



PERÚ

Ministerio  
de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento



## **ORGANISMO DE FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD INFORMAL – COFOPRI**

**Términos de Referencia para el diseño del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos del Proyecto Inversión Pública “Creación del Servicio de Catastro Urbano en Distritos Priorizados de las Provincias de Chiclayo y Lambayeque del Departamento de Lambayeque, la Provincia de Lima del Departamento de Lima y la Provincia de Piura del Departamento de Piura”**



**PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA - PIP “CREACIÓN DEL SERVICIO DE CATASTRO URBANO EN DISTRITOS PRIORIZADOS DE LAS PROVINCIAS DE CHICLAYO Y LAMBAYEQUE DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, LA PROVINCIA DE LIMA DEL DEPARTAMENTO DE LIMA Y LA PROVINCIA DE PIURA DEL DEPARTAMENTO DE PIURA”.**

**TÉRMINOS DE REFERENCIA**

**DISEÑO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL PROYECTO**

**1. ANTECEDENTES:**

**1.1 ANTECEDENTES GENERALES**

Mediante Oficio No 006-2017-EF/11.01, de 19 de junio de 2017, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) comunica al Banco Mundial (BM) que viene realizando acciones orientadas a la consolidación de las finanzas públicas a nivel de los gobiernos locales, para lo cual requiere focalizar esfuerzos para lograr una mejora sostenida en la recaudación de, entre otros, el Impuesto Predial, para lo cual se ha estimado conveniente el desarrollo de un sistema de catastro municipal con fines fiscales. De esta manera se busca fortalecer la eficiencia del Impuesto Predial que es recaudado por los gobiernos locales.

Con Memorandum No 2472-2019/VIVIENDA/VMVU/PNC, la Unidad Formuladora Programa Nuestras Ciudades, declara viable el PIP “Creación del servicio de catastro urbano en distritos priorizados de las provincias de Lima, Lambayeque, Chiclayo y Piura”, con código único de inversiones 2459010.

Mediante el Decreto Supremo N° 050-2020-EF se aprobó la operación de Endeudamiento Externo a ser acordada con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) destinada a financiar el PIP “Creación del servicio de catastro urbano en distritos priorizados de las provincias de Lima, Chiclayo y Lambayeque del Departamento de Lambayeque; la Provincia de Lima del Departamento de Lima y la Provincia de Piura del Departamento de Piura”, con código único de inversiones 2459010, con un costo total ascendente a US\$ 50,000,000.00 (Cincuenta Millones y 00/100 Dólares Americanos) para cuyo financiamiento se ha suscrito con el BIRF el Convenio de Préstamo N° 9035-PE por la suma de US\$ 50,000,000.00. Adicionalmente, el Estado Peruano financia con una contrapartida local de US\$ 30,830,523 (Treinta millones ochocientos treinta mil quinientos veintitrés y 00/100 dólares americanos).

Con fecha 22 de mayo de 2020, se firma el Convenio de Préstamo N° 9035 entre el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) y el Gobierno de Perú, que financiará el PIP “Creación del servicio de catastro urbano en distritos priorizados de las provincias de Chiclayo y Lambayeque del Departamento de Lambayeque; la Provincia de Lima del Departamento de Lima y la Provincia de Piura del Departamento de Piura”.

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) es el órgano rector a nivel nacional de los catastros urbanos, encargado de implementar la estrategia de desarrollo de los catastros urbanos a nivel nacional. El Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – COFOPRI ha sido designado por el MVCS como la Unidad Ejecutora de Inversiones del presente proyecto de inversión pública.

El objetivo central de este Proyecto es: “Mejorar la cobertura del servicio de catastro urbano en distritos priorizados de las provincias de Lima, Lambayeque, Chiclayo y Piura”.

El fin último derivado del objetivo central del Proyecto es: “**Fortalecer los catastros urbanos en municipalidades priorizadas para mejorar las capacidades de los gobiernos locales para la generación de ingresos y la gestión urbana**”.

El estudio a nivel de perfil priorizó 22 distritos que representan a 4 provincias (Chiclayo, Lambayeque, Lima Metropolitana y Piura) de 3 departamentos (Lambayeque, Piura y Lima).

La población según el Censo 2017 y la estimación del número de unidades catastrales al 2018 se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla N° 01: Unidades Catastrales y Población

Ciudad	Distrito	Total unidades catastrales 2018	Población Urbana (Censo 2017)
CHICLAYO	CHICLAYO	95,221	270,208
	JOSE LEONARDO ORTIZ	55,231	156,498
	LA VICTORIA	25,373	86,024
	PIMENTEL	11,446	40,876
LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	18,761	59,969
LIMA METROPOLITANA	LIMA	139,158	268,352
	BREÑA	39,991	85,309
	CHORRILLOS	115,183	314,241
	COMAS	175,377	520,450
	EL AGUSTINO	67,244	198,862
	INDEPENDENCIA	76,107	211,360
	LOS OLIVOS	136,054	325,884
	SAN JUAN DE MIRAFLORES	129,088	355,219
	SAN LUIS	24,634	52,082
	SAN MARTIN DE PORRES	228,570	654,083
	SAN MIGUEL	60,668	155,384
	SURQUILLO	43,629	91,023
PIURA	PIURA (*)	98,783	152,832
	CASTILLA	47,114	158,985
	CATACAOS	24,174	73,644
	26 DE OCTUBRE/2	*	165,712
TOTAL		1,751,860	4,790,251

Fuente: Perfil de Proyecto de Inversión - código único de inversiones 2459010

La estimación de variables referidos al impuesto y recaudación por las municipalidades según población al 2018, se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla N° 02: Vivienda, Impuesto Predial y Recaudación Efectiva

Ciudad	Distrito	Valor Vivienda	Impuesto predial potencial (2018)	Recaudación predial efectiva (2018)	Brecha de recaudación (2018)
CHICLAYO	CHICLAYO	49,399,046,144	212,415,904	18,536,221	193,879,683
	JOSE LEONARDO ORTIZ	15,454,939,136	66,456,240	1,907,784	64,548,456
	LA VICTORIA	6,178,931,712	26,569,407	2,960,349	23,609,058
	PIMENTEL	3,846,502,144	16,539,960	2,563,180	13,976,780
LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	5,281,710,592	22,711,356	3,030,778	19,680,578
LIMA METROPOLITANA	LIMA	76,625,436,672	329,489,386	59,747,738	269,741,648
	BREÑA	22,749,446,144	97,822,621	8,878,836	88,943,785
	CHORRILLOS	69,151,178,752	297,350,076	14,267,015	283,083,061
	COMAS	106,323,345,408	457,190,397	19,510,309	437,680,088
	EL AGUSTINO	35,283,529,728	151,719,182	11,184,967	140,534,215
	INDEPENDENCIA	43,436,302,336	186,776,105	21,479,850	165,296,255
	LOS OLIVOS	97,159,094,272	417,784,116	20,812,517	396,971,599
	SAN JUAN DE MIRAFLORES	83,381,428,224	358,540,151	14,128,149	344,412,002
	SAN LUIS	18,671,667,200	80,288,171	8,646,445	71,641,726
	SAN MARTIN DE PORRES	155,167,965,184	667,222,268	33,592,095	633,630,173
	SAN MIGUEL	62,277,677,056	267,794,018	20,048,008	247,746,010
	SURQUILLO	34,613,796,864	148,839,330	15,546,646	133,292,684
	VILLA EL SALVADOR	66,786,357,248	287,181,344	17,776,153	269,405,191
Piura	PIURA (1)	41,930,543,104	180,301,340	20,766,170	159,535,170
	CASTILLA	15,915,961,344	68,438,636	6,542,033	61,896,603
	CATACAOS	2,786,320,896	11,981,180	2,305,233	9,675,947
		<b>1,012,421,180,160</b>	<b>4,353,411,189</b>	<b>324,230,476</b>	<b>4,029,180,713</b>

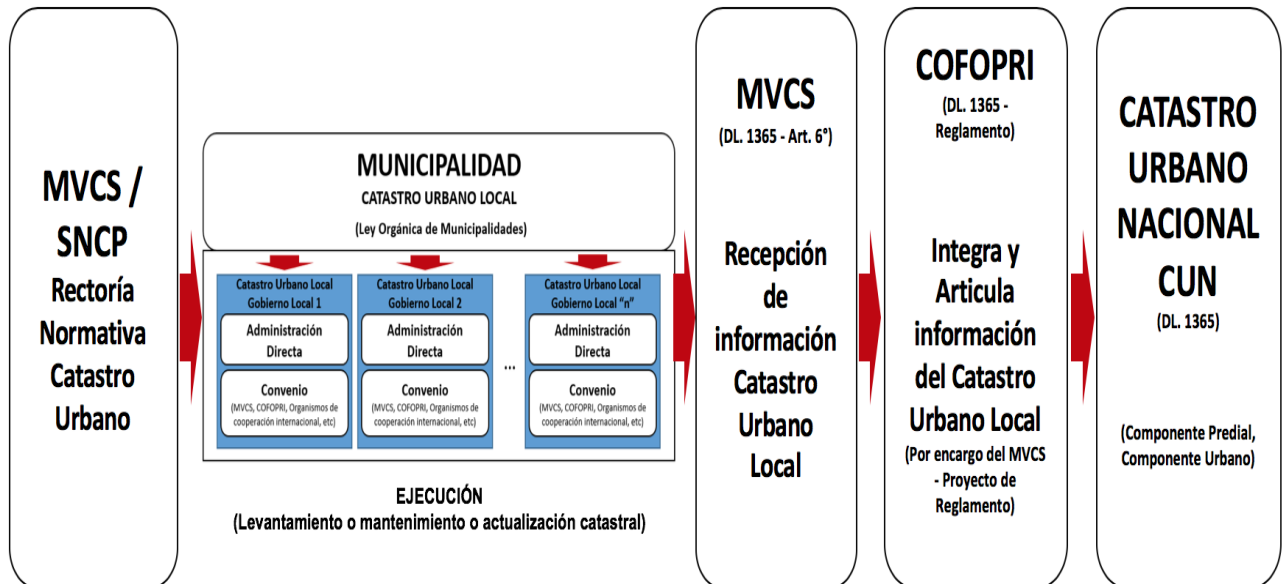
Fuente: Perfil de Proyecto de Inversión - código único de inversiones 2459010

El Proyecto busca generar beneficios en los tres niveles de gobierno y ciudadanía. Estos son:

- Mejorar el marco institucional del catastro, para una gobernanza de la tierra más efectiva y una mejor coordinación entre las distintas entidades y niveles de gobierno para la gestión e integración de la información catastral. La mejora del marco institucional incluirá la revisión de metodologías, procedimientos, estándares y diseño de sistema de incentivos para la participación de las municipalidades.
- Generar un esquema de fortalecimiento de capacidades que permita a las municipalidades contar permanentemente con personal especializado en las distintas funciones y actividades vinculadas con la recolección, gestión y uso de la información catastral.
- Producir información y estadísticas a partir de una base catastral actualizada, que provea a las instituciones públicas y privadas, así como a los ciudadanos, de una herramienta de gestión para la toma de decisiones, visualización de la gestión, monitoreo y fiscalización del catastro (tableros de control).
- Desarrollo de mecanismos de simplificación administrativa que permita la agilidad en los trámites de acceso a la información sobre predios y territorio que sean requeridos por los ciudadanos. Aumento en la recaudación del impuesto predial en las municipalidades participantes en el Proyecto.

Está definido que los actores involucrados en el proyecto son; los gobiernos locales, el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – COFOPRI y el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS

Ilustración 1. Articulación entre los actores involucrados del Proyecto



Fuente: D.L. 1365

El Estudio de Preinversión a nivel de perfil ha identificado debilidades, problemáticas y deficiencias que dificultan y limitan a las entidades públicas y privadas, poder tomar decisión en base a la información, estas deficiencias del catastro corresponden a:

- La debilidad de los sistemas de información de tierras impide que las distintas entidades que asignan derechos o establecen restricciones al uso de suelos puedan estar al tanto de lo que están haciendo las otras entidades, lo cual dificulta el diseño y armonización de políticas como la aplicación efectiva de las regulaciones.
- La carencia de una infraestructura de información de tierras (que incluye las normas, instituciones y sus roles, los sistemas de información y el acervo de datos) ha contribuido a que las principales ciudades crezcan descontroladamente sin que las instituciones oficiales hayan sido capaces de producir planes de desarrollo que se anticipen a la demanda.
- Un tercio de las municipalidades tienen asignados valores arancelarios por calles, aunque de manera incompleta o desactualizada. Sería razonable que el cálculo de los valores lo realicen las propias municipalidades que cuenten con las capacidades y que el rol del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sea el de un órgano rector.
- La existencia de una ficha catastral estándar para todas las municipalidades no reconoce la diversidad de las capacidades y necesidades de los gobiernos locales. Para la mayoría de las municipalidades, la exigencia de incluir los acabados en las fichas catastrales complejiza el proceso de cálculo del valor de las viviendas.
- La experiencia del Proyecto SIAF-GL (Sistema Integrado de Administración Financiera para los Gobiernos Locales) impulsado por el MEF ha demostrado que las municipalidades tienen la voluntad de ordenar su recaudación y que necesitan el

acompañamiento y asistencia técnica. Uno de los problemas de la gestión del impuesto predial tiene que ver con la gran heterogeneidad de los gobiernos locales: mientras algunos distritos (especialmente en Lima y capitales de provincia) cuentan con catastros y capacidades técnicas que les permite recaudar eficientemente, hay otros que ni siquiera tienen un local donde operar.

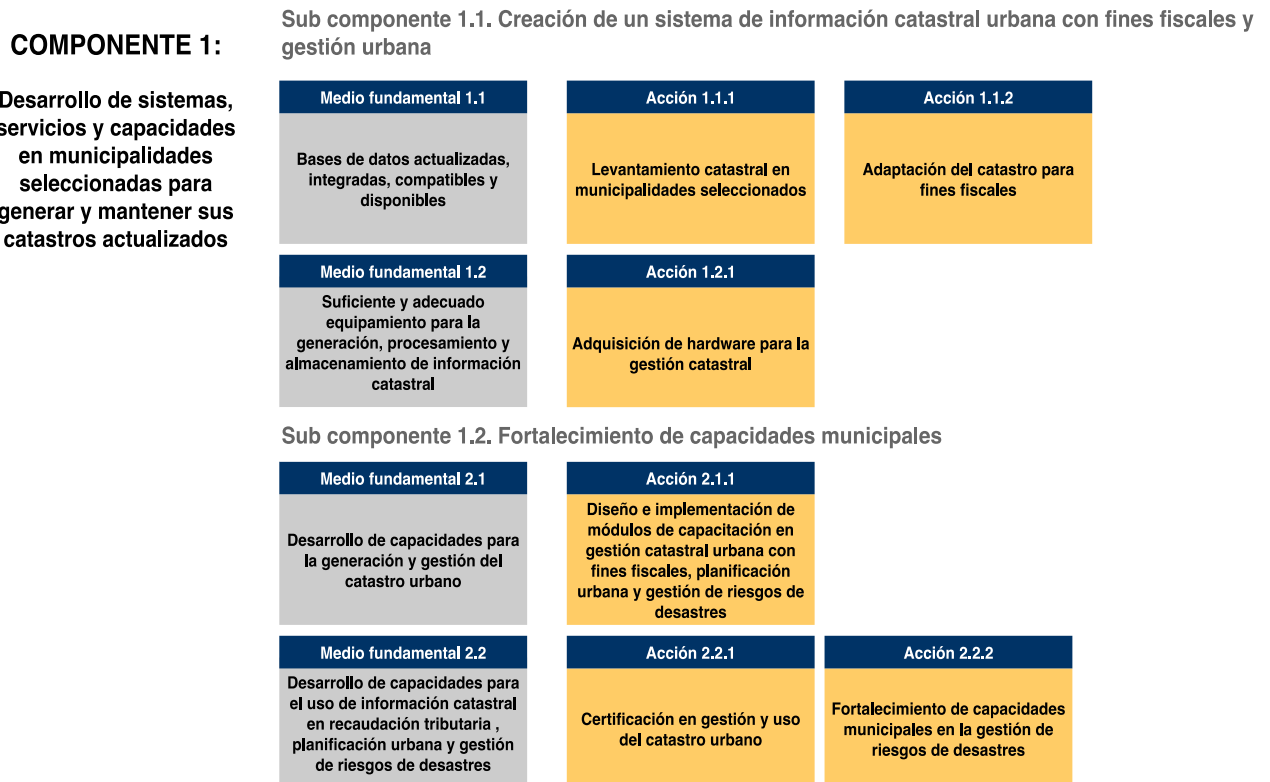
- La falta de un sistema de catastro funcional dificulta completar el inventario de tierras del Estado. Se estima que el avance en la construcción del inventario no llegaría al 30% del total de propiedades del Estado. De un estimado de 8.5 millones de predios que tienen una partida registral abierta en el Registro de Predios, más de la mitad carece de información catastral. Esto produce problemas frecuentes de superposición de derechos.
- Existe un alto nivel de desactualización del registro que amenaza la sostenibilidad de los programas de formalización. Las principales razones que explican que existen pocos incentivos para mantener los registros al día son los altos costos para formalizar las transacciones, y la falta de una “cultura registral”.

Del análisis de las alternativas de solución, se plantea la intervención del Proyecto a través de dos componentes:

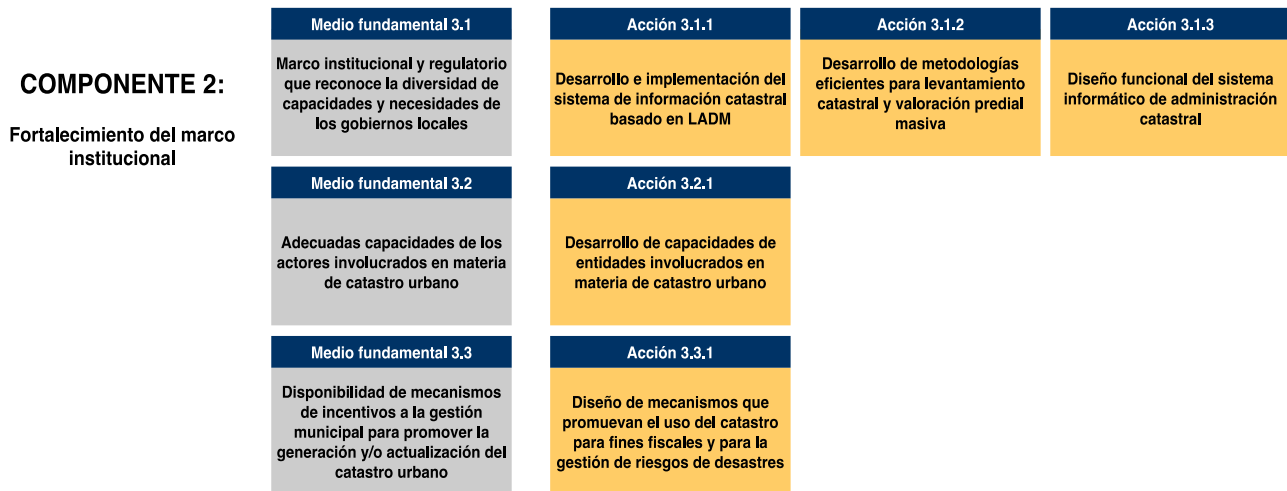
- **Componente 1:** Desarrollo de sistemas, servicios y capacidades en municipalidades seleccionadas para generar y mantener sus catastros actualizados.
- **Componente 2:** Fortalecimiento del marco institucional.

## 1.2 DESARROLLO DE LAS ETAPAS DEL PROYECTO

### Ilustración 1. Componentes 1 del Proyecto



### Ilustración 2. Componentes 2 del Proyecto



Fuente: Perfil de Proyecto de Inversión - código único de inversiones 2459010

Tal como se visualiza en la ilustración anterior, la propuesta está compuesta por un conjunto de acciones, las cuales comprenden una serie de actividades, y a su vez están conformadas por tareas.

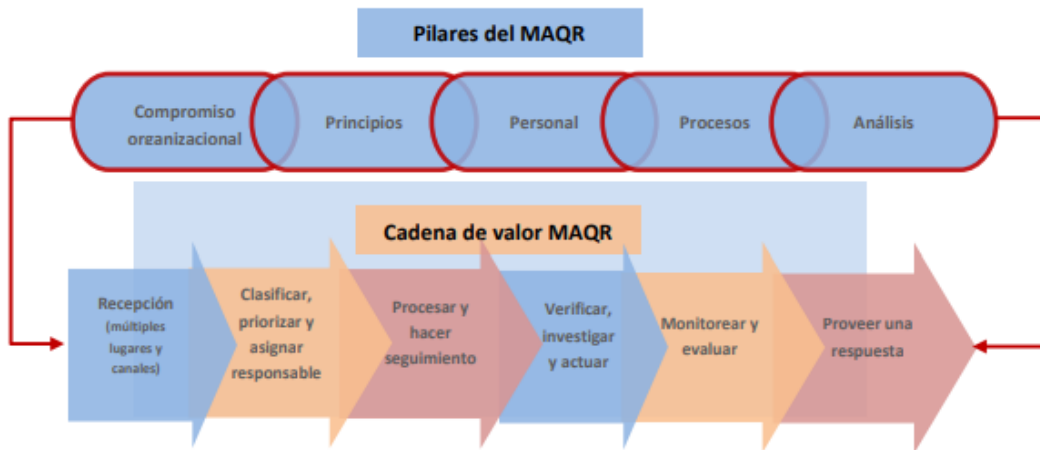
De otro lado, el Proyecto también contempla un **tercer componente**, el de **Gestión del Proyecto**. A través de este componente se financia a la Unidad Ejecutora del Proyecto dentro de COFOPRI. Esta unidad es responsable de la adquisición, la gestión financiera, las actividades de salvaguardia ambiental y social, y la supervisión de los resultados del proyecto.

Los gastos del componente de Gestión del Proyecto se desagregan de la siguiente manera:

- A. Unidad Ejecutora del Proyecto (UE).** Contempla la contratación del personal requerido para la adecuada implementación del Proyecto.
- B. Gastos de gestión.** Contempla el gasto operativo de la Unidad Ejecutora.
- C. Evaluaciones y Estudios.** En este rubro se contempla la contratación de empresas especializadas para el desarrollo de los siguientes estudios específicos: Línea de Base, Estrategia de Comunicación del Proyecto, Evaluación de Medio Término y Evaluación Final.
- D. Sistemas.** Se prevé fortalecer el sistema actual de reclamos de COFOPRI. Para ello se ha considerado una consultoría especializada para el rediseño del sistema actual y la contratación de personal dedicado a la atención de reclamos.
- E. Auditorías.** En este rubro se contempla la contratación de una empresa especializada para el desarrollo de las auditorías anuales requeridas (4 auditorías en total).
- F. Estudio Definitivo.** En este rubro se contempla los costos para la elaboración del Estudio Definitivo del Proyecto.

El “*Documento de evaluación social y de género del proyecto de catastro urbano y apoyo municipal y reporte de validación del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos de COFOPRI (2019)*”, señala que el marco conceptual de un sistema de quejas y reclamos se basa sobre cinco pilares (BM, 2012): compromiso de la organización, principios, personal, procesos y capacidad de análisis, tal como se puede apreciar en el Gráfico siguiente:

**Gráfico 1: Marco conceptual de un sistema de quejas y reclamos**



Fuente: Banco Mundial (2012).

En ese sentido, se desprende que un sistema de quejas y reclamos debe contar con procesos claramente establecidos y un sistema de información dedicado únicamente a gestionar (clasificar, priorizar, asignar responsables) las comunicaciones, quejas y reclamos. De esta manera se consigue que el Mecanismos de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) conforme una cadena de valor.

Asimismo, señala que la entidad no cuenta con procedimientos que conformen un sistema coherente, articulado y con responsabilidades de atención, recepción y procesamiento asignadas claramente. Entre las principales razones, se detallan las siguientes:

1. *Los Mecanismos de Atención de Quejas y Reclamos de COFOPRI, no se encuentran descritos en detalle en un solo documento.*
2. *Falta un sistema de información dedicado únicamente a gestionar (clasificar, priorizar, asignar responsables) las comunicaciones, quejas y reclamos.*

En consecuencia, concluye que los actuales Mecanismos de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) de COFOPRI no conforman una cadena de valor.

Dicha evaluación social ha orientado aspectos técnicos de esta operación, como una hoja de ruta para la participación de la comunidad, una estrategia de comunicación y un **mecanismo de atención de quejas y reclamos sólido a nivel de proyecto.**

Por ello, el “*Documento de Evaluación de Proyecto (Project Appraisal Document - PAD)*”, en el marco de este componente para aumentar la coordinación y comunicación entre las diferentes partes interesadas, establece como producto para recibir financiamiento el **diseño y puesta en marcha del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos de la**



**Unidad Ejecutora del Proyecto dentro de COFOPRI.** Con el objeto de aumentar la coordinación y comunicación entre las diferentes partes interesadas y evitar potenciales conflictos o problemas relacionados con el proceso de datos catastrales y el pago de impuestos sobre la propiedad.

Como medida de precaución, el **Manual de Operaciones del proyecto** establece que todos los términos de referencia pertinentes para los estudios preparados como parte de este proyecto incorporarán aspectos ambientales y sociales en línea con las políticas del Banco.

Por tal razón, la sección 7.1. Sistema de Quejas y Reclamos, señala que se pone a disposición de la población el sistema como medio para que los ciudadanos puedan registrar su reclamo a través de diversas vías, el cual será respondido en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles. Además, establece la pertinencia de desarrollar **las definiciones, procesos y plazos** relacionados a la atención y gestión de quejas y reclamos.

En el marco de lo referido, se solicita el servicio de consultoría **“Diseño del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos del proyecto”**. Debido a que, servirá como instrumento y guía de apoyo en la gestión social durante la ejecución del proyecto a cargo de la Unidad Ejecutora 003. Además, el producto elaborado por el consultor permitirá identificar vacíos procedimentales para la atención gestión de quejas y reclamos de la entidad. El mismo que servirá como insumo para fortalecer el actual sistema de reclamos de COFOPRI, así como su replicabilidad en proyectos y/o iniciativas vinculadas con el proceso de levantamiento catastral en las municipalidades.

## 2. OBJETIVO DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Contar con el diseño del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) del proyecto a través de estructuras, procesos, sistemas y canales para recibir, abordar sugerencias, quejas y reclamos que permitan medir el impacto y/o resultados relacionados con las actividades durante el levantamiento catastral.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Definir procesos para la identificación, evaluación, gestión, monitoreo, y seguimiento en la atención de quejas y reclamos, amigable en su uso, de fácil acceso, adecuado al contexto social y cultural a ser implementado durante las actividades de levantamiento catastral.
- b. Evaluar los actuales sistemas de atención de quejas y reclamos y los canales de atención al ciudadano de COFOPRI.
- c. Identificar factores y procesos que permitan fortalecer el sistema de atención de quejas y reclamos y canales de atención al ciudadano de COFOPRI.

## 3. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Diseño del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) del proyecto que servirá para la identificación, evaluación, gestión, monitoreo, seguimiento y resolución de quejas y reclamos que pudieran darse durante la implementación de las actividades del proyecto. Este documento fijará la ruta necesaria para gestionar quejas y reclamos que pudieran suscitarse durante el proceso de levantamiento catastral.

El citado mecanismo se presentará con el respectivo **análisis y propuestas dentro del marco legal e institucional, a fin de lograr su implementación efectiva**. Toda vez que, permitirá articular los espacios necesarios para que la población y las instituciones relacionadas en este proceso puedan interactuar en la atención y gestión de quejas y reclamos. Asimismo, ayudará a corregir errores y solucionar cuellos de botella durante el proyecto.

### **3.1 ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO PARA EL DISEÑO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL PROYECTO**

La propuesta metodológica y el procesamiento de la información serán actividades ejecutadas por el consultor individual, se espera que su elaboración contemple una estructura del diseño del mecanismo de atención y quejas de reclamos a desarrollar, así como, ciertas consideraciones en el proceso de **análisis de los resultados preliminares**, previo a la consolidación del documento final. Esto conforme a los puntos siguientes:

- a) Consistencia y alineamiento con los documentos de Gestión Social y de Género; y Manual de Operaciones del proyecto.
- b) Viabilidad con relación a las características de los mecanismos de atención de quejas y reclamos de las veintidós (22) municipalidades, los recursos disponibles y plazos determinados como parte de la ejecución del proyecto.
- c) Evaluación y propuestas de mejoras sobre los actuales procedimientos, sistemas y canales de atención al ciudadano relacionados a la atención de quejas y reclamos de COFOPRI.
- d) Los riesgos y potenciales quejas y reclamos relacionados al proceso de levantamiento catastral.
- e) Elaborar el informe de diagnóstico que comprenderá como mínimo los aspectos siguientes:
  - Objetivos.
  - Metodología.
  - Alcance.
  - Análisis del estado situacional (sobre los puntos señalados en los literales a, b, c, d del presente numeral).
  - Matriz de indicadores del diagnóstico.
  - Estructura del diseño del mecanismo de atención y quejas y reclamos
  - Recomendaciones y conclusiones.

### **3.2 INFORME PRELIMINAR DEL DISEÑO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS**

Para la elaboración de la versión preliminar del diseño del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MARQ), se deben realizar las actividades siguientes:

- a) Realizar una identificación preliminar de la tipología de quejas y reclamos potenciales, así como un menú de opciones para resolverlas en el marco del levantamiento catastral.
- b) Definir procedimientos, formas de presentación, formas de asignación de solicitudes, formas de verificación e investigación, formas de resolución, formas

- de documentación y seguimiento. Además, establecer los tiempos de respuesta que no deben superar los veinte (20) días hábiles.
- c) Definir el mecanismo de apelación para la solución de la controversia para los casos que los reclamantes no acepten el resultado.
  - d) Establecer el mecanismo para el monitoreo y la evaluación periódica del funcionamiento del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR), así como los indicadores correspondientes, incluyendo indicadores de satisfacción de usuarios. Se deberá definir el mecanismo para su actualización y mejoramiento en base a los resultados de la evaluación.
  - e) El documento preliminar comprenderá los aspectos siguientes:
    - Objetivos.
    - Tipologías de reclamos y quejas.
    - Análisis de los principales hallazgos del diseño del mecanismo de atención de quejas y reclamos.
    - Matriz preliminar de vinculación (tipología de reclamos y quejas, marco legal nacional y salvaguardas del BIRF, ruta de atención institucional, soluciones).
    - Recomendaciones y conclusiones.

### **3.3 INFORME FINAL DEL DISEÑO DEL MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS**

La versión final del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR) definirá los lugares y las modalidades de recepción y registro de quejas y reclamos adecuados al contexto geográfico, social y cultural del área de intervención, asegurando el acceso efectivo al mecanismo por parte de los potenciales afectados del proyecto, incluyendo grupos vulnerables.

Además, el citado documento mínimamente comprenderá los aspectos siguientes:

- Introducción.
- Objetivos y alcances.
- Descripción de cada ítem contenido en la estructura propuesta del diseño del mecanismo de atención de quejas y reclamos.
- Diagrama de flujo y gráficos del procedimiento del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos.
- Matriz final de vinculación (tipología de quejas y reclamos, marco legal nacional, salvaguardas del BIRF, ruta de atención institucional, soluciones).
- Recomendaciones y conclusiones.
- Anexos que consignent (a) Protocolo para la atención y recepción de las consultas quejas y reclamo, (b) Formatos de recepción de consultas, quejas y reclamos por tipología, (c) Formatos de respuesta de consultas, quejas y reclamos por tipología.
- Otros contenidos de valor elaborados por el consultor como parte de la propuesta.

### **4. RECURSOS Y FACILIDADES A SER PROVISTOS POR LA UNIDAD EJECUTORA 003**

La UE003, proporcionará los documentos siguientes:

- Archivo PDF del Proyecto “Creación del Servicio de Catastro Urbano en distritos priorizados de las provincias de Chiclayo y Lambayeque del Departamento de

Lambayeque; la Provincia de Lima del Departamento de Lima y la Provincia de Piura del Departamento de Piura”.

- Archivo PDF de documento “Evaluación Social y de Género”.
- Diagrama de Flujo del procedimiento de levantamiento catastral.
- Documentos que se produzcan en el marco del “Plan de trabajo social del proyecto”.

## 5. MARCO LEGAL

El Consultor Individual para diseño del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Ley N° 28294, Ley que crea el Sistema Nacional Integrado de Catastro y su Vinculación con el Registro de Predios.
- Ley N° 27972 que aprueba Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre el derecho del autor.
- Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Legislativo N° 1252, su reglamento y sus modificatorias, que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
- Decreto Legislativo N° 1365, que establece disposiciones para el desarrollo y consolidación del catastro urbano nacional y la definición de la rectoría en materia de catastro urbano nacional.
- Decreto Supremo N° 010-2014-VIVIENDA y sus modificatorias que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 025-2007-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del COFOPRI.
- Decreto Supremo N° 013-2020-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Decreto Legislativo N° 1365, que regula el desarrollo y consolidación del Catastro Urbano Nacional.
- Decreto Supremo N° 050-2020-EF de fecha 12 de marzo de 2020, que dispuso la aprobación de la operación de endeudamiento externo entre la República del Perú y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento – BIRF hasta por la suma de US\$ 50 000 000.00.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 005-2006-JUS, Aprueban Reglamento de la Ley que crea el Sistema Nacional Integrado de Catastro y su vinculación con el Registro de Predios - Ley N° 28294.
- Resolución Ministerial N° 277-2020-VIVIENDA de fecha 05 de noviembre de 2020, que constituye el Comité Directivo del Proyecto de Inversión de Catastro Urbano en Distritos Priorizados; designa a los miembros titulares y al secretario técnico del Comité Directivo.
- Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA, que aprueba los lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19.
- Resolución Ministerial N° 231-2020-VIVIENDA, que aprueba la guía de intervención del MVCS frente a eventos adversos (Emergencias y Desastres).
- Resolución Directoral N° 030-2021-COFOPRI/DE, de fecha 02 de febrero de 2021, que aprueba formalizar la aprobación del Manual de Operaciones del Proyecto de Inversión “**Creación del Servicio de Catastro Urbano en distritos Priorizados de las**

**Provincias de Chiclayo y Lambayeque del Departamento de Lambayeque, La Provincia de Lima del Departamento de Lima y la Provincia de Piura del Departamento de Piura”.**

- Resolución Directoral N° D000091-2020-COFOPRI-DE del 09 de octubre de 2020, que formaliza la creación de la Unidad Ejecutora 003, del Pliego 211: Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – COFOPRI; se designa a la UE 003 órgano que realizará las funciones de Unidad Ejecutora de Inversiones (UEI), y como responsable de la UEI al director de la Dirección de Catastro de COFOPRI.
- Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 17799.
- Acuerdo de Préstamo N° 9035-PE, suscrito el 22 de mayo de 2020 entre la República del Perú y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento – BIRF.
- Decreto Supremo 042-2001-PCM y los lineamientos internos para el uso de libro de reclamaciones físico y virtual del organismo de formalización de la propiedad informal.
- Decreto Supremo 039-2000-MTC en el cual se establece en el Artículo 47º los requisitos para la presentación de este. Así mismo las quejas por defecto de tramitación también está contemplada en el mismo Decreto Supremo 039-2000-MTC Artículo 71º el cual es resuelto en segunda instancia por tribunal administrativo de la propiedad.
- **RM N° 186–2015–PCM se aprueba el “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública”.**
- **Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública.**

#### 6. DURACIÓN DEL SERVICIO.

El plazo del servicio es de sesenta (60) días calendarios, contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

#### 7. ENTREGABLES Y PLAZOS

El presente servicio establece la presentación de tres (03) entregables, según el siguiente detalle:

N° ENTREGABLE	PRODUCTO	PLAZO
ENTREGABLE 1	Informe del diagnóstico para el diseño del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos del proyecto, según los alcances brindados en el numeral 3.1 del presente término de referencia.	Hasta los veinticinco (25) días calendarios contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
ENTREGABLE 2	Informe preliminar del diseño del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, según los alcances brindados en el numeral 3.2 del presente término de referencia.	Hasta los cuarenta y cinco (45) días calendarios contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.



N° ENTREGABLE	PRODUCTO	PLAZO
ENTREGABLE 3	Informe final del diseño del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, según los alcances brindados en el numeral 3.3 del presente término de referencia.	Hasta los sesenta (60) días calendarios contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

Los entregables serán remitidos a través de la mesa de partes virtual de COFOPRI, en la siguiente dirección electrónica: <http://mpv.cofopri.gob.pe/>, siendo la presentación de los mismos por medio de carta dirigida a la Coordinación General de la UE003, conteniendo el entregable en formato digital, con los respectivos vistos, firmas y/o sellos de validación por parte del consultor Individual.

## 8. PERFIL DEL CONSULTOR INDIVIDUAL

### Formación

- Título profesional en la carrera profesional de Administración, Ingeniería, Economía, Ciencias Sociales o afines.
- Con estudios de Postgrado, Especialización, Diplomado o cursos relacionados con Políticas Públicas, Gestión Pública o similares.

### Experiencia General

- Experiencia profesional mínima de diez (10) años en cargos directivos y/o jefaturas y/o prestación de servicios de consultorías y/o asesorías a entidades públicas y/o privadas en temas referidas a la gestión y/o evaluación de políticas, modernización y/o en temas de coordinación interinstitucional y/o descentralización y/o simplificación administrativa en el sector público.

### Experiencia Específica

- Haber desarrollado al menos dos (02) servicios de consultoría en la elaboración de documentos técnicos y/o guías metodológicas sobre procesos administrativos o temas de enfoque en procesos y mejora continua de la gestión pública o similares vinculadas a temas de diseño, implementación y seguimiento de procesos y/o procedimientos a instituciones públicas.

## 9. OTRAS OBLIGACIONES DEL CONSULTOR INDIVIDUAL

El consultor individual es responsable directo y absoluto de las actividades que realizará, debiendo responder por el servicio objeto de contratación.

Adicionalmente a las obligaciones que le corresponden, conforme a los dispositivos legales vigentes, y que son inherentes al servicio contratado, éste se obliga y compromete a cumplir con lo siguiente:

- Presentar los entregables de acuerdo con el plazo previsto en los Términos de Referencia.
- El consultor individual será legalmente responsable, en el campo administrativo, civil y penal por los resultados de los entregables.
- Asumir la responsabilidad, total y exclusiva, por la calidad del servicio ejecutado.
- Aplicar la reglamentación, directivas, ordenanzas municipales, parámetros, normas técnicas y demás documentos que sean de cumplimiento obligatorio para el desarrollo del Servicio.



- La UE003 en aplicación de su derecho de supervisar el desarrollo del servicio materia del presente contrato, podrá convocar al Consultor Individual, en las oportunidades que crea necesario, para efectuar coordinaciones y revisiones del avance obtenido en el desarrollo del servicio.

## **10. CONSIDERACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **10.1 CONFIDENCIALIDAD**

El Consultor Individual se compromete a mantener en reserva y a no revelar a terceros, toda la información proporcionada por la Unidad Ejecutora 003 y obtenida como producto del servicio realizado.

El Consultor Individual debe mantener confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de cualquier información y documentación a la que tenga acceso a consecuencia de la ejecución del contrato, quedando prohibido de revelar información a terceros.

El Consultor Individual, deberá dar cumplimiento a todas las políticas y estándares definidos por Unidad Ejecutora 003 en materia de seguridad de la información.

Dicha obligación comprende la información que se entrega, como también la que se genera durante la realización de las actividades y la información producida una vez que se haya concluido el servicio. Dicha información puede consistir en informes, documentos y demás datos compilados o recibidos.

### **10.2 PROPIEDAD INTELECTUAL**

Unidad Ejecutora 003 adquirirá todos los derechos de propiedad intelectual necesarios para el aprovechamiento de los documentos y otros materiales que guarden una relación directa con la ejecución del servicio o que se hubiere creado o producido como consecuencia o en el curso de la ejecución del servicio.

En caso de que las prestaciones derivadas del contrato incluyan la creación de elementos considerados creaciones intelectuales, Unidad Ejecutora 003 adquirirá a título excluyente y por máximo plazo permitido por Ley, todos los derechos patrimoniales que la Ley otorgue sobre dicha creación a partir de la conformidad de la prestación.

### **10.3 MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN**

La Unidad Ejecutora 003, se encargará de la supervisión del servicio, el mismo que efectuará el seguimiento, control y revisión para el cumplimiento de los alcances y condiciones establecidas en los términos de referencia.

### **10.4 CONFORMIDAD**

La conformidad del servicio de cada entregable será emitida por el Coordinador de Monitoreo y Evaluación de la UE003, previo Informe del Analista de Reclamos, bajo el detalle siguiente:

- La revisión de los entregables por parte de la UE 003, se realizará en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde el día siguiente de la recepción de cada entregable.
- De existir observaciones, la UE003, comunicará al consultor individual indicando claramente el sentido de estas, otorgándoles un plazo para subsanar no mayor de ocho (8) días hábiles. La notificación se realizará al correo oficial declarado por el consultor en el contrato.
- La comunicación de las observaciones al Consultor Individual se realizará a través de correo electrónico.
- La revisión de la subsanación de observaciones, de corresponder, por parte de la UE003, se realizará en un plazo máximo de seis (06) días hábiles, contados desde el día siguiente de su recepción.

### 10.5 COSTOS Y REMUNERACIÓN

El monto previsto para la consultoría es de treinta y ocho mil doscientos treinta y tres 00/33 soles (S/. 38,233). El costo incluye los honorarios profesionales y gastos operativos, así como impuestos, permisos de ley y otros que se requieran para la prestación del servicio.

### 10.6 FORMA DE PAGO

La Unidad Ejecutora 003, realizará el pago de la contraprestación pactada a favor del Consultor Individual en tres (03) pagos parciales, previa conformidad.

Los desembolsos se efectuarán de acuerdo con el cuadro siguiente:

Pagos	Porcentajes	Producto	Plazo
Primer Pago	30%	Entregable 1, Informe del diagnóstico para el diseño del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos del proyecto, según los alcances brindados en el numeral 3.1 del presente término de referencia.	Hasta los veinticinco (25) días calendarios contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
Segundo Pago	35%	Entregable 2, Informe preliminar del diseño del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, según los alcances brindados en el numeral 3.2 del presente término de referencia.	Hasta los cuarenta y cinco (45) días calendarios contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.
Tercer Pago	35%	Entregable 3, Informe final del diseño del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos, según los alcances brindados en el numeral 3.3 del presente término de referencia.	Hasta los sesenta (60) días calendarios contados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.





Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el Consultor Individual, se debe contar con el Informe de la conformidad del servicio de cada entregable y adjuntar el recibo por honorarios.

#### **Comprobante de pago**

El Consultor Individual debe presentar el comprobante de pago, juntamente con el Entregable, a través de mesa de partes virtual de COFOPRI.

#### **10.7 RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

La recepción conforme de la prestación por parte de la UE 003, no enerva su derecho a reclamar posteriormente por defectos o vicios ocultos.

El plazo máximo de responsabilidad del Consultor Individual es de un (1) año a partir de otorgada la conformidad por la Unidad Ejecutora 003.

**ANEXOS**

**ANEXO 01: Estimación de costos – Consultor individual (\*)**

ITEM	Función/Producto principal	UNIDAD	CANTIDAD	TIEMPO (DIAS)	COSTO UNITARIO (S/)	COSTO PARCIAL (S/)
1	ESPECIALISTA/CONSULTOR	Especialista	1	60	34,706.79	
2	<b>COSTO DIRECTO</b>					<b>34,706.79</b>
3	<b>COSTO INDIRECTO</b>					<b>694.14</b>
3.1	Gastos Generales				694.14	
4	<b>TOTAL COSTO DIRECTO+INDIRECTO</b>					<b>35,400.93</b>
4.1	Impuesto a la Renta (8%)				2,832.07	
5	<b>TOTAL COSTO GENERAL (S/)</b>					<b>38,233.00</b>

(\*) La consultoría será a todo costo.

## ANEXO 02

### VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS MÍNIMOS Y CRITERIOS DE SELECCIÓN

Requisitos mínimos	Cumple / No cumple
<ul style="list-style-type: none"> <li>Título profesional en la carrera profesional de Administración, Ingeniería, Economía, Ciencias Sociales o afines.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Con estudios de Postgrado, Especialización, Diplomado o cursos relacionados con Políticas Públicas, Gestión Pública o similares.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia profesional mínima de diez (10) años en cargos directivos y/o jefaturas y/o prestación de servicios de consultorías y/o asesorías a entidades públicas y/o privadas en temas referidas a la gestión y/o evaluación de políticas, modernización y/o en temas de coordinación interinstitucional y/o descentralización y/o simplificación administrativa en el sector público.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Haber desarrollado al menos dos (02) servicios de consultoría en la elaboración de documentos técnicos y/o guías metodológicas sobre procesos administrativos o en temas de procesos y mejora continua de la gestión pública u otras actividades relacionadas al objeto de la consultoría.</li> </ul>	

**CRITERIOS DE EVALUACION**
**A. Formación académica (Máximo 30 puntos)**

<b>ESPECIALIZACION ACADEMICA</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Post grado, Especialización o Diplomado</b> relacionados a Políticas Públicas, Gestión Pública o similares.	<b>20*</b>
<b>Cursos:</b> curso, taller, seminario, conferencia, entre otros, relacionados a Políticas Públicas, Gestión Pública o similares	<b>10**</b>

\* Se otorgará 10 puntos por cada especialización y/o diplomado hasta un máximo de 20 puntos.

\*\* Se otorgará 5 puntos por cada curso, taller, seminario, conferencia, taller. hasta un máximo de 10 puntos.

**B. Experiencia (Máximo 70 puntos)**
**B.1. Experiencia General**

<b>Experiencia</b>	<b>Puntaje</b>
Experiencia > a 10 años hasta 11 años	<b>20</b>
Experiencia > a 11 años hasta 12 años	<b>25</b>
Experiencia > a 12 años	<b>30</b>

**B.2. Experiencia Específica**

<b>Experiencia</b>	<b>Puntaje</b>
Experiencia > a 2 consultorías	<b>30</b>
Experiencia > a 3 consultorías	<b>35</b>
Experiencia > a 4 consultorías	<b>40</b>