

## **SERVICIO DE ENCUESTA DE CLIMA LABORAL 2026 Y PROCESAMIENTO DE RESULTADOS**

### **1. AREA USUARIA:**

Sección Cultura Organizacional | Subgerencia Desarrollo del Talento | Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.

### **2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:**

Servicio de encuesta de clima laboral 2026 y procesamiento de resultados.

### **3. FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO:**

La ejecución de este servicio permite la implementación del Modelo de Gestión Humana Corporativo, ficha técnica de “Gestión del Clima Laboral”- FONAFE, así como cumplir con los lineamientos de la Directiva de Gestión de Clima Laboral (BN-DIR-7500-259-02).

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

- a) Encuestar a los trabajadores sobre los procesos vinculados a gestión humana, en el marco de la gestión del clima laboral.
- b) Procesar la información cualitativa y cuantitativa de la encuesta.
- c) Elaborar reportes cualitativos y cuantitativos sobre los resultados de la encuesta.

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

La presente contratación se enmarca en la actividad del Plan Estratégico Institucional N° 11 MEJORAR EL CLIMA LABORAL.

### **6. ANTECEDENTES:**

Contrato de compras menores N° 130109-2025-BN de “Servicio de consultoría de encuesta de clima laboral 2025 y procesamiento de resultados”.

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

El servicio de consultoría de encuesta de clima laboral y procesamiento de resultados deberá realizarse de acuerdo con lo siguiente criterios y procedimiento:

### **PROCEDIMIENTO Y METODOLOGIA**

#### **COORDINACIONES INICIALES**

Dentro de los tres (03) días calendarios después de la suscripción del contrato o carta de aprobación, el proveedor sostendrá una reunión de trabajo con el equipo de la Sección Cultura Organizacional para coordinar la ejecución del servicio.

El proveedor presentará un plan de trabajo y cronograma de ejecución para aprobación del Banco.

#### **INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

El instrumento tendrá la siguiente estructura y especificaciones:

- a) Título de la encuesta
- b) Objetivo de la encuesta
- c) Instrucciones para completar la encuesta
- d) Hasta tres (03) preguntas de filtro (que permitan discriminar las preguntas)
- e) Hasta cincuenta y cinco (55) preguntas cerradas tipo Likert con la siguiente escala de evaluación:
  - (0%)
  - (25%)
  - (50%)
  - (75%)
  - (100%)
- f) Las preguntas serán agrupadas en un máximo de catorce (14) factores de evaluación, donde cada factor puede contar con tres (03) a once (11) preguntas.
- g) Preguntas con opción múltiple; de dos (02) a cinco (05) preguntas de opción múltiple, con hasta siete (07) opciones de respuesta, considerando que la última opción será "Otros" permitiendo completar o precisar la respuesta.
- h) Pregunta de Engagement (Modelo NPS escala de 0 a 10)
- i) Hasta dos (02) preguntas para medir el compromiso, a calificarse de la siguiente manera:
  - Promotores: 9 y 10
  - Pasivos: 7 y 8
  - Detractores: 1,2,3,4,5 y 6
- j) Una (01) pregunta abierta

#### PLATAFORMA PARA EVALUACIÓN VIRTUAL

- a) Lugar donde se cargará el instrumento de medición, alojado en el servidor del proveedor.
- b) Para el acceso a la encuesta se deberá realizar el control mediante al menos dos (02) datos personales (código de trabajador, DNI, u otros) de validación.
- c) La encuesta deberá ser aplicada a través de una herramienta alojada en internet, garantizando el acceso y concurrencia de todos los trabajadores las 24 horas.
- d) La plataforma debe contar con todos los certificados de seguridad (HTTPS)
- e) La población referencial del Banco de la Nación está conformada por 4,334 trabajadores al 25/03/2026, (1) según el siguiente detalle:

AREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
MACRORREGIÓN I - PIURA	400	9%
MACRORREGIÓN II - TRUJILLO	386	9%
MACRORREGIÓN III - HUANCAYO	258	6%
MACRORREGIÓN IV - CUSCO	328	8%
MACRORREGIÓN LIMA	964	22%
MACRORREGIÓN V - AREQUIPA	328	8%
MACRORREGIÓN VI - QUITOS	187	4%

<sup>1</sup> Días previos al estudio de clima 2026, se actualizará la planta de personal y el número podrá variar

OFICINA PRINCIPAL	1,483	34%
<b>TOTAL</b>	<b>4,334</b>	<b>100%</b>

- f) La encuesta será administrada durante un plazo determinado, por lo que debe permitir la programación de fechas de inicio y fin de la encuesta.
- g) Deberá permitir la descarga de resultados de la evaluación en formato Excel.
- h) El diseño web deberá ser adaptativo (responsive) para diferentes dispositivos electrónicos: desktop, laptop, tablet, celular.
- i) La herramienta deberá permitir el control de accesos en cualquier dispositivo, permitiendo continuar la evaluación desde cualquier dispositivo, sin perder el avance realizado.
- j) La herramienta cargará las preguntas de la encuesta de clima laboral y la base de datos de trabajadores, ambas facilitadas por el área usuaria en dos momentos: después de la presentación del plan de trabajo para la elaboración de la herramienta y antes de la ejecución de la encuesta (preguntas y base de datos finales). Asimismo, al término de la encuesta, se remitirá la tabla de clasificación de los comentarios para el procesamiento cualitativo (pregunta abierta) y plantillas referenciales para la entrega de reportes.

#### EJECUCIÓN DEL CUESTIONARIO

Durante la ejecución del cuestionario el proveedor deberá:

- a) Brindar soporte a los trabajadores para el correcto llenado de la encuesta (atención de inconveniente con la herramienta de evaluación).
- b) Envío de reportes diarios, incluyendo fines de semana, para informar el avance de la participación en la encuesta por gerencia, subgerencia y sección/dependencia.

#### PROCESAMIENTO CUANTITATIVO

- a) Se procesarán solo las encuestas válidas, es decir aquellas donde el trabajador contestó la totalidad de preguntas.
- b) Se considerarán como encuesta viciada a aquellos resultados en los que todas las preguntas de la escala Likert haya sido evaluadas igual o con la misma puntuación, procediéndose a retirarlas de la base de datos antes de su procesamiento.
- c) Los resultados de las jefaturas serán procesados en el equipo inmediato superior.
- d) El procesamiento de los resultados cuantitativos será realizado de acuerdo con la siguiente metodología de cálculo:
  - Las preguntas tipo “Likert” son agrupadas por 14 factores de evaluación, y cada pregunta cuenta una escala de valoración:
    - 100% (5)
    - 75% (4)
    - 50% (3)
    - 25% (2)
    - 0% (1)
  - El resultado del factor será igual al promedio ponderado de la valoración realizada por los trabajadores a cada una de las preguntas por dicho

factor. El resultado total (índice de satisfacción) será igual al promedio de los resultados parciales de los catorce (14) factores.

- e) Los resultados de todos los factores deberán presentarse en forma comparativa, considerando los siguientes segmentos:
- Resultado general de todo el Banco.
  - Por áreas: administrativos (oficina principal y administrativos de macrorregiones), macrorregiones.
  - Tipo de contrato: indeterminado, determinado completo, determinado con medida cautelar.
  - Gerencia, subgerencia y sección/agencia 1 y 2.
  - Tiempo de servicio.
  - Generaciones.
  - Sexo: femenino y masculino.

### PROCESAMIENTO CUALITATIVO

A través de la clasificación de los comentarios se deberá:

- Separar las ideas del comentario por factor de clima laboral.
- Clasificar por factor y dimensión de clima laboral, según tabla de clasificación indicada en el punto 7.1.3 (j) facilitada por el Banco.
- Clasificar la connotación: reclamo o queja, felicitación, sugerencia
- Reporte cuantitativo de los comentarios por factor y dimensión.
- Reporte por segmentos: gerencia, subgerencia, factor de clima laboral.

### REPORTES DE RESULTADOS

- a) Reporte de participación final (excluyendo encuestas viciadas) por gerencias, subgerencia y sección/agencia.
- b) Reporte de resultados tanto a nivel general, como por segmentos (gerencia, subgerencia y sección/agencia (según la jerarquía organizacional) y datos demográficos, de acuerdo con los factores de evaluación e índice de satisfacción alcanzado, con su respectiva semaforización, conservando la confidencialidad de quienes hayan completado la información.

El reporte deberá ser presentado de mayor a menor índice de satisfacción, en referencia a los factores de evaluación.

Los reportes deberán considerar información comparativa del año anterior.

Los reportes podrán extraer información agregada de factores de liderazgo, relaciones interpersonales y trabajo en equipo.

- c) Los reportes también deben considerar el índice de Engagement, la población, tamaño y porcentaje de la muestra.
- d) Los reportes de resultado de las preguntas tipo Likert se presentarán semaforizados, según los siguientes intervalos:

[100% a 76%]: "Fortaleza" (Color VERDE)

[75% a 51%]: "Mejora" (color AMBAR)

[50% a 0%]: "Riesgo" (color ROJO)

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- a) Dashboard de clima laboral, para presentación dinámica y automática de resultados de medición, considerando los principales indicadores, segmentos, factores y preguntas de la encuesta. Los resultados presentados deberán ser exportados en formato PDF y Excel. El Dashboard debe permitir:
  - Reportes individuales y reportes comparativos por segmentos de los resultados cuantitativos, por medios electrónicos con la opción de descarga de información en Excel o PDF.
  - Los reportes específicos deberán permitir visualizar los resultados a nivel de factores y preguntas de evaluación, conservando el anonimato de los participantes.
  - Exportar resultados por alertas por factores, teniendo en cuenta los criterios de semaforización.
- b) Presentación en PowerPoint con síntesis de los hallazgos más significativos.
- f) En base a los resultados por factor, el proveedor deberá proponer recomendaciones por factor para la mejora del clima laboral.
- g) El proveedor deberá remitir a la Sección Cultura Organizacional, la base de datos de todas las respuestas de la encuesta de clima laboral de todo el personal que incluye las fórmulas, tablas dinámicas, plugin, etc. donde se han procesado los resultados del estudio.

### CAPACITACIÓN

Como parte del servicio, antes de la ejecución del cuestionario, se deberá ejecutar:

- a) Una (01) sesión de dos (02) horas cronológicas para la sensibilización sobre el rol del liderazgo en la gestión del clima laboral, dirigidos a las jefaturas de Red de Agencias Lima y áreas administrativas.
- b) Una (01) sesión de dos (02) horas cronológicas dirigidas a trabajadores para la sensibilización presencial sobre el impacto de los conflictos en las relaciones interpersonales y afectación al clima laboral.

En ambos casos, la capacitación será presencial en Lima debiéndose también ser transmitida vía virtual a provincia.

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 se constituye como **SUJETO OBLIGADO** para presentar declaración jurada de intereses.

La contratación **SÍ CALIFICA** como un servicio de consultoría.

**8. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACION PRINCIPAL:** (No corresponde)

**9. REGLAMENTOS TECNICOS, NORMAS METROLOGICAS Y/O SANITARIAS:** (No corresponde)

**10. REQUISITOS DEL PROVEEDOR:**

Los requisitos del proveedor para servicios son:

- a) Persona natural o jurídica, con RUC en estado activo y habido.
- b) Contar con RNP vigente – Registro de servicios.
- c) 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 proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 50,000.00 (cincuenta mil con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de contratación, durante los quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de su cotización que se computaran desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares:

- a) Encuestas de evaluación de clima laboral
- b) Estudios de clima y cultura organizacional
- c) Procesamiento de datos de clima laboral

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:**

**Un (01) jefe de proyecto y responsable de la exposición o sensibilización  
Formación académica**

Titulado en Psicología Organizacional, Administración, Ingeniería Industrial, Comunicación.

Acreditación: Con copia simple de constancia, diploma u título que acredite la formación académica requerida y/o con registros en la SUNEDU.

Certificación u otro requisito:

Magister en Psicología Organizacional, Gestión Humana o Desarrollo del Talento o MBA.

Acreditación: se acreditará con copia simple de constancias, certificados, u otros documentos y/o con registros en la SUNEDU.

Experiencia

Dos (02) años en la realización de servicios de estudios o diagnóstico sobre cualquiera de los siguientes temas: clima laboral o cultura organizacional en entidades públicas o privadas.

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.

**Un (01) desarrollador de software**

Formación académica

Bachiller en ingeniería informática o ingeniería de sistemas o ingeniería de software o ingeniería industrial.

Acreditación: Con copia simple de constancia, diploma u título que acredite la formación académica requerida y/o con registros en la SUNEDU.

Experiencia

Experiencia mínima de un (01) año en desarrollo de software, formularios web, aplicativos en diferentes lenguajes de programación, en entidades públicas o privadas.

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**

La prestación de la consultoría consta del/los siguiente(s) entregable(s):

<b>Plazo de entrega</b>	<b>Entregable</b>
Hasta cinco (05) días calendarios computados a partir de la notificación de la contratación o de la publicación de la adjudicación en la PLADICOP y/o vía correo electrónico.	Plan de trabajo y cronograma de ejecución.
Hasta veinte (20) días calendarios computados a partir de la notificación de la contratación o de la publicación de la	Presentación de la plataforma virtual para ejecución de encuesta.

adjudicación en la PLADICOP y/o vía correo electrónico.	
Hasta cuarenta (40) días calendarios computados a partir de la notificación de la contratación o de la publicación de la adjudicación en la PLADICOP y/o vía correo electrónico.	Levantamiento de observaciones a la plataforma.
Hasta noventa (90) días calendarios computados a partir de la notificación de la contratación o de la publicación de la adjudicación en la PLADICOP y/o vía correo electrónico.	Charlas de sensibilización
Hasta cien (100) días calendarios computados de la notificación de la contratación o de la publicación de la adjudicación en la PLADICOP y/o vía correo electrónico.	Ejecución de encuesta
Hasta treinta (30) días calendarios computados a partir de la conclusión de la encuesta.	Dashboard de resultados de clima laboral.
Hasta cuarenta (40) días calendarios computados a partir de la conclusión de la encuesta.	Reportes punto 7 (Reportes y presentación de resultados)

En todos los casos, el Banco podrá presentar observaciones a los entregables en el plazo de tres días calendarios, debiendo ser levantadas las observaciones en el mismo plazo.

### 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:**

La conformidad del servicio por parte del Banco de la Nación no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos.

El plazo máximo de responsabilidad del contratista es de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada.

#### **15. SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO: (No corresponde)**

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

El servicio de consultoría deberá incluir todos los recursos necesarios para la ejecución de este (reuniones, entrevistas, plataforma de evaluación virtual, servidor de internet, etc.), debiendo el proveedor contar con los recursos tecnológicos y el soporte técnico necesarios para su prestación.

Se deberá cumplir con todos los criterios especificados en el numeral 7 “Alcances y descripción del servicio”, donde se especifican las características técnicas.

#### **17. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:**

El servicio de consultoría se desarrollará en un plazo de 140 (ciento cuarenta) días calendarios, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la orden de servicio en el PLADICOP v/o vía correo electrónico o suscripción del contrato en caso este supere el año fiscal. según corresponda.

En el marco de lo dispuesto en la Lev N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, para la suscripción de contrato se requerirá el uso de firma digital. Se exceptúa de esta obligación a los postores que radiquen en provincia.

## 18. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- a) La encuesta electrónica será aplicada a nivel nacional vía plataforma virtual.
- b) La ejecución de las demás actividades podrá ser de forma virtual o presencial; en este último caso, se realizarán en la sede principal ubicada en Av. Javier Prado Este 2499, San Borja, Lima.

## 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 y en dos (02) pagos, después de la conformidad de los entregables:

ENTREGABLE	% DE PAGO
1. Plan de trabajo y cronograma de ejecución.	40%
2. Plataforma virtual para ejecución de encuesta.	
3. Levantamiento de observaciones sobre la plataforma.	
4. Charlas de sensibilización.	60%
5. Ejecución de encuesta.	
6. Dashboard de resultados de clima laboral	
7. Reportes de resultados y presentación de resultados (Punto 7)	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

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 con firma digital

Dicha documentación se debe presentar a través de Mesa de partes digital del BN: (<https://facilita.gob.pe/t/83451>).

## 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 Cultura Organizacional en un plazo máximo de (7) días calendario, 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 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:

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

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.

<b>Otras Penalidades</b>			
<b>N°</b>	<b>Supuestos de aplicación de penalidad</b>	<b>Forma de cálculo</b>	<b>Procedimiento</b>
1	Cambio del jefe de proyecto sin autorización del Banco, respecto al postulado en el proceso de contratación.	3% del monto total del servicio por cada incidencia	Supervisión a cargo del área usuaria. Se emitirá informe y se notificará por correo electrónico institucional al proveedor. Se aplicará el descuento correspondiente en el pago. En coordinación con la SECCIÓN SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATOS.
2	Cambio del especialista en desarrollo de software del proyecto sin autorización del Banco, respecto al postulado en el proceso de contratación.	2% del monto total del servicio por cada incidencia	Supervisión a cargo del área usuaria. Se emitirá informe y se notificará por correo electrónico institucional al proveedor. Se aplicará el descuento correspondiente en el pago. En coordinación con la SECCIÓN SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATOS.
3	Omisión en la presentación de alguno de los entregables requeridos en el plazo establecido	2% del monto total del servicio por cada entregable faltante	Verificación por parte del área usuaria. Se emitirá informe y se notificará por correo electrónico institucional al proveedor. Se aplicará el descuento correspondiente en el pago. En coordinación con la SECCIÓN SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATOS.
4	Presentar información errónea durante el plazo de presentación de resultados de participación y satisfacción.	2% del monto total del servicio.	Verificación por parte del área usuaria. Se emitirá informe y se notificará por correo electrónico institucional al proveedor. Se aplicará el descuento correspondiente en el pago. En coordinación con la SECCIÓN SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATOS.

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.

## **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. 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-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**