

## ANEXO N° 2

### TERMINO DE REFERENCIA DE SERVICIO

1. **AREA USUARIA:**  
Subgerencia de Conducta de Mercado de la Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado.
2. **OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:**  
Servicio del análisis, diagnóstico y definición de Plan de Acción para la implementación del Programa de Cumplimiento Normativo en materia de Protección al Consumidor y Publicidad Comercial en el Banco de la Nación (en adelante "El Programa"), dentro de los alcances del Decreto Supremo N° 185-2019-PCM.
3. **FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO:**  
Implementar el Programa de Cumplimiento Normativo en materia de Protección al Consumidor y Publicidad Comercial en el marco del Decreto Supremo N° 185-2019-PCM.
4. **OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:**  
Verificar que las actividades señaladas, en la descripción del alcance del servicio, se efectúen de conformidad a los dispositivos normativos que lo regulan (alcance y oportunidad).
5. **PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI:**  
Objetivo Estratégico: Mejorar la Experiencia del Cliente  
Objetivo Operativo: Experiencia del Cliente  
  
Objetivo estratégico: Optimizar la eficiencia de los procesos  
Objetivo operativo: Fortalecer la Gestión Integral de Riesgos
6. **CATALOGO UNICO DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS – CUBSO:**  
80101513-00254731 - Consultoría para supervisión funcional de mejoramiento de procesos.
7. **ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO**

Se detalla los puntos a ser considerados de acuerdo con el objeto de la contratación:

DESCRIPCIÓN	
	Comprende el análisis, diagnóstico y definición de Plan de Acción para la implementación del Programa de Cumplimiento Normativo en materia de Protección al Consumidor y Publicidad Comercial en el Banco de la Nación, dentro de los alcances del Decreto Supremo N° 185-2019-PCM.
ACTIVIDADES	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Análisis, revisión, y desagregado de la normativa interna del Banco en materia de: (i) Protección al Consumidor y (ii) Publicidad Comercial, con respecto al nivel de cumplimiento del Banco en la normativa respectiva y en los elementos mínimos que exige la regulación aplicable para implementar un Programa.</li><li>2. Matriz comparativa entre normativa interna y normativa externa aplicable (SBS, INDECOPI, PCM y otras que sean aplicables) y definición de un plan de acción con responsables, plazos y actividades, que permita mitigar las brechas identificadas.</li><li>3. Matriz de brechas que puedan existir para la implementación del Programa; y definición de un plan de acción con responsables, plazos y actividades para cubrir brechas, que</li></ol>



	<p>permita lograr la implementación del Programa en el marco de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 185-2019-PCM.</p> <p>4. Identificación de los riesgos aplicables al Banco en materia de Protección al Consumidor y Publicidad Comercial, tomando como referencia lo señalado en el Decreto Supremo N° 185-2019-PCM, por los cuales corresponda definir controles preventivos y medias correctivas, que deban ser incluidos como parte del Programa.</p> <p>Toda la información generada o actualizada, así como aquella que sirva de sustento del cumplimiento de los requisitos debe entregarse organizada, almacenada en un dispositivo (USB).</p>
Alcance	El servicio comprende el análisis, diagnóstico y definición de Plan de Acción para la implementación del Programa de Cumplimiento Normativo en materia de Protección al Consumidor y Publicidad Comercial en el Banco de la Nación, dentro de los alcances del Decreto Supremo N° 185-2019-PCM.

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, la Gerencia de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado, en base al objeto de contratación y actividades a desarrollar, ha definido que el contratista **sí es sujeto u obligado a 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 sí califica como un servicio de consultoría.

#### 8. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACION 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.
- 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.

#### EXPERIENCIA

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 132,000.00 (ciento treinta y dos mil y 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de contratación, durante los ocho (8) 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:

Implementación y/o auditorias en Programas de Cumplimiento Normativo, en materia de Supervisión y/o definición de estrategias de defensa en materia de Protección al Consumidor Financiero, que haya realizado en entidades del Sistema Financiero que se encuentren bajo la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

La experiencia del postor en la especialidad se acreditará 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 CLAVE PROPUESTO

El proveedor deberá contar con un Jefe de Equipo y con dos miembros.

#### Formación Académica del personal clave:

##### Jefe de Equipo (1)

Titulado en, Derecho o ciencias políticas.

##### Miembro de Equipo (1)

Titulado en, Derecho o ciencias políticas o administración o economía o contabilidad o ingeniería industrial.



Miembro de Equipo (2)

Titulado en, Derecho o ciencias políticas o administración o economía o contabilidad o ingeniería industrial.

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

**Capacitación:**

Especialización y/o Diplomado en/de: regulación bancaria y financiera y/o en materia de protección al consumidor.

Acreditación:

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

**Experiencia:**

Jefe de Equipo (1)

Experiencia general:

Diez (10) años de experiencia como abogado titulado o ciencias políticas, contados a partir de la titulación.

Miembros del Equipo (2)

Experiencia específica:

Cuatro (4) años en/de servicios de consultoría o auditoría relacionados con la Gestión de Cumplimiento Normativo en materia de Protección al Consumidor Financiero, para entidades del sistema financiero y/o en regulación bancaria o financiera.

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.

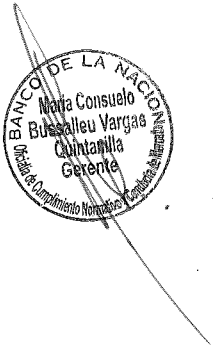
**11. VISITA TECNICA**

No corresponde.

**12. ENTREGABLES:**

La prestación del servicio consta de los siguientes entregables:

Periodo de la prestación del Servicio	Entregable(s)
Será de 50 días calendario, contados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la contratación en el PLADICOP y/o vía correo electrónico.	1. Matriz comparativa entre normativa interna y normativa externa aplicable (SBS, INDECOPI, PCM y otras que sean aplicables), así como la de brechas que puedan existir para la implementación del Programa, ambos con propuestas de Plan de Acción.
	2. Diagnóstico consolidado y principales recomendaciones y propuestas a fin de implementar un Programa de Cumplimiento Normativo de Protección al Consumidor y Publicidad Comercial en el Banco de la Nación.
	3. Propuesta preliminar del Programa de



	<p>Cumplimiento Normativo de Protección al Consumidor y Publicidad Comercial, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de riesgos específicos.</li> <li>• Controles preventivos y medidas correctivas sugeridas.</li> <li>• Lineamientos iniciales de implementación.</li> </ul>
<p>Será de 30 días calendario, contados a partir de la aprobación del 1er entregable.</p>	<p><b>4. Informe final de consultoría</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Acción integral con las actividades que deberán implementarse, acorde a las revisiones realizadas, las cuales deberán mitigar las brechas que se identificaron. Asimismo, deberá indicarse a las áreas que, por sus competencias, serían los responsables y plazos que deberán considerar.</li> <li>• Recomendaciones para lograr la implementación del Programa de Cumplimiento Normativo de Protección al Consumidor y Publicidad Comercial.</li> </ul>

### 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 80 (ochenta) 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 y/o consultoría se realizará en las oficinas del contratista, debiendo de mantener reuniones virtuales o presenciales (en las instalaciones del Banco de la Nación en Av. Javier Prado Este No.2499, piso 25, San Borja) con personal del área usuaria y/o unidades orgánicas vinculadas al alcance del servicio.

**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 2 pagos, conforme a la siguiente distribución:

1er pago	60% del monto contractual
2do pago	40% del monto contractual

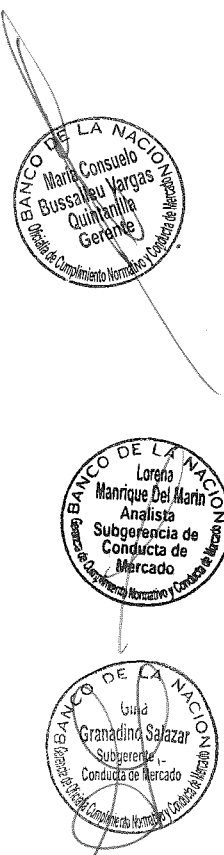
Para iniciar el trámite de pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, el Banco de la Nación debe contar con la siguiente documentación:

- 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 Subgerencia de Conducta de Mercado de la Gerencia de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado, 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 tratándose de consultorías.

De existir observaciones, EL BANCO a través del área usuaria, las comunica al PROVEEDOR, indicando claramente el sentido de estas, otorgándole un plazo para subsanar no menos de 2 ni mayor de 8 días. Dependiendo de la complejidad o sofisticación de las subsanaciones a realizar, o si se trata de consultorías, el plazo para subsanar no puede ser menor de 5 ni mayor de 15 días. Subsanaadas las observaciones dentro del plazo otorgado, no corresponde la aplicación de penalidades.

## 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

No corresponde.

### 24. RESOLUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y Artículo N° 122 de su Reglamento.

De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, 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), para evadir la aplicación de la Ley General de Contrataciones Públicas y su reglamento. Asimismo, el presente requerimiento NO SE ENCUENTRA PROGRAMADO en el PAC por tratarse de una necesidad imprevista o crítica.

Se ha verificado que el objeto de contratación no se encuentra en el Listado de Bienes y Servicios Comunes (<https://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/homologación/relacion-fichas-homologacion-aprobadas.phop>).



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 USUARIA

.....  
**GINA GRANADINO SALAZAR**  
Subgerente  
Conducta de Mercado  
Gerencia de Oficiales de Cumplimiento Normativo  
y Conducta de Mercado



