que muestre información de turnos en monitores de agencias.
- **Servicio y soporte Técnico Postventa**
 - Equipo Técnico para BN.
 - Mesa de Ayuda y Soporte Remoto.
 - Mantenimientos durante duración del piloto.
 - Mantenimientos Correctivos.
 - Niveles de escalamiento definidos.
- El postor o contratista cuando realice aumentos o cambios del personal para el desarrollo del servicio en nuestras instalaciones deberá presentar los documentos descritos en el acápite de Seguridad y Salud en el Trabajo antes del inicio efectivo del servicio del nuevo personal.
- El contratista deberá de remitir al área usuaria el cargo de recepción del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo del Banco de todos sus trabajadores que ingresarán a las instalaciones del Banco.



- El contratista deberá de remitir al área usuaria el cargo de recepción del Protocolo de Emergencias Médicas y Atención en Primeros Auxilios del Banco de todos sus trabajadores que ingresarán a las instalaciones del Banco.

6.5. Recursos a ser proveídos por la Entidad

- Asignación de direcciones IP disponibles (con permisos aprobados) en la red de cada sucursal y puntos eléctricos para cada uno de los siguientes dispositivos a instalar, a menos de 1,5 metros de distancia del lugar de ubicación.
- Monitores ya instalados para información de turnos y con espacio para conectar. (6.5 cm entre enchufe y TV).
- Personal del Banco de la Nación designado para supervisar, validar y otorgar la conformidad de los trabajos ejecutados.
- Etapa 1 del Plan de Trabajo, numeral 7.3.
- Habilitación de permisos y puertos a nivel agencia para asegurar el funcionamiento de la herramienta de gestión de colas.
- Entrega del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo del Banco.
- Entrega del Protocolo de Emergencias Médicas y Atención en Primeros Auxilios.

6.6. Garantía del servicio (No corresponde)

El área usuaria determina que esta contratación no califica como servicio de consultoría, conforme a la Ley N° 31559 y Directiva N° 013-2024-CG/PREVI, por tratarse de la implementación tecnológica de un piloto, sin actividades que requieran alta especialización propias de consultoría.

En consecuencia, no corresponde su registro en el SIRICC.

Asimismo, el contratista no es sujeto obligado a presentar la Declaración Jurada de Intereses.

El presente bien no se encuentra en una ficha producto de los catálogos electrónicos de acuerdo marco vigente.

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.

7. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL (NO CORRESPONDE)

REGLAMENTOS TECNICOS, NORMAS METROLOGICAS Y/O SANITARIAS (NO CORRESPONDE)

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 proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a Setenta mil Soles S/ 70,000.00, (Setenta mil Soles con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de contratación, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de su cotización que se computaran desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares: estudios de mercado de productos y/o calidad de servicios financieros.

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

Personal Clave – Participación durante todo el servicio

Un (01) Gerente del proyecto.

A. Formación académica:

Gerente del Proyecto: Título profesional en la carrera de administración o ingeniería industrial o ingeniero de sistemas o ingeniero de las telecomunicaciones.

Acreditación: Con copia simple de constancia, diploma o título que acredite la formación académica requerida. Esta información deberá ser remitida en la cotización del servicio.

B. Certificación: (No corresponde)

C. Capacitación: (No corresponde)

D. Experiencia:

Experiencia general: Mínimo (7) años en el sector público y/o privado.

Experiencia específica: Mínima (3) años de experiencia en cargos como líder de proyectos de estudios de desarrollos tecnológicos en empresas públicas y/o privadas.

Acreditación: La experiencia se acreditará con cualquier 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. Esta información del profesional propuesto deberá ser remitida en la cotización del servicio.

10. VISITA TECNICA (NO CORRESPONDE)

11. ENTREGABLES

La prestación del servicio consta de los siguientes entregables:

Periodo de la prestación del Servicio	Entregables
Se presentará a los (11) días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de la contratación.	Entregable N° 01: • Consta de la presentación del Plan de Trabajo.
Se presentará a los (37) días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de la contratación.	Entregable N° 02: • Consta del Informe de Operatividad de Software y Hardware del gestor de colas.
Se presentará a los (40) días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de la contratación.	Entregable N° 03: • Consta del Informe de Capacitación dirigido al personal del Banco que participará en el Piloto.
Se presentará a los (130) días calendario, contados a partir de la fecha de inicio de la contratación.	Entregable N° 04: • Consta del Informe final, el cual deberá ser presentado en dos (02) ejemplares en medio magnético. Incluyendo las conclusiones y sugerencias pertinentes.



Periodo de la prestación del Servicio	Entregables
Se presentará a los (140) días calendario, contados a partir de la suscripción del contrato.	Entregable N° 05: <ul style="list-style-type: none"> • Consta de la entrega de información fuente del piloto (base de datos, tablas y gráficos Excel). Detalle de la metodología empleada (ficha técnica), grabaciones (audio y video) en medios magnéticos. • Consta de la presentación y exposición del informe final del servicio a la Subgerencia Gestión de la Calidad del BN, el cual debe ejecutivo, incluir el análisis de data, conclusiones y recomendaciones, el mismo tiene que ser de alto impacto en Power Point.

Los entregables deben ser firmados y/o aprobados por el líder del servicio, así como por el representante legal de la empresa.

12. 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

13. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS (De corresponder)

La conformidad del servicio por parte del Banco de la Nación no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada.

14. SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO

Para el inicio del servicio, el personal del proveedor debe contar obligatoriamente con Seguro Complementario



de Trabajos de Riesgo – SCTR (Pensión y Salud) vigente y renovado en caso sea necesario.

15. RECURSOS A SER PROVISTOS DEL PROVEEDOR

El proveedor debe presentar y permanecer en contacto con la Subgerencia de Gestión de la Calidad y cumplir con el desarrollo del cronograma de trabajo, asimismo, debe asegurar y proporcionar las herramientas necesarias (por ejemplo: equipos de audio y video) que le permitan el desarrollo de las actividades descritas en el numeral 8.

16. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO Y/O CONSULTORÍA

El servicio se desarrollará en un plazo de ciento cuarenta (140) días calendarios, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la contratación en el PLADICOP y/o vía correo electrónico.

17. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O CONSULTORÍA

La prestación del servicio se realizará en 03 agencias que la Subgerencia Gestión de la Calidad indicará a la empresa que realizará el servicio, en diversos horarios de atención (de lunes a viernes de 08:15 a 17:00 horas y sábados de 08:15 a 13:00 horas).

18. 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 (02) pagos, conforme a la siguiente distribución:

1er Entregable	Pago (50) % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable.
2do, 3ero, 4to y 5to Entregable	Pago (50) % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable.

El pago del servicio será 50% contra instalación por parte del Contratista junto con la conformidad por parte de la Entidad del inicio del servicio y el otro 50% será culminando la etapa "5. Evaluación y cierre" del plan de trabajo junto con la conformidad por parte del Banco.

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

19. RESPONSABLE DE DAR CONFORMIDAD A LA PRESTACIÓN

La conformidad será otorgada por la unidad orgánica responsable por la Subgerencia de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión.

20. 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 carta de aprobación.

21. PENALIDAD

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

Las penalidades serán aplicadas según lo señalado en el artículo 119 y 120 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.

22. OTRAS PENALIDADES

Asimismo; teniendo en cuenta el tipo de 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.

N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	Si el contratista cambia el personal sin que éste cumpla con los requisitos señalados en su perfil.	Una penalidad de 0.01% UIT vigente a la fecha (la penalidad se aplicará por cada ocurrencia).	La Subgerencia Gestión de la Calidad estará a cargo de la supervisión de la contratación y comunicará la penalidad a través de correo electrónico dirigido a la empresa.

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

23. 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:

- 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.
- Por incumplimiento del requerimiento de presentar la Declaración Jurada de Intereses conforme a las normas aplicables, o la presentación tardía, incompleta 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.

24. 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.

25. CLÁUSULA GESTION DE RIESGOS (NO CORRESPONDE)

26. OTRAS CARACTERISTICAS QUE SEAN RELEVANTES PARA LA CONTRATACIÓN

Esta contratación corresponde a la necesidad del área y se ratifica no estar dividiendo la contratación (FRACCIONANDO), para evadir la aplicación de un procedimiento de selección mayor a las 08 UIT. Asimismo, se ha verificado que el presente requerimiento NO SE ENCUENTRA PROGRAMADO en el PAC; en caso de tratarse de una necesidad imprevista se procederá con lo dispuesto en el artículo 50° de la Ley N° 32069 y artículo 45° de su reglamento.

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-lbcs>), 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


.....
JORGE LUIS OLIVERA BERNAL
Subgerente
Gestión de la Calidad

FIRMA Y SELLO / ÁREA USUARIA