

## ANEXO N° 02 TERMINO DE REFERENCIA DE SERVICIO

### 1. ÁREA USUARIA

Gerencia Planeamiento y Control de Gestión – Subgerencia Gestión de la Calidad

### 2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Evaluación de los servicios y productos del BN a través del cliente incógnito en Lima y Provincias – 2025.

### 3. FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO

Contratar los servicios de una empresa especializada que, mediante la técnica del cliente incógnito, evalúe y mida la calidad de atención de los servicios y productos que ofrece el Banco de la Nación en cualquiera de sus canales de atención, a fin de verificar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, obtener hallazgos clave accionables, comparar resultados con estudios previos si los hubiera, y generar información útil para la toma de decisiones informadas orientadas a la mejora continua.

### 4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

- Evaluar y medir la calidad de atención brindada en los distintos canales de atención del Banco de la Nación mediante la técnica del cliente incógnito.
- Verificar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en los servicios y productos ofrecidos.
- Identificar brechas y oportunidades de mejora en la atención al cliente.
- Generar evidencia útil para la toma de decisiones orientadas a la mejora continua de la experiencia del cliente.

### 5. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI)

N°	OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL BN	OBJETIVO OPERATIVO	INDICADOR
4	Mejorar la experiencia del cliente	Experiencia del cliente	Nivel de Satisfacción de cliente

### 6. ANTECEDENTES

El Banco de la Nación, en línea con sus objetivos estratégicos orientados a mejorar la experiencia del cliente, ha identificado la necesidad de contar con mecanismos sistemáticos para evaluar la calidad de atención brindada en sus canales de atención.

En ese sentido, la técnica del cliente incógnito se reconoce como una herramienta preventiva y estratégica, que permite detectar desviaciones en la ejecución de los procesos de atención, en el cumplimiento de protocolos internos, así como en el comportamiento observable del personal. Aunque no mide directamente la satisfacción del cliente, su aplicación permite obtener información objetiva y estructurada sobre variables clave que impactan la experiencia del usuario, tales como tiempos de atención, claridad en la información, presentación del personal y condiciones del entorno.

El Banco ha venido desplegando este tipo de estudios tanto en Lima como en provincias, con el fin de contar con una mirada integral y representativa del servicio brindado a nivel nacional. Además, ha priorizado tradicionalmente la evaluación de agencias donde opera personal propio, por lo cual se considera necesario extender esta metodología a otros canales de atención, como las agencias especiales y los agentes corresponsales, que representan un volumen creciente de interacciones con la ciudadanía y que, hasta la fecha, no han sido evaluados mediante esta técnica.



Contar con esta evaluación permitirá identificar oportunidades de mejora, definir planes de acción más focalizados y fortalecer la capacidad institucional de respuesta alineada a los estándares de calidad definidos.

## 7. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Deberá especificarse el alcance de la consultoría a realizar, así como el detalle de las actividades a desarrollar para tal efecto.

### 8.1. Actividades

- La consultoría implica la prestación de servicios profesionales calificados en la aplicación de la técnica del cliente incógnito para evaluar y medir la calidad de atención en agencias, oficinas especiales y agentes Multired en Lima Metropolitana y provincias. Ver relación Anexo 1 y 2.
- Se requiere que las visitas sean grabadas (audio y video) por el cliente incógnito y entregadas a la Subgerencia Gestión de la Calidad como evidencia de las visitas realizadas en las agencias.
- El proveedor deberá coordinar con la Subgerencia de Gestión de la Calidad la elaboración de los cuestionarios, definir las variables a medir de los cuestionarios y el plan de trabajo a realizar.
- El cliente incógnito deberá representar de forma realista el perfil promedio de los usuarios que se atienden en los diferentes canales del Banco de la Nación, considerando características demográficas y comportamientos habituales del cliente según el canal evaluado. Asimismo, deberá contar con habilidades clave como capacidad de observación, buena memoria, discreción y claridad en la comunicación, que le permitan registrar con precisión las condiciones de atención, los tiempos, la interacción con el personal y los aspectos relevantes del entorno, sin revelar su rol evaluador.
- Los entregables deben ser firmados y/o aprobados por el líder del servicio, así como por el representante legal de la empresa.

### 8.2. Metodología

#### 8.2.1. Tipo de estudio

Cuantitativo y cualitativo.

#### 8.2.2. Universo

El universo del estudio estará conformado por los diferentes canales de atención del Banco de la Nación, incluyendo agencias propias, oficinas especiales (atendidas por terceros o personal propio) y agentes corresponsales, ubicados en los principales distritos de Lima Metropolitana y capitales de provincia.

#### 8.2.3. Tamaño de muestra

El estudio se desarrollará sobre una muestra de 50 puntos de atención (Ver Anexo 1 y 2), conformados por:

- 10 agencias propias del Banco.
- 20 agencias especiales: 10 atendidas por personal del Banco, y 10 atendidas por personal de terceros.
- 20 agentes corresponsales.

Cada uno de estos puntos será visitado en dos ocasiones, sumando un total de 100 visitas de cliente incógnito.

La muestra busca cubrir distintos tipos de canal, zonas geográficas y esquemas de atención, permitiendo obtener información estratégica y comparativa para fortalecer la calidad del servicio, sin perseguir representatividad estadística.



#### 8.2.4. Protocolo de Visita

Diseño de procedimiento de visita del "cliente Incógnito" en la agencia, el mismo que consiste en la verificación de diversos aspectos en el:

- Personal de ventanilla,
- Personal de la plataforma de atención al cliente y promotora.
- En el caso de agencia que no tiene promotora no se evaluará a dicho personal.

#### 8.2.5. Tipos de operaciones y trámites

Se evaluarán las siguientes operaciones:

- Duplicado de la Tarjeta Débito Multired.
- Cuenta de Ahorros (retiro de ahorros sector público).
- Cuenta de Ahorros (retiro de ahorros en agencias única oferta bancaria).
- Recaudación (depósito de una detracción).
- Préstamo Multired (otorgamiento).
- Proveedores del Estado (apertura de cuenta corriente).

#### 8.2.6. Variables a medir

Las variables para establecer el cumplimiento de los estándares de calidad de atención en agencias propias y tercerizadas son:

- Presentación (uso del uniforme y fotocheck), amabilidad del personal y uso del protocolo de atención.
- Nivel de concentración y agilidad del personal.
- Disposición a la atención del personal en ventanilla, plataforma de atención al cliente y comercio del agente corresponsable.
- Información sobre el Préstamos Multired (solicitud de requisitos, explicación de tasa de interés, presentación de beneficios o argumento de venta, presentación de ventaja diferencial, claridad y suficiencia en la explicación, uso del folleto para la explicación y ofrecimiento de otro servicio brindado por el Banco).
- Información sobre el duplicado de Tarjeta débito Multired (solicitud de requisitos, presentación de beneficios, claridad en la explicación y ofrecimiento de otro servicio brindado por el Banco).
- Depósitos (aspectos relacionados a operaciones de depósitos de una detracción).
- Retiro de cuenta de ahorros (aspectos relacionados de retiro de cuenta de ahorros del sector público y en agencias que son única oferta bancaria).
- Información sobre la apertura de cuenta corriente de Proveedores del Estado (solicitud de requisitos, presentación de beneficios o argumento de venta, claridad y suficiencia en la explicación y ofrecimiento de otro servicio brindado por el Banco).
- Infraestructura del local (limpieza interna y externa, orden y conservación del local, conservación del mobiliario, señalética y publicidad – afiches).
- Tiempo de espera en cola y de atención o transacción en la ventanilla.
- Tiempo de espera para atender la consulta y evaluación del Préstamo Multired en la plataforma.
- Determinar el número de ventanillas instaladas y ventanillas operativas para la atención del público (capacidad operativa).

Las variables para establecer el cumplimiento de los estándares de calidad de atención en Agencias Multired son:

- Amabilidad del personal.



- Retiro/Deposito de cuenta de ahorros (aspectos relacionados de retiro de cuenta de ahorros del sector público)
- Tiempo de espera en cola y de atención o transacción.
- Señalética y publicidad del BN – afiches.
- Determinar si el agente multired labora con otros agentes corresponsales en su establecimiento.

### 8.2.7. Procedimiento

- El cliente incógnito visitará cada una de las agencias, oficinas especiales y agentes corresponsales (seleccionados para la evaluación) del Banco de la Nación en días y horarios diferentes.
- El cliente incógnito tomará su turno para ser atendido.
- Durante la atención al público y esperar hasta ser atendido en la plataforma o ventanilla o agente multired, observará el estado de la infraestructura y materiales propios de la agencia y del agente multired.
- Al llegar el turno de atención del cliente incógnito en ventanilla se procederá a realizar una transacción financiera (un retiro de cuenta de ahorro y/o depósito de detracción). Asimismo, al llegar el turno de atención del cliente incógnito en plataforma de atención al cliente, en donde indicará encontrarse interesado en indagar acerca de un Préstamo Multired, un duplicado de Tarjeta de Débito Multired y apertura de cuenta corriente, de tal forma que el personal de la entidad pueda explicarle las condiciones del producto.
- Al llegar el turno de atención del Agente Multired el cliente incógnito procederá a realizar una transacción financiera (un retiro o depósito de cuenta de ahorro).
- El cliente incógnito realizará algunas preguntas de forma natural y espontánea, con la finalidad de que el personal de la entidad no se percate que está siendo evaluado, obteniendo así toda la información requerida. Asimismo, es importante indicar que se espera que la mayor parte de la información sea brindada por el personal de la entidad de forma espontánea, sin que el cliente incógnito induzca o predisponga su respuesta.
- El cliente incógnito deberá contabilizar cuantas ventanillas y plataformas instaladas y operativas de atención al público tiene la agencia y las oficinas especiales.
- El cliente incógnito debe medir el tiempo de espera en la atención en ventanilla, y en plataforma de atención al cliente en la agencia y oficinas especiales.
- Después de retirarse de la agencia, oficina especial y agente corresponsal, procederá al llenado del cuestionario respectivo.



### 8.3. Plan de trabajo

El proveedor tendrá un plazo de 4 días calendario contados a partir del día siguiente hábil de notificada la carta de aprobación para presentar un Plan de Trabajo con la siguiente información:

- Metas y objetivos a alcanzar.
- Recursos necesarios.
- Actividades.
- Responsable por actividad.
- Cronograma de actividades.
- Riesgos advertidos.

La Subgerencia Gestión de la Calidad en un plazo de dos (2) días calendario, siguientes a la recepción del plan de trabajo, revisará y aprobará el mismo. En caso de ser observado el proveedor en el plazo de un (1) día calendario levantará la observación.

#### 8.4. Material audiovisual

Como parte de los entregables del estudio, el proveedor pondrá a disposición de la Subgerencia Gestión de la Calidad las grabaciones (audios y videos) de las visitas realizadas a las agencias seleccionadas; dichas grabaciones deben estar identificadas y organizadas para una fácil lectura según agencia.

#### 8.5. Garantía del servicio

El contratista se constituye como Sujeto Obligado.

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 SI CALIFICA como un servicio de consultoría.

#### 8. PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL

No aplica.

#### 9. REGLAMENTOS TECNICOS, NORMAS METROLOGICAS Y/O SANITARIAS (De corresponder)

No aplica.

#### 10. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

- El postor deberá contar con RUC con estado activo y habido.
- El postor deberá estar inscrito en el Registro Nacional de Proveedores (RNP) del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE).
- No tener impedimento para contratar con el estado, conforme a lo dispuesto el artículo 11 de la Ley de Contrataciones del Estado y el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.



## EXPERIENCIA

El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a Setenta mil Soles con 00/00 Soles (S/ 70,000.00), 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 ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes: estudios de mercado de productos y/o calidad de servicios financieros.

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.

## PERSONAL PROPUESTO

### Personal clave – Participación durante todo el servicio

Un (01) líder del proyecto – personal clave

Un (01) jefe de proyecto – personal clave

Personal de campo – otro personal

### Formación académica:

- **Líder del servicio:** Título profesional en la carrera de administración o economía o ingeniería industrial o ingeniero estadístico o psicología o sociología. Asimismo, maestría en administración de empresas o marketing o relacionados con estudios de calidad de servicios; acreditar con copia simple el título y la maestría.
- **Jefe de proyecto:** Bachiller en la carrera de administración o economía o ingeniería industrial o estadística o psicología o sociología.
- **Personal de campo:** Estudiantes de los últimos ciclos (a partir de 8vo ciclo) o egresado o bachiller o titulado de las carreras administración o economía o ingeniería industrial o estadística o psicología.

Acreditación: Con copia simple de constancia, diploma u título que acredite la formación académica requerida. Esta información deberá ser remitida en la cotización del servicio.

### Certificación u otro requisito:

- **Líder del servicio:** Maestría en administración de empresas o marketing o relacionados con estudios de calidad de servicios; acreditar con copia simple el título y la maestría.

Acreditación: Con copia simple de constancia, diploma u título que acredite la formación de su certificación requerida. Esta información deberá ser remitida en la cotización del servicio.

### Experiencia:

#### Experiencia general

- **Un líder del servicio** (personal clave)

Contar con cinco (5) años de experiencia mínima en cargos como líder de proyectos de estudios de calidad de servicios de atención al cliente en diferentes canales de atención (agencias, cajeros automáticos, agentes corresponsales, internet) de entidades públicas y/o privadas con cliente incógnito.

- **Un jefe de proyecto** (personal clave)

Contar con cuatro (4) años de experiencia mínima en cargos como jefe de proyectos de estudios de calidad de servicios en diferentes canales de atención (agencias, cajeros automáticos, agentes corresponsales, internet) de entidades públicas y/o privadas con cliente incógnito.

- **Personal de campo** (otro personal)

Estudiantes que hayan participado como cliente incógnito en conocer servicios y productos bancarios en agencias o canales alternativos.



Acreditación: La experiencia se acreditará con cualquier 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. Esta información del profesional propuesto deberá ser remitida en la cotización del servicio.

#### 11. VISITA TÉCNICA (No obligatoria)

El proveedor para la elaboración de su cotización podrá efectuar una visita técnica a las instalaciones en donde se prestará el servicio y/o consultoría de manera que pueda verificar y obtener información real (in situ) de las condiciones del servicio y/o consultoría que va prestar, con respecto a los requerimientos logísticos que debe cubrir.

Esta visita le permitirá establecer la cantidad y tipo de equipos materiales suministros que requiera y los costos que estos involucren.

#### 12. ENTREGABLES

La prestación del servicio y/o consultoría consta de los siguientes entregables:

Periodo de la prestación del Servicio	Entregables
Será de quince (15) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato	<p>Entregable N° 01</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consta del Plan de Trabajo, así como la validación de las variables y preguntas del cuestionario estructurado-estandarizado propuesto.</li> <li>El primer avance del Informe del "Evaluación de los servicios y productos del BN a través del cliente incógnito en Lima y Provincias - 2025", de 10 agencias: Javier Prado, Oficina Principal, Pomalca, El Agustino, Comas, Villa El Salvador, Los Olivos, San Juan de Lurigancho, Iquitos y Mi Perú.</li> </ul>
Será de cuarenta y cinco (45) días calendario, contados a partir del día siguiente de la suscripción del contrato	<p>Entregable N° 02</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consta del Informe del "Estudio de los servicios y productos del BN a través del cliente incógnito en Lima y Provincias - 2025", debe ser presentado en dos (02) ejemplares en medio magnético. Incluyendo las conclusiones y sugerencias pertinentes.</li> <li>Presentará un análisis comparativo con los resultados de los estudios anteriores del Banco, a fin de establecer la evolución y el grado de avance en la calidad del servicio de atención al cliente. Los datos de los resultados de los estudios anteriores serán proporcionados por el Banco.</li> <li>Entrega de información fuente de visitas (formatos físicos o virtuales, base de datos, tablas y gráficos Excel). Detalle de la metodología empleada (ficha técnica), grabaciones (audio y video) en medios magnéticos.</li> <li>Presentación del informe del estudio a la gerencia general, debe ser creativa y de alto impacto en Power Point.</li> </ul>

Los entregables deben ser firmados y/o aprobados por el líder del servicio, así como por el representante legal de la empresa.



#### 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 (De corresponder)**

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 (De corresponder)**

Para los requerimientos que se traten de intermediación laboral, tercerización o por la naturaleza de la prestación el personal del proveedor realice labores dentro de las instalaciones de la institución.

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

El proveedor debe presentar y permanecer en contacto con la Subgerencia de Gestión de la Calidad y cumplir con el desarrollo del cronograma de trabajo, asimismo, debe asegurar y proporcionar las herramientas necesarias (por ejemplo: equipos de audio y video) que le permitan el desarrollo de las actividades descritas en el numeral 8.

**17. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO Y/O CONSULTORÍA**

El servicio se desarrollará en un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la carta de aprobación vía correo electrónico.

**18. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O CONSULTORÍA**

La prestación del servicio y/o consultoría se realizará en las agencias descritas que la Subgerencia Gestión de la Calidad le proporcionará en el Anexo 1, en diversos horarios dentro del horario de atención (08:00 a 17:00 horas) entre lunes y sábado.

**19. FORMA DE PAGO**

El Banco de la Nación realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del contratista en Soles (s/) y en DOS (02) pagos, conforme a la siguiente distribución:



1er Entregable – Pago 10% del monto contractual, plazo 15 días calendario.  
2do Entregable - Pago 90% del monto contractual, plazo 45 días calendario.

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.

## 20. RESPONSABLE DE DAR CONFORMIDAD A LA PRESTACIÓN

La conformidad será otorgada por la unidad orgánica responsable por la Subgerencia de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión.

## 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 carta de aprobación.



## 22. PENALIDAD

Las penalidades serán aplicadas según lo señalado en el artículo 229 del Reglamento de la Ley General de Contrataciones Públicas, en caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato menor, se aplica al proveedor una penalidad por cada día de atraso que le sea imputable.



La suma de la aplicación de las penalidades por mora y de otras penalidades no puede exceder el 10% del monto del contrato o, de ser el caso del entregable correspondiente

En todos los casos, la penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo con la siguiente formula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo en días}}$$

Donde F tendrá 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.

Penalidades			
Nº	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	En caso el proveedor incumpla con su obligación de ejecutar la prestación con el personal acreditado o debidamente sustituido.	(0.5 UIT) por cada día de ausencia del personal	Según informe de la Subgerencia de Gestión de la Calidad

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

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 notificar a la otra parte comunicando la causal invocada.
- Por incumplimiento del requerimiento de presentar la Declaración Jurada de Intereses conforme el numeral 11.5 del artículo 11 del Reglamento del Decreto de Urgencia 020-2019 o la presentación de la Declaración Jurada de Interés con información inexacta o falsa, solo en el caso que el servicio sea prestado por persona natural con obligación de presentar declaración jurada de intereses de acuerdo con lo señalado por el área usuaria.
- El BANCO puede resolver la contratación cuando la penalidad aplicada excede el 10% del monto contractual.
- De corresponder a servicios profesionales de asesoría, servicios de consultoría y servicios legales: la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.
- Paralización o reducción injustificada de la ejecución de la prestación, pese a haber sido requerido para corregir tal situación.
- Por mutuo acuerdo entre el proveedor y el Banco de la Nación, previa solicitud el área usuaria.
- Por caso fortuito o fuerza mayor, que imposibilite al Banco de la Nación de manera definitiva continuar con la contratación.
- Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción.

### 25. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todas las controversias que surjan entre las partes sobre la validez, nulidad, interpretación, ejecución, terminación o eficacia de los contratos menores se resuelven mediante conciliación.

### 26. CLÁUSULA GESTION DE RIESGOS

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. OTROS CARACTERISTICAS QUE SEAN RELEVANTES PARA LA CONTRATACIÓN

#### 28.1. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

El ganador de la Buena Pro a la suscripción del contrato deberá presentar de los



trabajadores que ingresarán a las instalaciones del Banco los siguientes documentos:

1. Listado de trabajadores.
2. Matriz IPERC actualizado (Por puesto de trabajo).
3. Registros de capacitaciones en temas de riesgos laborales (Mínimo 4).
4. Certificado de Aptitud Médico Ocupacional, avalado por un médico ocupacional, se aceptarán resultados con calificación de apto o apto con restricción para cumplir sus funciones del puesto de trabajo (los centros de salud ocupacionales deben estar acreditado por DIGESA o DIRESA).

## 28.2. Otras Obligaciones

### 28.2.1. Otras obligaciones del Contratista

- ✓ El postor o contratista cuando realice aumentos o cambios del personal para el desarrollo del servicio en nuestras instalaciones deberá presentar los documentos descritos en el acápite de Seguridad y Salud en el Trabajo antes del inicio efectivo del servicio del nuevo personal.
- ✓ El contratista deberá de remitir al área usuaria el cargo de recepción del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo del Banco de todos sus trabajadores que ingresarán a las instalaciones del Banco.
- ✓ El contratista deberá de remitir al área usuaria el cargo de recepción del Protocolo de Emergencias Médicas y Atención en Primeros Auxilios del Banco de todos sus trabajadores que ingresarán a las instalaciones del Banco.

### 28.2.2. Otras obligaciones del BANCO

- ✓ Entrega del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo del Banco.
- ✓ Entrega del Protocolo de Emergencias Médicas y Atención en Primeros Auxilios.



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 circular BN-CIR-5500-..... - CONTRATOS MENORES A NIVEL NACIONAL

  
.....  
**JORGE LUIS OLIVERA BERNAL**  
Subgerente  
Gestión de la Calidad

FIRMA Y SELLO / ÁREA USUARIA

## ANEXO 1: CUADRO DE AGENCIAS BANCO DE LA NACIÓN

N°	Categoría	Código	Agencia	Departamento	Provincia	Distrito	Dirección
1	Agencia 1	0046	Javier Prado	Lima	Lima	San Isidro	Av. Arequipa N° 2740
2	Agencia 1	0048	Oficina Principal	Lima	Lima	San Borja	Av. De la Arqueología N° 130
3	Agencia 2	0015	El Agustino	Lima	Lima	El Agustino	Jr. Ancash N° 2151, C.C. Agustino Plaza, Locales 2181-2185
4	Agencia 3	0086	Mi Perú	Callao	Callao	Mi Perú	Mz. 110, Lt. 28, Agrupamiento Mi Perú-Ampliación
5	Agencia 1	0051	Comas	Lima	Lima	Comas	Av. Túpac Amaru N° 5697, Km 12 Urb. Huaquillay
6	Agencia 1	0521	Iquitos	Loreto	Maynas	Iquitos	Calle La Condamine N° 488
7	Agencia 2	0004	San Juan de Lurigancho	Lima	Lima	San Juan de Lurigancho	Av. Tusilagos, Mz. P, Lt. 3-4, Urb. Los Jardines de San Juan de Lurigancho
8	Agencia 2	0061	Villa El Salvador	Lima	Lima	Villa El Salvador	Sector 02, Grupo 15, Mz. M, Lt. 06
9	Agencia 2	0074	Los Olivos	Lima	Lima	Los Olivos	Jr. Santa Cruz N° 166, Urb. Panamericana Norte
10	Agencia 3	0242	Pomalca	Lambayeque	Chiclayo	Pomalca	Av. 24 de Junio N° 90, Sector 09
11	Of. Esp. 1	0080	Megaplaza	Lima	Lima	Independencia	Av. Alfredo Mendiola N° 3698, C.C. Megaplaza
12	Of. Esp. 1	0098	San Borja	Lima	Lima	San Borja	Av. Aviación N° 3275
13	Of. Esp. 1	0078	C.C. Penta Mall Canto Grande	Lima	Lima	San Juan de Lurigancho	Av. Canto Grande N° 268, Lt. 15, Mz. A
14	Of. Esp. 1	0484	C.C. Open Plaza Huánuco	Huánuco	Huánuco	Huánuco	Jr. Dos de Mayo N° 125-139-153, Local B-02- A
15	Of. Esp. 1	0034	México	Lima	Lima	La Victoria	Av. México N° 230
16	Of. Esp. 1	0077	C.C. Open Plaza Angamos	Lima	Lima	Surquillo	Av. Angamos Este N° 1805, Local LC 96
17	Of. Esp. 2	9027	Mendiola	Lima	Lima	Los Olivos	Av. Alfredo Mendiola N° 3705
18	Of. Esp. 1	0042	Grifo Graco	Lima	Lima	Ate	Av. Separadora Industrial N° 2503, Urb. Ind. Santa Raquel-II Etapa
19	Of. Esp. 2	9563	El Dorado	Loreto	Maynas	Iquitos	Jr. Yavari N° 363
20	Of. Esp. 1	0029	Grifo G Y K	Lima	Lima	Magdalena del Mar	Av. Del Ejército N° 110-112
21	Of. Esp. 2	9554	Chao	La Libertad	Viru	Chao	Av. César Vallejo N° 380
22	Of. Esp. 2	9507	San Sebastián	Cusco	Cusco	San Sebastián	Av. Cusco N° 142-C
23	Of. Esp. 2	9510	Las Américas	Apurímac	Abancay	Abancay	Av. Argentina N° 200, Centro Poblado Menor Las Américas
24	Of. Esp. 1	0056	Manchay	Lima	Lima	Pachacamac	Av. Víctor Velásquez s/n, Centro Poblado de Manchay
25	Of. Esp. 2	9029	Brasil	Lima	Lima	Magdalena del Mar	Av. Brasil N° 3698
26	Of. Esp. 1	0496	Constitución	Pasco	Oxapampa	Constitución	Av. Fernando Belaúnde Terry s/n, IV Etapa
27	Of. Esp. 1	0184	Huaccana	Apurímac	Chincheros	Huaccana	Av. 12 de Junio Cercado Huaccana
28	Of. Esp. 1	0071	Salón Internacional Aeropuerto	Callao	Callao	Callao	Av. Elmer Faucett s/n, Aeropuerto Internacional Jorge Chávez
29	Of. Esp. 1	0407	Santillana	Ayacucho	Huanta	Santillana	Plaza Principal N° 260, San José de Secce
30	Of. Esp. 1	0418	Pucacolpa	Ayacucho	Huanta	Pucacolpa	Plaza Principal del Centro Poblado de Huallhua



## ANEXO 2: CUADRO DE AGENTES MULTIREGIONALES BANCO DE LA NACIÓN

N°	Nombre del establecimiento	Departamento	Provincia	Distrito	Dirección	Macroregión
1	Bazar Steff	Cusco	Cusco	Wanchaq	Av. Velasco Astete C5	IV - Cusco
2	Multi Market Ventas De Productos	Cusco	Cusco	Cusco	Calle Chihuampata N° 652	IV - Cusco
3	Casa Agranel	Cusco	Cusco	Wanchaq	Av. Costanera Mz. P, Lt. 2	IV - Cusco
4	Tienda de Abarrotes	Arequipa	Arequipa	Paucarpata	AAHH Alejandro Von Humbolt, Mz. E, Lt. 5	V - Arequipa
5	Bodega Marly	La Libertad	Pataz	Tayabamba	Jr. Jose Gálvez N° 510	II - Trujillo
6	Botica Marialefarma	Cajamarca	Celendín	Celendín	Jr. Salaverry, Mz. C, Lt. 4, Puesto 26	II - Trujillo
7	Bodega Roxy Chela	Ica	Nasca	El Ingenio	Calle Ignacio Morsekki, Mz. B, Lt. 37B	V - Arequipa
8	Negocios Mi Yesly	Amazonas	Bagua	Imaza	Jr. Junin s/n, Chiriaco	I - Piura
9	Multiservicios Ksam	San Martín	San Martín	Tarapoto	Jr. Proceres N° 432	VI - Iquitos
10	Servicios Múltiples Los Angelitos	Amazonas	Bagua	Bagua	Jr. Amazonas N° 575	I - Piura
11	Librería Virgen De Guadalupe	Junín	Huancayo	El Tambo	Jr. Alalaya N° 564	III - Huancayo
12	Lima Market	La Libertad	Chepén	Chepén	Calle San Pedro N° 247	II - Trujillo
13	Bodega Grandez	Lima	Lima	Puente Piedra	Mz. K2, Lt. 33, Asoc. Jardines de Chillón	Sede Lima
14	A&D Inv. Y Servicios Generales EIRL	Cajamarca	Cajamarca	Cajamarca	Jr. Pisagua N° 597	II - Trujillo
15	Sur Y Norte	Lima	Lima	Lima	Jr. Lampa N° 764	Sede Lima
16	Fotografía Digital Don Gato	Junín	Jauja	Jauja	Jr. Ayacucho N° 117-121	III - Huancayo
17	Foto Estudio Max	Lima	Lima	Lima	Jr. Cusco N° 610, Int. 206	Sede Lima
18	Botica San Miguel Arcángel	Junín	Satipo	Satipo	Jr. Manuel Prado N° 200	III - Huancayo
19	Foto Estudio Fokushu	Lima	Lima	Ate	Av. La Industria N° 459, Asoc. Girasol de Vitarte	Sede Lima
20	Señor De La Divina Misericordia	Tumbes	Tumbes	Tumbes	Urb. Jose Lishner Tudela, Mz. H, Lt. 14	I - Sede Piura



