



## RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN GENERAL N° 008-2023-COFOPRI-UE003

Lima, 16 de marzo de 2023

### VISTOS:

El Informe N° D000008-2023-COFOPRI-UE003-CM-CRV del 15 de marzo del 2023, de la Analista encargado del Sistema de Quejas y Reclamos, el Informe N° D00032-2023-COFOPRI-UE003-CM del 15 de marzo de 2023, de la Coordinadora de Monitoreo y Evaluación, y el Informe N° D000027-2023-COFOPRI-UE003-AL del 16 de marzo de 2023, de la Asesora Legal; y,

### CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 050-2020-EF, se aprobó la operación de endeudamiento externo, entre la República del Perú y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento – BIRF, por la suma de US\$ 50 000 000,00 (Cincuenta Millones y 00/100 Dólares Americanos) destinadas a financiar parcialmente el 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”*;

Que, en cumplimiento de la citada norma, el 22 de mayo de 2020 la República del Perú suscribió con el Banco Internacional para la Reconstrucción y Fomento – BIRF, el Acuerdo de Préstamo N° 9035-PE, hasta por la suma indicada en el considerando precedente, para el cofinanciamiento 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”*, el mismo que establece que el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento es el Organismo Ejecutor del Proyecto a través del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal - COFOPRI;

Que, mediante Resolución Directoral N° D000091-2020-COFOPRI-DE, del 09 de octubre de 2020, se formalizó la creación de la Unidad Ejecutora 003: 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, del Pliego 211: Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – COFOPRI, a cargo de la ejecución del Proyecto y designada como el órgano que realizará las funciones de Unidad Ejecutora de Inversiones;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 277-2020-VIVIENDA del 05 de noviembre de 2020, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), constituyó el Comité Directivo 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;

Que, mediante Resolución Directoral N° 030-2021-COFOPRI/DE, del 02 de febrero de 2021, se formalizó la aprobación del el Manual de Operaciones del Proyecto –MOP 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;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece el alcance, condiciones, los roles, las responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas; estableciendo disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas;

Que, el artículo 4 de la normativa citada, estipula que el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad que lo atendió o le prestó un bien o un servicio;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP *Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública*; que tiene como objetivo que las entidades y empresas de la Administración Pública cuenten con disposiciones técnicas que permitan la implementación efectiva del proceso de gestión de reclamos, el mismo que está orientado a promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la mejora continua en la Administración Pública bajo un enfoque centrado en las personas y la generación de valor público;

Que, el MOP 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; tiene previsto en su Capítulo 7. Aspectos Sociales, numeral 7.1, el desarrollo de un Sistema de Quejas y Reclamos que se pondrá a disposición de la población; en el cual los ciudadanos podrán registrar su reclamo, entendido como la expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de la atención brindada en el marco de la ejecución del Proyecto;

Que, mediante Informe N° D000013-2022-COFOPRI-UE003-CM-LGM del 14 de diciembre de 2022, se formalizó la solicitud de No Objeción sobre el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos del Proyecto, para su posterior aprobación;

Que, a través de Carta S/N del 05 de enero de 2023, el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento –BIRF otorgó la No Objeción respectiva al Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos del Proyecto;

Que mediante informe N° D000032-2023-COFOPRI-UE003-CM, la Coordinadora de Monitoreo y Evaluación traslada a la Coordinación General el Informe N° D000008-2023-COFOPRI-UE003 del Analista encargado del Sistema de Quejas y Reclamos, el cual remite la Guía del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos 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, para su aprobación;

Que, mediante Informe N° D000027-2023-COFOPRI-UE003-AL, la Asesora Legal, opina que resulta jurídicamente viable aprobar la Guía del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos del Proyecto, siendo que se cumplen los presupuestos legales para tal fin en el marco de la normativa vigente;

Que, mediante Resolución Directoral N° D00179-2022-COFOPRI-DE, se formaliza la designación del señor Rodolfo Giuseppe Fierro Naquiche, como Coordinador General del Proyecto de Inversiones: “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”,

a cargo de la Unidad Ejecutora 003; delegándole las funciones de representación legal; entre ellas, la de expedir resoluciones administrativas cuando sea necesario;

Con los vistos de la Coordinadora de Monitoreo y Evaluación, y la Asesora Legal, en lo que corresponde a sus respectivas competencias;

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP; el Manual de Operaciones del Proyecto, formalizado a través de la Resolución N° 030-2021-COFOPRI/DE y modificatoria; y la Resolución Directoral N° D000179-2022-COFOPRI-DE;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar la Guía del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos del Proyecto: Creación del Servicio de Catastro Urbano en Distrito priorizados de las Provincias de Chiclayo y Lambayeque del departamento de Lambayeque; la provincia de Lima y la provincia de Piura del departamento de Piura”, que según anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Disponer que la Coordinadora de Monitoreo y Evaluación coordine, supervise y evalúe el cumplimiento de lo establecido en la Guía del Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos del Proyecto Creación del Servicio de Catastro Urbano en Distrito priorizados de las Provincias de Chiclayo y Lambayeque del departamento de Lambayeque; la provincia de Lima y la provincia de Piura del departamento de Piura”.

**Artículo 3.-** Disponer la publicación de la presente resolución en el enlace web <https://cofopriue003.online/>

**Regístrese y comuníquese.**

Documento firmado digitalmente  
**RODOLFO GIUSEPPE FIERRO NAQUICHE**  
**Coordinador General del Proyecto**  
Unidad Ejecutora 003 – COFOPRI