

TERMINO DE REFERENCIA DE SERVICIO

1. **AREA USUARIA:** Sección Capacitación
2. **OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:** Servicio de capacitación en gestión por procesos (metodología BIAN) y gestión por indicadores.
3. **FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO:**
Fortalecer las competencias de los trabajadores del BN en la gestión por procesos y en la medición de indicadores de desempeño, aplicando el marco de referencia BIAN y principios Lean para optimizar la eficiencia, interoperabilidad y transformación digital, promoviendo una cultura de mejora continua y toma de decisiones basada en evidencia.
4. **OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:**
Optimizar la gestión institucional mediante el análisis, diseño y rediseño de procesos bancarios alineados al modelo BIAN y la elaboración de indicadores de calidad, productividad y satisfacción del cliente, implementando cuadros de mando y planes de mejora que garanticen eficiencia operativa, agilidad tecnológica, trabajo en equipo y un servicio orientado a generar valor para la ciudadanía.
5. **PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL - POI:**
El vínculo que tiene el objeto de la contratación es de implementar una cultura de innovación y agilidad empresarial
6. **ANTECEDENTES:**
(No corresponde)
7. **ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO**

SERVICIO DE CAPACITACIÓN

Concepto	Descripción				
Actividad de Capacitación	Servicio de capacitación en: 1) Gestión por procesos (metodología BIAN) y 2) Gestión por indicadores				
Requerimiento	Necesidad de capacitación programada en el PAEC con código CT - 025 y PI-009				
Modalidad	Virtual sincrónica				
Horas	36 horas totales distribuidas como se detalla en el cuadro del alcance.				
Frecuencia	2 veces por semana (martes y jueves)				
Alcance	24 participantes distribuido en 12 alumnos por cada curso a continuación:				
	N°	Servicio de capacitación	Sesiones	Horas por curso	Participantes
	Curso 1	Gestión por Procesos (Metodología BIAN)	6 sesiones (3 horas c/u)	18 Hrs.	12
	Curso 2	Gestión por indicadores	6 sesiones (3 horas c/u)	18 Hrs.	12
			Total	36 Hrs	24



Público objetivo	Personal de la Gerencia de Banca Digital
Temarios / Contenido	<p>CURSO 1: GESTIÓN POR PROCESOS –METODOLOGÍA BIAN (18 horas)</p> <p>Introducción a BIAN y la Gestión por Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contexto y origen de BIAN. • Principios de la arquitectura bancaria estandarizada. • Rol de la gestión por procesos en la transformación digital bancaria. <p>Mapa de Procesos y Dominios BIAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición de Service Landscape BIAN. • Dominios y patrones de servicios bancarios. • Identificación de flujos de valor y procesos críticos. • Ejercicio práctico: análisis de un mapa de procesos. <p>Lean aplicado al Modelo BIAN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principios Lean en la banca: eliminación de desperdicios y generación de valor para el cliente. • Herramientas de mejora: SIPOC, VSM (Value Stream Mapping), Kaizen. • Casos de éxito en mejora de procesos bancarios con enfoque BIAN + Lean. <p>Implementación y Mejora Continua</p> <ul style="list-style-type: none"> • Roadmap para la adopción de BIAN en procesos organizacionales. • Gestión del cambio y gobernanza de procesos. <p>Indicadores clave de desempeño (KPI) en procesos BIAN y de Service domains de BIAN</p> <p>CURSO 2: GESTIÓN POR INDICADORES (18 horas)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos Qué es gestión y cómo se gestiona un proceso. El ciclo de gestión. Herramientas de gestión. Características de un proceso bien dirigido. Coherencia entre medición, análisis y mejora. Sistema de gestión y valor añadido. Taller: Para el área del participante, establecer el ciclo de gestión. • Diseño y medición Medir para gestionar: eficiencia, eficacia, flexibilidad, competitividad. Tipos y niveles de control. Objetivos. Proceso de determinar, desplegar, seguir y evaluar. Taller: Diseño del proceso y su medición para el área objetivo. • Seguimiento y satisfacción. Medición y seguimiento. Medición del servicio y satisfacción del cliente. Indicadores de funcionamiento y resultados del proceso. Perspectivas de las métricas. Ficha del proceso. • Indicadores en canales digitales y CX Benchmarking de indicadores en Banca Digital. Mejores prácticas de entidades financieras en indicadores de satisfacción y eficiencia digital. Gestión de indicadores con enfoque en CX (Customer Experience). Customer Satisfaction – CSAT (evalúa el nivel de satisfacción del cliente con un producto o servicio). • Procesos clave y BSC Identificación y gestión de procesos clave: criterios y características. Estrategia para elaborar, difundir, usar, seguir y revisar. Elaboración del cuadro de mando. Aseguramiento de la satisfacción del cliente. Sistemática de mejora continua. Ciclo: aprendizaje, innovación, excelencia.



De corresponder un cambio del docente, el proveedor deberá notificar, vía correo electrónico, al área usuaria con un mínimo de 15 días calendario adjuntando la documentación que acredite el cumplimiento de la formación académica, certificación y experiencia del docente propuesto, el cual debe ser aprobado por el área usuaria o caso contrario estará sujeto a la penalidad correspondiente.

Garantía:

No corresponde.

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 jurídica, con RUC en estado activo y habido.
- Contar con RNP vigente – Registro de servicios o Consultor de obras, para contrataciones superiores a 01 UIT.
- 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.
- Institución educativa superior licenciada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), conforme a la Ley Universitaria N.° 30220.



HABILITACIÓN

No corresponde

EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD

El proveedor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a S/ 30,000 (Treinta mil con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de contratación, durante los último 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:

- Cuadro de Mando Integral (BSC)
- Mejora Continua o Lean Management
- Transformación Digital en Banca y Finanzas
- Gestión por indicadores o KPIs
- Lean Process o Procesos Lean
- Mejora de Procesos
- Procesos e Innovación Organizacional
- Gestión por procesos.

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 el 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 prestación de contratos u ordenes de compra con conformidad o constancia de prestación.



PERSONAL PROPUESTO

1) Formación Académica:

Profesional en las carreras de Administración o Finanzas o Ciencias Económicas o Ingeniería de Sistemas o Ingeniería Electrónica o Ingeniería Industrial o afines.

Con maestría en Administración o Finanzas o Gestión Comercial o Dirección de Operaciones o Industrial o Sostenibilidad o disciplina a fin al dictado de la capacitación.

Acreditación: Con copia simple de constancia, diploma u título que acredite la formación académica requerida.

2) Experiencia laboral:

Experiencia general: Mínimo 3 años en el sector público y/o privado.

Experiencia específica: Mínima 2 años dictando cursos afines al objeto de la contratación.

- Cursos afines:
- Cuadro de Mando Integral (BSC)
 - Mejora Continua o Lean Management
 - Transformación Digital en Banca y Finanzas
 - Gestión por indicadores o KPIs
 - Lean Process o Procesos Lean
 - Mejora de Procesos
 - Procesos e Innovación Organizacional
 - Gestión por procesos



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 de capacitación consta de los siguientes entregables:



Periodo de la prestación del Servicio	Entregable(s)
Se presentará al primer día calendario, contados a partir de iniciada la actividad de capacitación.	Entregable N° 01 Entrega de accesos a la plataforma virtual y materiales de capacitación a los participantes.
Se presentará a los 07 días calendario, contados a partir de finalizada la actividad de capacitación.	Entregable N° 02 <ul style="list-style-type: none"> • La asistencia de cada sesión deberá ser enviada vía correo electrónico en un plazo máximo de dos (2) días hábiles culminada la sesión. • Se deberá verificar que los asistentes correspondan a las personas convocadas y/o inscritas, de acuerdo con la relación de participantes previamente remitida, utilizando el formato proporcionado por la Sección de Capacitación. • La asistencia consolidada deberá remitirse al finalizar todas las sesiones programadas. • Al concluir el proceso formativo, se deberá remitir un informe final que incluya un resumen de la ejecución, recomendaciones para futuras ediciones y el registro de incidencias, en caso correspondan. • Trabajo de aplicación desarrollados por los participantes. • Certificados digitales individuales, que se renombre el archivo con apellidos y nombres en mayúscula de los participantes aprobados (nota mínima aprobatoria 14 y asistencia mínima 75%). • Encuesta de satisfacción (formato proporcionado por la sección capacitación).



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

No corresponde

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 y/o consultoría se desarrollará en un plazo máximo de 60 días calendarios, computados a partir del día siguiente hábil de la notificación de la contratación en el PLADICOP y/o vía correo electrónico.



18. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

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 un solo pago al final del servicio.

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

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 Subgerencia de Desarrollo de Talento previa elaboración del informe de la Sección Capacitación sobre el cumplimiento del servicio, 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 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.



23. OTRAS PENALIDADES

Asimismo; teniendo en cuenta el tipo bien, se podrá establecer penalidades distintas a las mencionadas, las mismas que deberán ser objetivas, razonables, congruentes y proporcionales con el objeto de contratación y no afectar el equilibrio económico financiero del contrato, conforme al principio de valor por dinero.

Otras Penalidades			
N°	Supuestos de aplicación de penalidad	Forma de cálculo	Procedimiento
1	No cumplir con el plazo establecido para notificar el cambio del docente y presentar la documentación sustentadora del cumplimiento del personal propuesto	3% del importe del servicio	Mediante correo electrónico, la Sección Capacitación comunicará el motivo de la penalización.

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

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 229 de su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-2025-EF.

Se puede resolver la contratación, 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.

- 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.



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

No corresponde

27. 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).

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 en 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

