

**Comité Permanente del Departamento de Cooperación Internacional
designado por Memorando N° 00362-2023-SAAG para Contrataciones Directas
en el Marco del Acuerdo SECO para la Segunda Fase del
Programa de Fortalecimiento Institucional Master Plan SBS**

| | |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proyecto | Servicio de Diagnóstico e Implementación de Actividades Comunicacionales para Garantizar la Implementación Exitosa de los Cambios Organizacionales en la SBS |
| Usuario | Departamento de Comunicaciones e Imagen Institucional (DCII) |
| Fecha | 08/04/2025 |
| N° de Acta | 05-2025-CP |
| Objeto | Evaluación de Contratación solicitada mediante Memorando N° 00008-2025-DCII |

Asistentes

| N° | Nombre | Cargo | Área/Dpto. |
|----|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1 | Martha Escudero Torres | Jefe de Asuntos Interinstitucionales Miembro Titular del Comité Permanente DAI | GAIC-DAI |
| 2 | Raúl Begazo Pastor | Analista Principal de Cooperación Internacional Miembro Titular del Comité Permanente DAI Coordinador del Proyecto | GAIC-DAI |

Agenda

| N° | Temas |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Evaluación de propuestas para la contratación del "Servicio de diagnóstico e implementación de actividades comunicacionales para garantizar la implementación exitosa de los cambios organizacionales en la SBS" |

Desarrollo de la Agenda

| N° | Actividades |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | El Departamento de Comunicaciones e Imagen Institucional mediante Memorando N° 00008-2025-DCII, remitió los Términos de Referencia (TdR) a fin dar inicio al proceso de selección y contratación del proveedor a cargo del desarrollo del "Servicio de diagnóstico e implementación de actividades comunicacionales para garantizar la implementación exitosa de los cambios organizacionales en la SBS", que permitirá desarrollar y ejecutar actividades comunicacionales que acompañen la implementación de los cambios organizacionales en la SBS, garantizando una comunicación efectiva y alineada con la estrategia institucional. |



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

| N° | Actividades | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | <p>De acuerdo con la indagación de mercado previamente realizada por el área usuaria, se identificaron proveedores para brindar el servicio con el nivel de conocimiento y experiencia requerido en la materia, habiéndose invitado a presentar su propuesta a la empresa ADAPSYS.</p> <p>Considerando el cumplimiento de los requisitos establecidos en los TdR y teniendo en cuenta el presupuesto asignado para el proyecto, en coordinación con el área usuaria, se procedió a evaluar la propuesta presentada por la empresa ADAPSYS.</p> | | | | |
| 3 | <p>De la evaluación de los requisitos del postor establecidos en los TdR, se verificó que la empresa ADAPSYS cumple con lo siguiente:</p> <p>Requisitos del Postor:</p> <table border="1" data-bbox="336 902 1353 1473"> <tr> <td data-bbox="336 902 842 1473"> <p>Firma consultora especializada con al menos tres (3) servicios en los rubros de comunicación estratégica, gestión del cambio organizacional entre otros servicios similares.</p> <p>Se consideran servicios de consultoría similares a los siguientes: desarrollo de estrategias de comunicación para entidades públicas y privadas, con un enfoque en procesos de transformación organizacional y comunicación interna, en metodologías innovadoras de comunicación digital y multicanal, gestión del cambio organizacional y manejo de crisis reputacionales, entre otros.</p> </td><td data-bbox="842 902 1353 1473"> <p>Cumple:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El postor acredita al menos tres (3) servicios en los rubros requeridos con las empresas: Intercorp Management, Excelia, Master Drilling, entre otras. </td></tr> </table> <p>Requisitos del Equipo Consultor:</p> <table border="1" data-bbox="336 1574 1353 2078"> <tr> <td data-bbox="336 1574 842 2078"> <p>Para la realización de esta consultoría, el postor deberá presentar un equipo conformado al menos por el siguiente personal clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un (01) jefe de equipo, bachiller o titulado en administración, derecho, comunicaciones o afines, con experiencia laboral mínima de diez años (10) liderando servicios especializados en acompañamiento de personas y equipos en procesos de cambio organizacional </td><td data-bbox="842 1574 1353 2078"> <p>Cumple:</p> <p>El postor presenta al siguiente equipo de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de equipo: Daniela Chaves Bachiller en Educación, Máster en Promoción de la Lectura en la Universidad Castilla La Mancha y Health Coach certificada, con más de 10 años de experiencia en desarrollo de competencias de liderazgo, cultura organizacional y trabajo con equipos ejecutivos. Participó en más de 20 proyectos incluyendo proyectos de </td></tr> </table> | <p>Firma consultora especializada con al menos tres (3) servicios en los rubros de comunicación estratégica, gestión del cambio organizacional entre otros servicios similares.</p> <p>Se consideran servicios de consultoría similares a los siguientes: desarrollo de estrategias de comunicación para entidades públicas y privadas, con un enfoque en procesos de transformación organizacional y comunicación interna, en metodologías innovadoras de comunicación digital y multicanal, gestión del cambio organizacional y manejo de crisis reputacionales, entre otros.</p> | <p>Cumple:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El postor acredita al menos tres (3) servicios en los rubros requeridos con las empresas: Intercorp Management, Excelia, Master Drilling, entre otras. | <p>Para la realización de esta consultoría, el postor deberá presentar un equipo conformado al menos por el siguiente personal clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un (01) jefe de equipo, bachiller o titulado en administración, derecho, comunicaciones o afines, con experiencia laboral mínima de diez años (10) liderando servicios especializados en acompañamiento de personas y equipos en procesos de cambio organizacional | <p>Cumple:</p> <p>El postor presenta al siguiente equipo de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de equipo: Daniela Chaves Bachiller en Educación, Máster en Promoción de la Lectura en la Universidad Castilla La Mancha y Health Coach certificada, con más de 10 años de experiencia en desarrollo de competencias de liderazgo, cultura organizacional y trabajo con equipos ejecutivos. Participó en más de 20 proyectos incluyendo proyectos de |
| <p>Firma consultora especializada con al menos tres (3) servicios en los rubros de comunicación estratégica, gestión del cambio organizacional entre otros servicios similares.</p> <p>Se consideran servicios de consultoría similares a los siguientes: desarrollo de estrategias de comunicación para entidades públicas y privadas, con un enfoque en procesos de transformación organizacional y comunicación interna, en metodologías innovadoras de comunicación digital y multicanal, gestión del cambio organizacional y manejo de crisis reputacionales, entre otros.</p> | <p>Cumple:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El postor acredita al menos tres (3) servicios en los rubros requeridos con las empresas: Intercorp Management, Excelia, Master Drilling, entre otras. | | | | |
| <p>Para la realización de esta consultoría, el postor deberá presentar un equipo conformado al menos por el siguiente personal clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un (01) jefe de equipo, bachiller o titulado en administración, derecho, comunicaciones o afines, con experiencia laboral mínima de diez años (10) liderando servicios especializados en acompañamiento de personas y equipos en procesos de cambio organizacional | <p>Cumple:</p> <p>El postor presenta al siguiente equipo de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de equipo: Daniela Chaves Bachiller en Educación, Máster en Promoción de la Lectura en la Universidad Castilla La Mancha y Health Coach certificada, con más de 10 años de experiencia en desarrollo de competencias de liderazgo, cultura organizacional y trabajo con equipos ejecutivos. Participó en más de 20 proyectos incluyendo proyectos de | | | | |



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

| N° | Actividades | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Dos (02) consultores senior, bachiller o titulado en psicología, administración, educación o afines, con experiencia no menor de dos años (02) en proyectos especializados en transformación cultural en organizaciones, formación y diseño de programas para el desarrollo de liderazgo y/o alineamiento de directorios y comités ejecutivos para hacer frente a desafíos organizacionales en entornos cambiantes y complejos <p>Los consultores deben de acreditar haber participado en al menos 2 proyectos de diseño y/o rediseño de estructuras organizacionales y/o 2 proyectos sobre estudios de estructuras y bandas salariales en los últimos 4 años, mediante constancias, contratos o documentos que demuestren fehacientemente el cumplimiento del requisito. Asimismo, los consultores deben acreditar sus grados académicos en forma documentada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultor Senior 1: Yirka Pinedo Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas, con más de 13 años de experiencia en acompañamiento a organizaciones para ejercer liderazgo. Acredita haber participado en al menos 2 proyectos de consultoría en organizaciones públicas y privadas en los últimos 4 años: SBS, Qroma y Hortifrut • Consultor Senior 2: Sylvia Heraud Bachiller en Administración de Empresas, con MBA y certificación de coach ontológico, experta en cambio organizacional, especializada en desarrollar procesos de transformación cultural y liderazgo en organizaciones tanto privadas como públicas. Acredita haber participado en al menos 2 proyectos de diseño de estructuras organizacionales en los últimos 4 años: AESA, La Victoria LAB y UNACEM | | | | |
| 4 | <p>De la evaluación de la metodología propuesta establecida en los TdR, la empresa ADAPSYS, propone una metodología que incluye:</p> <p>Detalle del trabajo a realizar:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="327 1747 837 1780">TDR</th><th data-bbox="837 1747 1348 1780">Cumple</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="327 1780 837 2083"> <p>El proyecto se desarrollará en 4 fases:</p> <p>ETAPA 1: DIAGNÓSTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información a través de encuestas, entrevistas y focus groups con los colaboradores y actores clave. - Identificación de brechas comunicacionales a través de </td><td data-bbox="837 1780 1348 2083"> <p>La empresa propone el siguiente desarrollo:</p> <p>DIAGNÓSTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reunión inicial con la SBS: Reunión de 1.5 horas para alineamiento de expectativas y definir los stakeholders que deben estar involucrados durante el proceso y el rol </td></tr> </tbody> </table> | TDR | Cumple | <p>El proyecto se desarrollará en 4 fases:</p> <p>ETAPA 1: DIAGNÓSTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información a través de encuestas, entrevistas y focus groups con los colaboradores y actores clave. - Identificación de brechas comunicacionales a través de | <p>La empresa propone el siguiente desarrollo:</p> <p>DIAGNÓSTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reunión inicial con la SBS: Reunión de 1.5 horas para alineamiento de expectativas y definir los stakeholders que deben estar involucrados durante el proceso y el rol |
| TDR | Cumple | | | | |
| <p>El proyecto se desarrollará en 4 fases:</p> <p>ETAPA 1: DIAGNÓSTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Levantamiento de información a través de encuestas, entrevistas y focus groups con los colaboradores y actores clave. - Identificación de brechas comunicacionales a través de | <p>La empresa propone el siguiente desarrollo:</p> <p>DIAGNÓSTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reunión inicial con la SBS: Reunión de 1.5 horas para alineamiento de expectativas y definir los stakeholders que deben estar involucrados durante el proceso y el rol | | | | |



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

| N° | Actividades |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <div data-bbox="387 468 815 595"> <p>encuestas, entrevistas y focus groups con los colaboradores y actores clave.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de hallazgos del levantamiento de información. </div> <div data-bbox="349 633 815 696"> <p>ETAPA 2: INTERPRETACIÓN Y PLANIFICACIÓN</p> </div> <div data-bbox="349 703 815 1406"> <ul style="list-style-type: none"> - Relato: Narrativa que le da sentido al cambio. - Mapa de facciones y audiencias: Mapeo de los diferentes grupos de interés dentro de la SBS y análisis de sus necesidades y expectativas comunicacionales. Clasificación de los colaboradores en grupos homogéneos para personalizar los mensajes y canales de comunicación. - Gantt del Plan de Comunicación: Diseño de una estrategia de comunicación alineada con los objetivos estratégicos de la SBS. - Formación al equipo de comunicaciones: Formación en habilidades específicas como gestión del cambio, comunicación efectiva y manejo de crisis, fortaleciendo su capacidad para liderar el proceso. </div> <div data-bbox="349 1440 651 1469"> <p>ETAPA 3: INTERVENCIÓN</p> </div> <div data-bbox="349 1476 815 2007"> <p>Dirección estratégica en la ejecución del plan de comunicación del equipo de la SBS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asesoramiento y acompañamiento en la ejecución de campañas informativas, talleres participativos y sesiones de feedback que promuevan la interacción y el compromiso de los colaboradores. - Dirección en la elaboración de contenidos que resalten la visión, misión y objetivos del cambio organizacional, enfatizando los beneficios y el impacto positivo esperado. - Asesoramiento en la implementación de una estrategia digital y multicanal para mejorar la difusión de información. </div> <div data-bbox="895 468 1324 562"> <p>del área de comunicaciones para articular y gestionar la narrativa del cambio.</p> </div> <div data-bbox="857 600 1324 1406"> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta al final del proceso Medir la percepción de avances y ajustes en la estrategia comunicacional. - Entrevistas individuales (14) <ul style="list-style-type: none"> • Tener una mirada sistémica que permita identificar los principales desafíos adaptativos actuales y entender el contexto y entorno que enfrentan. • Comprender las percepciones diversas, resistencias y tensiones no articuladas que favorecen o dificultan los cambios culturales deseados. - Focus group (3) Entender las narrativas existentes, identificar puntos de fricción y reconocer oportunidades de anclaje para el cambio. - Reunión de devolución de hallazgos 1 reunión de 1 hora para presentar los hallazgos y retroalimentar la hoja de ruta a seguir. </div> <div data-bbox="857 1440 1038 1469"> <p>INTERVENCIÓN</p> </div> <div data-bbox="857 1476 1324 2080"> <ul style="list-style-type: none"> - Formación del equipo y mapa de facciones <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las distintas percepciones de los beneficios y pérdidas producto del cambio para alimentar la estrategia de comunicación, los mensajes y canales de comunicación. • Generar en el equipo de comunicaciones capacidad adaptativa para enfrentar los cambios externos e internos en un mundo cambiante y complejo. - Construcción del relato Construir una narrativa que le dé sentido al cambio a partir de las ideas fuerza desarrolladas por el Comité Directivo. </div> |



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

| N° | Actividades |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>ETAPA 4: EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medición del impacto de la estrategia de comunicación a través de indicadores clave y realizando ajustes según sea necesario para asegurar el cumplimiento de los objetivos. - Identificación de oportunidades de mejora para optimizar la comunicación interna. - Presentación de un informe final con recomendaciones para la sostenibilidad del plan de comunicación en la SBS. <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo del brief para la Agencia de Publicidad Reuniones de trabajo con el equipo de Comunicaciones para el armado de los briefs requeridos para elaborar el contenido y las piezas necesarias para la comunicación. - Gantt de planificación del despliegue de comunicación Construir un cronograma que considere las distintas audiencias y los momentos estratégicos para la comunicación. El equipo de comunicación de la SBS será responsable de la implementación. |
| 5 | Se procedió a validar en conjunto con el área usuaria, la documentación presentada por el proveedor para acreditar el cumplimiento de los requisitos del postor y del equipo consultor, la metodología propuesta y la presentación de entregables considerados en los TDR, encontrándose conforme con la propuesta técnica presentada. |
| 6 | La propuesta económica final presentada por la empresa consultora, asciende a US\$ 29,419.76 (veintinueve mil cuatrocientos diecinueve y 76/100 dólares americanos) incluido el IGV, monto que se encuentra dentro del presupuesto el proyecto. |
| 7 | <p>Conclusiones sobre la Propuesta del Postor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo a la evaluación del área usuaria, el enfoque metodológico es coherente con el objetivo del servicio, pues Adapsys plantea una intervención basada en el liderazgo y el cambio adaptativo, lo cual responde de manera efectiva a la necesidad de acompañar la implementación del rediseño organizacional con una estrategia comunicacional integral, sistémica y participativa. Asimismo, se cubren las cuatro etapas previstas en el TdR (Diagnóstico; interpretación y planificación, intervención; y evaluación). • La propuesta de entrega de productos está alineada con los requeridos en los TdR. • La conformación del equipo consultor es idóneo, conformado por profesionales con amplia experiencia en la comunicación del cambio y fortalecimiento organizacional. • El presupuesto se encuentra dentro del presupuesto asignado para el proyecto. • Cuenta con la conformidad del área usuaria. |



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Acuerdos

| N° | Tema |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Adjudicar el servicio de "Servicio de diagnóstico e implementación de actividades comunicacionales para garantizar la implementación exitosa de los cambios organizacionales en la SBS" a la empresa ADAPSYS, cuya razón social es CLA PERÚ SAC. |
| 2 | Remitir a SECO, por medio del DAI, copia de la presente Acta, a fin de solicitar la No Objeción para la contratación de la empresa ADAPSYS. |
| 3 | Una vez recibida la No Objeción de SECO se solicitará a la Gerencia Central de Administración (GCA) la emisión de la orden de servicio correspondiente para ser remitida al proveedor seleccionado. |

Firmas

| Miembros Comité Permanente | Firma |
|----------------------------|-------|
| Martha Escudero Torres | |
| Raúl Begazo Pastor | |

Documentos Adjuntos:

1. Memorando N° 00008-2025-DCII
2. Términos de Referencia para la Contratación del Servicio
3. Propuesta Técnica y Económica de la empresa ADAPSYS.