

TERMINO DE REFERENCIA DE SERVICIO

1. **AREA USUARIA:** Sección Capacitación.
2. **OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:** Servicio de capacitación: Enfoque al Cliente Interno.
3. **FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO:**
La presente solicitud tiene como finalidad desarrollar la empatía y la comunicación efectiva entre las áreas del Banco de la Nación, promoviendo una cultura de trabajo colaborativo orientada al servicio del cliente interno.
4. **OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:**
El área solicitante tiene como finalidad fomentar el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia organizacional, identificar factores clave de la comunicación interna, promover la empatía, confianza y responsabilidad en el entorno laboral, y asegurar la correcta aplicación de los protocolos de atención telefónica y gestión de correos electrónicos.
5. **PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL – POI**
O.E.I. 08: Optimizar la eficiencia de los procesos
6. **ANTECEDENTES**
No corresponde
7. **ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

SERVICIO DE CAPACITACIÓN	
Concepto	Descripción
Actividad de Capacitación	Servicio de capacitación: Enfoque al Cliente Interno
Requerimiento	Necesidad de capacitación programada en el Plan de Capacitación 2026
Modalidad	Mixto (3 grupos presenciales y 1 grupo virtual sincrónico)
Horas	16 horas cronológicas divididas en: 3 Grupos presenciales de 4 horas cada grupo 1 Grupo virtual de 4 Horas cronológicas
Frecuencia	2 sesiones por semana
Alcance	Hasta 120 trabajadores distribuido en 4 grupos: 30 participantes por grupo
Público objetivo	Trabajadores de diversas gerencias.
TEMARIO	<p>Comunicación, Trabajo en Equipo y Servicio al Cliente Interno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principio Fundamental del Trabajo en Equipo: Del "yo" al "nosotros". • La Confianza como Base del Servicio Interno: Interlocutor y receptor. Roles y responsabilidades. • Objetivos Comunes y Comunicación Efectiva: Identidad común, valores y

	<p>actitud positiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación y Retroalimentación: Involucramiento en decisiones y errores frecuentes en comunicación. • Entendimiento entre Áreas: Empatía interáreas y eliminación de prejuicios internos. • Responsabilidad y Compromiso Mutuo: Comunicación positiva vs. comunicación nociva. • Canales de Comunicación y Resolución de Problemas Internos. • Diversidad y Colaboración como fuente de innovación. • Reconocimiento y Celebración de Logros en Equipo. • Liderazgo Empático y reflexión final: ¿Qué sucede si no trabajamos en equipo? • Aplicación de dinámicas participativas • Aplicación de los protocolos institucionales de atención del Banco de la Nación, que incluyen el protocolo de atención de llamadas telefónicas y el protocolo de gestión de correos electrónicos. Para tal efecto, el proveedor deberá desarrollar los talleres tomando como base la "Guía de Protocolo de Atención" proporcionada por el Banco, la cual será entregada en una reunión de coordinación previa al inicio del servicio. • El contenido, enfoque metodológico y actividades prácticas deberán ser revisados y validados previamente con la Sección Capacitación, a fin de asegurar su alineamiento con los lineamientos institucionales.
--	---

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 o resolución de orden de servicio.



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.

La presente 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
- 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/80,000.00 (ochenta 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:

- Negociación y Manejo de Conflictos
- Manejo de Quejas y reclamos
- Gestión del Cliente Interno
- Trabajo en equipo
- Protocolos de atención
- Coaching motivacional

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:

Bachiller en Administración de Empresas o Ingeniería Industrial o Psicología Organizacional. Acreditación: Con copia simple de constancia o diploma o título que acredite la formación académica requerida y/o registrado en SUNEDU.

2) Certificación u otro requisito:

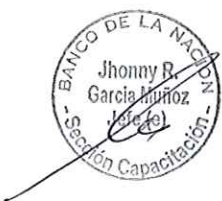
Magister Administración o magister Gestión del Talento Humano o magister Desarrollo Organizacional o diplomado en Gestión Organizacional.

Acreditación:

Se acreditará con copia simple de constancias o certificados u otros documentos y/o registrado en SUNEDU.

3) Experiencia:

Experiencia mínima de tres (03) años como docente y/o como ponente en conferencias y/o congresos en el sector público y/o privado, relacionada con la materia o servicios similares.



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 de capacitación consta de los siguientes entregables:

Periodo de la prestación del Servicio	Entregable(s)
Será de 2 días de anticipación al inicio de las actividades en coordinación con el área usuaria.	Entregable N° 01 Entrega de material de capacitación, que incluya syllabus, presentaciones (PPT), lecturas y cronograma de capacitación. En caso de la ejecución del grupo en modalidad virtual, el proveedor deberá remitir a la Sección Capacitación y a los participantes los accesos a la plataforma virtual, incluyendo enlace de conexión, credenciales y/o instrucciones de ingreso
Será a los 07 días calendario, contados a partir de finalizada la actividad de capacitación.	Entregable N° 02 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informe de notas por cada ítem de curso, el cual deberá ser remitido a la Sección Capacitación dentro de los siete (07) días calendario posteriores a la culminación de cada grupo. Dicho informe deberá contener como mínimo: lista de participantes, registro de asistencia por sesión, nota obtenida en la actividad práctica o trabajo de clase desarrollado durante el curso, nota final del curso y la condición de aprobado o desaprobado de cada participante, conforme a los criterios de evaluación establecidos para la actividad de capacitación. ✓ Certificados digitales individuales de aprobación, emitidos al culminar cada grupo, donde se consignen los apellidos y nombres en mayúscula de los participantes aprobados, considerando una nota mínima aprobatoria de catorce (14) y una asistencia mínima del setenta y cinco por ciento (75%), los cuales deberán ser remitidos a la Sección Capacitación dentro del mismo plazo señalado. ✓ Al concluir el proceso formativo, se deberá remitir un informe final que incluya un resumen de la ejecución por cada uno de los 4 grupos con recomendaciones para futuras ediciones y el registro de incidencias, en caso se presenten.



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 RIEGO

No corresponde


16. RECURSOS A SER PROVISTOS DEL PROVEEDOR

No corresponde

17. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio se desarrollará en un plazo de hasta 90 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 prestación del servicio será de manera presencial en las instalaciones del banco Av. Javier Prado Este N° 2499 – San Borja, Lima.

La ejecución del servicio se efectuará de la siguiente manera:

- ✓ **Los 3 grupos bajo modalidad presencial se realizarán físicamente en la Av. Javier Prado Este N° 2499, San Borja.**
- ✓ **El grupo en la modalidad virtual se impartirán en la plataforma del contratista, quien asegurará las condiciones técnicas necesarias.**

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 de capacitación de los 4 grupos.

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 Sección Capacitación, previa verificación del cumplimiento del servicio a través de una lista de chequeo, en un plazo máximo de siete (7) días calendario desde 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:

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

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 y/o consultoría, se podrá establecer otras penalidades distintas a la penalidad por mora

Otras Penalidades			
Nº	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.



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 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 de 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 GESTIÓN DE RIESGOS

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.


27. OTROS CARACTERÍSTICAS 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 un procedimiento de selección mayor a las 8 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 la 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 término 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
KARINA LISETT GUTARRA AGUIRRE
Subgerente (e)
Subgerencia Desarrollo del Talento



gob.pe

Listado de Bienes y Servicios Comunes (Fichas

Técnicas Aprobadas)

[Atrás](#)

enfoque cliente interno



Busca la Ficha Técnica de tu interés por Código CUBSO o Denominación del Bien

No se han encontrado resultados

⚠ Infórmate sobre la situación actual de las Fichas de Homologación – Ley N.º 32069

VER MÁS (<https://www.gob.pe/es/n/1203039>)



(<https://www.gob.pe/perucompras>)

Listado de Fichas de Homologación

> (../)

Ver

Todo

Búsqueda

Servicio de capacitación: Enfoque al Cliente Interno

Buscar

Resultado: 0 Fichas de Homologación Aprobadas | 0 Fichas de Homologación Vigentes

Ficha	Código CUBSO	Denominación del bien o servicio	Denominación Técnica	Versión	Fecha de Publicación	Inicio de uso obligatorio	Oficio de habilitación	Fecha para habilitación de uso	Resolución Ministerial N°	Ministerio	Estado
-------	--------------	----------------------------------	----------------------	---------	----------------------	---------------------------	------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------	--------

