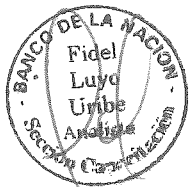


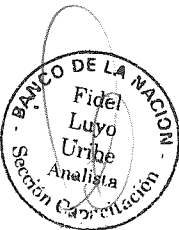
**TÉRMINO DE REFERENCIA DE SERVICIO**

1. **ÁREA USUARIA:** Sección Capacitación
2. **OBJETO DE LA CONTRATACIÓN:** Servicio de capacitación: COMUNICACIÓN PARA LA GENERACIÓN DE COMPROMISO
3. **FINALIDAD DEL REQUERIMIENTO:**  
La presente solicitud tiene como finalidad contratar una capacitación especializada para fortalecer las competencias de comunicación de los líderes para la generación de compromisos y el desarrollo de una organización orientada a logros y resultados.
4. **OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:**  
El área solicitante tiene como objetivo desarrollar aprendizajes sobre la competencia de comunicación para aplicar estrategias que fomenten el compromiso organizacional.
5. **PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL- POI:**  
El vínculo que tiene el objeto de la contratación es implementar el plan de cultura de innovación y agilidad empresarial.
6. **ANTECEDENTES:**  
(No corresponde)
7. **ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:**  
Se adjuntan puntos a ser considerados según el objeto de contratación.



SERVICIO DE CAPACITACIÓN	
Concepto	Descripción
Actividad de Capacitación	COMUNICACIÓN PARA LA GENERACIÓN DE COMPROMISO
Requerimiento	Capacitación incluida en el PAEC 2025 - Escuela Líder BN (EL-005)
Modalidad	Presencial / Virtual
Grupos	Se desarrollará en 08 grupos distribuidos de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada grupo tendrá programada 2 sesiones.</li> <li>• Cada sesión tendrá una duración de 2 horas.</li> </ul>
Frecuencia	03 vez por semana (Lunes, martes y miércoles)
Alcance	150 participantes
Público objetivo	Gerentes / Subgerentes / Jefes de Sección

<p>Actividades</p>	<p><b>Fase 1: Diagnóstico</b> Despliegue de 150 Evaluaciones DISC para todos los líderes BN, lo cual les permitirá identificar su estilo de liderazgo y contar con una base sólida para potenciar esta competencia durante la etapa de despliegue (entrenamiento práctico).</p> <p><b>Fase 2: Despliegue</b> Sesiones de desarrollo de habilidades blandas para generar compromisos claros, medibles y sostenibles. Sesiones presenciales (145 participantes) y virtual (5 participantes) para líderes aplicando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de aprendizaje 70:20:10.</li> <li>• Metodología del caso que otorga personalización al programa.</li> <li>• Metodología del reto para generar compromisos progresivos de sesión a sesión y evaluar la adopción de la nueva conducta.</li> </ul> <p><b>Fase 3: Seguimiento</b> Sesiones de 45 a 60 minutos que buscan el desarrollo de habilidades blandas para generar compromisos claros, medibles y sostenibles. Esta fase debe permitir medir el impacto de la capacitación y reforzar el compromiso de los líderes con las nuevas prácticas de comunicación. Temas a abordar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de compromisos de acción a corto plazo.</li> <li>• Revisión de aprendizajes clave y buenas prácticas detectadas.</li> <li>• Retroalimentación colectiva e individual.</li> <li>• Resolución de dudas y barreras encontradas en la aplicación.</li> </ul>
<p>Temario</p>	<p><b>Sesión 1</b> Bloque 1 - Apertura e introducción ✓ Importancia de la comunicación y accountability en la cultura BN. Bloque 2 – Comunicación Asertiva ✓ Estilos de comunicación. (Revisión DISC) ✓ Escucha activa y preguntas poderosas. ✓ Ejercicio práctico: role play de conversaciones difíciles. Bloque 3 – Reflexión y compromiso ✓ Reflexión grupal sobre aprendizajes clave. ✓ Redacción individual de un compromiso concreto y medible ✓ Socialización de compromisos grupales</p> <p><b>Sesión 2</b> Bloque 1 – Revisión del reto y apertura ✓ Importancia de la comunicación y accountability en la cultura BN. Bloque 2 – Accountability para los compromisos y crecimiento. ✓ Mentalidad crecimiento vs. mentalidad fija. ✓ Ciclo de víctima vs. ciclo de acción. ✓ Ejercicio práctico: compromisos personales y de equipo. Bloque 3 – Cierre y compromiso extenso. ✓ Planteamiento de un nuevo compromiso. ✓ Socialización de compromisos ✓ Conexión final con la identidad de "Líderes BN" y la visión institucional.</p>



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 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 corresponde).

### EXPERIENCIA EN LA ESPECIALIDAD

El postor deberá acumular el equivalente de experiencia a S/ 75,000.00 (Setenta y cinco mil con 00/100 soles) por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de contratación, durante los últimos quince (15) años anteriores a la fecha de la presentación de su cotización, que se computaran desde la fecha de conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda:

Se consideran servicios similares:

- Gestión del capital humano.
- Coaching
- Liderazgo
- Feedback
- Mentoring

La experiencia se acredita con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones. En caso el postor sustente su experiencia en la especialidad mediante contrataciones realizadas con privados, para acreditarla debe presentar de forma obligatoria lo indicado en el numeral (ii) del presente párrafo; no es posible que acredite su experiencia únicamente con la presentación de contratos u órdenes de compra con conformidad o constancia de prestación.

### PERSONAL PROPUESTO

- **Formación Académica:**  
Licenciado en administración o psicología o economía.  
**Acreditación:** Copia simple de constancia, diploma, título u otros documentos.
- **Especialidad:**  
Magíster en Administración o Recursos Humanos / Coach Profesional certificado  
**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 Específica: Mínima 2 años en dictado de cursos afines:

- Gestión del capital humano.
- Coaching



- Liderazgo
- Feedback
- Mentoring

**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.

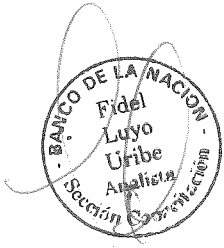
**11. VISITA TÉCNICA:**

(No corresponde)

**12. ENTREGABLES:**

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

Periodo de la prestación del Servicio	Entregable(s)
Se presentará a los 01 días calendario, contados a partir de iniciada la actividad de capacitación.	Entregable N°01: Entrega de Presentación con contenidos 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"> <li>✓ La asistencia de cada sesión deberá ser enviada vía correo electrónico en un plazo máximo de un (1) día hábil después de haber culminado 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.</li> <li>✓ La asistencia consolidada deberá remitirse al finalizar todas las sesiones programadas.</li> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Trabajo de aplicación desarrollados por los participantes.</li> <li>✓ Certificados digitales individuales donde debe indicar apellidos y nombres en mayúscula de los participantes aprobados (nota mínima aprobatoria 14 y asistencia mínima 75%)</li> <li>✓ Formatos de Evaluación DISC / PDI</li> <li>✓ Encuesta de satisfacción (formato proporcionado por la sección capacitación)</li> </ul>



**13. 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](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:**

(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 80 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 presentación del servicio se realizará en Av. Javier Prado Este 2499 – San Borja



**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 con la verificación del cumplimiento del servicio de la Sección Capacitación, 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 formula:

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

Donde F tiene los siguientes valores:

Para Bienes y Servicios F= 0.40

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

**23. OTRAS PENALIDADES APLICABLES:**

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.

Nº	Supuesto 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 sustentatoria del cumplimiento del personal propuesto.	4% 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.

- 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.

**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:**

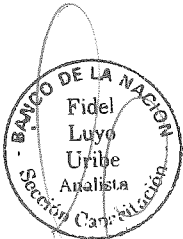
(No corresponde)

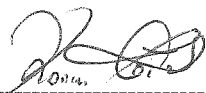
**27. OTRAS CARACTERÍSTICAS QUE SEAN RELEVANTES PARA LA CONTRATACIÓN:**

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

