



## TERMINOS DE REFERENCIA

**“Servicio de Limpieza General para las agencias, lobbies y cajeros ATM’S ubicadas en el Departamento de Lima Provincias y Ancash de la Subgerencia Macro Región Lima de la Gerencia de Red de Agencias del Banco de la Nación”.**

- 1. AREA USUARIA.-** Subgerencia Macro Región Lima.
- 2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.-** Contratación del Servicio de Limpieza General para las agencias, lobbies y cajeros ATM’S ubicadas en el Departamento de Lima Provincias y Ancash de la Subgerencia Macro Región Lima de la Gerencia de Red de Agencias del Banco de la Nación.
- 3. FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO** La finalidad de este servicio es mantener en adecuadas condiciones higiénicas la infraestructura de las Agencias, lobbies y cajeros ATM del Banco de la Nación, ubicados en el Departamento de Lima Provincias y Ancash de la Subgerencia Macro Región Lima, con el fin de que las actividades del personal se desarrollen dentro de los parámetros de limpieza y saneamiento ambiental que se requiere, cumpliendo los dispositivos legales vigentes, salvaguardando la salud integral de los trabajadores y público usuario que acude a nuestras instalaciones por los servicios que brinda El Banco.

#### **4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN**

Contratar a una empresa especializada en servicio de limpieza que acredite experiencia en la actividad, para brindar el servicio en todas las instalaciones y los ambientes interiores y exteriores de las agencias, lobbies y cajeros del Departamento de Lima Provincias y Ancash de la Subgerencia Macro Región Lima, de la Gerencia de Red de Agencias del Banco de la Nación, indicados en los Anexos A y B, de acuerdo a las condiciones previstas en el presente documento.

#### **5. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI:**

La contratación está enmarcada en la propuesta del Plan Estratégico Institucional PEI 2022-2026 del Banco de la Nación alineado con el Objeto Estratégico N° 4 (OE4) Mejorar la Experiencia del Cliente, teniendo en cuenta la imagen institucional.

#### **6. ANTECEDENTES:**

Estando próximo a vencer el contrato N° 029305-2023 (23/06/2026) cuyo servicio es necesario mantener la continuidad del mismo en salvaguarda de la salud integral de los trabajadores y público usuario que acude a nuestras instalaciones por los servicios que brinda El Banco, es necesario se inicie un proceso, a fin de obtener un nuevo contrato que nos permita seguir contando con el Servicio de Limpieza General para las agencias, lobbies y cajeros ATM’S ubicadas en el Departamento de Lima Provincias y Ancash dependiente de la Subgerencia Macro Región Lima de la Gerencia de Red de Agencias del Banco de la Nación, en cumplimiento de los objetivos institucionales.



## 7. ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

El alcance del servicio será para las agencias, lobbies y cajeros ATM'S ubicadas en el Departamento de Lima Provincias y Ancash de la Subgerencia Macro Región Lima de la Gerencia de Red de Agencias del Banco de la Nación”.

### Descripción:

- a) El servicio comprende la limpieza de lunes a sábado en los ambientes internos y externos de los locales indicados en los **Anexos A y B**. El servicio general comprenderá obligatoriamente las labores y frecuencias que se indican en el cuadro del **Anexo C**.
- b) La limpieza de superficies (mostradores, manijas, mesas, teclados, grifería, entre otros), se realizará dos (02) veces al día en los diferentes puestos de trabajo de las agencias, utilizando los productos de limpieza ecológicos.
- c) Los horarios para el servicio de limpieza serán definidos según el requerimiento de cada local, brindando esta información la Macro Región Lima, al inicio del servicio. Se debe considerar 08 horas laborables, más 45 minutos de refrigerio por cada turno y los horarios de 03 horas y 45 minutos no incluyen refrigerio.

### Actividades:

Las actividades del servicio se señalan en el Anexo C.

### Procedimiento /Metodología:

- El servicio debe ejecutarse de manera continua, en los ambientes internos y externos de los locales del Banco, así como de los equipos y muebles de las mismas agencias, manteniendo y garantizando buenas condiciones de salubridad laboral en beneficio de los trabajadores y público en general.
- El servicio de aspirado de los pisos y ambientes de la Agencias, lobbies y cajeros ATM del Banco, serán realizados a primera hora del día, es decir, antes que se aperture la Agencia, a fin de que no interrumpa las labores de atención al público, salvo coordinaciones que establezca el responsable de la Dependencia del Banco.
- Durante la ejecución del servicio, el personal de limpieza deberá incorporar en sus labores diarias medidas y prácticas de ecoeficiencia que deriven de la propia entidad y de la normativa vigente Decreto Supremo N°016-2021-MINAM y sus modificatorias o norma que la actualice o sustituya, las mismas que están relacionadas al uso eficiente de los recursos agua, energía y papel y la gestión de los residuos sólidos, las cuales serán supervisadas por la Subgerencia Macro Región Lima.
- Los residuos generados como resultados de la prestación del servicio serán considerados como residuos generados dentro de la entidad, exceptúan los casos en los que, debido a las características particulares de los residuos generados, se justifique la gestión de su valorización o disposición por parte del Contratista.



- El Banco proporcionará en cada local un ambiente para ser utilizado por el personal del Contratista para:
- La Subgerencia Macro Región Lima deberá realizar visitas inopinadas a los locales del Banco, materia del servicio, a fin de verificar el cumplimiento del servicio de limpieza.
- El Banco a través de cada Administrador procederá a levantar un acta y remitirá un correo electrónico a la Subgerencia Macro Región Lima en caso exista observaciones al servicio.

#### **Plan de Trabajo (No aplica)**

#### **Garantía: (No aplica)**

### **8. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL (No aplica)**

### **9. REGLAMENTOS TECNICOS, NORMAS METROLOGICAS Y/O SANITARIAS**

Para la ejecución de este servicio se deberá contemplar las siguientes normativas:

- Ley 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y sus modificatorias
- D.S. 005-2012-TR, Reglamento de la Ley N° 29783.
- D.S. 006-2014-TR, modificatoria del D.S. 005-2012-TR
- Norma G-050 Seguridad durante la construcción.
- Decreto Supremo N° 003-98-SA, Norma Técnica del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo y sus modificatorias.
- Ley 27626 y su Reglamento aprobado por el D. N.S. N° 003-2002-TR y su adecuación mediante Decreto supremo D.S. N° 004-2019-TR.
- D.S. N°016-2021-MINAM y sus modificatorias o norma que la actualice o sustituya. Disposiciones para la Gestión de la Ecoeficiencia en el Sector Público.
- Decreto Legislativo N° 728.
- Ley N° 27314, Ley General de Residuos Sólidos
- Resolución N° 781-2017-TCE-S2
- Código Civil
- Guía para la limpieza y desinfección de manos y superficies. 1ª Edición, aprobada mediante R.D. N° 003-2020-INACAL/DN.
- Normas de Protección Respiratoria NTP329.2021.2020 (OSHA 29 CFR 1910.134).
- Directiva Gestión de Ecoeficiencia en el Banco de la Nación BN-DIR-5500-137-03 Rev. 3 de fecha (20 octubre 2022)  
Plan De Ecoeficiencia del Banco de la Nación 2023-2025  
(<https://www.bn.com.pe/nosotros/eco/Plan-ecoeficiencia-2023-2025.pdf>)

### **10. REQUISITOS DEL PROVEEDOR**

Los requisitos obligatorios 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.
- Estar inscrito en el Registro Nacional de Empresas y Entidades que realizan actividades de intermediación laboral – RENEEL, expedida por la Autoridad Administrativa de Trabajo, en dicha constancia se debe(n) detallar la(s) actividad(es) que faculte(n) al postor a prestar servicios de actividades de limpieza

### HABILITACIÓN (No corresponde)

#### EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a **S/ 120,000 (Ciento veinte Mil con 00/100 soles)** por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los quince años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computa desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de limpieza en general de oficinas o sedes en entidades públicas o privadas.

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

##### Operario. –

1. **Funciones** Cumplirá el servicio en los turnos y horarios que se definan para los locales de El Banco según lo indicado en el **Anexo**
2. **Cantidad** : 19 operarios de limpieza, según lo indicado en el cuadro adjunto.
3. **Función**: Desarrollar las labores detalladas en las actividades diarias.
4. **Información Personal**: Presentar copia simple legible del documento de identidad de cada operario.
5. **Experiencia laboral**:  
Requisito: Seis (06) meses de experiencia en trabajos de limpieza.

Acreditación: Se acreditará con copia simple de contratos y su respectiva conformidad o constancias o certificados o cualquier otra



documentación que, de manera fehaciente demuestre lo requerido.

#### 6. Capacitación:

- Constancia de capacitación mínimo de doce (12) horas lectivas y/o académicas y/o pedagógicas en manejo de residuos sólidos.
- Constancia de capacitación mínimo de doce (12) horas lectivas y/o académicas y/o pedagógicas en temas de Ecoeficiencia.
- Constancia de capacitación mínimo de doce (12) horas lectivas y/o académicas y/o pedagógicas en manejo seguro y dosificación de productos químicos.
- Constancia de capacitación mínimo de doce (12) horas lectivas y/o académicas y/o pedagógicas en procedimientos de limpieza y desinfección.

N°	COD.	OFICINA	TIPO DE AGENCIA	3.45 H L- V	3.45 H L- S	8 H L- S	TOTAL
1	0331	Barranca	Agencia 2			1	1
2	0332	Cajatambo	Agencia 3	1			1
3	0333	Paramonga	Agencia 3		1		1
4	0334	Pativilca	Agencia 3	1			1
5	0335	Pueblo Supe	Agencia 3		1		1
6	0336	Puerto Supe	Agencia 3	1			1
7	0337	Ocros	Agencia 3	1			1
8	0571	Cañete	Agencia 2			1	1
9	0572	Chilca	Agencia 3			1	1
10	0574	Lunahuaná	Agencia 3	1			1
11	0575	Mala	Agencia 3			1	1
12	0576	Yauyos	Agencia 3	1			1
13	0361	Huaral	Agencia 2			1	1
14	0363	Chancay	Agencia 3		1		1
15	0321	Huacho	Agencia 1			1	1
16	0322	Churin	Agencia 3	1			1
17	0323	Huaura	Agencia 3			1	1
18	0324	Oyón	Agencia 3	1			1
19	0325	Sayán	Agencia 3		1		1
20				8	4	7	19

#### 11. VISITA TECNICA (De corresponder, caso contrario indicar NO corresponde)

El proveedor para la elaboración de su cotización podrá efectuar una visita técnica a las donde se prestará el servicio de manera que pueda verificar y obtener información real (in situ) de las condiciones del servicio que va prestar, con respectos a los requerimientos logísticos que debe cubrir.

#### 12. ENTREGABLE (S): ( NO corresponde)



### **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](mailto: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**

El contratista debe adquirir las pólizas de SCTR salud y pensión; de acuerdo a la Ley



No 26790 (Decreto Supremo N° 009-97-SA Decreto Supremo N° 003-98-SA).

- SCTR Salud: Proporciona cobertura médica completa al 100 %, en caso de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, incluyendo atención médica, medicamentos, hospitalización, cirugías, rehabilitación y prótesis hasta la recuperación y alta del paciente.
- SCTR Pensión: Otorga beneficios económicos, como pensiones por invalidez o sobrevivencia (a beneficiarios en caso de fallecimiento del trabajador) y reembolso de gastos de sepelio.

### **VIDA LEY**

El contratista debe adquirir la póliza de Vida Ley de acuerdo con el decreto Legislativo No 688 el cual debe contar como mínimo con las coberturas de ley.

- Muerte Natural: Indemnización de 16 remuneraciones mensuales asegurables.
- Muerte Accidental: Indemnización de 32 remuneraciones mensuales asegurables.
- Invalidez Total y Permanente por Accidente: Indemnización de 32 remuneraciones mensuales asegurables.

## **16. RECURSOS A SER PROVISTOS DEL PROVEEDOR**

- El Contratista deberá dar cumplimiento íntegramente a lo dispuesto por la Ley N° 27626 y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2002-TR modificado por Decreto Supremo N° 004-2019-TR, que Regula la Actividad de las Empresas Especiales de Servicios y de las Cooperativas de Trabajadores, así como, normas modificatorias y complementarias. En este contexto, se remarca el hecho que sus trabajadores gozarán de los derechos y beneficios que corresponden a los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada, por ende, deberán estar incluidos en su planilla.

Adicionalmente, el Contratista deberá cumplir con las normas laborales, previsionales, seguridad social vigente y toda aquella normativa aplicable al servicio de limpieza

- El contratista proporcionara al inicio del servicio los siguiente: Equipos de protección personal EPP materiales de seguridad y de bioseguridad que resulten necesarios para la ejecución del servicio en cumplimiento con lo establecido en la Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2012-TR.
- Los trabajos que impliquen ruidos o interrupciones de las labores habituales serán programados fuera del horario normal de labores o los sábados y/o domingos.
- El Contratista será responsable ante el Banco por los daños que pudiera ocasionar el personal de limpieza en la ejecución de sus labores de los bienes, muebles y/o demás artículos del Banco, debiendo reemplazar en un plazo máximo de diez (10)



días calendario de confirmado y notificado el hecho ocurrido, de lo contrario el Banco efectuará su valorización con precios vigentes en el mercado y los descontará de su siguiente facturación.

- En caso de producirse alguna sustracción, pérdida por negligencia de su personal para con los bienes muebles, enseres, documentos, equipos de oficina, herramientas, maquinarias, dinero en efectivo, valores y otros que ocasione al Banco o a Terceros; que sean atribuibles a su personal en el ejercicio del servicio, se efectuará la denuncia del hecho a la autoridad competente y si después de las investigaciones correspondientes se comprueba que el personal de la empresa Contratista es responsable de lo ocurrido, ésta deberá separar de inmediato al trabajador que cometió la falta y reponer el bien de iguales o superiores características en un plazo máximo de cinco (05) días calendario de confirmado y notificado el hecho ocurrido.
- El Contratista será responsable ante el Banco, por los daños y perjuicios que le pudiera ocasionar la paralización de las labores de los operarios y supervisores, ya sea por enfermedad, o consecutivas tardanzas o despidos o inasistencia, (hasta un máximo de 02 ocurrencias). Lo cual deberá ser subsanado con personal de reemplazo o reten de tal manera que se mantenga el mismo número de trabajadores y no se vea afectado el servicio. El tiempo de reemplazo o cambio no debe exceder las dos (02) horas del horario de ingreso.
- El personal operativo de limpieza de la empresa Contratista deberá participar en los planes y/o programas sobre las acciones de seguridad que formule El Banco de la Nación, a través de la Subgerencia Macro Región Lima.
- El Contratista deberá llevar a cabo las indicaciones o disposiciones que emanen de la Subgerencia Macro Región Lima, encargada de coordinar la administración del contrato para el cumplimiento de los términos de referencia del servicio.
- El postor ganador de la Buena Pro deberá presentar la estructura de costos del servicio de acuerdo con el Anexo "E" (estructura de costos del personal y estructura de costo de servicio general), Se obliga bajo responsabilidad al pago de todos sus remuneraciones y demás beneficios laborales que correspondan al personal contratado por él Contratista, para la prestación del servicio pactado, así como todos los montos por concepto de leyes sociales, compensaciones, seguro social, indemnización por tiempo de servicios, tributos y otras obligaciones, tener a su personal en planillas y cumplir con las normas vigentes legales del país que corresponda a la contratación del personal; por lo que no se aceptará una estructura de costos donde no se detalle (en soles y %) el pago del 100% de los beneficios sociales y contribuciones sociales, no se aceptarán pagos parciales de ninguna naturaleza.
- El personal de limpieza de la empresa Contratista deberá estar correctamente uniformado, figurando el nombre de su empresa en la indumentaria, de tal manera que facilite su identificación, asimismo portar obligatoriamente en la solapa superior izquierda su carnet de identificación o fotocheck otorgado por la empresa. Siendo responsabilidad del contratista brindar el uniforme e implementos de seguridad para el desempeño de sus funciones.



- ✓ El uniforme que consta de: un (01) polo de algodón manga larga, 01 gorra con visera, 01 par de botines punta reforzada livianos, 01 pantalones drill.
- ✓ El Banco brindará las facilidades del caso al personal de limpieza debidamente uniformado para el ingreso a los ambientes de los locales donde se prestará el servicio.
- El Contratista para efectos de una comunicación inmediata, deberá proporcionar los datos de dirección física de las oficinas de la empresa contratista, correos electrónicos, una línea telefónica fijas o móvil de su Oficina Principal, nombres y apellidos y telefonía móvil del personal (administrativo) responsable de la conducción de cumplimiento del servicio; para efectuar las coordinaciones pertinentes.
- El contratista deberá capacitar a su personal (operarios), con talleres relacionados a:
  - Manejo de residuos sólidos,
  - Ecoeficiencia
  - Manejo seguro y dosificación de sustancias químicas
  - Procedimientos de limpieza y desinfección.

Los talleres deberán tener una duración mínima de 2 horas. Dichas capacitaciones serán evidenciadas con las constancias y el formato de **Anexo 2** y serán presentadas a la Subgerencia Macro Región Lima de manera semestral.

- Durante la ejecución del servicio, El Contratista deberá instruir a su personal, Supervisores y Operarios de limpieza en el cumplimiento de las normas de Ecoeficiencia Resolución Ministerial N° 021-2011- MINAM aplicada al servicio a prestar, y Directiva BN-DIR-5500 N.º 137-03, Rev.3, en las medidas que a

## 17. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO Y/O CONSULTORÍA

El servicio se desarrollará en un plazo de 44 días calendario, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la orden de servicio en el PLADICOP y/o vía correo electrónico.

## 18. LUGAR DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio deberá ser realizado en todas las Oficinas, Agencias, Lobbies y Cajeros ATM, del Departamento de Lima Provincias y Ancash de la Subgerencia Macro Región Lima de la Gerencia de Red de Agencias del Banco de la Nación, como se detalla en el anexo A y B.

## 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/).

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

Comprobante de pago.

Copia simple del documento de contratación.

*Acta de conformidad (\*) con firma digital*

*Dicha documentación se debe presentar (\*) a través de Mesa de partes digital del BN: (<https://facilita.gob.pe/t/8345>).*

## 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 Subgerencia Macro Región Lima, de la Gerencia Red de Agencias en un plazo máximo de (7) días calendario.

Para la firma del Acta de Conformidad del Servicio, El contratista deberá remitir una Carta dirigida a la Jefatura de la Subgerencia Macro Región Lima del Banco de la Nación, adjuntando las Actas de Cumplimiento (Anexo E) de todas las Agencias incluidas en el presente, debidamente suscrita por todos los administradores de las agencias indicadas en el Anexo "A"

### 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.*



## 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 fórmula:

Penalidad diaria = 0.10 x monto  
F x 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 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.

CUADRO DE PENALIDADES		
SUPUESTO DE APLICACIÓN DE LA PENALIDAD	FORMA DE CALCULO	PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN
1. Que el personal operario no utilice el uniforme establecido.	S/ 150.00 diario, por cada operario al detectar la situación.	El Administrador o supervisor del Banco SMR Lima, a través de una visita inopinada fotografiará la falta detectada emitiendo el informe correspondiente.
2. Puesto no cubierto del operario durante el turno completo del servicio.	S/ 300.00 diario, por puesto no cubierto durante el turno completo.	Comunicación escrita del Administrador de la Agencia para la SMR Lima indicando la inasistencia del operario o personal reten o de apoyo para cubrir el puesto.
3. Por hurto, donde se evidencia que ha sido realizado por personal del Contratista; la penalidad se aplicará por ocurrencia.	S/. 250.00 por cada ocurrencia.	La verificación se realizará mediante las cámaras de video vigilancia y testimonio de los testigos presentes e informe del área usuaria.
4. Por falsificación de datos y/o enmendaduras de documentos e informes	S/. 150.00 por ocurrencia,	Se revisará la documentación y antecedentes del servicio, de encontrarse adulteración y/o falsificación la SMR Lima,



correspondiente al servicio  
ejecutado.

emitirá el informe respectivo para la  
aplicación de la penalidad 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:

- 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.

### 24. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS (NO modificar, numeral obligatorio)

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. DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO



El contrato se deberá suscribir mediante firma digital; siempre y cuando el postor adjudicado con la buena pro cuente con certificado digital emitido por una entidad de certificación, de acuerdo con la normativa de la materia. Excepcionalmente, se podrá suscribir físicamente el contrato cuando el proveedor no cuente con firma digital.

## 28. 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-lbcs>), así como en la relación de las fichas de homologación (<https://central.perucompras.gob.pe/homologacion/relacion-fichas-homologacionaprobadas.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

-----  
*FIRMA Y SELLO / ÁREA USUARIA*

### ANEXO A: INFORMACIÓN DE LAS OFICINAS

N°	COD.	OFICINA	TIPO DE AGENCIA	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	DIRECCION	3.45 H L-V	3.45 H L-S	8 H L-S	TOTAL
1	0331	Barranca	Agencia 2	Lima	Barranca	Barranca	Av. Primavera 188-190			1	1
2	0332	Cajatambo	Agencia 3	Lima	Cajatambo	Cajatambo	Av. Grau S/N Centro Cívico	1			1
3	0333	Paramonga	Agencia 3	Lima	Barranca	Paramonga	Micaela Bastidas 226		1		1
4	0334	Pativilca	Agencia 3	Lima	Barranca	Pativilca	Jr. Bolívar 219	1			1
5	0335	Pueblo Supe	Agencia 3	Lima	Barranca	Supe	Ca. Bolívar 445		1		1
6	0336	Puerto Supe	Agencia 3	Lima	Barranca	Supe Puerto	Pasaje Ugalde S/N	1			1
7	0337	Ocros	Agencia 3	Ancash	Ocros	Ocros	Jr. Progreso N° 418	1			1
8	0571	Cañete	Agencia 2	Lima	Cañete	San Vicente	Urb. Los Libertadores Mz. A L19			1	1
9	0572	Chilca	Agencia 3	Lima	Cañete	Chilca	Ca. Mariana Ignacio Prado Mz 80 L 80			1	1
10	0574	Lunahuaná	Agencia 3	Lima	Cañete	Lunahuaná	Jr. Grau 394	1			1
11	0575	Mala	Agencia 3	Lima	Cañete	Mala	Jr. Real 343			1	1
12	0576	Yauyos	Agencia 3	Lima	Yauyos	Yauyos	Ca. Jorge Chavez S/N	1			1
13	0361	Huaral	Agencia 2	Lima	Huaral	Huaral	Benjamín Vizquerra N° 219			1	1
14	0363	Chancay	Agencia 3	Lima	Huaral	Chancay	Luis Felipe del Solar N° 106		1		1
15	0321	Huacho	Agencia 1	Lima	Huaura	Huacho	Av. 28 de Julio 388			1	1
16	0322	Churin	Agencia 3	Lima	Huaura	Churin	Av. Larco Herrera 281 Pachangara	1			1
17	0323	Huaura	Agencia 3	Lima	Huaura	Huaura	Av. San Martin 359-A			1	1
18	0324	Oyón	Agencia 3	Lima	Huaura	Oyón	Plaza de Armas N° 104-B	1			1
19	0325	Sayán	Agencia 3	Lima	Huaura	Sayán	Calle Comercio 301		1		1
								8	4	7	19

**ANEXO B: LOBBIES Y CAJEROS**

N°	COD. OF.	TIPO	CAT.	OFICINA	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	DIRECCIÓN	AGENCIA PRINCIPAL	N° de ATM	En Agencia			Fuera de Agencia		
											Lobby's	Pared	Pedestal	Lobby's	Pared	Pedestal
											NUMERO DE ATM's POR DEPENDENCIA					
1	331	AGENCIA	2	BARRANCA	LIMA	BARRANCA	BARRANCA	Jr. Primavera 188 - 190	---	2	X					
2	333	AGENCIA	3	PARAMONGA	LIMA	BARRANCA	PARAMONGA	Ca. Micaela Bastidas 226	BARRANCA	1		X			X	
3		ATM ISLA		HOSPITAL DE SUPE	LIMA	BARRANCA	SUPE	Jr. Alfonso Ugarte N° 356		1					X	
4	571	AGENCIA	2	CAÑETE	LIMA	CAÑETE	SAN VICENTE CAÑETE	Av. Santa Rosa Sepúlveda S/N	-----	3		X				
5		ATM ISLA		TIENDA TOTTUS CAÑETE	LIMA	CAÑETE	SAN VICENTE CAÑETE	Av. Mariscal Benavides S/N,		1				X		
6		ATM ISLA		MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUNAHUANA	LIMA	CAÑETE	LUNAHUANA	Plaza de Armas S/N		1					X	
7		AGENCIA	3	MALA	LIMA	CAÑETE	MALA	Jirón Real N° 343	CAÑETE	1	X					
8		AGENCIA	2	HUARAL	LIMA	LIMA	HUARAL	Av. Benjamín Vizquerra N° 219	----	2		X				
9		ATM ISLA		HOSPITAL DE HUARAL	LIMA	LIMA	HUARAL	Ca. Tacna N° 120, Urb. San Juan Bautista	HUARAL	1					X	
10	361	ATM ISLA	2	HUARAL	LIMA	HUARAL	HUARAL	Av. Chancay 1248- Centro comercial Parque de Huaral	HUARAL	1						X

11		AGENCIA		HUACHO	LIMA	HUAURA	HUACHO	Av. 28 de Julio N° 388	HUACJHO	4	X					
12		ATM ISLA		HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO	LIMA	HUAURA	HUACHO	Jr. Amay S/N	HUACHO	1					X	
13		ATM ISLA		UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUACHO	LIMA	HUAURA	HUACHO	Av. Mercedes Indacochea S/N	HUACHO	1						X
14		ATM ISLA		CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA	LIMA	HUAURA	HUACHO	Jr. Primavera 188 - 190	HUAURA	1					X	
15	324	AGENCIA	3	OYON	LIMA	OYÓN	OYÓN	Plaza de Armas N° 104-B	HUACHO	1						
16		AGENCIA	3	HUAURA	LIMA	HUAURA	HUAURA	Av. San Martín 359-A	HUACHO	1	X					

### ANEXO C

#### FRECUENCIA DEL SERVICIO DE LIMPIEZA INTERNAS Y EXTERNAS DE LAS OFICINAS Y ÁREAS COMUNES DEL BN

N°	ACTIVIDAD	DIARIO
1	Limpieza de módulos de atención al público interior y exterior, escritorios, mesas, armarios, archivadores, roperos, reposteros, mobiliarios de repostería, gabinetes, y todo tipo de mobiliarios.	X
2	Limpieza de percheros, ceniceros, tachos, papeleras, basureros, relojes de pared y de mesa.	X
3	Limpieza de espejos, vidrios del inmueble y tabiquerías, vidrios de escritorios	X
4	Limpieza de extintores, letreros señalizadores, cuadros, Porta – afiches, ordenadores de cola.	X
5	Preparación de solución desinfectante y humedecer los pediluvios	X
6	Limpieza de detectores de billetes, pin pad.	X
7	Limpieza de computadoras, impresoras, televisores, refrigeradoras, mini bares, teléfonos, sumadoras, artefactos y otros equipos eléctricos y electrónicos.	X
8	Limpieza de puertas, marcos de madera y/o metal, perfiles, zócalos y mamparas.	X
9	Limpieza de tabiquerías y paneles metálicos de madera y/o melanina.	X
10	Aspirado y limpieza de felpudos.	X
15	Barrido, trapeado, encerado y lustrado de pisos, pisos acrílicos, cerámicos, pasadizos, corredores, patios, hall, áreas comunes.	X
16	Barrido y trapeado de empedrados, vinílicos, de concreto, terrazos y veredas peatonales.	X
17	Barrido, limpieza y encerado de terrazas, aleros, plataformas y azoteas.	
18	Servicios higiénicos, ambientes de servicio, lavaderos kitchenettes, comedores.	X
19	Limpieza de escaleras, pasamanos, barandas u otras áreas que entran en contacto con las personas.	X
22	Barrido de veredas, calzadas y pisos perimétricos en general.	X
26	Limpieza de los ambientes de los Lobbys y cajeros automáticos indicados en el <b>Anexo B</b>	X
30	Retiro y traslado de basura, desperdicios y desechos de ceniceros, ductos, papeleras y basureros fuera del local del Banco a lugares autorizados por la Municipalidad.	X
31	Limpieza, lavado, aspirado y desmanche de paneles de módulos, muebles, banquetas, sillones, sillas tapizadas con cuero y/o tela.	X
36	Desmanchado por derrame de líquidos u otros	X

### FRECUENCIAS DE SERVICIO DE LIMPIEZA EN LOS SS.HH.

N°	ACTIVIDAD	DIARIO
1	Pisos (barrido, trapeado y encerado).	X
2	Lavado, desinfección y desodorización de servicios higiénicos y aparatos sanitarios y grifería con lejía, desinfectante pino y perfumador ambiental.	X
3	Limpieza, desmanchado y desinfección de paredes de enchapadas en mayólicas y/o cerámicos.	X
4	Recojo y retiro de desperdicios de los tachos ubicados en los S.S.H.H.	X
5	Limpieza y desinfección de espejos, dispensadores de jabón y secadores de mano.	X
6	Limpieza y desmanche de las tabiquerías y divisiones instaladas en los S.S.H.H.	X
7	Limpieza de ventanales, marcos y puertas.	X
9	Limpieza y abrillantado de griferías y accesorios metálicos	X

### FRECUENCIAS DE SERVICIO DE LIMPIEZA EN LOBBIES Y CAJEROS AUTOMATICOS

N°	ACTIVIDAD	DIARIO
1	Limpieza de cajeros automáticos incluye pantalla, teclado, máscara y marco.	X
2	Limpieza, barrido y trapeado de los pisos interiores, del área de clientes	X
3	Limpieza, barrido, trapeado y encerado del área externa, zona de ingreso o a los Lobbys y Cajeros.	X
4	Limpieza de paredes, muros, mamparas, persianas, puertas, marcos de puertas y tizado de vidrios crudos y/o templados en ventanales, vitrales interiores y exteriores.	X
5	Limpieza y retiro de desperdicios de las papeleras fuera del local a lugares autorizados por la Municipalidad.	X
6	Retiros de desperdicios del cubículo de recarga. Fuera del local a lugares autorizados por la Municipalidad.	X

**ANEXO D:  
BOLETA DE EVALUACION DEL SERVICIO DE LIMPIEZA**

<b>1</b>	<b>DEPENDENCIA:</b>					
<b>2</b>	<b>PERIODO DEL SERVICIO:</b>			<b>FECHA CONTROL DEL SERVICIO:</b>		
<b>HORARIO DE TRABAJO:</b>						
<b>3</b>	TURNOS MAÑANA	DE:		A:		
	TURNOS TARDE	DE:		A:		
<b>4</b>	<b>NUMEROS DE PUESTOS</b>	VARONES	DAMAS	TOTAL		
<b>5</b>	<b>ASISTENCIA</b>	Nº DE PUESTOS		DIAS INCURRIDOS	TOTAL	OBSERVACIONES
	FALTAS					
	TARDANZAS					
<b>8</b>	<b>EVALUACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:</b>					
<b>9</b>	<b>OTRAS OBSERVACIONES:</b>					
<b>10</b>	<b>RECOMENDACIONES:</b>					

\_\_\_\_\_

CONTRATISTA

\_\_\_\_\_

SUPERVISOR, ADMINISTRADOR  
Y/O FUNCIONARIO RESPONSABLE DEL BN

**ANEXO E**  
**MODELO REFERENCIAL DE ESTRUCTURA DE COSTOS DEL PERSONAL**  
**PRECIO UNITARIO MENSUAL**

<b>Puesto</b>	<b>Operario</b>	<b>Operario</b>	<b>Operario</b>
<b>Turno</b>	8 Horas (L/S)	3 Horas y 45 minutos (L/V)	3 Horas y 45 minutos (L/S)
<b>Conceptos</b>	<b>Costo Mensual</b>	<b>Costo Mensual</b>	<b>Costo Mensual</b>
<b>I. Remuneración</b>			
Remuneración base			
Asignación familiar			
<b>Sub Total I</b>			
<b>II. Beneficios Sociales</b>			
CTS			
Otros (especificar)			
<b>Sub Total II</b>			
<b>III. Aportes de la empresa</b>			
ESSALUD			
Otros (especificar)			
<b>Sub Total III</b>			
<b>IV. Vestuario</b>			
Uniformes			
Otros (especificar)			
<b>Sub Total IV</b>			
<b>V. Gastos Generales</b>			
Gastos Administrativos			
Otros gastos (especificar)			
<b>Sub Total V</b>			
<b>VI. Utilidad</b>			
<b>Total (I+II+III+IV+V+VI)</b>	A2	A3	
<b>IGV</b>			
<b>Total Mensual incluido IGV</b>			

