

ANEXO N° 2

TERMINOS DE REFERENCIA DE SERVICIO

1. AREA USUARIA: Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de consultoría en comunicación estratégica para fortalecer la reputación corporativa del Banco de la Nación.

3. FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO:

Asesorar y gestionar la generación de contenidos de alto impacto mediático y desarrollar el relacionamiento institucional y de prensa con los medios de comunicación para promover de forma positiva, la imagen institucional del Banco de la Nación y se comunique efectivamente sus mensajes clave a los diferentes públicos y audiencias estratégicas.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:

- Fortalecer la gestión comunicacional del Banco mediante la identificación de oportunidades de mejora y el diseño de proyectos estratégicos en prensa, relaciones públicas y comunicación institucional.
- Consolidar la presencia y coherencia de la imagen institucional del Banco en medios digitales y tradicionales, mediante el fortalecimiento de sus estrategias de comunicación corporativa, social media y posicionamiento digital.
- Garantizar la capacidad de respuesta ante situaciones críticas mediante la elaboración de un manual de manejo de crisis alineado con los protocolos institucionales y buenas prácticas del sector.
- Optimizar la vocería institucional a través del desarrollo de contenidos formativos para sesiones de Media Training dirigidas a portavoces clave del Banco.
- Evaluar la percepción pública y comunitaria del Banco mediante diagnósticos que integren su identidad visual y valores institucionales, con el fin de orientar acciones de mejora en sus relaciones con la comunidad.



5. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI:

- OE 4. Mejorar la experiencia del cliente

6. ANTECEDENTES: No corresponde

7. ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

Descripción:

Se requiere un servicio de consultoría en comunicación estratégica para fortalecer la presencia mediática en los medios de comunicación, mediante la generación de contenidos de alto impacto que fortalezcan una imagen positiva entre sus *stakeholders* y de esta manera, se construya en forma sólida la reputación corporativa del Banco de la Nación.

Actividades:

- Diseñar y redactar manuales especializados sobre Estrategia Digital y Manejo de Crisis, de acuerdo con los lineamientos institucionales.
- Desarrollar los contenidos formativos para sesiones de Media Training dirigidas a funcionarios del Banco, con el objetivo de fortalecer sus capacidades de vocería y comunicación ante medios.
- Aplicar criterios de creatividad estratégica para la elaboración de materiales comunicacionales, asegurando una narrativa innovadora, efectiva y coherente con la identidad institucional.
- Brindar soporte en la edición de contenidos, colaborando con el equipo de comunicaciones para garantizar que los mensajes estén alineados con los lineamientos corporativos y comunicacionales del Banco.
- Proponer y generar contenido creativo vinculado a hechos y eventos relevantes, con el fin de fortalecer el posicionamiento institucional y la conexión con los públicos de interés.



Procedimiento /Metodología: NO corresponde

Plan de Trabajo: NO corresponde

Garantía: El proveedor deberá garantizar la calidad del trabajo realizado y cumplir con los plazos establecidos.

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 es 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 con 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 SI 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 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

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 50,000.00 (Cincuenta mil 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto

de contratación, durante los tres (03) 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:

- Diseño y redacción de manuales especializados sobre Estrategia Digital y Manejo de Crisis, acorde con los lineamientos institucionales.
- Desarrollo de contenidos formativos para sesiones de Media Training para fortalecer la capacidad de vocería y comunicación ante medios.
- Elaborar estrategias de materiales comunicacionales, con una narrativa innovadora, efectiva y coherente con la identidad institucional.
- Edición de contenidos comunicacionales.
- Generación de contenidos creativos vinculados a hechos y eventos relevantes para fortalecer el posicionamiento institucional y la conexión con los públicos de interés.

Los servicios requeridos puede haberlos realizado en organismos del estado y/o sector privado



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 [2], 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

Licenciado en Ciencias de la Comunicación o Relaciones Públicas o Comunicación Audiovisual o Periodismo o Diseño Gráfico y Comunicación Digital; con Maestría en Comunicaciones y/o Administración.

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

2) Certificación u otro requisito: con capacitación en cursos de:

- Dirección en Investigación y Proyectos en Comunicaciones
- Prensa y Relaciones Públicas
- Imagen Corporativa

- Social Media
- Comunicación Estratégica
- Comunicación Corporativa
- Estrategia Digital Manejo de Crisis
- Media Training
- Diagnósticos de Imagen y Relaciones Comunitarias.

Se tendrá en cuenta como mínimo 3 (tres) cursos de los mencionados para la evaluación. Acreditación: Se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos.

11. VISITA TECNICA: NO corresponde

12. ENTREGABLES:

La prestación del servicio y/o consultoría consta del/los siguientes entregables:



Periodo de la prestación del Servicio	Entregable(s)
Se presentará a los 30 días calendario, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la contratación en el PLADICOP y/o vía correo electrónico.	Entregable N° 01 Informe de actividades debidamente acreditadas
Se presentará a los 30 días calendario, computados a partir del día siguiente del primer entregable.	Entregable N° 02 Informe de actividades debidamente acreditadas
Se presentará a los 30 días calendario, computados a partir del día siguiente del segundo entregable.	Entregable N° 03 Informe de actividades debidamente acreditadas
Se presentará a los 30 días calendario, computados a partir del día siguiente del tercer entregable	Entregable N° 04 Informe de actividades debidamente acreditadas

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 se desarrollará en un plazo 120 días calendario, 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 prestación del servicio se realizará en las instalaciones del proveedor; solo para los casos de prestación de los informes, se realizará en las instalaciones del Banco de la Nación en la av. Javier Prado Este 2499, piso 25, 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 y en (4) pagos, conforme a la siguiente distribución:

1er Entregable	Pago (1) 25 % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable.
2do Entregable	Pago (2) 25 % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable.
3er Entregable	Pago (3) 25 % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable.
4to Entregable	Pago (4) 25 % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable.

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 Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales, 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 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:

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

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

NO corresponde

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 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