

TÉRMINO DE REFERENCIA DE SERVICIO

1. **ÁREA USUARIA:** Sección Capacitación
2. **OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:** Servicio de capacitación: Storytelling para Inteligencia de Negocios
3. **FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO.**
La presente solicitud busca que el personal del Banco fortalezca sus habilidades narrativas y visuales para comunicar hallazgos mediante storytelling con datos, mejorando la claridad de los reportes y su impacto en la toma de decisiones.
4. **OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN**
El área solicitante requiere capacitar al personal en técnicas de storytelling con datos, con el fin de mejorar la comunicación de hallazgos en reportes y dashboards institucionales. Asimismo, se pretende fortalecer la selección y diseño de visualizaciones según el mensaje, integrar estructuras narrativas coherentes y utilizar herramientas como Power BI. Además, se busca diseñar dashboards orientados a la toma de decisiones, aplicando técnicas de storytelling, principios de UX y visualización efectiva, con foco en el cliente interno y externo.
5. **PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL- POI**
El vínculo que tiene el objeto de la contratación OEI 13: Implementar una cultura de innovación y agilidad empresarial
6. **CATALOGO UNICO DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS - CUBSO:**
Código de Servicios educativos y de capacitación, curso en temas de tecnología de la información 8610160100229192
7. **ANTECEDENTES: (De corresponder)**
(NO APLICA PARA ESTA CONTRATACIÓN)
8. **ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**
Se adjuntan puntos a ser considerados según el objeto de contratación.



SERVICIO DE CAPACITACIÓN	
Concepto	Descripción
Actividad de Capacitación	Storytelling para Inteligencia de Negocios
Requerimiento	Necesidad de capacitación contemplado PAEC 2025 – CG-029
Modalidad	Virtual Sincrónico
Horas	12 horas cronológicas (4 sesiones de 3 horas por sesión)
Frecuencia	2 veces por semana
Alcance	30 personas

Público objetivo	Trabajadores de las Gerencias de Innovación y Transformación Digital, Gerencia de Tecnologías de la Información, Gerencia de Productos e Inclusión Financiera
Temario	<p>SESIÓN 1 – Fundamentos del Storytelling aplicado a datos (3 horas)</p> <p>Objetivo: Entender el propósito de contar historias con datos y cómo conectar con la audiencia</p> <p>Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué contar historias en el contexto de inteligencia de negocios? • El poder del storytelling en reportes y dashboards • Tipos de historias en el entorno empresarial: exploratorio, explicativo, persuasivo • ¿Quién es tu audiencia? Cómo adaptar la narrativa a perfiles decisores • Propósito de la historia: informar, alinear, convencer o movilizar • Estructura narrativa: introducción, punto de tensión, resolución <p>Actividad práctica: Definición de una historia con datos a partir de un caso de reporte institucional</p> <p>SESIÓN 2 – Principios narrativos y visuales en dashboards (3 horas)</p> <p>Objetivo: Aplicar elementos narrativos y visuales para capturar y mantener la atención del usuario.</p> <p>Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos clave del storytelling con datos: narrativa, datos y visualización • El camino del héroe adaptado a informes empresariales • Principios de jerarquía visual y flujo de lectura • Diseño intencional: ¿qué quiero que el usuario entienda primero? • El arte de simplificar sin perder profundidad • Tipos de gráficos según el mensaje: comparaciones, tendencias, proporciones, correlaciones <p>Actividad práctica: Rediseño de una visualización tradicional usando estructura narrativa y elección de gráfico adecuado.</p> <p>SESIÓN 3 – Introducción al UX y su impacto en dashboards (3 horas)</p> <p>Objetivo: Incorporar principios de experiencia de usuario (UX) para aumentar claridad, navegabilidad y valor en dashboards.</p> <p>Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qué es UX y su diferencia con UI y usabilidad • UX para dashboards orientados al cliente: claridad, eficiencia y propósito • Principales leyes de UX aplicadas a visualización: <ul style="list-style-type: none"> o Ley de Hick, Ley de Fitts, Ley de Miller o Ley de proximidad, Ley de Prägnanz, Efecto Von Restorff • UX writing para dashboards: títulos, etiquetas y microtextos



	<p>Actividad práctica: Evaluación de un dashboard existente con criterios de UX. Propuesta de mejora.</p> <p>SESIÓN 4 – Diseño de dashboards que cuentan historias (3 horas)</p> <p>Objetivo: Integrar narrativa, visualización y experiencia del usuario en un dashboard funcional y efectivo.</p> <p>Contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de modelado de una historia con datos • Selección de colores: accesibilidad, coherencia y emoción • Cómo diseñar un dashboard que se “cuente solo” • Casos aplicados con Power BI u otra herramienta BI • Checklist de validación: claridad, mensaje, navegación, foco <p>Actividad práctica: Desarrollo guiado de un dashboard storytelling orientado a cliente interno o externo Presentación de propuestas por equipos y retroalimentación</p>
--	---

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.

Para la contratación de personas naturales, en base al objeto de contratación y actividades a desarrollar NO se constituye como SUJETO OBLIGADO asimismo la presente contratación NO CALIFICA como un servicio de consultoría para presentar declaración jurada de intereses.

Teniendo conocimiento de lo anteriormente mencionado, la contratación NO CALIFICA como un servicio de consultoría.

9. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL. (De corresponder)
(NO APLICA PARA ESTA CONTRATACIÓN)

10. REGLAMENTOS TECNICOS, NORMAS METROLOGICAS Y/O SANITARIAS (De corresponder)
(NO APLICA PARA ESTA CONTRATACIÓN)

11. 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.

EXPERIENCIA

El postor deberá acumular al equivalente de experiencia a S/ 30,000.00 (treinta mil con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de contratación, durante los últimos ocho (08) años anteriores a la fecha de la prestación de su cotización que se computaran desde la fecha de conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares:

- Visualización de datos con power BI



- Data storytelling, visualización y comunicación efectiva
- Data storytelling y dashboarding
- Big Data

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[1], correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

En el caso de cambio del docente, el proveedor deberá notificar, vía correo electrónico, al área usuaria con un mínimo de 15 días calendario; caso contrario estará sujeto a la penalidad correspondiente.

Formación Académica: Ingeniero Industrial y/o Ingeniero de Sistemas o carreras afines a tecnologías de información.

Acreditación: Copia simple de constancia, diploma, título u otros documentos.

Experiencia:

Experiencia General: Mínimo 5 años en dictado de cursos en el sector público y/o privado
Experiencia Especifica: Mínimo 3 años en asesoría y dictado de cursos afines a la materia

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.

12. VISITA TECNICA (De corresponder)
(NO APLICA PARA ESTA CONTRATACIÓN)

13. ENTREGABLES:

La prestación del servicio de capacitación consta del/los siguiente(s) entregable(s):

Periodo de la prestación del Servicio	Entregable(s)
Hasta el primer día de iniciada la actividad de capacitación .	Entregable N° 01 - Entrega de Presentación con contenidos a los participantes (Electrónico)
Hasta 60 días calendarios contabilizados desde el primer día de iniciada la actividad de capacitación.	Entregable N° 02 – ✓ Reporte académico de la ejecución de las actividades (Asistencia, notas, etc) ✓ Informe final de la capacitación con recomendaciones. ✓ Certificados digitales individuales donde debe indicar apellidos y nombres en mayúscula de los participantes aprobados (nota mínima aprobatoria 14 y asistencia mínima 75%)



14. ÉTICA Y 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 indirectamente 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.

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.

15. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS (De corresponder)
(NO APLICA PARA ESTA CONTRATACIÓN)

16. SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO (de corresponder)
(NO APLICA PARA ESTA CONTRATACIÓN)

17. RECURSOS A SER PROVISTOS DEL PROVEEDOR (de corresponder)
(NO APLICA PARA ESTA CONTRATACIÓN)

18. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

El servicio se desarrollará en un plazo máximo de 150 días calendarios, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la carta de aprobación vía correo electrónico.

19. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se realizará de manera virtual mediante plataforma indicada por el proveedor designado.

20. 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 (s/) y en un solo pago.

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 de Carta de aprobación.
- 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.

21. 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 de Desarrollo de Talento con la verificación del cumplimiento del servicio de la Sección Capacitación en un plazo máximo de (7) días calendario de validado el entregable.

22. 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 carta de aprobación.

23. PENALIDAD

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 7% 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 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.

24. OTRAS PENALIDADES APLICABLES

N°	CONDICIONES	PENALIDAD	PROCEDIMIENTOS
1	No cumplir con el plazo establecido para notificar el cambio del docente.	3% del importe del servicio	Mediante correo electrónico, la Sección Capacitación comunicará el motivo de la penalización.

25. 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 carta de aprobación, 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 remitir a la otra parte una carta 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 carta de aprobación 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 Carta de aprobación.
- h) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.


26. 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.


27. CLÁUSULA GESTION DE RIESGOS
(NO APLICA PARA ESTA CONTRATACIÓN)

28. OTRAS CARACTERÍSTICAS QUE SEAN RELEVANTES PARA LA CONTRATACIÓN

Nota:

- I. 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.
- II. 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