

TÉRMINOS DE REFERENCIA

SERVICIO DE CONSULTORÍA INDIVIDUAL DE UN TECNICO DE ATENCION AL PUBLICO 1, EN EL MARCO DEL CONVENIO ENTRE ICL Y LA UE003 – COFOPRI

I. ANTECEDENTES:

1.1 ANTECEDENTES GENERALES

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 PI “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 PI “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 estudio de pre inversión priorizó 22 distritos que representan a 4 provincias (Chiclayo, Lambayeque, Lima Metropolitana y Piura) de 3 departamentos (Lambayeque, Piura y Lima), y dentro de los componentes técnicos se consideran las siguientes intervenciones:

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.

El Proyecto de Inversión tiene como objetivo central “Mejorar la cobertura del Servicio de Catastro Urbano en distritos priorizados de Lima, Lambayeque, Chiclayo y Piura”, y el fin de “Fortalecer los catastros urbanos en municipalidades priorizadas para mejorar las capacidades de los gobiernos locales para la generación de ingresos y la gestión urbana”, como fin derivado del objetivo central del Proyecto.

Es preciso mencionar que “gestión urbana” comprende las actividades de planificación, control urbano y la gestión de riesgos de desastres naturales; y los fines directos del Proyecto son, (i) el incremento de la base tributaria del impuesto predial, y (ii) la adecuada información para la planificación y gestión del territorio.

Con el Proyecto se pretende satisfacer las necesidades a los tres niveles de gobierno y a la ciudadanía en general, a través de:

- i) La mejora del marco institucional del catastro que incluya la revisión de las metodologías, procedimientos, estándares, etc.
- ii) El fortalecimiento de las capacidades de las municipalidades en el procedimiento catastral, así como en el uso y aplicaciones en los procesos municipales.
- iii) Generación de información y conocimiento del territorio que provea e integre información con las instituciones públicas y privadas, que facilite la fiscalización y la toma de decisiones.
- iv) El desarrollo de mecanismos de simplificación administrativa en beneficio de la ciudadanía.
- v) El aumento de la recaudación del impuesto predial tomando como base el catastro actualizado.

Con fecha 12 de junio de 2025, la UE003 y el Instituto Catastral de Lima (ICL) suscriben el Convenio de Cooperación Interinstitucional con el objeto de integrar esfuerzos y formalizar una alianza estratégica de mutua colaboración, para realizar el levantamiento y/o actualización del catastro del distrito del Cercado de Lima, en el marco de la ejecución 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".

En este sentido, para el cumplimiento de los compromisos asumidos por las partes, en el Convenio de Cooperación Interinstitucional, es necesario contar con el servicio de un profesional que desarrolle las actividades de un **Técnico de Atención al Público 1, para el Levantamiento y/o Actualización Catastral del Distrito del Cercado de Lima - Lote 6.**

II. OBJETO DE LA CONSULTORÍA

Contratación de un consultor que brinde el servicio de Técnico en Atención al Público 1, en el marco del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Unidad Ejecutora UE003 – COFOPRI y el Instituto Catastral de Lima (ICL), para el levantamiento y/o actualización del Catastro en el distrito del Cercado de Lima – Lote 6; para gestionar los procedimientos para la atención oportuna y eficaz de las quejas y reclamos que pudieran surgir durante el proceso de levantamiento catastral urbano.

III. ALCANCES Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1 ALCANCE

El/la consultor/a desarrollará sus actividades principalmente en el distrito del Cercado de Lima, departamento y provincia de Lima, en articulación con el Jefe de Proyecto – Lote 6, los distintos coordinadores del proyecto, los equipos técnicos de campo y el personal especializado que ejecuta el levantamiento y/o actualización catastral. Asimismo, deberá mantener permanente coordinación técnica con el equipo de la Unidad Ejecutora UE003 – COFOPRI, en el marco del cumplimiento de los compromisos establecidos en el Convenio de Cooperación Interinstitucional.

3.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Las actividades a desarrollar por el/la Consultor/a, son las siguientes:

- a) Brindar información clara, precisa y oportuna a los administrados sobre el desarrollo del proyecto de levantamiento y/o actualización del catastro urbano en el distrito del Cercado de Lima – Lote 6, a través de los distintos canales de

- atención implementados (presencial, telefónico, virtual, itinerante, entre otros).
- b) Orientar técnicamente a los administrados sobre sus derechos y obligaciones en los procedimientos vinculados a la gestión catastral, garantizando el acceso equitativo, transparente y oportuno a la información, conforme a los principios de legalidad, publicidad, debido procedimiento, igualdad y simplificación administrativa.
 - c) Asegurar la calidad, eficiencia y oportunidad de la información en la atención al público, velando por una adecuada resolución de consultas, solicitudes y requerimientos relacionados con el proyecto catastral.
 - d) Recibir, clasificar, registrar y verificar la documentación presentada por los administrados en relación con los procedimientos catastrales, asegurando su adecuado trámite y seguimiento.
 - e) Realizar el seguimiento de los trámites ingresados, brindando información actualizada y oportuna sobre el estado de documento presentado por los usuarios.
 - f) Mantener actualizada la base de datos de atención al público, garantizando la integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información para fines de gestión, seguimiento y control interno.
 - g) Canalizar los reclamos, quejas o sugerencias de los administrados, conforme a la guía de mecanismo para la atención de consultas, quejas y reclamos. Los reclamos serán a través de dos canales: virtual por el Sistema Informático de Atención de Quejas y Reclamos (MAQR - Plataforma de atención de la UE003) y presencial mesa de partes y módulos de atención.
 - h) Coordinar en forma permanente con el Especialista Social y Especialista de Comunicaciones, así como los demás especialistas del proyecto, para la atención de reclamos que requieran soporte técnico específico, brindando acompañamiento y seguimiento a la solución de los mismos, manteniendo actualizado su estado en el sistema correspondiente.
 - i) Apoyar en la verificación y/o subsanación de las inconsistencias identificadas por el equipo de control de calidad (de corresponder), en campo y gabinete respecto a las unidades catastrales asignadas, según los lineamientos establecidos.
 - j) Realizar otras actividades relacionadas al objeto de la contratación que sean identificadas en el desarrollo de las actividades del Levantamiento y/o Actualización Catastral del Distrito del Cercado de Lima, en el marco del convenio interinstitucional entre el ICL y la UE003 COFOPRI.

IV. PRODUCTOS E INFORMES

El/la Consultor/a deberá entregar al Jefe del Proyecto ICL – Lote 6, los siguientes entregables:

- **Reporte semanal**, reporte de las atenciones brindadas a los administrados, reporte del seguimiento de trámites ingresados, reporte de reclamos, quejas o sugerencias de los administrados.
- **Informe mensual**, que comprende el avance de las actividades, resultados y productos alcanzados en el mes.
- **Informe final al término de las actividades catastrales**, que comprende el informe de resultados sobre los productos finales. La estructura y los requisitos del informe se realizarán según formato establecido por la UE003.
- **Informe a demanda de necesidades**, comprende la información específica solicitada por la UE003.

V. DURACIÓN DEL SERVICIO

El servicio tendrá una duración de tres (03) meses, los cuales podrán ser renovados

de acuerdo con la evaluación del servicio y la necesidad del Proyecto para el cumplimiento de sus objetivos.

VI. PERFIL DEL CONSULTOR/A

Formación Académica

- a) Mínimo egresado de las carreras; en Ingeniería Civil, Ingeniería Geográfica, Ingeniería Agrícola, Agronomía, Arquitectura, Geografía, Agrimensura; o carreras técnicas de geomática, topografía, construcción civil, construcción de edificaciones y afines.
- b) Cursos de Diseño Asistido por computadora (CAD) o Sistemas de Información Geográfica (GIS) u otras herramientas relacionadas a la consultoría.

Experiencia

- a) Mínimo seis (06) meses de experiencia en el sector público y/o privado, en actividades relacionados a catastro, edición de planos, y afines al objeto de la contratación.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y PROFESIONALES:

- Empatía con el administrado (Capacidad para comprender las necesidades).
- Conocimientos básicos y/o capacitaciones referentes al manejo y trámite documentario.
- Manejo de sistemas operativos a nivel usuario, contar con experiencia en el uso de herramientas informáticas como ofimática, procesadores de textos, hojas de cálculo, entre otros.
- Manejo de herramientas y sistemas de atención.
- Habilidades de comunicación
- Capacidad para la resolución de conflictos
- Capacidad de organización del trabajo y trabajo en equipo.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Buena comunicación oral y escrita.

El Consultor, deberá de contar con equipo propio (laptop), para el desarrollo de actividades que requiera la ejecución de la consultoría.

VII. FORMA DE PAGO

Los pagos se realizarán de forma mensual, previo otorgamiento de la conformidad de servicio, mediante abono en cuenta bancaria individual. Para tal efecto, el/la consultor/a deberá presentar al Proyecto el número de su Código de cuenta Interbancaria (CCI) vinculada con a su RUC.

VIII. SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN

La supervisión y coordinación del servicio estará a cargo del Jefe del Proyecto - Lote 6; estableciéndose coordinaciones con la UE003 a través del/la Coordinador/a del Convenio "Actualización/ Levantamiento Catastral - Lote 6", del Proyecto.

IX. CONFORMIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad de prestación del servicio de consultoría estará a cargo del Coordinador de Catastro de la UE003, previa opinión favorable del/la Coordinador/a de Convenio "Actualización/ Levantamiento Catastral - Lote 6" y del Jefe del Proyecto – Lote 6.

En caso se formulen observaciones, se presentará las observaciones al consultor para el levantamiento correspondiente, el mismo que será con un mínimo de dos (02) y un máximo de diez (10) días calendario siguientes de haber sido notificado, dependiendo la complejidad de las observaciones. En estos casos, culminado el levantamiento de las observaciones, se da inicio al procedimiento de conformidad y pago antes señalado.

Cuando el consultor no cumpla a cabalidad con subsanar las observaciones en el plazo establecido, la UE003 podrá resolver el contrato, conforme al procedimiento establecido en el mismo.

X. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El/la consultor/a, declara que conoce y acepta, a la sola firma de la suscripción del contrato; el secreto industrial y/o información confidencial consistente en la totalidad de la tecnología, información, datos, registros, productos, estudios, equipos, estándares, procesos, procedimientos, políticas, guías, documentos, topología de red, números telefónicos, direcciones Internet Protocolo ("IP"), asignaciones de puertos, software, configuraciones, comunicaciones electrónicas, cuentas genéricas de red, cuentas genéricas de correo electrónico institucional y passwords (claves o credenciales), así como información de naturaleza económica, técnica, financiera, de mercado, contable o de otro tipo a la que pueda tener acceso, directa o indirectamente, y en general, todos los aspectos relacionados con el funcionamiento de la Entidad, que son de propiedad del Proyecto durante la ejecución del servicio y después de la finalización del mismo.

El/la consultor/a se compromete a no revelar información oral, escrita, servicios, políticas o prácticas de negocio del Proyecto ni de COFOPRI, y en tal virtud, la divulgación, comunicación, transmisión o utilización para beneficio de cualquier persona distinta al Proyecto o al COFOPRI, será considerado ilegal.

El/la consultor/a acepta que será responsable por los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse al Proyecto o al COFOPRI como consecuencia de cualquier acto contra la confidencialidad.

XI. PROPIEDAD INTELECTUAL

El/la consultor/a deberá aceptar expresamente que toda la configuración, documentación, información, instalación y conocimiento realizado para el Proyecto son de propiedad del Proyecto y de COFOPRI y no tiene o tendrá costo.

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
COORDINADOR DE CATASTRO
UE003- COFOPRI