

TERMINO DE REFERENCIA DE SERVICIO

1. **AREA USUARIA:** Sección Capacitación
2. **OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:**
Servicio de capacitación:
Ítem 1: Gestión y Mejora de Procesos.
Ítem 2: Modelamiento, Documentación y Simulación de Procesos con Herramientas Bpmn (Bizagi Modeler)
3. **FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO:**
Fortalecer las competencias en gestión por procesos, permitiendo modelar, documentar y simular flujos de trabajo con herramientas BPMN como Bizagi Modeler. Esto asegura una visión integral de los procesos, facilita la comunicación entre áreas y prepara a la organización para la automatización y la mejora continua.
4. **OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:**
Desarrollar en los participantes la capacidad de identificar, analizar y optimizar los flujos de trabajo de la organización bajo un enfoque de gestión por procesos, aplicando metodologías de mejora continua para eliminar ineficiencias, reducir costos operativos y elevar la calidad del servicio entregado al usuario o cliente.
5. **PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI:**
OEI 08: Optimizar la eficiencia de los procesos
6. **ANTECEDENTES:**
(No corresponde)
7. **ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO:**

SERVICIO DE CAPACITACIÓN	
Concepto	Descripción
Actividad de Capacitación	Ítem 1: Gestión y Mejora de Procesos Ítem 2: Modelamiento, Documentación y Simulación de Procesos con Herramientas Bpmn (Bizagi Modeler)
Requerimiento	Necesidad de Programada en el Plan de Capacitación 2026.
Horas cronológicas y modalidad	Ítem 1: 18 horas cronológicas – Mixto (Presencial y Virtual) Ítem 2: 15 horas cronológicas – Mixto (Presencial y Virtual)
Frecuencia	Ítem 1 y 2: 2 veces por semana
Alcance	Ítem 1 y 2: hasta 15 participantes
Público objetivo	Ítems 1 y 2: Trabajadores de la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión y otros trabajadores propuestos por la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.
Temario	<u>Ítem 1: Gestión y Mejora de Procesos</u> Módulo 1: Fundamentos y Alineamiento Estratégico (La Base) Este módulo asegura que el equipo entienda que un proceso no existe en el vacío, sino que debe empujar los objetivos del Banco de la Nación.

	• Enfoque de procesos vs. Enfoque funcional: Cómo romper los "silos" de las diferentes gerencias para enfocarse en el valor final al ciudadano/cliente. • La Cadena de Valor y Mapa de Procesos en la Banca Pública: Identificación de procesos estratégicos, misionales (operaciones bancarias, pagaduría del Estado) y de soporte. Así mismo, los procesos críticos. • Alineamiento Estratégico: Vinculación de los procesos con el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI). • Marco Normativo Relevante: Norma Técnica N° 002 -2025-PCM-SGP Norma Técnica para la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública y Manual Corporativo: "Manual para la implementación del Sistema Integrado de Gestión bajo un enfoque basado en Procesos" de FONAFE. Módulo 2: Mapeo y Modelamiento de Procesos (El Diagnóstico) Las herramientas técnicas para visibilizar cómo se trabaja actualmente (As-Is) y detectar dónde están las trabas. • Identificación y Clasificación de Procesos: Construcción del Mapa de Procesos del banco (Nivel 0, Nivel 1, Nivel 2). • Fichas de Procesos: Cómo documentar dueños de procesos, entradas, salidas, clientes internos/externos y requisitos. • Diseño y descubrimiento de proceso: Cómo se visibiliza el flujo del proceso (end to end). Módulo 3: Análisis y Metodologías de Mejora Continua (La Optimización) El núcleo operativo del curso. Aquí aprenden a identificar ineficiencias y a rediseñar el proceso (To-Be). • Metodologías de mejora de procesos: Lean, Sig Sixma, Desing Thinking, BPM, entre otras. • Identificación de "Desperdicios" (Mudas): Adaptación de Lean a servicios bancarios (tiempos de espera en ventanilla, exceso de aprobaciones, re-procesos por errores en datos, burocracia digital). • Análisis de Causa Raíz: Herramientas prácticas como los 5 Porqués y el Diagrama de Ishikawa aplicados a problemas del banco (ej. demora en la aprobación de un crédito o en la atención de un reclamo). • Simplificación Administrativa: Aplicación de metodologías para eliminar pasos redundantes y optimizar procesos internos. • Gestión del Riesgo Operativo en Procesos: Cómo mejorar un proceso sin descuidar los controles de seguridad y cumplimiento normativo exigidos por la SBS. Módulo 4: Medición, Automatización y Gestión del Cambio (La Sostenibilidad) Un proceso mejorado no sirve si no se mide, no se automatiza o si el personal se resiste a usarlo. • Indicadores de Gestión (KPIs): Cómo diseñar indicadores de Eficiencia (costos, tiempos) y Eficacia (calidad, satisfacción del usuario). • Introducción a la Automatización y Digitalización: Identificación de candidatos para RPA (Automatización Robótica de Procesos) o flujos de trabajo digitales dentro del ecosistema tecnológico del banco. • Gestión del Cambio Organizacional: Estrategias para vencer la resistencia al cambio en equipos tradicionales y asegurar la adopción de los nuevos procesos.
--	--

	• Gobernanza de Procesos: El rol de la Gerencia de Planeamiento como facilitador y auditor de la mejora continua en el tiempo. <u>Ítem 2: Modelamiento, Documentación y Simulación de Procesos con Herramientas Bpmn (Bizagi Modeler)</u> Módulo 1: Fundamentos de BPM y Alineamiento Estratégico en la Banca Pública • Introducción a la Gestión por Procesos (BPM): Evolución, enfoque y prácticas en el sector público y financiero. • Enfoque Transversal vs. Silos Estructurados: Cómo romper la fragmentación entre las áreas y unidades organizacionales; aplicar el enfoque de procesos entre las agencias (red de oficinas) y las gerencias centrales del Banco de la Nación. • Alineamiento Estratégico: Vinculación de los procesos de negocio con el PEI, POI y los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI). • Marco Normativo y de Cumplimiento: ▪ Manual para la Implementación del Sistema Integrado de Gestión bajo un Enfoque Basado en Procesos - E3.1.1.MC1- FONAFE, versión 1, 16/04/2020. ▪ Alineamiento con la Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública 002-2025-PCM-SGP. ▪ Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece la gestión por procesos como instrumento esencial, Ley N° 27658 ▪ Impacto de la Gestión de Riesgos Operativos (Normativa SBS) y Control Interno (CGR) en el diseño de procesos. Módulo 2: Ciclo de vida de la Gestión por Procesos - BPM • Etapas del ciclo de vida de BPM y estándares: ▪ Identificación, descubrimiento, análisis, rediseño, implementación y monitoreo de procesos; técnicas y herramientas • Técnicas Avanzadas de Levantamiento y Descubrimiento de Procesos: ▪ Talleres interactivos (SIPOC y Storymapping) ▪ Técnicas de observación directa en Ventanilla, Plataforma y canales digitales (Páginas Web, App, Banca Celular). • Identificación de Puntos de Dolor (Pain Points): buenas prácticas para identificar y registrar cuellos de botella, duplicidad de funciones, bucles de aprobación y exceso de burocracia (uso de papel). Módulo 3: El Estándar Internacional BPMN 2.0 (Teoría y Prácticas) • Principios del Estándar: Por qué utilizar la notación de procesos internacional de la OMG (Object Management Group) en Planeamiento. • Objetos de Flujo Profundo: ▪ Eventos: Clasificación por tipo (Mensaje, Temporizador, Condicional, Error, Enlace) y su comportamiento (Inicio, Intermedio Atrapante/Lanzador, Fin). ▪ Actividades: Tareas manuales, de usuario, de servicio (automatizadas), de script, de regla de negocio y subprocessos embebidos o reutilizables. ▪ Compuertas (Gateways): Uso avanzado de exclusivas (XOR), paralelas (AND), inclusivas (OR) y basadas en eventos. • Estructuras de Modelado: Orquestación y Colaboración. Uso estricto de Pools (Entidades/Clientes) y Lanes (Áreas/Roles internos del BN). Módulo 4: Modelado Expresivo y Documentación de Procesos en Bizagi Modeler
--	--

	• Entorno de Trabajo y Configuración Básica: Paleta de herramientas, formateo y alineamiento visual de diagramas. • Modelado de procesos As Is utilizando el estándar BPMN y buenas prácticas de diagramación de procesos, instancias, token y correlaciones • Documentación de Atributos (Nivel Avanzado): ▪ Inyección de metadatos: Descripción, entradas, salidas, dueños del proceso y sistemas de información involucrados (Core Bancario, SIAF, etc.). ▪ Documentación de Reglas de Negocio fijadas por directivas internas del banco. • Gobernanza y Publicación: ▪ Buenas prácticas de diagramación para evitar la "complejidad visual" (Uso de Subprocesos colapsados). ▪ Generación automática de manuales de procedimientos (MAPRO digitales) y exportación a formatos Word, PDF, SharePoint o Web. Módulo 5: Talleres Prácticos y Casos de Estudio Aplicados al Banco de la Nación • Caso 1: Procesos de Operativos de Atención: Modelado del flujo de "Apertura de Cuenta de Ahorros" y "Otorgamiento de Préstamo de Consumo" (Presencial en Agencia vs. Canal Digital con validación RENIEC, SBS). • Caso 2: Procesos Administrativos / Soporte: Modelado del flujo de "Adquisiciones y Contrataciones" (Logística bajo la Ley de Contrataciones del Estado). • Caso 3: Procesos de Atención al Ciudadano: Atenciones de reclamos e incidencias en el marco de la Protección al Consumidor (INDECOPI / Libro de Reclamaciones). Módulo 6: Simulación Avanzada de Procesos (Análisis Cuantitativo en Bizagi) • Nivel 1: Validación del Flujo (Lógica): Control de flujos, tokens y validación de reglas de compuertas mediante porcentajes de probabilidad. • Nivel 2: Análisis de Tiempos: Definición de calendarios laborales del banco (horarios de agencia y feriados) y asignación de tiempos de procesamiento (duración de tareas). Descubrimiento del Lead Time. • Nivel 3: Análisis de Recursos y Capacidad: Asignación de personal por rol (Cajeros, Promotores, Jefes de Operaciones). Identificación matemática de colas de espera y sobrecarga de personal. • Nivel 4: Análisis de Costos: Incorporación de costos fijos por tarea y costos variables por hora de recurso humano para calcular el costo real de un trámite o transacción. • Creación y Análisis de escenarios What-if Módulo 7: Rediseño (TO-BE), Indicadores y Mejora Continua en la Banca Pública • Estrategias de Optimización para el Diseño TO-BE: ▪ Heurísticas para el diseño y Rediseño de procesos, y buenas prácticas de mejora de proceso. ▪ Simplificación Administrativa: Eliminación de requisitos redundantes y pasos sin valor agregado. ▪ Digitalización y Automatización de procesos (Cero Papel, Firma Digital, RPA, IA e interoperabilidad con PIDE). • Análisis Comparativo AS-IS vs. TO-BE: Cuadro comparativo de las principales métricas del proceso As Is y To Be; evaluación de los informes
--	--

	de simulación de Bizagi para sustentar el Retorno de un Rediseño o Inversión (ROI) ante la Alta Dirección. - Indicadores y Diseño de Tableros de Control (KPIs) de Procesos: Definición de indicadores relacionados con el Tiempo (eficiencia), Costo (economía), Calidad (satisfacción del ciudadano) y flexibilidad. Evaluación de los procesos basados en indicadores. - Gestión del Cambio y Despliegue: Estrategias para que las áreas usuarias adopten los nuevos procesos diseñados por la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión sin generar resistencia.
--	--

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.

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/50,000.00 (cincuenta mil con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de contratación, correspondientes a los ítems 1 y 2, 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 y/o capacitaciones similares, en relación con los Ítems 1 y 2 del presente

servicio de capacitación, aquellos relacionados con capacitación en:

- Gestión de Calidad e Innovación de Procesos
- Herramientas de BPM para el modelamiento y simulación de procesos
- Gestión de proyectos bajo el enfoque PMBOK/PMI
- Modelamiento y Arquitectura de Procesos (BPM)

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

ITEM 1:

1) Formación Académica:

Titulado en Administración o Economía o Contabilidad o Ingeniería de Sistemas

Acreditación:

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

2) Certificación u otro requisito:

- Magister en Gestión de Tecnologías de la Información y/o Magister en Administración de empresas y/o Doctorado en Ingeniería Informática

Acreditación:

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

Experiencia:

Mínima 4 años en el dictado de cursos en entidades públicas o privadas en temas relacionados a: Gestión y Mejora de Procesos y/o Gestión de Calidad e Innovación de Procesos y/o Herramientas de BPM para el modelamiento y simulación de procesos y/o Gestión de proyectos bajo el enfoque PMBOK/PMI y/o Modelamiento y Arquitectura de Procesos (BPM).

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.

ITEM 2:

3) Formación Académica:

Titulado en Administración o Economía o Contabilidad o Ingeniería de Sistemas

Acreditación:

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

4) Certificación u otro requisito:

- Magister en Gestión de Tecnologías de la Información y/o Magister en Administración de empresas y/o Doctorado en ingeniería Informática

Acreditación:

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

Experiencia:

Mínima 4 años en el dictado de cursos en entidades públicas o privadas en temas relacionados a: Modelamiento, Documentación y Simulación de Procesos con Herramientas Bpmn (Bizagi Modeler) y/o Gestión de Calidad e Innovación de Procesos y/o Herramientas de BPM para el modelamiento y simulación de procesos y/o Gestión de proyectos bajo el enfoque PMBOK/PMI y/o Modelamiento y Arquitectura de Procesos (BPM).

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. ENTREGABLE (S):

La prestación del servicio de capacitación consta de los siguientes entregables para los ítems 1 y 2:

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.
Será a los 20 días calendario, contados a partir de finalizada la actividad de capacitación	Entregable N° 02 ✓ Informe de notas por cada ítem de curso, el cual deberá ser remitido a la Sección Capacitación dentro de los veinte (20) días calendario posteriores a la culminación de cada curso. Dicho informe deberá contener como mínimo: lista de participantes, registro de asistencia por sesión, nota obtenida en la actividad práctica o trabajo de aplicación 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. ✓ Al finalizar la capacitación, el proveedor deberá realizar una evaluación de conocimientos a todos los participantes. ✓ Certificados digitales individuales de aprobación, emitidos al culminar cada ítem de curso, 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, recomendaciones para futuras ediciones y el registro de incidencias, en caso correspondan de los 4 ítems descritos. ✓ Encuesta de satisfacción (formato proporcionado por la sección capacitación)
--	---

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 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 se efectuará de la siguiente manera:

- ✓ **Ítems 1:** bajo la modalidad mixta: las clases presenciales se realizará en la Av. Javier Prado Este N° 2499, San Borja y las clases virtuales se impartirá en la plataforma del contratista, quien asegurará las condiciones técnicas necesarias para las sesiones virtuales.
- ✓ **Ítem 2:** bajo la modalidad mixta: las clases presenciales se realizará en la Av. Javier Prado Este N° 2499, San Borja y las clases virtuales se impartirá en la plataforma del contratista, quien asegurará las condiciones técnicas necesarias para las sesiones virtuales.

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/) de la siguiente manera:

- Al finalizar las actividades y la remisión del entregable N°2, el 100% del importe asignado para la ejecución del Ítem 1
- Al finalizar las actividades y la remisión del entregable N°2, el 100% del importe asignado para la ejecución del Ítem 2

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 o desde el día siguiente de recibido el entregable o máximo veinte (20) días en caso se requiera efectuar pruebas que permitan verificar el cumplimiento de la obligación, o si se trata de consultorías

21. CONFIDENCIALIDAD:

EL PROVEEDOR se obliga a guardar estricta reserva sobre toda la información relacionada con EL BANCO y que sea de su conocimiento en el curso del cumplimiento de sus prestaciones, la cual no podrá ser utilizada sin previa autorización de este último, configurándose en causal de resolución de pleno derecho el incumplimiento de la indicada obligación, sin perjuicio de la indemnización de daños y perjuicios a que hubiere lugar. En este contexto, toda la información referida a clientes, personal, contabilidad, finanzas, productos, tráfico de llamadas telefónicas, tráfico de Internet, mensajería electrónica, actividades de comercialización, planes de negocio, acuerdos y actas de directorio, técnicas de marketing, procesos, servicios, políticas de precios, estrategias, buenas prácticas, metodología de trabajo, especificaciones técnicas, hardware, software, diseños, planos, dibujos, prototipos, nombres o marcas comerciales, modelos, descubrimientos, investigaciones, desarrollos, procesos, procedimientos, propiedad intelectual, sistemas de seguridad, estructura y distribución de las oficinas, sucursales y agencias, y también toda aquella información obtenida de terceras partes para EL BANCO, se considera confidencial y está considerada como parte de la obligación de reserva absoluta que asume EL PROVEEDOR por el presente instrumento. La obligación de mantener la confidencialidad de la información subsistirá incluso luego de finalizado la contratación.

22. PENALIDAD:

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

Las penalidades serán aplicadas según lo señalado en el artículo 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:

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.

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:

- 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.
- 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.
- El BANCO puede resolver la contratación cuando la penalidad aplicada excede el 10% del monto contractual.
- 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.
- Paralización o reducción injustificada de la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- Por mutuo acuerdo entre el proveedor y el Banco de la Nación, previa solicitud el área usuaria.
- Por caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite al Banco de la Nación de manera definitiva continuar con la contratación.
- 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 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>).

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