TERMINO DE REFERENCIA DE SERVICIO

1. **AREA USUARIA:** Sección Capacitación

2. **OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:**
Servicio de capacitación: Estrategia de Marketing Digital (Storytelling)

3. **FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO:**
La presente solicitud tiene como finalidad generar empatía y mejorar la experiencia de atención. Este curso busca fortalecer la capacidad del equipo para crear historias digitales relevantes, alineadas con los procesos de atención al usuario, contribuyendo a mejorar la satisfacción, fidelización y percepción de la marca.

4. **OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:**
Desarrollar habilidades para diseñar y ejecutar estrategias de marketing digital basadas en storytelling, con el fin de optimizar la comunicación y los procesos de atención al usuario.

5. **PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI:**
OEI 04 -Mejorar la experiencia del cliente.

6. **ANTECEDENTES:**
(No corresponde)

7. **ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO:**

SERVICIO DE CAPACITACIÓN	
Concepto	**Descripción**
Actividad de Capacitación	Servicio de Capacitación: Estrategia de Marketing Digital (Storytelling)
Requerimiento	Necesidad programada en el plan de capacitación 2026
Modalidad	Presencial
Horas	16 horas cronológicas.
Frecuencia	2 o 3 veces por semana
Alcance	Hasta 10 participantes
Público objetivo	Trabajadores de la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales y otros trabajadores propuestos por la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.
Temario	Sesión 1: Introducción al marketing digital y storytelling. Sesión 2: Principios del storytelling aplicado a la atención al usuario. Sesión 3: Identificación de públicos y segmentación digital. Sesión 4: Diseño de historias digitales alineadas con la experiencia del usuario.

BANCO DE LA NACION - Karina Lisett Gutarra Aguirre - Subgerente (e) - Desarrollo del Talento

BANCO DE LA NACION - Pablo Benites Lapenta - Técnico - Sección Capacitación

BANCO DE LA NACION - Juan Carlos Bustamante Gonzales - Gerente - Gerencia Legal

Gerente de Recursos Humanos y Cultura (e)

	Sesión 5: Canales digitales: redes sociales, correo y plataformas de atención. Sesión 6: Estrategias para mejorar procesos de atención al usuario mediante storytelling. Sesión 7: Medición y análisis de resultados de campañas digitales. Sesión 8: Taller práctico: creación de una campaña de storytelling para atención al usuario.

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 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/ 30,000.00 (treinta 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:

BANCO DE LA NACION – Karina Lisett Gutarra Aguirre – Subgerente (e) – Desarrollo del Talento
BANCO DE LA NACION – Pablo Benites Lapenta – Técnico – Sección Capacitación
BANCO DE LA NACION – Juan Carlos Bustamante Gonzales – Gerente – Gerencia Legal
Gerente de Recursos Humanos y Cultura (e)

Se consideran servicios y/o capacitaciones similares en/de:

- Finanzas personales y Marketing Digital.
- Gestión comercial y el Marketing.
- Bootcamp Marketing y Redes Sociales
- Gestión de Trade Marketing.
- Inteligencia Artificial aplicada la Marketing.
- Especialización en Estrategias de Marketing y Comercialización.

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.

BANCO DE LA NACION
Karina Lisett Gutarra Aguirre
Subgerente (e)
Desarrollo del Talento

PERSONAL PROPUESTO

1) **Formación Académica:**
Bachiller en Comunicación Social o Ciencias de la Comunicación o Administración

Acreditación:
Se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos que demuestren la formación requerida y/o con registros en la SUNEDU.

BANCO DE LA NACION
Pablo Benites Lapenta
Técnico
Sección Capacitación

2) **Capacitación:**
Contar con estudios de especialización en Customer Experience Management y/o Coach Ontológico Integral y/o Estrategia Comercial.

Acreditación:
Se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos que demuestren la formación requerida.

BANCO DE LA NACION
Juan Carlos Bustamante Gonzales
Gerente
Gerencia Legal

Gerente de Recursos Humanos y Cultura (e)

Experiencia:
Experiencia mínima de tres (03) años en el sector público y/o privado como docente y/o expositor en temas vinculados a Estrategia de Marketing Digital (Storytelling) y/o finanzas personales y/o marketing digital, gestión comercial y/o marketing, bootcamp de marketing y/o redes sociales, gestión de trade marketing, inteligencia artificial aplicada al marketing y/o estrategias de marketing y comercialización.

Acreditación:
Se acreditará con copia simple de constancias, certificados u otros documentos que demuestren la formación requerida.

11. **VISITA TECNICA:**
No corresponde

12. ENTREGABLE (S):

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

Periodo de la prestación del Servicio	Entregable(s)
Será de 2 días de anticipación al inicio de las actividades en coordinación con el área usuaria.	**Entregable N° 01** Entrega de material (PPT y/o lecturas) así como acceso a la plataforma donde se desarrollará le curso.
Será a los 07 días calendario, contados a partir de finalizada la actividad de capacitación	**Entregable N° 02** ✓ La asistencia consolidada deberá remitirse al finalizar cada sesión programada. ✓ Al concluir el proceso formativo, se deberá remitir un informe final que incluya un resumen de la ejecución, recomendaciones para futuras ediciones y el registro de incidencias, en caso correspondan. ✓ Al finalizar la capacitación, el proveedor deberá realizar una evaluación de conocimientos a todos los participantes. ✓ Certificados digitales individuales donde debe indicar apellidos y nombres en mayúscula de los participantes aprobados (nota mínima aprobatoria 14 y asistencia mínima 75%) ✓ Encuesta de satisfacción (formato proporcionado por la sección capacitación)

BANCO DE LA NACION - Karina Lisett Gutarra Aguirre Subgerente (e) - Desarrollo del Talento

BANCO DE LA NACION - Pablo Benites Lapenta Técnico - Sección Capacitación

13. ÉTICA, ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO:

BANCO DE LA NACION - Juan Carlos Bustamante Gonzales Gerente - Gerencia Legal

Gerente de Recursos Humanos y Cultura (e)

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.

BANCO DE LA NACION - Karina Lisett Guitarra Aguirre - Subgerente (e) - Desarrollo del Talento

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

BANCO DE LA NACION - Pablo Benites Labenta - Técnico - Sección Capacitación

17. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:
El servicio se desarrollará en un plazo de hasta **120** 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 ejecución del servicio correspondiente realizará bajo modalidad presencial en Avenida Javier Prado Este 2499 San Borja.

BANCO DE LA NACION - Juan Carlos Bustamante Gonzales - Gerente - Gerencia Legal

e Recursos Humanos y Cultura (e)

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

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

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

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

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

20. RESPONSABLE DE DAR CONFORMIDAD A LA PRESTACIÓN:

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

La conformidad será otorgada por la Sección Capacitación, previa verificación del cumplimiento del servicio a través de una lista de chequeo, en un plazo máximo de (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.

BANCO DE LA NACION - Karina Lisett Gutarra Aguirre - Subgerente (e) - Desarrollo del Talento

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

BANCO DE LA NACION - Pablo Benites Lapenta - Técnico - Sección Capacitación

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.

BANCO DE LA NACION - Juan Carlos Bustamante Gonzales - Gerente - Gerencia Legal

Gerente de Recursos Humanos y Cultura (e)

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

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

24. RESOLUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

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

Se puede resolver la contratación, en los siguientes casos:

a. Por incumplimiento de alguna de LAS PARTES de las obligaciones asumidas en los términos de referencia, para lo cual la parte perjudicada con el incumplimiento deberá notificar a la otra parte comunicando la causal invocada.
b. Por incumplimiento del requerimiento de presentar la Declaración Jurada de Intereses conforme 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.

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:

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.

BANCO DE LA NACION - Karina Lisett Gutarra Aguirre Subgerente (e) - Desarrollo del Talento

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 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-lbsc), así como en la relación de las fichas de homologación (https://central.perucompras.gob.pe/homologacion/relacion-fichas-homologacion-aprobadas.php).

BANCO DE LA NACION - Pablo Benites Lapenta Técnico - Sección Capacitación

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

JUAN CARLOS BUSTAMANTE GONZALES
Gerente Legal

FIRMA Y SELLO / ÁREA USUARIA

Gerente de Recursos Humanos y Cultura (e)