

TÉRMINOS DE REFERENCIA

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COACHING PARA EL DESARROLLO DE LÍDERES DE EQUIPO

1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN:

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP requiere contratar el servicio de coaching para el desarrollo de líderes de equipo para trabajadores de la SBS.

2. FINALIDAD PÚBLICA:

La contratación del presente servicio es necesaria a fin de atender las necesidades de los colaboradores de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, quienes deben estar permanentemente capacitados para realizar adecuadamente las labores referidas a supervisar y regular las actividades que llevan a cabo las entidades bajo el ámbito de su supervisión, con el fin último de proteger los intereses del público, cautelando la estabilidad, solvencia y transparencia de los sistemas supervisados, así como a fomentar una mayor inclusión financiera y contribuir con el sistema de prevención y detección del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.

3. ANTECEDENTES:

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), ha establecido seis (06) Objetivos Estratégicos y, para cada uno de ellos, sus respectivas estrategias con el propósito de cumplir apropiadamente con sus mandatos, y por consiguiente, con su misión y visión.

En ese sentido, el objetivo estratégico N° 5 precisa que se requiere “contar con personal altamente capacitado, comprometido y alineado a los valores institucionales para cumplir con los mandatos de la SBS”.

El permanente entorno de incertidumbre requiere contar con herramientas que fortalezcan las competencias directivas para gestionar los equipos con eficiencia y profesionalidad. Ello, demanda un autoconocimiento de cómo equilibrar las emociones personales y la interacción con los miembros del equipo.

La herramienta de coaching ejecutivo brinda técnicas para comprender y equilibrar las emociones que emergen durante las relaciones laborales y toma de decisiones; ya que permite alcanzar metas y resolver conflictos. Estas técnicas, aumentan la comunicación y fortalecen la confianza entre los líderes y sus equipos de trabajo. Permiten la creación de un ambiente de cooperación para el logro de objetivos comunes a través de la empatía, la escucha activa y la capacidad de guiar de manera sistémica a las personas que conforman los equipos, para influenciar de forma más efectiva en los pares y los jefes a través de una conducta integradora.

Un líder con un adecuado manejo de herramientas de coaching ejecutivo se convierte en una persona más influyente, con competencias directivas más desarrolladas, reconoce mejor su capacidad y control de gestión de emociones, identifica sus fortalezas y debilidades, desarrolla la capacidad para identificar que movilizan a las personas para obtener su máximo rendimiento.



En consecuencia , resulta necesario brindar herramientas de coaching ejecutivo a los líderes de equipo para potenciar de forma eficiente su autoaprendizaje orientado a la modificación de conductas a través de un proceso voluntario, proactivo e interpersonal que busca el desarrollo de competencias para mejorar su desempeño laboral, fortalecer sus relaciones armónicas en los diferentes niveles de interrelaciones jerárquicas, gestionar de forma eficiente los conflictos internos y mejorar el clima laboral.

4. OBJETIVO:

- Brindar herramientas de autoconocimiento a los líderes de equipo a través de sesiones de coaching ejecutivo para fortalecer el desarrollo de las competencias necesarias establecidas en la SBS; las mismas que les permitan gestionar de forma eficiente el desarrollo del capital humano a su cargo y la aplicación de buenas prácticas en la toma de decisiones.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR:

Metodología:

El servicio considera la aplicación de herramientas de autoconocimiento a través de diez (10) sesiones de coaching ejecutivo para los trabajadores líderes a cargo de un equipo de trabajo de la SBS:

Competencias Directivas SBS

D1. GESTIONAR PROCESOS Capacidad de emplear métodos, técnicas y herramientas para planificar, organizar, dirigir, controlar y mejorar las actividades de manera transversal y secuencial para contribuir con la satisfacción del cliente interno y externo.
D2. GESTIONAR PROYECTOS Capacidad de emplear métodos, técnicas y herramientas para planificar, controlar y mejorar la eficacia, eficiencia y adaptabilidad de los procesos bajo un estándar de excelencia para el cliente interno y/o externo.
D3. INFLUIR Y NEGOCIAR Crear y ejecutar estrategias de influencia que permitan obtener el compromiso de los demás ante las ideas propias y persuadir a las personas involucradas para que tomen medidas que promuevan intereses comunes y el cumplimiento de objetivos de la institución, al mismo tiempo en que se posiciona como una persona confiable para los demás, a efectos de construir relaciones positivas de largo plazo dentro o fuera de la institución.
D4. GESTIONAR EL CAMBIO Impulsar los cambios culturales y organizacionales necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos; catalizar los nuevos enfoques para mejorar los resultados a través de la transformación de productos/servicios, sistemas y cultura organizacional; ayudar a los demás a superar la resistencia al cambio.
D5. ACTUAR ESTRATÉGICAMENTE Aplica una visión integral de sus decisiones, considerando las consecuencias de corto y largo plazo de las mismas dentro o fuera de la institución y considerando la búsqueda de relaciones de calidad con todos sus grupos de interés.
D6. GESTIONAR CRISIS Evalúa la amenaza planteada por una situación en función del daño a la organización, el grado de control y las opciones de respuesta organizacional. Dirige la implementación de dicha respuesta mediante acciones ordenadas y comunicaciones asertivas que permiten al área responder adaptativamente a su entorno interno / externo.



D7. GESTIONAR EL CONOCIMIENTO

Capacidad para asegurar que los activos de conocimiento sean mejorados y utilizados adecuadamente.

D8. GESTIONAR EL CAPITAL HUMANO

Capacidad para conectar a los colaboradores con desafíos y proyectos adecuados y promoviendo el desarrollo de su equipo orientando su aprendizaje, proporcionando recursos y oportunidades, gestionando su desempeño, delegando nuevas responsabilidades y brindando retroalimentación oportuna.

Características del servicioEtapas de diagnóstico:

- Se debe aplicar una herramienta de diagnóstico de estilos de pensamiento que permita identificar el comportamiento y creencias individuales para poder establecer planes de acción sobre la información relevada por cada participante.
- Consolidación y presentación de los resultados obtenidos de la aplicación de la herramienta utilizada para el diagnóstico por cada participante.
- Elaboración del plan de objetivos precisando las competencias directivas sobre las cuales se va a realizar la intervención y que constituyen el Plan de Acción a implementarse durante el proceso de coaching ejecutivo por cada participante.
- Elaboración del cronograma de la intervención del proceso de Coaching Ejecutivo considerando el desarrollo de las diez (10) sesiones programadas por cada participante.

Etapas de desarrollo de sesiones:

- Se debe realizar diez (10 sesiones) de forma virtual por cada participante con una duración de una hora (1) por sesión y un intervalo de entre siete (7) y quince (15) días hábiles entre sesión y sesión. La empresa consultora comunicará al Departamento de Desarrollo Organizacional las fechas para todas las sesiones que acordó con el participante.
- Algunas consideraciones respecto a la programación de sesiones:
 - Estas se pueden reprogramar siempre y cuando sea 3 días hábiles antes de la primera fecha a ser reprogramada.
 - En el caso en que la empresa consultora incumpla con la fecha de participación, deberá proponer dos o tres fechas para que el participante pueda recuperar dicha sesión no realizada, modificando el plan de reuniones
 - En el caso de que el participante no acuda a la sesión programada en el plan vigente, ésta no será recuperable.
 - Cualquier situación de excepción deberá ser acordada entre la empresa consultora y el Departamento de Desarrollo Organizacional.
- En la segunda (2da.) sesión se brinda información por participante sobre los resultados obtenidos en la herramienta de diagnóstico aplicada.
- En la tercera (3era.) y octava (8va.) sesión liderada por el Coach participan también el jefe inmediato, un representante del Departamento de Desarrollo Organizacional (DDO) y el propio participante para poder brindar información de los avances y las adecuaciones necesarias para la obtención de los mejores resultados del proceso de coaching ejecutivo.
- Al término de la quinta (5ta) sesión se debe presentar el informe ejecutivo de lo desarrollado hasta ese momento, que debe incluir una matriz FODA individual del liderazgo, mapeo de equipo de estilos de liderazgo, matriz ninebox de mapeo de colaboradores del participante.
- Durante el desarrollo del proceso de coaching ejecutivo se debe proporcionar complementos de aprendizaje vía digital (Documentos enviados por correo electrónico, links a videos o plataformas de aprendizaje online) con la finalidad de fortalecer las necesidades relacionadas a las competencias y liderazgo que se vienen utilizando en el proceso.



6. PÚBLICO OBJETIVO

El público objetivo del servicio son treinta y tres (33) trabajadores líderes que se encuentren a cargo de un equipo de trabajo de la SBS.

Durante la ejecución del servicio, la Gerencia de Gestión Humana, a través del Departamento de Desarrollo Organizacional informará por correo electrónico a la empresa consultora respecto a los jefes y líderes que participarán en los procesos de coaching.

7. ENTREGABLES Y PLAZOS

El contratista deberá considerar los siguientes entregables como parte del resultado del servicio asignado para su ejecución. **Para cada servicio de coaching deberá entregar:**

- Entregable 1: Se presentará a más tardar a los veinte (20) días hábiles de finalizada la primera sesión de cada participante
 - Resultados de la aplicación de la herramienta aplicada en la etapa del diagnóstico por cada participante. Esta herramienta debe analizar la capacidad del participante para responder a algunas competencias directivas que tengan que desarrollarse durante el proceso de coaching
 - Presentación del plan de objetivos precisando las competencias directivas sobre las cuales se va a realizar la intervención y que constituye el Plan de Acción a implementarse durante el proceso de coaching ejecutivo por cada participante.
 - Cronograma del proceso de coaching ejecutivo considerando el desarrollo de las diez (10) sesiones programadas por cada participante.
- Entregable 2: Se presentará a más tardar a los veinte (20) días hábiles de finalizada la quinta sesión de cada participante
 - Grado de avance del participante respecto al Plan, así como los elementos que facilitaron o restringieron dicho avance.
 - Presentación de una matriz FODA individual de liderazgo por proceso,
 - un mapeo de equipo de estilos de liderazgo,
 - una matriz ninebox de mapeo de colaboradores del participante; lo que debe presentarse a los veinte
- Entregable 3: Se presentará a más tardar a los veinte (20) días hábiles de finalizada la décima sesión de cada participante y que debe contener:
 - Información cualitativa y cuantitativa del avance, resultados, aprendizajes, plan de acción a futuro.
 - Conclusiones y recomendaciones finales del proceso de las sesiones de coaching realizadas.

8. REQUISITOS DEL POSTOR:

El postor deberá contar con las siguientes características:

- a. Experiencia en el desarrollo de programas y/o talleres personalizados usando herramientas de coaching ejecutivo y/o coaching de equipos, relacionadas a temas de cambio, y/o liderazgo, y/o motivación, y/o competencia directiva, y/o competencia gerencial; dirigido a empresas públicas y/o privadas.

El proveedor deberá haber ejecutado completamente al menos 05 programas y/o talleres en los últimos 03 años. La experiencia del postor en la especialidad se acreditará 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.

9. REQUISITOS DEL EQUIPO CONSULTOR

Para la realización de esta consultoría, la empresa deberá presentar un equipo conformado al menos tres (3) consultores seniors que cuenten con el siguiente perfil:

- a. Contar con certificación de Coach ejecutivo, y/o Coach neurolingüístico, y/o Coach con programación neurolingüística, y/o business Coaching, y/o Coaching para la gestión estratégica y/o Coach master trainer.
- b. Experiencia mínima de tres (3) años realizando programas, y/o talleres usando herramientas de coaching ejecutivo y/o equipos en temas relacionados a cambio, y/o liderazgo, y/o motivación, y/o competencia directiva, y/o competencia gerencial.
- c. Experiencia mínima de un (1) año dirigiendo equipos de trabajo, realizando labores como líderes, y/o coordinadores, y/o jefes, y/o directores y/o gerentes en empresas públicas o privadas

Los requisitos se acreditarán mediante la presentación de la constancia o diploma de coach, así como de las constancias o certificados que demuestren fehacientemente el cumplimiento de la experiencia mínima requerida

○

10. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA SUPERINTENDENCIA

Para el presente servicio la Superintendencia brindará la información en forma virtual de los participantes que serán parte del presente proceso.

11. LUGAR DE LA PRESTACIÓN:

El presente servicio se realizará de forma virtual; para lo cual el contratista remitirá los accesos necesarios a cada trabajador para que ingrese a cada una de las sesiones programadas. El Contratista debe informar cuando un participante no asistió a la sesión y la SBS, a través del Departamento de Desarrollo Organizacional, se reserva el derecho de auditar la asistencia del participante.

12. PLAZO DE EJECUCIÓN:

El servicio se realizará durante el plazo de 365 días contados desde la fecha acordada entre las partes como inicio del servicio, o hasta finalizar la atención de los participantes requeridos. El Departamento de Desarrollo Organizacional coordinará con el contratista las atenciones a realizarse.

13. CONFORMIDAD DEL SERVICIO:

El Departamento de Desarrollo Organizacional de la Gerencia de Gestión Humana es el responsable de la conformidad del servicio brindado.



14. FORMA DE PAGO:

La SBS se obliga a pagar el servicio en pagos parciales, dividiendo el monto total del servicio entre la cantidad de participantes (33). A nivel de cada participante, la forma de pago se estructurará la siguiente manera:

- 30% del pago contra la aprobación del primera entregable.
- 35% del pago contra la aprobación del segundo entregable
- 35% del pago contra la aprobación del tercer entregable

El pago se realizará de manera mensual contra la prestación del servicio y el total de entregables por participante aprobados dentro del mes.

De estar conforme, el responsable de otorgar la conformidad de la prestación deberá hacerlo en un plazo que no excederá los cinco (5) días calendario desde que son recibidos vía digital.

15. CONFIDENCIALIDAD

El contratista se compromete a guardar reserva o secreto respecto de los asuntos o información que resulte relevante, así como a no divulgar y utilizar dicha información de manera indebida o en beneficio propio o de terceros, así como en perjuicio o desmedro del estado; hasta incluso después de finalizado con las prestaciones principal y accesorias, salvo que dicha información deje de ser sensible por haberse hecho de conocimiento público por la SBS.

Como parte del servicio y en relación con la CONFIDENCIALIDAD, el contratista deberá suscribir el compromiso de confidencialidad del Anexo "A".

El contratista deberá mantener en confidencialidad toda información que esta Superintendencia le entregue.

16. RESPONSABILIDAD POR LA CALIDAD OFRECIDA Y VICIOS OCULTOS:

El contratista será responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio conforme, por un plazo de un (1) año a partir de la conformidad otorgada por parte de la SBS.



ANEXO A

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

El que suscribe....., con (documento de identidad)
N°....., Representante Legal de la Empresa....., con RUC.
N°....., y con Domicilio Legal en....., declara
aceptar lo siguiente:

EL CONTRATISTA está obligado a guardar reserva sobre cualquier información de LA SUPERINTENDENCIA a la que haya tenido acceso con ocasión de la ejecución del presente contrato, a no revelar ni permitir la revelación de cualquier detalle a los medios de prensa o a terceros, a no revelar que LA SUPERINTENDENCIA es cliente de EL CONTRATISTA en relación con la prestación, y a no usar el nombre de LA SUPERINTENDENCIA en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización escrita de LA SUPERINTENDENCIA, a excepción de aquella información que LA SUPERINTENDENCIA o una autoridad judicial o arbitral lo autorice o disponga, o cuando se trate de información de dominio público. Esta obligación permanecerá vigente no obstante el vencimiento o la terminación del presente contrato, siendo su incumplimiento causal de resolución del presente contrato.

La confidencialidad de la información, a que se refiere el párrafo precedente, alcanza a todo el personal y subcontratistas de EL CONTRATISTA, debiendo así constar en los correspondientes contratos que con éstos se celebren.

EL CONTRATISTA declara expresamente que constituye causal de resolución del presente contrato el incumplimiento del presente acuerdo de confidencialidad.

Lima,.....

Firma Representante Legal

