

SERVICIO DE ENCUESTA DE CLIMA LABORAL 2025 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 2025 y procesamiento de resultados

3. FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO:

La Encuesta de Clima Laboral está alineado a:

- Modelo de Gestión Humana Corporativo, ficha técnica de "Gestión del Clima Laboral"- FONAFE.
- OEI N° 11: Mejorar el clima laboral.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:

- Conocer la percepción de los trabajadores sobre los procesos vinculados a la gestión humana, a fin de identificar oportunidades de mejora que puedan ser implementadas para el desarrollo y aprovechamiento del potencial humano.
- Contar con una encuesta virtual que se acceda desde el internet las 24 horas
- Procesar la información de clima laboral en toda la organización para elaborar el Plan de Gestión del Clima Laboral.
- Con los resultados identificar oportunidades de mejora de gestión humana, condiciones de trabajo y los factores transversales de clima laboral.



5. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL – POI:

La presente contratación se enmarca en la actividad del Plan Operativo Institucional - MEJORAR EL CLIMA LABORAL, mediante la realización de estudios de clima laboral para identificar oportunidades de mejora en clima, gestión humana y condiciones de trabajo, con estas actividades mejorar el nivel de satisfacción laboral e impactar en el cumplimiento de objetivos institucionales.



6. CATALOGO UNICO DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS – CUBSO:

Código CUBSO: 8011150300335572

CONSULTORIA DE ELABORACION DE ANALISIS DE CLIMA LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL

7. ANTECEDENTES:

Informe N°000001-2025-BN/4112, del 17 de enero 2025, en donde se presentan los resultados de clima 2024 y Plan de Gestión del Clima 2025.

Guia, Pictográfica Gestión del Clima Laboral de Fonafe del año 2025

Servicio incorporado al Cuadro de Necesidades Multianual 2025-2028:

SP/7500-14.1 - Estudio de Clima Laboral

8. ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

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



8.1. PROCEDIMIENTO Y METODOLOGIA (*)

8.1.1. COORDINACIONES INICIALES

8.1.1.1. Dentro de los dos (02) días hábiles 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.

8.1.1.2. El proveedor presentará una propuesta de plan de trabajo y cronograma de ejecución para aprobación del Banco.

8.1.2. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

8.1.2.1. El instrumento tendrá la siguiente estructura y especificaciones:

8.1.2.1.1. Título de la encuesta

8.1.2.1.2. Objetivo de la encuesta

8.1.2.1.3. Instrucciones para completar la encuesta

8.1.2.1.4. Hasta tres (03) preguntas de filtro (que permitan discriminar las preguntas)

8.1.2.1.5. Preguntas cerradas tipo Likert

- Hasta cincuenta y cinco (55) preguntas cerradas.

- Las preguntas son agrupadas en un máximo de catorce (14) factores de evaluación, donde cada factor puede contar con tres (03) a once (11) preguntas.

- Opción de respuesta estándar, con la siguiente escala (*)

1) (0%)

2) (25%)

3) (50%)

4) (75%)

5) (100%)

8.1.2.1.6. 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.

8.1.2.1.7. Pregunta de Engagement (Modelo NPS escala de 0 a 10)

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

8.1.2.1.8. Una (01) pregunta abierta

8.1.3. PLATAFORMA PARA EVALUACIÓN VIRTUAL

8.1.3.1. Lugar donde se cargará el instrumento de medición detallado en el numeral 8.1.2

8.1.3.2. 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.

8.1.3.3. 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.

8.1.3.4. La plataforma debe contar con todos los certificados de seguridad (HTTPS)

8.1.3.5. La población referencial del Banco de la Nación está conformada por 4,260 trabajadores contratados a plazo determinado e indeterminado, al 02/05/2025 (**), según el siguiente detalle:



ÁREA	CANTIDAD	PORCENTAJE
OFICINA PRINCIPAL	1,525	36%
MACRO LIMA	851	20%
MACRO PIURA	398	9%
MACRO TRUJILLO	378	9%
MACRO AREQUIPA	334	8%
MACRO CUSCO	325	8%
MACRO HUANCAYO	262	6%
MACRO IQUITOS	187	4%
TOTAL	4,260	100%

- 8.1.3.6. La encuesta será administrada durante un plazo determinado, por lo que debe permitir la programación de fechas de inicio y fin de la encuesta.
- 8.1.3.7. Deberá permitir la descarga de resultados de la evaluación en formato Excel.
- 8.1.3.8. El diseño web deberá ser adaptativo (responsive) para diferentes dispositivos electrónicos: desktop, laptop, tablet, celular.
- 8.1.3.9. La herramienta deberá permitir el control de accesos en cualquier dispositivo, permitiendo continuar la evaluación desde cualquier dispositivo, sin perder el avance realizado.



8.1.4. EJECUCIÓN DEL CUESTIONARIO

- 8.1.4.1. Durante la ejecución del cuestionario el proveedor deberá:
 - 8.1.4.1.1. Brindar soporte a los trabajadores para el correcto llenado de la encuesta (atención de consultas, problemas con la herramienta de evaluación).
 - 8.1.4.1.2. Enviar reportes diarios para informar el avance de la participación en la encuesta por gerencia, subgerencia y sección.



8.1.5. REPORTES DE RESULTADOS

- 8.1.5.1. Como parte del informe final, el proveedor deberá entregar reportes de resultados tanto a nivel general, como por segmentos punto (8.1.6.7) y por cada gerencia, subgerencia y sección/agencia (según la jerarquía organizacional) de acuerdo con los factores de evaluación e índice de satisfacción alcanzado, con su respectiva semaforización, y conservando la confidencialidad de quienes hayan completado la información.
- 8.1.5.2. El reporte deberá ser presentado de mayor a menor índice de satisfacción, en referencia a los factores de evaluación.
- 8.1.5.3. El reporte también debe considerar el índice de Engagement, la población, tamaño y porcentaje de la muestra.
- 8.1.5.4. 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)

(*) El procedimiento y metodología está sujeto a posibles actualizaciones de la Guía Pictográfica de Clima Laboral del Fonafe, que se informará al proveedor antes de la medición del estudio de clima laboral.

(**) Días previos al estudio de clima 2025, se actualizará la planta de personal y el número podrá variar

8.1.6. PROCESAMIENTO

- 8.1.6.1. Se procesarán solo las encuestas válidas, es decir aquellas donde el trabajador contestó la totalidad de preguntas.
- 8.1.6.2. 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.
- 8.1.6.3. Los resultados de las jefaturas serán procesadas en el equipo inmediato superior
- 8.1.6.4. El procesamiento de los resultados será realizado de acuerdo con la siguiente metodología de cálculo:
- Procesamiento cuantitativo:
 - Factores de evaluación e índice de satisfacción.
- 8.1.6.5. Las preguntas tipo Likert son agrupadas en un máximo de catorce (14) factores de evaluación, y cada pregunta cuenta una escala de valoración:
- 100% (5)
 - 75% (4)
 - 50% (3)
 - 25% (2)
 - 0% (1)
- 8.1.6.6. El resultado parcial será igual al promedio ponderado de la valoración realizada por los trabajadores a cada una de las preguntas por factor, y el resultado total (índice de satisfacción) será igual al promedio de los resultados parciales de los catorce (14) factores.
- 8.1.6.7. Segmentos de evaluación
Los resultados de todas las preguntas deberán presentarse en forma comparativa, considerando los siguientes segmentos:
- Resultado General de toda la organización
 - Por áreas: administrativos (oficina principal y administrativos de macrorregiones), red de agencias Lima y red de agencias provincia.
 - 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.
- 8.1.6.8. Plan de mejora de clima laboral
En base a los resultados cuantitativos por factor, el proveedor deberá proponer un plan de acción para la mejora del clima laboral.

8.1.7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- 8.1.7.1. Los resultados deberán ser presentados mediante informe final del estudio cuantitativo, así como reportes individuales y reportes comparativos por segmentos, por medios electrónicos con la opción de descarga de información.
- 8.1.7.2. Los reportes específicos deberán permitir visualizar los resultados a nivel de factores y preguntas de evaluación, conservando el anonimato de los participantes.
- 8.1.7.3. Los reportes deberán considerar información comparativa del año anterior.
- 8.1.7.4. 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, plugins, etc. donde se han procesado los resultados del estudio.

8.1.8. SENSIBILIZACIÓN

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

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

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

De igual forma, según lo dispuesto en la Ley N° 31559 - Ley que crea el Registro para el Control de Contratos de Consultoría en el Estado y la Directiva N° 013-2024-CG/PREVI - Registro para el Control de Contratos de Consultoría en el Estado, el área usuaria deberá calificar si la contratación obedece a un servicio de consultoría cuando solicite los siguientes servicios:

- Servicios de consultoría
- Asesoría
- Estudios técnicos
- Supervisiones
- Proyectos
- Investigaciones
- Auditorías
- Diseños
- Inspecciones y similares.

Para que el área usuaria califique el servicio solicitado en relación a los supuestos señalados anteriormente, es necesario que verifique previamente el cumplimiento concurrente de estas condiciones:

- Que el objeto, actividades, y/u obligaciones a realizar en el servicio contratado revista cierta especialización o complejidad.
- Que tales características del servicio hayan conllevado a que se establezca un perfil profesional altamente calificado.

Si el servicio se encuentra calificado se procederá a registrar la contratación en el Sistema de Registro para el Control de Contratos de Consultoría del Estado – SIRICC de la Contraloría General de la República.

Teniendo conocimiento de lo anteriormente mencionado, **CALIFICA** como un servicio de consultoría.



9. REGLAMENTOS TECNICOS, NORMAS METROLOGICAS Y/O SANITARIAS

No es aplicable para este requerimiento

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 o Consultor de obras.
- 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.

10.1. Experiencia

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 50.000 (cincuenta mil con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de contratación, durante los ocho (8) 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:

- 10.1.1. Encuestas de evaluación de clima laboral
- 10.1.2. Estudios de clima y cultura organizacional
- 10.1.3. 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.

10.2. Perfil del Equipo de Trabajo

Personal clave			
Cargo	Profesión	Experiencia	Actividades
Un (01) jefe de proyecto y responsable de la exposición o sensibilización.	Titulado en Psicología Organizacional, Administración, Ingeniería Industrial, Comunicación con especialización en organizaciones o marketing. Magister en Psicología Organizacional, Gestión Humana o Desarrollo del Talento o MBA.	Experiencia mínima de cinco (05) años en la realización de consultorías, asesorías o estudios de diagnóstico, referidos a cualquiera de los siguientes temas: Cultura organizacional o gestión de clima laboral en entidades públicas o privadas.	Responsable de la ejecución del proyecto "Encuesta de Clima Laboral", supervisando el cumplimiento de los entregables.
Equipo de trabajo			
Cargo	Profesión	Experiencia	Actividades
Un (01) desarrollador de software	Bachiller en ingeniería informática o ingeniería de sistemas o ingeniería de software o ingeniería industrial. Especialización en desarrollo de	Experiencia mínima de tres (03) años en desarrollo de software, formularios web, aplicativos en diferentes	Responsable del desarrollo de la herramienta y procesamiento



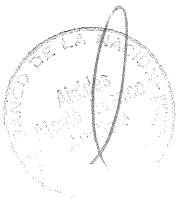
	software.	lenguajes de programación, en entidades públicas o privadas.	de la información.
--	-----------	--	--------------------

11. 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.

12. 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.

13. SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO

No aplica para este requerimiento

14. RECURSOS A SER PROVISTOS DEL PROVEEDOR

El servicio 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 8 "Alcances y descripción del servicio", donde se especifican las características técnicas.

15. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:

El plazo de ejecución es de seis meses (180) días calendario, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la contratación en el PLADICOP y/o vía correo electrónico.

ENTREGABLE		PLAZO DE ENTREGA
1.	Plan de trabajo y cronograma de ejecución.	Cinco (05) días calendarios a partir del día siguiente hábil de la notificación de la carta de aprobación mediante correo electrónico.
2.	Plan de trabajo actualizado (levantamiento de observaciones sobre el plan de trabajo inicial).	Ocho (8) días calendarios a partir del día siguiente hábil de la notificación de la carta de aprobación mediante correo electrónico.
3.	Presentación de la plataforma virtual para ejecución de encuesta.	Quince (15) días calendarios a partir del día siguiente hábil de la notificación de la carta de aprobación mediante correo electrónico.
4.	Levantamiento de observaciones sobre la plataforma.	Veinte (20) días calendarios a partir del día siguiente hábil de la notificación de la carta de aprobación mediante correo electrónico.
5.	Charlas de sensibilización	Setiembre /octubre 2025, según calendario entregado por el BN.
6.	Ejecución de encuesta: Entrega de reportes diarios de participación por segmentos.	Octubre 2025, según calendario entregado por el BN.
7.	Entrega de base de datos de procesamiento, asegurando el anonimato de los participantes, en formato editable (Excel).	Hasta veinte (20) días de concluida la medición.
8.	Informe final y presentación del estudio cuantitativo, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> Informe ejecutivo de resultados generales de clima laboral Resultados cuantitativos según criterios de segmentación en formato Excel Reportes comparativos por gerencias y subgerencias /Macroregiones Reportes cuantitativos por factores transversales específicos por cada jefatura. 	Hasta treinta (30) días de concluida la medición.



<p>9. Plan de mejora de clima laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sesión presencial o virtual de presentación de resultados y plan de mejora. • Resumen ejecutivo del plan de mejora por organización / gerencia / subgerencia / macrorregión y agencias 1 y 2 • Reporte final de pregunta abierta / reporte cualitativo en formato Excel debidamente clasificado. • Entrega de Base de datos del puntaje y cálculo de la encuesta en formato Excel. 	<p>Hasta treinta (30) días de concluida la medición.</p>
--	--

Importante:

- En todos los casos, el Banco podrá presentar observaciones hasta en tres (03) días hábiles.
- Una vez se levanten las observaciones a la plataforma de evaluación y se dé conformidad a la misma, se podrá suspender el servicio hasta la confirmación de la fecha de aplicación de la encuesta.



16. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- La encuesta electrónica será aplicada a nivel nacional vía plataforma virtual.
- 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.

17. FORMA DE PAGO:

El pago se realiza 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 la ejecución del servicio en porcentajes y entregables 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.



ENTREGABLE		% DE PAGO
1.	Presentación del plan de trabajo y cronograma de ejecución.	40%
2.	Presentación y aprobación del plan de trabajo actualizado.	
3.	Presentación de la plataforma virtual para ejecución de encuesta.	
4.	Levantamiento de observaciones sobre la plataforma.	60%
5.	Charlas de sensibilización.	
6.	Ejecución de encuesta.	
7.	Entrega de base de datos de procesamiento.	
8.	Informe final y presentación del estudio cuantitativo	
9.	Plan de mejora de clima laboral y presentación de resultados que incluya presentación de mejoras por área de gestión	100%
TOTAL		100%



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 Macrorregión Arequipa
- Comprobante de pago.
- Copia simple del documento de contratación.
- Acta de conformidad original

Dicha documentación se deberá presentar en el módulo de Logística ubicado en el primer piso de la Av. Javier Prado Este N° 2499 – San Borja, Lima, en el horario de 09:00 a 16:00 horas.

18. 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 Subgerencia Desarrollo del Talento, y la Sección Cultura Organizacional en un plazo máximo de (7) días calendario.

19. 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.

20. PENALIDAD

Penalidad por mora en la ejecución de la prestación:

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, hasta por un monto máximo equivalente al 10% del monto del entregable correspondiente, que puede descontarse del entregable o del pago final.

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:

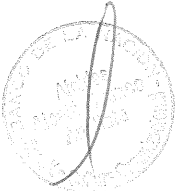
Para Bienes y Servicios F= 0.40

Una vez que se llega al monto máximo de la penalidad por mora, la entidad contratante puede optar por resolver el contrato menor.

21. 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	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 reportes requeridos en el plazo establecido	2% del monto total del servicio por cada reporte 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.

22. RESOLUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Cualquiera de las partes puede resolver el contrato, de conformidad con el numeral 68.1 del artículo 68 de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas y Artículo N° 122 de su Reglamento. De encontrarse en alguno de los supuestos de resolución del contrato, LAS PARTES procederán de acuerdo con lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley N° 32069, Ley General de Contrataciones Públicas, 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 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.
- 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.



23. 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.

24. CLÁUSULA GESTION DE RIESGOS

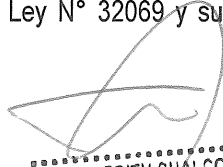
Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad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

25. 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 la Ley General de Contrataciones Públicas y su reglamento. Asimismo, el presente requerimiento NO SE ENCUENTRA PROGRAMADO en el PAC por tratarse de una necesidad imprevista o crítica.



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



.....
FLORA EDITH CHALCO YARASCA
Jefa (e)
Sección Cultura Organizacional

FIRMA Y SELLO / ÁREA USUARIA



Cuadro de Necesidades Multianual 2025 - 2028

CD_CNZ5	FINANZAS	CD_GER	Código Área Ulataria	Gerencia	Sub Gerencia	Sección	Tipo de partida contable	Segunda clasificación	Denominación de la Contratación	Denominación de los componentes	Cod de Cuenta
SP/7500-14.1	7500-0135	7500	4112	Gerencia de Recursos Humanos y Cultura	Desarrollo del Talento	Cultura Organizacional	Asesorías y consultorías	Consultorías	Estudio de Clima Laboral	Estudio de Clima Laboral	4513012920

