

TÉRMINOS DE REFERENCIA

1. AREA USUARIA:

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

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:

Servicio de Consultoría para realizar la Auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015.

3. FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO

El Banco de la Nación mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo los parámetros de norma internacional ISO 9001:2015 a fin de mejorar sus procesos, brindando servicios de calidad a sus clientes (externos – internos), creando valor para el Estado y la Sociedad.

En este contexto, es necesario realizar la Auditoría del SGC a fin de evidenciar que los 09 procesos certificados con la Norma ISO 9001:2015 que tiene el BN cumplen los requisitos establecidos por la norma, evidenciando los resultados en la Auditoría de certificación.

4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

- Garantizar que los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se desarrollen de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Identificar mejoras en los procesos que conlleven a ofrecer productos y servicios que cumplan las necesidades y expectativas de los clientes.

5. PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI:

OEI 08	Optimizar la eficiencia de los procesos
--------	---

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

N°	ÍTEM		Tipo de ítem
	Código	Título	
5130	9317160300228945	SERVICIO DE AUDITORIA A PROCESOS DE CERTIFICACION ISO	2- Servicios



7. ANTECEDENTES: (No aplica)



ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

- DESCRIPCIÓN:

Servicio de Consultoría para realizar la Auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015.

- ACTIVIDADES:

a) Preparación de la Auditoría

El equipo auditor, antes de la auditoría del SGC, debe realizar el estudio de escritorio de la documentación de los procesos a auditar y elaborar la Lista de Verificación de Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad (Formato del Banco). Las Listas de verificación utilizadas son eliminadas al concluir el Informe de la Auditoría.

b) Ejecución de la Auditoria

La Auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad será de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015, de acuerdo al siguiente alcance:

Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad:

1. Sistema de Administración de las Tarjetas Multired Global Débito – VISA, que involucra los procesos de control y distribución de la Tarjeta Multired Global Débito – VISA, la apertura de cuentas de ahorros - Sector público y la entrega de las tarjetas en la Agencia Oficina Principal.
2. Otorgamiento y Recuperación de Préstamos Multired en la Agencia Oficina Principal y Recuperación de Préstamo Multired en la Oficina Principal.
3. Servicio a Instituciones Financieras (IFIS): Línea de Crédito (Oficina Principal) y Ventanilla MYPE (Implementación en Oficina Principal) y Soporte Operativo en la Agencia Pomalca.
4. Pago de Haberes a los trabajadores y pensionistas del sector público y retiros mediante ventanillas y cajero automático en la Agencia Oficina Principal.
5. Apertura de Cuenta Corriente Proveedores del Estado en la Agencia Oficina Principal y Pago Proveedores del Estado vía transferencia electrónica.
6. Pago a Proveedores del Banco de la Nación.
7. Detracciones en la Agencia Oficina Principal.
8. Etapa preparatoria para la aprobación de expedientes de Contratación y Bases para los Procesos de Selección Licitación y Concurso Públicos en la Oficina Principal.
9. Pago de Haberes en Distritos Única Oferta Bancaria en la Agencia El Agustino.

- Procedimiento /Metodología: (No aplica)

- Plan de Trabajo: (No aplica)

La persona jurídica que brinde 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, no se constituye como SUJETO OBLIGADO para presentar Declaración Jurada de intereses.

De igual forma, el servicio solicitado corresponde a una consultoría, la cual está clasificada como información confidencial, por ello se solicita se excluya del registro en el SIRICC.



PRESTACIONES ACCESORIAS A LA PRESTACIÓN PRINCIPAL. (No aplica)

10. REGLAMENTOS TECNICOS, NORMAS METROLOGICAS Y/O SANITARIAS ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

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.

HABILITACIÓN (No aplica).

Personal Propuesto

El Equipo Auditor deberá estar conformado por:

- (01) Jefe de Proyecto: Auditor Líder
- (04) Auditores de Campo.

Formación Académica

- Jefe de Proyecto:
Título profesional universitario.
Acreditación
Copia simple del título profesional

- Auditores de campo
Grado académico de bachiller
Acreditación
Copia simple del grado académico de bachiller

Certificación u otro requisito:

Jefe de Proyecto: Auditor Líder.

Acreditación:

Copia simple del certificado de Auditor Líder.

Capacitación

Cada integrante del equipo auditor debe haber llevado los siguientes cursos:

- Interpretación de Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, vigente o evidencia de conocimiento en la Norma Vigente.
- Haber cursado y aprobado un curso de Formación de Auditores para Sistemas de Gestión de la Calidad.

Acreditación:

El proveedor deberá presentar copia simple de los certificados o diplomas o cualquier otro documento que acrediten las capacitaciones requeridas.

EXPERIENCIA

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 15,000.00 (ciento quince mil y 00/100 soles), por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la contratación, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de su cotización que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.

Se consideran servicios similares a los siguientes: Servicio de acreditación para la Gestión de la Calidad ISO 9001, entre otros, Servicio de auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 u otros relacionados al servicio.

La experiencia se acredita con copia simple de contratos u órdenes de servicio y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o comprobantes de pago, cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta o cualquier otro documento emitido por entidad del sistema financiero que acredite el abono mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.

Experiencia del Personal Propuesto

- **Experiencia General:** Haber participado en un mínimo de 5 auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 para el sector público y/o privado en los últimos 5 años.



- **Experiencia Especifica:** Mínima tres (03) años. Tener un mínimo de 3 años de experiencia en funciones y/o actividades relacionadas al Sistemas de la Gestión de la Calidad ISO 9001.

Acreditación:

Copia simple de contratos y su respectiva conformidad, constancia de trabajo, certificados, ó cualquier otra documentación que acredite de manera fehaciente.

12. VISITA TECNICA

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 a prestar, con respecto a los requerimientos logísticos que debe cubrir.

Esta visita le permitirá establecer el alcance de las diferentes normas, tipo de materiales que requiera.

13. ENTREGABLES

El proveedor deberá entregar los siguientes productos, los cuales serán evaluados por la Subgerencia de Gestión de la Calidad y deberán cumplir con los requisitos técnicos establecidos en los presentes Términos de Referencia:

- Programa de Auditoría
- Informe de Auditoría
- Registro de Solicitudes de Acciones Correctivas u Oportunidades de Mejora encontradas en la Auditoría.

Los entregables serán registrados en los formatos usados por el Banco.

El Programa de Auditoría será realizado en coordinación con personal del banco.

El Informe de Auditoría y Registro de Solicitudes de Acciones Correctivas u Oportunidades de Mejora serán entregados en un plazo máximo de 7 días calendario después de culminada la auditoría.

Lugar de entrega física:

Mesa de Partes – Trámite Documentario

Dirección: Av. Arqueología 120, San Borja, Lima

Horario de atención: 8:30 a. m. a 16:30 p. m.

Entrega digital:

Mediante correo electrónico institucional que será designado por la Subgerencia de Gestión de la Calidad.

14. ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN:

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.

15. 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.



16. SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO (No aplica).

17. RECURSOS A SER PROVISTOS DEL PROVEEDOR (No aplica).

18. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO:

El servicio se desarrollará en un **plazo de 19 días calendarios**, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la contratación en el PLADICOP y/o vía correo electrónico, de acuerdo al siguiente detalle:



Actividades	Días calendario																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Coordinaciones previas																			
Auditoria del SGC																			
Envío de entregables																			

El servicio se realizará en el mes de setiembre, previa coordinación con el área usuaria.

Todos los entregables requeridos deberán ser presentados en un plazo máximo de siete (07) días calendario contados a partir de la culminación de la auditoría.

19. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Oficina Principal: Av. Javier Prado Este 2499. San Borja, Lima

Agencias:

1. Agencia Oficina Principal - Nueva Sede
Dirección: Avenida La Arqueología 130 San Borja – Lima
2. Agencia El Agustino
Dirección: Jirón Ancash 2151 (C.C. Agustino Plaza) locales 2181–2185 El Agustino – Lima
3. Agencia Pomalca
Dirección: Avenida 24 de Junio 90 - Sector 09 Pomalca-Chiclayo-Lambayeque.

La modalidad de la Auditoría será Presencial.

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**, el cual se realizará después de ejecutada la prestación del servicio y otorgada la conformidad.

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 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 unidad orgánica responsable (**Subgerencia Gestión de la Calidad de la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión**), en un plazo máximo de (7) días calendario.

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 contratación.

23. 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 10% del monto del contrato o, de ser el caso del entregable correspondiente

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

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para Bienes y Servicios F= 0.40

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



24. OTRAS PENALIDADES



Penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	No remitir al área usuaria el listado actualizado de trabajadores, los registros de capacitaciones en materia de SST y/o certificados de aptitud médico ocupacional, por cambio o ampliación del personal que realizará funciones en el BN	(10 % UIT) por cada día de ausencia del personal	Según informe de la Subgerencia de Gestión de la Calidad
2	No remitir los cargos de recepción del Reglamento Interno de SST y/o del Protocolo de Emergencias Médicas y Primeros Auxilios correspondientes a los trabajadores que ingresarán a las instalaciones del Banco.	(10 % UIT) por cada día de ausencia del personal	Según informe de la Subgerencia de Gestión de la Calidad

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 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.

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

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.

28. 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:

- a. Listado de trabajadores.
- b. Matriz IPERC actualizado (Por puesto de trabajo).
- c. Registros de capacitaciones en temas de riesgos laborales (Mínimo 4).



- d. 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 (El certificado deben estar firmados por un médico ocupacional y emitidos por un centro de salud ocupacional acreditado por DIGESA o DIRESA).
- e. Declaración jurada de cumplimiento de la R.M. N.º 022-2024-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N.º 349-MINSA/DIGIESP-2024 para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2.

28.2 Otras Obligaciones

28.2.1 Otras obligaciones del Contratista

- a. 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 al área usuaria antes del inicio efectivo del servicio del nuevo personal.
- b. 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.
- c. 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

- a. Entregar al contratista el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo del Banco de la Nación, el cual deberá ser distribuido al personal que realice labores dentro de las instalaciones del Banco, debiendo registrarse la entrega mediante cargo de recepción, manteniéndose en custodia por el área usuaria.
- b. Entregar al contratista el Protocolo de Emergencias Médicas y Atención en Primeros Auxilios del Banco de la Nación, el cual deberá ser distribuido al personal que realice labores dentro de las instalaciones del Banco, debiendo registrarse la entrega mediante cargo de recepción, manteniéndose en custodia por el área usuaria.



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.

FIRMA Y SELLO / ÁREA USUARIA

NINOVSKA RUTH TEJADA FIGUEROA
Gerenta (e)
Planeamiento y Control de Gestión

