

## **TÉRMINOS DE REFERENCIA**

### **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESPECIALISTA EN COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA IMPLANTACIÓN DE CAMBIO CULTURAL**

#### **I. ANTECEDENTES**

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) es un órgano público constitucionalmente autónomo que cuenta con personería jurídica de derecho público interno y goza de atribuciones exclusivas y excluyentes en materia registral, técnica, administrativa, económica y financiera.

Sus funciones principales son organizar y mantener actualizado el Registro Único de Identificación de las Personas Naturales (RUIPN) de manera permanente; dirigir y administrar el sistema registral que involucra el registro civil, el registro de personas y el registro de naturalización, que en conjunto permiten construir la base de datos de identificación de todos los peruanos.

En la época electoral, participa activamente como parte del sistema electoral, junto con el Jurado Nacional de Elecciones (JNE) y la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE).

En este contexto, para responder a la misión del RENIEC, la República del Perú y el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, suscribieron el 06 de febrero de 2019 el Contrato de Préstamo BID N° 4297/OC-PE, con la finalidad de que dicho organismo financie parcialmente el proyecto denominado “Mejoramiento del acceso a los servicios de Registros Civiles e Identificación de calidad a nivel nacional”, el mismo que se centrará en resolver los problemas concernientes a la limitada cobertura de “Servicios de Registros Civiles e Identificación – SRI”.

La ejecución del Proyecto se prevé aproximadamente en 4 años siendo su horizonte de beneficios alrededor de 10 años. Para ello, se estimó que el costo total del proyecto será de USD 80 millones, de los cuales el Banco Interamericano de Desarrollo – BID otorgará un financiamiento parcial que representa el 62.5% y como contraparte el RENIEC brindará el 37.5%.

El objetivo general del proyecto es lograr un adecuado acceso de la población a los servicios de registros civiles e identificación de calidad a nivel nacional, mediante la reducción del costo de transacción asignada a la población que busca obtener aquellos servicios.

Según la cláusula 4.02 del Contrato de Préstamo BID N° 4297/OC-PE y la

cláusula 4.01 del Anexo Único del referido contrato, el RENIEC es el Organismo Ejecutor del Proyecto responsable de ejecutar, a través de la Unidad Ejecutora de Proyecto – UEP, encargada de la adecuada administración y coordinación del proyecto, con los contratistas y proveedores de acuerdo al bien o servicio brindado, así como con los supervisores; a fin de garantizar una gestión eficiente y por consiguiente el cumplimiento de los componentes, subcomponentes e intervenciones a su cargo.

En este contexto de un cambio de modelo de operaciones, el RENIEC desde inicio del 2022 viene desarrollando el proyecto de gestión del cambio cultural para superar la resistencia, temores a los cambios y la adecuación a los nuevos modelos, y con ello asegurar el éxito de la implantación del nuevo modelo de operaciones o modelo misional. Este proyecto constó de tres fases: diagnóstico de la cultura RENIEC, diseño y planificación para la gestión del cambio cultural e implantación de gestión del cambio cultural en un marco general.

De acuerdo a los resultados de este proyecto, se identificaron 6 áreas de oportunidad (liderazgo, retroalimentación y aprendizaje, comunicación, desempeño y cliente, capacitación y desarrollo, y reconocimiento) y 18 brechas culturales. Estas brechas se enfocan en 3 ejes de apalancamiento cultural, resultantes de las dimensiones y brechas detectadas: capacitación, comunicación, y retroalimentación y reconocimiento.

Estas brechas culturales se asocian, en gran parte, directamente a la oportunidad de involucrar más activamente a la figura del líder, como palanca transversal, para introducir mejoras en las prácticas vigentes, idea que se ve reforzada en la priorización de las siguientes brechas detectadas.

1. Necesidad de homogeneizar un proceso de reflexión de los líderes para que tomen consciencia de lo que precisan cambiar y cambien.
2. Necesidad de evaluar el concepto amplio de "bienestar laboral en RENIEC. Asegurar las condiciones para realizar el trabajo de forma adecuada (tecnología y otros recursos).
3. Necesidad de crear el hábito de dar y recibir feedback, de crear un ritual significativo que vaya más allá de algo normativo.
4. Necesidad de trabajar en la difusión de la visión de cambio cultural del RENIEC, involucrando activamente a los líderes en la difusión y mantenimiento de los principios culturales y comportamientos asociados.
5. Necesidad de focalizar en el logro de los objetivos y la mejora continua, no sólo en tareas, debe armonizarse la priorización de necesidades de

capacitación con las metas del rol.

En tal sentido, es necesario contar con el servicio de un especialista en comunicación interna para que diseñe y ejecute actividades comunicación Interna en el RENIEC, para el proyecto de cambio cultural.

## **II. ALCANCE:**

La gestión del cambio cultural involucra a todos los/as servidores del RENIEC, por lo que este servicio de implantación de cambio cultural beneficiará a los órganos del RENIEC.

## **III. OBJETIVOS DE LA CONSULTORÍA**

### **3.1 Objetivo General:**

Desarrollar un plan estratégico de comunicación interna que permita soportar el proyecto de cambio cultural.

### **3.2 Objetivo Específico:**

- Desarrollar un plan estratégico de comunicación tomando como referencia algunos insumos obtenidos del proyecto de cambio cultural realizado en el 2022 que permita, a través de los medios y soportes adecuados, cubrir las necesidades de comunicación y fortalecer los canales y mecanismos de información de los/as servidores/as del RENIEC, en el marco de la gestión del cambio cultural.
- Diseñar y ejecutar las actividades del Plan de Comunicaciones dirigido a todos los órganos del RENIEC, priorizando en los órganos de línea.
- Desarrollar mecanismos para lograr una comunicación interna efectiva.
- Transmitir a través de una adecuada comunicación interna a nivel nacional el cambio cultural, el desarrollo de predisposición positiva, el entendimiento de lo que es necesario cambiar y el refuerzo positivo de lo movilizado a través de mensajes clave.

#### **IV. METODOLOGÍA**

La implantación del cambio cultural en RENIEC será realizada por un equipo conformado por 4 especialistas (1 coordinador de proyectos, especialista en cultura organizacional, especialista en comunicación interna y un analista de diseño gráfico), por lo que este equipo deberá coordinar presencial o virtualmente (según requerimiento de la entidad) las actividades a realizar, con la finalidad de lograr la implantación del cambio cultural en los órganos del RENIEC, priorizando los órganos de línea.

Para efectos de este servicio, la metodología deberá considerar los siguientes puntos:

- Algunos insumos de referencia para el desarrollo de las actividades serán los resultados obtenidos del proyecto de gestión de cambio cultural realizado en el 2022.
- Considerar herramientas y estrategias de éxito comprobado durante el despliegue de las actividades de los planes señalados en el numeral 3.
- Utilizar una comunicación efectiva en todos los niveles de la entidad, usando técnicas y herramientas modernas, así como dinámicas y actividades lúdicas que permitan la comprensión ágil del conocimiento impartido hacia los/as servidores.
- Realizar las coordinaciones correspondientes con la Oficina de Comunicaciones y Prensa para la difusión de material comunicacional.

#### **V. ACTIVIDADES O TAREAS A REALIZAR**

##### **5.1 ACTIVIDADES TRANSVERSALES**

- Revisar y analizar la información correspondiente al proyecto de cambio cultural (diagnóstico cultural, diseño y planificación e implantación), con la finalidad de conocer y comprender lo desarrollado durante el 2022 en el marco del cambio cultural. Así también, los documentos internos, información interna, necesaria para entender la necesidad y plantear un plan de Comunicación Interna para el proyecto y una estrategia de Comunicación Interna.
- Coordinar constantemente con el Coordinador de proyecto, el especialista de cultura organizacional y analista de diseño gráfico para llevar a cabo las actividades para el cierre de brechas culturales.
- Asegurar que la estrategia comunicacional tenga un alcance a todos los

órganos del RENIEC, de acuerdo al Plan de comunicación interna diseñado.

- Reportar al Coordinador de proyecto los avances e hitos cumplidos, de acuerdo al cronograma de actividades elaborado por el Coordinador de proyecto, el cual deberá estar previamente aprobado por la Oficina de Potencial Humano.
- Registrar y actualizar la información, material, talleres y otros elementos utilizados o diseñados para el desarrollo de cada una de las actividades del presente servicio, en el medio que la entidad disponga.
- Realizar actividades en relación a sus funciones previa coordinación con la Unidad de Capacitación y Desarrollo Humano.

## **5.2 ACTIVIDADES PARA EL CIERRE LAS BRECHAS CULTURALES (PLAN DE COMUNICACIÓN)**

- 5.2.1** Elaborar un Plan de comunicación interna y un cronograma de difusión en coordinación y aprobación por el coordinador del proyecto.
- 5.2.2** Generar comunicaciones de impacto para promover el compromiso de participación al evento de lanzamiento de cambio cultural, posicionando el cambio en la entidad.
- 5.2.3** Gestionar la difusión semanal y/o mensual, según el cronograma, de los mensajes clave de alto impacto para sensibilizar e interpelar el involucramiento activo de todos los/as servidores/as de la entidad, mensajes clave para profundizar el conocimiento sobre la transformación cultural.
- 5.2.4** Gestionar la comunicación de avances e hitos cumplidos en el marco del cambio cultural.
- 5.2.5** Realizar las mediciones del impacto y efectividad de la comunicación interna en el marco del proyecto de cambio cultural.
- 5.2.6** Elaborar el contenido y gestionar la difusión de las convocatorias a los entrenamientos para los/as servidores/as del RENIEC, según el plan de formación.
- 5.2.7** Proponer e implementar estrategias de comunicación con alcance a todas las sedes del RENIEC a nivel nacional.

## **VI. INFORMES A ENTREGAR**

Se presentará un informe cada 30 días a partir del día siguiente de firmado el contrato, sobre las actividades de acuerdo con el punto 5.2.

**Informe de avance:** Se presentará (01) informe que contenga el cronograma de actividades a desarrollarse aprobado por la Oficina de Potencial Humano y la descripción, herramientas, materiales utilizados en el desarrollo de las actividades ejecutadas en los plazos establecidos, así como, las conclusiones y recomendaciones.

**Informe técnico final:** Que debe contener un consolidado de todas las actividades realizadas durante el periodo, las herramientas empleadas, los resultados obtenidos y los resultados de las mediciones de las acciones realizadas, así como las conclusiones y recomendaciones.

El consultor deberá presentar sus informes a través de la mesa de partes de la Unidad Ejecutora 002 del RENIEC, ubicada en la Avenida Canaval y Moreyra 385, 6° piso, San Isidro, (se podrá remitir por mesa de partes virtual al correo [mesadepartes@reniecbid.gob.pe](mailto:mesadepartes@reniecbid.gob.pe)) quienes los trasladarán a los usuarios quienes darán su conformidad dentro de los plazos establecidos.

De encontrarse observaciones las mismas tendrán plazo máximo de 5 días calendario para ser subsanadas.

## VII. DURACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA

La consultoría tendrá una duración total de 60 días calendarios, contado a partir del día siguiente de firmado el contrato.

## VIII. PERFIL DEL CONSULTOR

Requisitos		Criterio
1	Formación Académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bachiller o Titulado Universitario en Comunicaciones.</li> </ul>
2	Experiencia general	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mínima de seis (06) años en instituciones públicas o privadas.</li> </ul>
3	Experiencia específica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mínima de tres (03) años desarrollando funciones relacionadas a la materia.</li> </ul>
4	Cursos y programas de especialización	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) programa de especialización en temas comunicación interna (Mínimo: 90 horas lectivas acumuladas).</li> </ul>

## **IX. FORMA DE PAGO**

Los pagos se realizarán de forma mensual por el monto de S/ 8,000.00 soles, previa conformidad del área usuaria.

## **X. LUGAR Y HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO**

El servicio se realizará en la ciudad de Lima en forma presencial y/o en forma remota, según requerimiento de la entidad, el o la consultor(a) deberá estar disponible para conectarse a las diversas plataformas de videoconferencia (CISCO WEBEX, TEAMS, ZOOM, otras) para las reuniones y coordinaciones solicitadas por la entidad.

El consultor deberá contar con un equipo portátil para la prestación de servicios.

## **XI. DISPOSICIONES GENERALES**

El servicio no implica pago adicional alguno a los contenidos en el presente TDR, debiendo el postor asumir todos los costos a generarse para la obtención de los productos.

## **XII. COORDINACION, SUPERVISION Y CONFORMIDAD**

La coordinación y supervisión será responsabilidad de la Oficina de Potencial Humano RENIEC y la conformidad será responsabilidad de la Unidad de Capacitación y Desarrollo Humano.

## **XIII. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Toda información a que tenga acceso el consultor, así como su personal, es estrictamente confidencial. El proveedor y su personal designado al servicio deben comprometerse a: i) mantener las reservas del caso; y ii) no transmitir la información recibida o la información generada durante la prestación de este servicio a ninguna persona (natural o jurídica) sin autorización expresa y por escrito de la institución.

Todos los informes y datos e información relevantes, tales como mapas, diagramas, planos, fotografías, audios, vides, bases de datos y demás documentos y software, archivos de soporte o material que el consultor haya compilado o elaborado para la prestación de los servicios materia de contratación, serán confidenciales y permanecerán en propiedad absoluta del RENIEC. A más tardar a la terminación de este Contrato, el Consultor entregará dichos documentos junto con un inventario detallado de los mismos.



## Anexo 2

### CRITERIO DE EVALUACION

CONSULTORÍA INDIVIDUAL	
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESPECIALISTA EN COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA IMPLANTACIÓN DE CAMBIO CULTURAL	
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Puntaje Máximo
<b>Formación Académica:</b>	
Bachiller o Titulado Universitario Comunicaciones.	CUMPLE/NO CUMPLE
Programa de Especialización en temas comunicación interna Duración mínima de 90 horas lectivas acumuladas: 5 puntos	5
<b>Experiencia Laboral</b>	<b>85</b>
<b>Experiencia General</b>	
<b>Experiencia laboral general mínima de 06 años en el sector público y/o privado</b>	
Mas de 06 años hasta 07 años de experiencia: 25 puntos Más de 07 años hasta 08 años de experiencia: 30 puntos. Más de 08 años de experiencia: 35 puntos	35
<b>Experiencia Específica</b>	
<b>Experiencia Específica mínima de 03 años en el desarrollo de funciones relacionadas a la materia.</b>	
Más de 03 años hasta 04 años de experiencia: 40 puntos Mas de 04 hasta 05 años de experiencia: 45 puntos Más de 05 años de experiencia: 50 puntos	50
<b>Entrevista</b>	<b>10</b>
<b>Entrevista</b>	10
<b>Puntaje total</b>	<b>100</b>