

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 ejecute actividades de implantación de cambio cultural en todos los órganos del RENIEC, priorizando en los órganos de línea, tomando en cuenta los insumos obtenidos del proyecto de cambio cultural realizado en el 2022, tales como los planes de acción de las brechas identificadas, lista de actividades que quedaron pendientes del proyecto señalado y otros, con la finalidad de cerrar las brechas identificadas y 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.

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 con base a los 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.

3.2 Objetivo Específico:

- Ejecutar las actividades descritas en el Plan de Comunicación a todos los órganos del RENIEC, priorizando en los órganos de línea.
- Desarrollar mecanismos para generar una identidad corporativa, fomentar la idea de pertenencia y el fortalecimiento de la identidad institucional, impulsando el trabajo en equipo, la transparencia en el acceso a la información y las relaciones armoniosas en un ambiente laboral cálido y comprometido.
- Promover la participación interna. Establecer espacios para el intercambio de experiencias, para el contacto social, para el diálogo y el debate, para compartir éxitos y retos, para brindar información importante y para innovar en estos campos.

- 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:

- El insumo principal para el desarrollo de las actividades serán los resultados obtenidos del proyecto de gestión de cambio cultural realizado en el 2022.
- Usar un enfoque top-down, iniciando con la Alta Dirección y haciendo un despliegue gradual a los órganos de la entidad.
- 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 coordinación constante con la Oficina de Comunicaciones y Prensa, para la aprobación o 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.

- Revisar y analizar los documentos internos que serán los insumos iniciales para establecer la línea base para realización del servicio requerido.
- Coordinar constantemente de forma virtual y/o presencial 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 obtenido en el proyecto de cambio cultural realizado en el 2022.
- 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 entidad.
- Registrar y actualizar en el Google drive proporcionado por la entidad la información, material, talleres y otros elementos utilizados o diseñados para el desarrollo de cada una de las actividades del presente servicio.
- Realizar actividades previa coordinación con la Unidad donde labora en relación a sus funciones.

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

- 5.2.1** Elaborar un cronograma de difusión de comunicaciones en coordinación y aprobación con la Oficina de Comunicaciones y Prensa.
- 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 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 entendimiento, las primeras impresiones sobre el cambio cultural, el nivel de internalización, predisposición e involucramiento activo con el cambio, así como la efectividad de las acciones ejecutadas hasta el momento.
- 5.2.6** Gestionar la difusión de las convocatorias a los entrenamientos para los/as servidores/as del RENIEC.

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 al punto V.

Informes de avance: Se presentarán (03) informes que contenga el cronograma de actividades a desarrollarse y aprobado por la entidad 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) 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 120 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"> • Titulado Universitario Comunicaciones. |
| 2 | Experiencia general | <ul style="list-style-type: none"> • Mínima de seis (06) años en instituciones públicas o privadas. |
| 3 | Experiencia específica | <ul style="list-style-type: none"> • Mínima de tres (03) años desarrollando funciones relacionadas a la materia. |
| 4 | Cursos y programas de especialización | <ul style="list-style-type: none"> • (2) cursos y (1) programa de especialización en temas comunicación interna (Mínimo: 90 horas lectivas acumuladas). |



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.

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.

En concordancia con el Decreto Legislativo N° 1458 que establece infracciones y sanciona el incumplimiento de las disposiciones emitidas durante la Emergencia Sanitaria a nivel nacional y demás normas emitidas para proteger la vida y la salud de la población por el contagio del COVID-19, el especialista asume responsablemente el costo de las pruebas serológicas el cual deberá realizarse al inicio de la prestación de labores y/o cuando se requiera.

En cuanto a los implementos de protección personal y dispositivos de seguridad – tales como mascarillas, guantes y alcohol serán proporcionados al momento de iniciar sus labores a fin de que se encuentren debidamente protegidos en función a la actividad que desarrollen.

XII. COORDINACION, SUPERVISION Y CONFORMIDAD

La coordinación y supervisión será responsabilidad de la Oficina de Potencial Humano RENIEC.

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 |
| Formación Académica: | |
| Titulado Universitario Comunicaciones. | CUMPLE/NO CUMPLE |
| Curso y/o Programa de Especialización en temas comunicación interna Duración mínima de 90 horas lectivas acumuladas: 5 puntos | 5 |
| Experiencia Laboral | 85 |
| Experiencia General | |
| Experiencia laboral general mínima de 06 años en el sector público y/o privado | |
| 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 |
| Experiencia Específica | |
| Experiencia Específica mínima de 03 años en el desarrollo de funciones relacionadas a la materia. | |
| 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 |
| Entrevista | 10 |
| Entrevista | 10 |
| Puntaje total | 100 |