

TERMINO DE REFERENCIA DE SERVICIO

1. **AREA USUARIA:** Sección Información y Estrategia de la Subgerencia de Cobranzas y Recuperaciones de la Gerencia de Riesgos.
2. **OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:** Servicio especializado de soporte analítico para la segmentación y generación de estrategias en la gestión de cobranza.
3. **FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO:** La presente contratación busca optimizar la gestión en todas las etapas de cobranza, preventivo, cartera vencida, judicial y castigada.
4. **OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:** La Sección de Información y Estrategia requiere la contratación de un servicio especializado de soporte analítico en la gestión de cobranza para la segmentación de cartera vencida, judicial y castigada

La finalidad es la reducción de la cartera morosa del Banco, mejorar y fortalecer la gestión de cobranza de la cartera minorista del BN.

5. **PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI:**
OEI03: Cuidar la calidad de la cartera crediticia – Calidad de la Cartera crediticia
6. **ANTECEDENTES:**
No corresponde.
7. **ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO**

Descripción:

Servicio especializado, orientado al análisis de información para la segmentación de la cartera vencida, judicial y castigada, así como a la generación de estrategias de recuperación. Comprende la estructuración y procesamiento de datos que permitan definir prioridades y optimizar la gestión de cobranzas en función de los segmentos identificados.

Actividades:

- Desarrollar y administrar procesos ETL (Extracción, Transformación y Carga) para la integración automática de información proveniente de diversas fuentes internas y externas para la gestión de cobranza.
- Implementar controles automáticos de calidad y consistencia de datos que permitan detectar oportunamente errores, omisiones o desviaciones en la información procesada.
- Diseñar y desarrollar scripts, macros, procedimientos almacenados o soluciones tecnológicas que permitan optimizar actividades operativas recurrentes.
- Documentar los procesos automatizados, asegurando la trazabilidad, continuidad operativa y transferencia de conocimiento.

Procedimiento /Metodología:

La Sección de Información y Estrategia solicitará al proveedor la implementación de los procesos definidos en las actividades.

Plan de Trabajo:

El proveedor presentará a la Sección de Información y Estrategia los informes y documentación de los parámetros y las variables utilizadas en los diversos análisis que serán utilizadas para las gestiones de cobranza del portafolio BN. La presentación de los informes y documentación los realizara de forma periódicamente hasta el término del presente contrato.

Garantía:

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, 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 proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente o mayor a S/. 15,000.00 (quince mil 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de contratación, durante 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: Servicios de arquitectura de datos / Integración de datos, Servicios de aseguramiento de calidad de datos, Servicios especializados en Ingeniería de Datos, Servicios de Automatización de Procesos, Servicios de Desarrollo de Soluciones Tecnológicas, Servicios de Inteligencia de Datos.

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

1) Formación Académica:

Titulado o Bachiller en: Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Informática.

Acreditación: Con copia simple del diploma del grado de bachiller o copia del título profesional.

2) Certificación u otro requisito

Acreditación: Con copia simple del diploma del grado de bachiller o copia del título profesional.

3) Capacitación:

- Ingeniería de Datos (60 horas)
- Business Intelligence & Business Analytics (180 horas)
- SQL Server Integration Services (40 horas)
- Python (60 horas)

El servicio requiere que se cuente con todas las capacitaciones.

4) Experiencia:

Experiencia general: Mínimo dos (02) año(s) en el sector público y/o privado.

Experiencia específica: Mínima un (01) año(s) en áreas de cobranzas y/o recuperaciones en entidades del sistema financiero del sector público o privado.

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 consta del/los siguiente(s) entregable(s):

Periodo de la prestación del Servicio	Entregable(s)
Será de (30) días calendario, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la (*) orden de servicio en el PLADICOP y/o vía correo electrónico	Informe Técnico: Diagnóstico y diseño de procesos de integración de datos. Validada por el área usuaria
Será de (60) días calendario, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la (*) orden de servicio en el PLADICOP y/o vía correo electrónico	Informe Técnico: Desarrollo e implementación inicial de procesos ETL. Validada por el área usuaria
Será de (90) días calendario, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la (*) orden de servicio en el PLADICOP y/o vía correo electrónico	Manual operativo: Implementación de controles de calidad de datos. Validada por el área usuaria
Será de (120) días calendario, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la (*) orden de servicio en el PLADICOP y/o vía correo electrónico	Manual operativo: Desarrollo de automatizaciones para optimización operativa. Validada por el área usuaria
Será de (150) días calendario, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la (*) orden de servicio en el PLADICOP y/o vía correo electrónico	Informe de Calidad: Optimización, estabilización y mejoras de procesos automatizados. Validada por el área usuaria
Será de (180) días calendario, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la (*) orden de servicio en el PLADICOP y/o vía correo electrónico	Informe Técnico: Documentación técnica y transferencia de conocimiento. Validada por el área usuaria

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

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

No corresponde.

17. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:

El servicio se desarrollará en un plazo **180 días calendarios**, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la contratación en el PLADICOP y/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 Ley N.º 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

La prestación del servicio será realizada FUERA DE LAS INSTALACIONES DEL BN de acuerdo y en coordinación con el área usuaria.

19. FORMA DE PAGO:

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

El Banco de la Nación realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en Soles (s/) y en (Definir cantidad) pagos (s), conforme a la siguiente distribución:

1er Entregable	Pago (17) % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable.
2do Entregable	Pago (16) % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable.
3er Entregable	Pago (17) % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable.
4to Entregable	Pago (17) % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable
5to Entregable	Pago (16) % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable
6to Entregable	Pago (17) % del monto contractual	plazo de hasta 10 días hábiles de emitido la conformidad del entregable

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/8345>).

20. RESPONSABLE DE DAR CONFORMIDAD A LA PRESTACIÓN:

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

La conformidad será otorgada por la unidad orgánica responsable (Sección Información y Estrategia Subgerencia de Cobranzas y Negociaciones de la Gerencia de Riesgos) o quien haga sus veces, 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 100% 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

No Corresponde.

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 N° 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 100% 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-lbsc>), así como 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