



RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN GENERAL N° 043-2025-COFOPRI-UE003

Lima, 08 de julio de 2025

VISTOS:

El Informe N° D000065-2025-COFOPRI-UE003-CM del 25 de junio de 2025 de la Coordinadora de Monitoreo y Evaluación; el Memorando N° D000584-2025-COFOPRI-UE003-CC del 03 de julio de 2025 del Coordinador de Catastro; el Informe N° D000105-2025-COFOPRI-UE003-CA-GBL del 08 de julio de 2025 del Profesional Abogado del Proyecto, 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



Firmado digitalmente por
SIFUENTES MASCO Irene
Carolina FAU 20306484479 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 08.07.2025 18:32:24 -05:00



Firmado digitalmente por BURGOS
LAGUNO Gonzalo Jose FAU
20306484479 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 08.07.2025 18:10:40 -05:00

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, modificado mediante las Resoluciones Directorales N° D000115-2022-COFOPRI-DE del 12 de julio de 2022 y N° D000043-2023-COFOPRI-DE del 22 de marzo de 2023;

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; en el artículo 4 de la referida norma, se establece 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 Resolución de Coordinación General N° 008-2023-COFOPRI-UE003 del 16 de marzo de 2023, se aprobó la *Guía del Mecanismo para la Atención de Consultas, Quejas y Reclamos (MAQR) 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”*, modificada mediante Resolución de Coordinación General N° 032-2023-COFOPRI-UE003 del 20 de diciembre de 2023;

Que, mediante Resolución Directoral N° D00001-2025-COFOPRI-DE, se designa a la señora Elsa Gabriela Niño de Guzmán Chimpecam como Coordinadora 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-COFOPRI, delegándole las funciones de representación legal, entre ellas, la de expedir resoluciones administrativas cuando sea necesario;

Que, mediante Informe N° D000065-2025-COFOPRI-UE003-CM del 25 de junio de 2025, la Coordinadora de Monitoreo y Evaluación solicita a la Coordinación General del Proyecto, aprobar la actualización de la precitada Guía para su inmediata implementación, en atención a la necesidad de fortalecer la transparencia, trazabilidad y eficiencia en la atención ciudadana dentro del Proyecto de Catastro Urbano Nacional;

Que, mediante Memorando N° D000584-2025-COFOPRI-UE003-CC del 03 de julio de 2025, el Coordinador de Catastro expresa que, luego de la revisión efectuada sobre el proyecto de actualización de la precitada guía, conforme a su ámbito de competencias, concluye que el contenido de la misma cuenta con las pautas necesarias y no se tienen comentarios adicionales, recomendando continuar con el trámite respectivo;

Que, mediante Informe N° D000105-2025-COFOPRI-UE003-CAGBL del 08 de julio de 2025, el Profesional Abogado del Proyecto emite opinión legal favorable para la actualización de la Guía aprobada por Resolución de Coordinación General N° 008-2023-COFOPRI-UE003 y actualizada mediante Resolución de Coordinación General N° 032-2023-COFOPRI-UE003, a ser en lo sucesivo denominada como *Guía del Mecanismo de Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias (MACQRD) 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”*, de acuerdo a la propuesta presentada por la Coordinadora de Monitoreo y Evaluación, al verificarse el cumplimiento de los presupuestos legales para tal fin, estando acreditada a su vez la No Objeción del BIRF de acuerdo a lo expuesto a través del correo electrónico recibido a las 18:40 horas del 18 de junio de 2025;

Con los vistos de la Coordinadora de Monitoreo y Evaluación, y del Profesional Abogado del Proyecto, en lo que corresponde a sus respectivas competencias, y;

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 modificatorias; y la Resolución Directoral N° D00001-2025-COFOPRI-DE;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la actualización de la Guía aprobada por Resolución de Coordinación General N° 008-2023-COFOPRI-UE003 y actualizada mediante Resolución de Coordinación General N° 032-2023-COFOPRI-UE003, a ser en lo sucesivo denominada *Guía del Mecanismo de Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias (MACQRD) 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”*, 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 Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias (MACQRD)* 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*”.

Artículo 3.- Disponer la publicación de la presente Resolución, conjuntamente con su anexo, en el enlace web <https://cofopriue003.online/>

Documento firmado digitalmente

ELSA GABRIELA NIÑO DE GUZMÁN CHIMPECAM
Coordinadora General del Proyecto
Unidad Ejecutora 003 - COFOPRI



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento



COFOPRI
ORGANISMO DE FORMALIZACIÓN DE LA PROPIEDAD INFORMAL

Guía del Mecanismo de Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias (MACQRD) 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”



Firmado digitalmente por
SIFUENTES MASCCO Irene
Carolina FAU 20306484479 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 25.06.2025 15:14:50 -05:00



Firmado digitalmente por VIDAL
ARENAS Junior FAU 20306484479
soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 25.06.2025 15:04:31 -05:00

Denominación del documento: Guía del Mecanismo de Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias (MACQRD) 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”.

I. OBJETIVO

Establecer los procedimientos y criterios operativos del Mecanismo de Atención de consultas, quejas, reclamos y denuncias para asegurar una atención eficaz, oportuna, accesible y transparente a los actores involucrados en la ejecución del Proyecto de Catastro Urbano, facilitando la gestión de incidencias y fortaleciendo la gobernanza del proyecto

II. ALCANCE

El presente mecanismo es aplicable a todas las consultas, quejas, reclamos y denuncias que se presenten durante el proceso de levantamiento catastral en el marco del Proyecto de Catastro Urbano Nacional, incluyendo sus fases de ejecución en campo y exposición pública de resultados. Su aplicación comprende a los distritos priorizados por el proyecto y está dirigido a ciudadanos, organizaciones sociales y demás actores involucrados o afectados por el proceso.

III. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos del presente documento, los términos utilizados deben entenderse bajo las siguientes definiciones:

Administrado: Es la persona natural que promueve un procedimiento administrativo como titular de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos. También a los que, sin haber iniciado el procedimiento, posean derechos o intereses legítimos que puedan ser afectados por la decisión de la administración.

CGP: Es la persona asignada en la Unidad Ejecutora 003 como Coordinador/a General del Proyecto.

Consulta: Mecanismo a través del cual los administrados requieren información o aclaración sobre algún tema del proyecto, a fin de obtener una respuesta de forma oportuna a inquietudes o necesidades de interés particular o general.

Denuncia: Es el acto mediante el cual se pone en conocimiento ante la autoridad el hecho por el administrado ha resultado víctima de un delito (en casos de corrupción, acoso sexual, maltrato laboral, discriminación u otro que considere pertinente el administrado). El Mecanismo de Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias, permite al administrado formular denuncias a través del Sistema Informático de Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias (SIAC - CUN); y en caso que el administrado lo considere pertinente puede ser generada de manera anónima.

MACQRD: Mecanismo de Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias, es el conjunto de procesos en la gestión social durante la ejecución del proyecto que, mediante diversos canales busca aumentar la coordinación y comunicación entre las diferentes partes interesadas para evitar potenciales conflictos o problemas relacionados con el proceso de catastro, además, permitirá identificar necesidades del administrado y brindar la atención correspondiente.

Empresa proveedora: es la empresa o entidad a cargo del levantamiento y/o actualización catastral, esta puede variar según los lotes.

Punto focal: Es el usuario designado por la empresa proveedora del servicio de Levantamiento y/o Actualización Catastral y el usuario designado por la Unidad Ejecutora 003. Son los responsables de atender y emitir una respuesta coordinada al administrado.

Queja: Expresión que pone en conocimiento algún malestar, mala experiencia o afectación que es ocasionado durante el proceso de levantamiento catastral como, por ejemplo: incumplimiento de programación, inadecuado trato al administrado, omisión de trámite, omisión de procedimientos en el marco del levantamiento catastral, débil información y comunicación con el administrado, acciones que fomenten inseguridad en el administrado, caso de cobros indebidos.

SIAC - CUN: Sistema Informático de Atención al Ciudadano es la plataforma digital que estará a disposición del administrado, para el registro de sus consultas, quejas, reclamos y denuncias, donde se sistematizará la recepción, derivación, atención, resolución y registro.

Solicitud: Petición formal de atención para pedir u obtener una respuesta respecto a una consulta, queja, reclamo o denuncia del proyecto.

Reclamo: Expresión que pone en conocimiento la disconformidad de los administrados respecto a una situación concreta que no ha sido tratada o resuelta adecuadamente como, por ejemplo: información inadecuada, tiempos de atención, trato al ciudadano durante la atención o resultado de la gestión

IV. DISPOSICIONES GENERALES

Atención de Consultas: La atención de las consultas que ingresen al MACQRD a través de los canales de atención al ciudadano disponibles, ya sean, presenciales o virtuales, serán registrados y tramitados en el SIAC - CUN. El Analista del Sistema de Reclamos, será el responsable de evaluar la consulta, derivar según corresponda y emitir la respuesta al administrado. Las consultas podrán ser resueltas al momento o dada la complejidad de las mismas serán atendidas en un plazo no mayor o igual a cinco (05) días hábiles.

Motivos de consulta: Son los escenarios por los cuales el administrado presenta sus consultas, con el fin de buscar información relacionada al proyecto y sus actividades. Con el propósito de servir a la ciudadanía, se considera los siguientes tipos de consultas:

- **Información General del Proyecto:** Refiere a toda solicitud de información que busca obtener detalles amplios y básicos sobre los aspectos generales del proyecto. Este tipo de consultas busca comprender el contexto del proyecto, sus objetivos, su alcance, sus etapas, roles y componentes.
- **Información de Levantamiento Catastral:** Se consideran a las consultas que están referidas a las especificaciones del proceso técnico del proyecto. La información que se brinda en este tipo de solicitudes, profundiza o resuelve dudas relacionadas con los elementos técnicos, cronogramas de trabajo, equipo de trabajo, entre otros que formen parte del desarrollo del proyecto.

Este tipo de consulta será redirigida a la empresa encargada del levantamiento de información catastral, para que, generen la información requerida.

- **Información Complementaria:** Se refieren a preguntas o solicitudes de información que, aunque están relacionadas con el tema o contexto del proyecto, no forman parte de los objetivos, entregables ni actividades especificadas dentro de los límites establecidos en el alcance. Es decir, son consultas sobre aspectos que, si bien pueden ser relevantes o de interés, no son parte de lo que se ha acordado realizar dentro del marco del proyecto.

Atención de Reclamos: La atención de reclamos que ingresen al MACQRD a través de los canales de atención al ciudadano disponibles, ya sean, presenciales o virtuales, serán registrados y tramitados en el SIAC - CUN para revisión y análisis a cargo del Analista del Sistema de Reclamos, asimismo, se encargará de coordinar con la empresa proveedora encargada de levantamiento catastral para su derivación y tratamiento de la misma. El plazo para la atención del reclamo es no mayor o igual a veinte (20) días hábiles.

Motivos del reclamo: Son aquellos aspectos sobre los cuales versan los reclamos, y están directamente relacionados con los conductores de calidad, los mismos que están presentes en la atención y provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los administrados, y que su ausencia o inadecuado desarrollo, potencialmente los convierte en reclamos, conforme se señala a continuación:

- **Trato profesional durante la atención:** Son las acciones que asumen los integrantes de la institución y la actitud que muestran al momento de brindar o entregar un bien o servicio al administrado, a través de los diferentes canales de atención con los que cuente la institución. De modo que el administrado pueda apreciar aspectos que están relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, conocimiento, entre otros.
- **Información:** Se refiere a la capacidad de brindar información adecuada a los administrados, tanto en los contenidos como en la forma de entrega. Por lo que el administrado considera elementos como el uso de un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como a la actitud de permitir una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, los horarios y plazos de atención, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio.
- **Tiempo de atención:** Se refiere al periodo que le toma al administrado recibir el bien o servicio provisto por la institución, es decir, desde la espera por parte del administrado antes de ser atendido hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la institución. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.
- **Acceso a la prestación de servicios:** Se refiere al conjunto de condiciones que proporciona la institución para entregar el bien o servicio a todos los administrados de manera fácil e inclusiva, a través de diferentes canales de atención con los que cuente la institución. En ese sentido el administrado evalúa aspectos como: la Infraestructura, seguridad, disponibilidad de los canales y horarios de atención, entre otros.
- **Resultado de la gestión o atención:** Referido a la capacidad de la institución de prestar un bien o un servicio de forma correcta. Esto depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y normativa vigente, los cuales deben tener correlato con la facilidad que los administrados pueden conseguir los requisitos previstos, seguir los pasos indicados y asumir un costo razonable por el servicio brindado.

Atención de Quejas: La atención de quejas que ingresen al MACQRD a través de los canales de atención al ciudadano disponibles, ya sean, presenciales o virtuales, serán registrados y tramitados en el SIAC - CUN para revisión y análisis del Analista del Sistema de Reclamos, asimismo, se encargará de coordinar con la empresa encargada de levantamiento catastral para su derivación y tratamiento de la misma. El plazo para la atención de la queja es no mayor o igual a veinte (20) días hábiles.

Motivos de queja: Son aquellas circunstancias que refieren a las quejas, las cuales están relacionadas con incumplimientos en el proceso o trámite que se realizan, afectando los estándares de servicio del proyecto, se consideran según el siguiente detalle:

- **Incumplimiento de programación:** Se refiere a que la ejecución del proyecto no cumple con la programación o cronograma previamente dispuestos, para la realización de labores en los sectores de intervención.
- **Inadecuado trato al administrado:** Referido a la falta en el cumplimiento de los lineamientos de trabajo establecidos, por parte de los trabajadores en el ejercicio de sus funciones asignadas.
- **Omisión de Trámite:** Refiere a la demora en la atención de la entrega o respuesta de la documentación al administrado.
- **Omisión de procedimientos en el marco del levantamiento catastral:** Se refiere al incumplimiento de uno o más procedimientos establecidos por ley en el marco de la atención, levantamiento catastral, asistencia y/o cualquier otra interacción con el administrado. (¿existe procedimientos establecidos por ley?)
- **Débil información y comunicación con el administrado:** Referido cuando se omite brindar información que indique el inicio y fin de labores en el sector de trabajo, la finalidad y objetivo del proyecto y la ubicación de la oficina técnica, así como sus horarios de atención.
- **Acciones que fomenten inseguridad en el administrado:** Se refiere a los hechos que afecten la seguridad del administrado y que estos ocurran durante el desarrollo del trabajo como: hurtos, falta de identificación, ingreso a la vivienda sin autorización y pedir información a un menor de edad.
- **Caso de cobros indebidos:** Se refiere a la mala praxis de parte de los trabajadores para sorprender o atentar contra el administrado, solicitando un pago por el servicio realizado.

Atención de Denuncias: La atención de las Denuncias que ingresen al MACQRD a través de los canales de atención al ciudadano disponibles, ya sean, presenciales o virtuales, serán registrados y tramitados en el SIAC - CUN para revisión y análisis del Analista del Sistema de Reclamos, asimismo, se encargará de elevar a la Coordinación General del Proyecto para su conocimiento, derivación y tratamiento. El plazo para brindar una primera respuesta es no mayor o igual a veinte (20) días hábiles.

Motivos de denuncia: El Mecanismo de Atención de Consultas, Quejas, Reclamos o Denuncias, posibilita a los administrados asentar una denuncia con respecto a las actividades del proyecto

o al desempeño del personal involucrado en la ejecución del mismo, en caso sea los siguientes hechos:

- **Actos de corrupción:** Uso indebido del poder para la obtención de un beneficio irregular, de carácter económico o no económico, a través de la violación de un deber de cumplimiento, en desmedro de la legitimidad de la autoridad y de los derechos fundamentales de la persona. (*Definición operativa del concepto Corrupción para el Plan Nacional de Lucha Contra la Corrupción 2012-2016*).
- **Actos de Acoso Sexual:** El que, de cualquier forma, vigila, persigue, hostiga, asedia o busca establecer contacto o cercanía con una persona, sin el consentimiento de esta, para llevar a cabo actos de connotación sexual. (*Artículo 176-B - Decreto Legislativo 1410*).
- **Discriminación e incitación a la discriminación:** El que, por sí o mediante terceros, realiza actos de distinción, exclusión, restricción o preferencia que anulan o menoscaban el reconocimiento, goce o ejercicio de cualquier derecho de una persona o grupo de personas reconocido en la ley, la Constitución o en los tratados de derechos humanos de los cuales el Perú es parte, basados en motivos raciales, religiosos, nacionalidad, edad, sexo, idioma, identidad étnica y cultural, opinión, nivel socio económico, condición migratoria, discapacidad, estatura, apellido, actividad laboral, lugar de origen, vestimenta, ubicación social, indumentaria, filiación política, condición de salud, factor genético, filiación, o cualquier otro motivo. (*Artículo 323 -Código Penal*).
- **Acto de maltrato/acoso laboral:** El acoso laboral, también conocido como mobbing o bullying laboral, es un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género. (*C190 - Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019*).

Estados de la Consulta, Queja, Reclamo y Denuncia: Situación temporal en la que podemos identificar la condición dentro del proceso de atención de la Consulta, Queja, Reclamo o Denuncia presentada por el administrado. Estas pueden tener los siguientes estados:

- **Registrado:** Cuando el administrado registra/ingresa su Consulta, Queja, Reclamo o Denuncia, ya sea de manera virtual o físico, está se ingresará a un registro para su atención y resolución.
- **Recepcionado:** Se considera recepcionado cuando el administrado ha presentado su Consulta, Queja, Reclamo o Denuncia, y está aparece en la bandeja de entrada del Analista del Sistema de Reclamos.
- **Derivado:** Cuando el Analista del Sistema de Reclamos ha asignado la Consulta, Queja, Reclamo o Denuncia a quien corresponda para la atención correspondiente.
- **En proceso:** Cuando se viene gestionando la respuesta a la Consulta, Queja, Reclamo o Denuncia presentada por el administrado por parte de la UE003.
- **Atendido:** Cuando se ha remitido una respuesta a la Consulta, Queja, Reclamo o Denuncia presentada por el administrado.
- **Resuelta:** Cuando se ha recibido una respuesta de conformidad por parte del Administrado, con respecto a la información brindada según su Consulta, Queja, Reclamo o Denuncia.

V. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El mecanismo pone a disposición dos canales en las que el ciudadano podrá emitir o enviar su queja o reclamo, estos dos canales son: Canales de forma presencial, y canales de forma virtual.

- **Presencial**
 - Mesa de Partes de la municipalidad
 - Módulos de atención presencial de la empresa proveedora encargada del levantamiento y/o actualización de información catastral.
- **Virtual¹**
 - Sistema Informático de Atención de Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias - SIAC - CUN (Plataforma de atención de la UE003, a cargo del Analista del Sistema de Reclamos)
 - Correo electrónico
 - Atención Telefónica a través de Línea Gratuita

VI. SISTEMA INFORMÁTICO DE ATENCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (SIAC - CUN)

El SIAC - CUN es un sistema donde se registran todas las Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias que sean presentadas por los involucrados del proyecto. Las Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias que sean presentadas de manera física, serán ingresadas al sistema de manera manual para una mejor gestión en la resolución.

Con el objetivo de agilizar y mejorar la atención de las consultas, quejas, reclamos y denuncias por parte de la UE003 y con el fin de garantizar la transparencia y eficacia en este proceso, se establece la adopción de un aplicativo informático de gestión de solicitudes, de conformidad con las regulaciones y estándares de seguridad de datos aplicables. Este aplicativo debe ser accesible y de fácil uso para los usuarios y permitirá un seguimiento eficiente de las consultas, quejas, reclamos y denuncias presentadas.

El aplicativo informático incluye la recopilación, registro, seguimiento y resolución de las consultas, quejas, reclamos y denuncias de manera electrónica. Además, se promueve la comunicación efectiva con los administrados a través de este sistema, proporcionando actualizaciones sobre el estado de sus solicitudes. La UE003 tendrá la responsabilidad de mantener este sistema actualizado y garantizar la protección de la información confidencial de los reclamantes de acuerdo con las normativas vigentes.

¹ Estos canales se encuentran en la página web del Proyecto Catastro Urbano Nacional.

VII. INSTANCIAS PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

➤ CONSULTAS

Para las consultas se ha establecido la atención en una (1) instancia, las consultas deberán ser atendidos en un plazo no mayor de cinco (05) días hábiles.

- **La primera instancia**

Se encuentra a cargo del proveedor encargado del levantamiento y/o actualización de información catastral y del Analista del Sistema de Reclamos, según el nivel de profundidad de la respuesta; esta instancia se ocupa en la atención de las consulta generadas por el servicio que brinda el proveedor encargado del levantamiento y/o actualización de información catastral, que puede ser información del proyecto, objetivo del proceso de catastro, brindar información al ciudadano de manera clara y oportuna, como identificar al personal encargado de visitar los domicilios, entre otras.

➤ QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

De acuerdo a la complejidad de la queja, reclamo o denuncia el mecanismo establece dos instancias para su respectiva atención, estas solicitudes deberán ser atendidas en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles,

Estas dos instancias se encuentran establecidos de la siguiente manera:

- **La primera instancia²**

Se encuentra a cargo del proveedor encargado del levantamiento y/o actualización de información catastral con monitoreo del Analista del Sistema de Reclamos; esta instancia se ocupa en la atención de las quejas/reclamos/denuncias generadas por el servicio que brinda el proveedor encargado del levantamiento y/o actualización de información catastral, que puede ser ocasionado por una inadecuada comunicación, frágil coordinación de las actividades con el ciudadano, incumplimientos de programación, inapropiada atención, trato no profesional durante la atención, tiempos de atención excesivos, o actos de acoso o discriminación que el ciudadano es víctima.

- **La segunda instancia³**

El administrado acude a esta instancia, cuando esta disconforme y/o la respuesta recibida no satisfacen sus expectativas.

Para ello la Unidad Ejecutora recepcionará la réplica por medio de los canales de atención que cuenta el MACQRD; a fin que de brindar una respuesta acorde a lo esperado por el Administrado, dentro de las facultades y funciones de la Unidad Ejecutora.

Para dar respuesta se contará con la participación (consulta) de la Coordinación General del Proyecto junto a las áreas funcionales de la UE003.

² En la Figura 1 se presenta el proceso de atención en primera instancia.

³ En la Figura 2 se presenta el proceso de atención en segunda instancia.

VIII. PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA

El proceso de activación del mecanismo se inicia con el ingreso de una consulta, queja, reclamo o denuncia a través del SIAC - CUN y demás canales de atención disponibles al administrado dispuestos por el proyecto y se encuentra dividido en dos instancias, a excepción de las consultas.

8.1. Proceso para la atención de Consultas en primera instancia

El proceso de atención en primera instancia inicia cuando el administrado procede a presentar su consulta, mediante alguno de los canales de atención disponibles. El detalle de la consulta y los datos del administrado serán ingresados al SIAC - CUN, generando un código (por el cual el administrado podrá realizar seguimiento). Automáticamente, el SIAC - CUN registra el caso y a partir del registro, se tendrá como plazo para la respuesta hasta 5 días hábiles. Luego, mediante el usuario, a cargo del Analista del Sistema de Reclamos, se gestiona la revisión de la consulta, para decidir si esta consulta corresponde o no ser atendida por el proyecto.

En caso no constituya respuesta de parte del proyecto, se derivará a la entidad pertinente, ya sea a COFOPRI, Municipalidad, etc.; sin embargo, cuando la consulta sea de competencia del proyecto, a través del SIAC - CUN, se derivará al usuario del proveedor encargado del Levantamiento y Actualización Catastral, para que, en un plazo no mayor de 2 días hábiles emitan respuesta. Una vez se genere la respuesta, retornará al Analista del Sistema de Reclamos para revisión y aprobación. Si se considera que la respuesta no es adecuada, entonces, será devuelta a la organización para su replanteo. En caso se tenga una respuesta aprobada por el Analista del Sistema de Reclamos, se registra en el SIAC - CUN generando un código de respuesta y se envía al administrado mediante el canal que el ciudadano haya seleccionado o determinado.

8.2. Proceso para la atención de Quejas/Reclamos en primera instancia

El proceso de atención en primera instancia inicia cuando el administrado procede a presentar su queja/reclamo, mediante alguno de los canales de atención disponibles. El detalle de la ocurrencia y los datos del administrado serán ingresados al SIAC - CUN, generando un código (por el cual el administrado podrá realizar seguimiento). Automáticamente, el SIAC - CUN registra el caso y a partir del registro, se tendrá como plazo para la respuesta hasta 20 días hábiles. Luego, mediante el usuario, a cargo del Analista del Sistema de Reclamos, se gestiona la revisión de la /queja/reclamo, para decidir si esta queja/reclamo corresponde o no corresponde ser atendida por el proyecto).

En caso no constituya respuesta de parte del proyecto, se derivará a la entidad pertinente, ya sea a COFOPRI, Municipalidad, etc.; sin embargo, cuando la queja/reclamo sea de competencia del proyecto, a través del SIAC - CUN, se derivará al usuario del proveedor encargado del Levantamiento y Actualización Catastral, para que, en un plazo no mayor de 10 días hábiles emitan respuesta. Una vez se genere la respuesta, retornará al Analista del Sistema de Reclamos para revisión y aprobación. Si se considera que la respuesta no es adecuada, entonces, será devuelta a la organización para su replanteo. En caso se tenga una respuesta aprobada por el Analista del Sistema de Reclamos, se registra en el SIAC - CUN generando un código de respuesta y se envía al administrado mediante el canal que el ciudadano haya seleccionado o determinado.

8.3. Proceso para la atención de Quejas/Reclamos en segunda instancia

El Proceso de Segunda Instancia, inicia cuando el administrado con el código previamente emitido por el SIAC - CUN en la 1ra instancia, a través del sistema presenta su disconformidad

sobre la respuesta recibida, y el administrado cuenta con hasta quince (15) días calendario para presentar una segunda revisión de su caso. El detalle de la ocurrencia y los datos del administrado serán ingresados mediante el SIAC - CUN, generando un código (por el cual el administrado podrá realizar seguimiento). Automáticamente, el SIAC - CUN registra el caso, y a partir del registro se tendrá como plazo para brindar una respuesta hasta 20 días hábiles. El/La Analista del Sistema de Reclamos derivará el caso a la bandeja de la Coordinación General del Proyecto para su análisis y atención.

La Coordinación General luego de revisarlo, derivará el caso a la/las coordinación(es) competentes dentro de la UE003, a fin que analicen el caso y elaboren una respuesta con el informe respectivo, que previo a ser remitido a él/la Analista del Sistema de Reclamos será revisado y aprobado por la CGP, y de ser requerido podrá solicitar su corrección.

Una vez aprobado el informe será enviado a la bandeja del Analista del Sistema de Reclamos, quien se encargará de registrar en el SIAC – CUN la respuesta, que posteriormente será compartida al ciudadano junto al informe, a través del canal que haya seleccionado o determinado en la solicitud.

8.4. Proceso para la atención de Denuncias⁴

El Proceso de atención de Denuncias, inicia cuando el administrado procede a presentar su denuncia, mediante alguno de los canales de atención disponibles. El detalle de la ocurrencia y los datos del administrado serán ingresados al SIAC - CUN (está habilitada la opción de ser registrado de manera anónima), generando un código (por el cual el administrado podrá realizar seguimiento). Automáticamente, el SIAC - CUN registra el caso, y a partir del registro se tendrá como plazo para la respuesta hasta 20 días hábiles. Y luego, mediante el usuario, a cargo del Analista del Sistema de Reclamos, se gestiona la revisión de la denuncia.

8.4.1. Recepción y registro de la denuncia

Las denuncias podrán ser presentadas por cualquier persona, sea identificada o anónima, a través de los canales oficiales del proyecto. Toda denuncia recibida debe ser registrada en el SIAC – CUN de manera que se asegure la confidencialidad, asignándole un código único para su seguimiento.

Durante esta etapa, se debe realizar una primera clasificación de la denuncia según su naturaleza (acoso, corrupción, trato indebido, abuso de autoridad, etc.) y su posible impacto en el desarrollo del proyecto. También se verificará la información básica para evaluar su procedencia y determinar si es necesario solicitar información adicional al denunciante.

8.4.2. Evaluación preliminar y atención interna (Primera instancia)

Una vez registrada la denuncia, el Analista del Sistema de Reclamos evaluará si el caso puede ser atendido en el ámbito interno, es decir, dentro del equipo técnico del proyecto y/o en coordinación con la empresa proveedora, si la denuncia recae sobre su personal.

En estos casos, se programará una reunión interna con los actores involucrados, salvaguardando la identidad del denunciante, para recabar información, esclarecer los hechos y proponer acciones correctivas inmediatas. Estas pueden incluir medidas como: llamada de atención formal al personal implicado, medidas de mejora en el trato al ciudadano, capacitaciones internas o cambios operativos.

⁴ En la Figura 3 se presenta el proceso de atención de Denuncias.

El equipo deberá documentar el análisis y emitir un informe interno de atención con las conclusiones y medidas adoptadas. Esta etapa debe concluirse en un plazo no mayor a **15 días hábiles** desde la recepción de la denuncia, salvo que se justifique una ampliación excepcional.

8.4.3. Derivación a entidades competentes (Segunda instancia)

Si durante la evaluación se determina que la denuncia implica hechos de gravedad que exceden las competencias del proyecto —como actos de corrupción, acoso sexual, amenazas, extorsión o cualquier otro presunto delito— o si no ha sido posible atender satisfactoriamente el caso en la instancia interna, se procederá con su derivación formal a las entidades competentes.

Esta derivación deberá incluir un expediente técnico con la denuncia original, la documentación reunida durante la atención preliminar, y un informe de derivación suscrito por el coordinador responsable del proyecto.

Las entidades a las que podrá derivarse el caso, según corresponda, son:

- **Contraloría General de la República (CGR):** para denuncias sobre mal uso de recursos públicos o presunta corrupción.
- **Secretaría de Integridad Pública (PCM):** si el caso se relaciona con faltas éticas o integridad en la administración pública.
- **Ministerio Público o Defensoría del Pueblo:** en caso de vulneración de derechos o delitos comunes.
- **SUNAFIL o Ministerio de Trabajo:** si la denuncia involucra condiciones laborales indebidas por parte de contratistas.
- **Otras** según la tipicidad del caso.

Una vez derivado el caso, se notificará al denunciante (si está identificado) sobre dicha acción, preservando su anonimato si así lo ha solicitado, y se registrará formalmente en el sistema de seguimiento del proyecto.

8.4.4. 4. Seguimiento y cierre

Tanto las denuncias resueltas internamente como aquellas derivadas externamente deberán ser registradas con su estado actualizado. El Analista del sistema de Reclamos realizará el seguimiento del caso hasta su cierre, asegurando que se cumplan las medidas adoptadas o que la entidad receptora haya asumido formalmente su atención.

El cierre de cada caso deberá incluir un registro de:

- Fecha de resolución o derivación
- Acciones realizadas
- Comunicación al denunciante (cuando aplique)
- Lecciones aprendidas para prevenir recurrencias

Figura 1
Proceso de atención en primera instancia

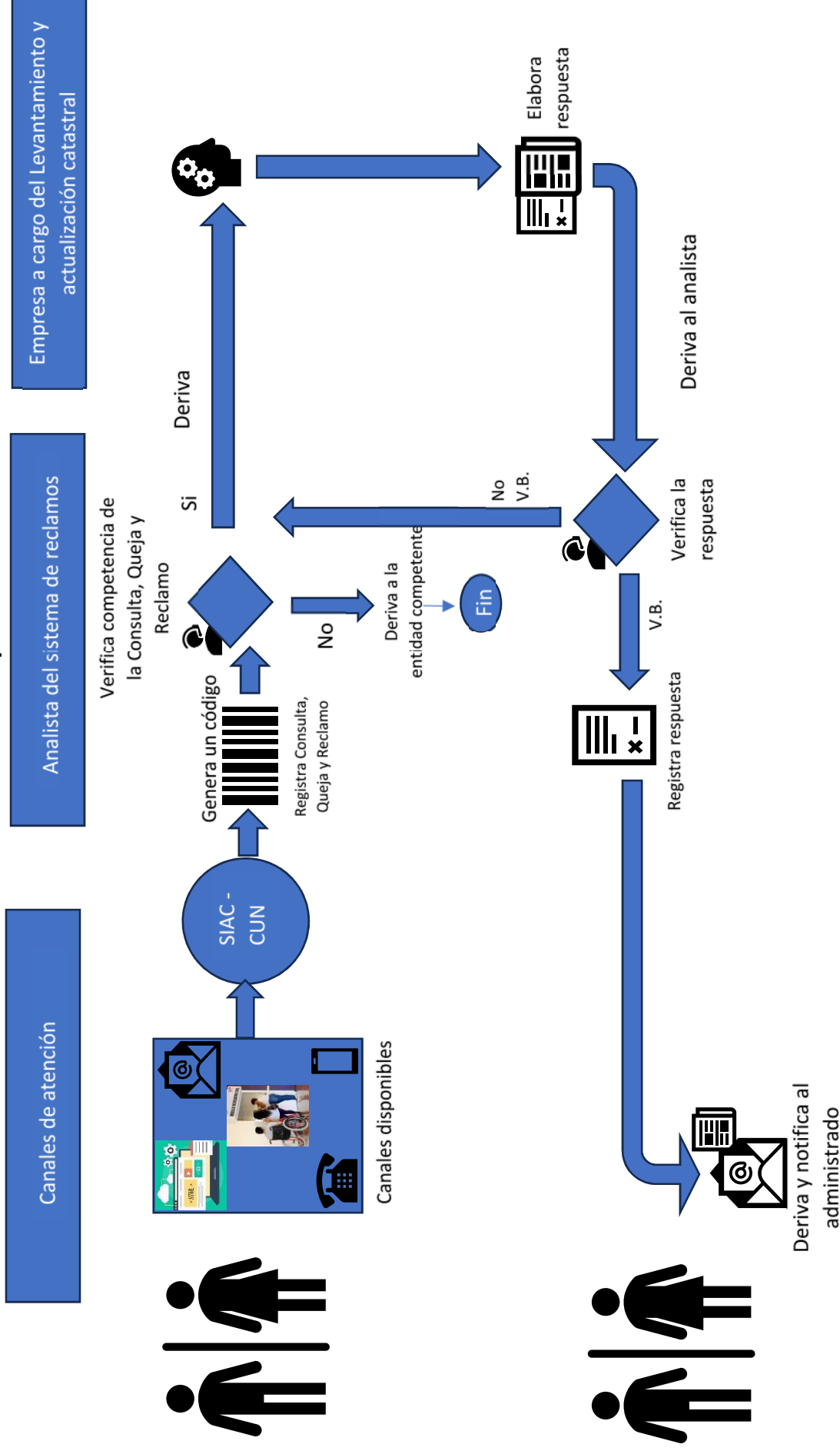
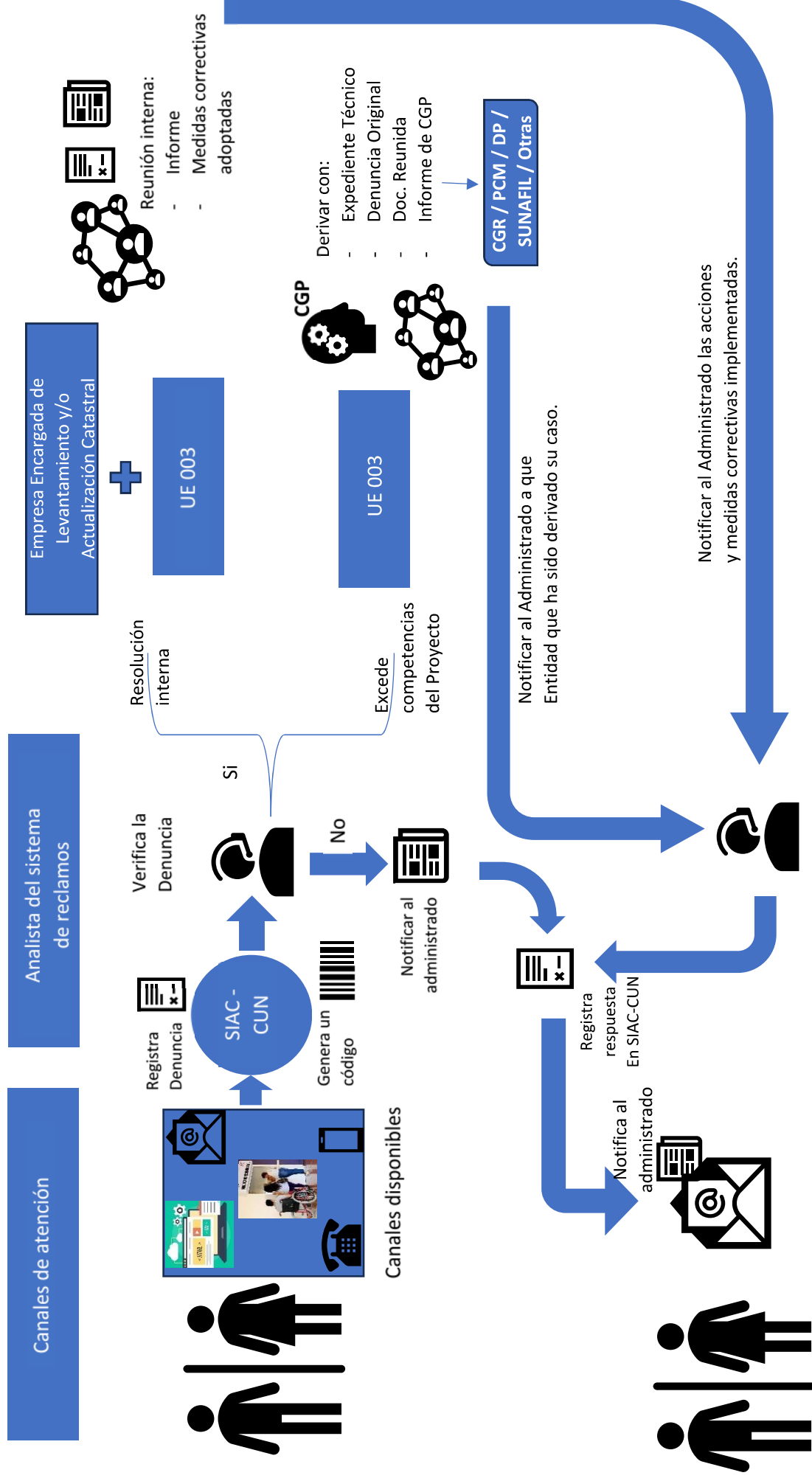


Figura 2



Figura 3
Proceso de atención de Denuncia



IX. PRESENTACIÓN Y REGISTRO DE LA CONSULTA/QUEJA/RECLAMO/DENUNCIA EN CANALES PRESENCIALES

Todas las solicitudes en el marco de las actividades del proyecto que se presenten en Canales Presenciales deben ser expuestos en el: **Formato 1**. Este formato se encontrará disponible en los canales de atención de manera física y en el SIAC - CUN. El Analista del Sistema de Reclamos será el encargado de registrar y archivar los reclamos a través del **Formato 2**. Posteriormente, serán ingresados a la base de datos digital.

Formato 1

PRESENTACIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Solicitud:	☐ Consulta	☐ Queja	☐ Reclamo	☐ Denuncia
1. Nombre			2. Apellidos	
3. DNI		4. Celular	5. Correo	
6. Fecha registro.		7. Sexo	☐ Hombre	☐ Mujer
8. Dirección			9. Edad	
10. Propietario			11. Representante	
12. Asociación/Junta vecinal/otro				
13. Cargo de su Representado				
14. Breve descripción del caso				
15. Fecha de la ocurrencia				
16. Medios de verificación (fotos, actas etc.)				
17. Medio de Respuesta a elección del Administrado:				
a) Municipalidad			b) Correo	

Formato 2

REGISTRO DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Cod. de Registro:					
1. Nombres				2. Apellidos	
3. DNI		4. Celular		5. Correo	
6. Fecha. registro.		7. Sexo	☐ Hombre	☐ Mujer	
8. Propietario		9. Representante			
10. Asociación/Junta vecinal/otro					
11. Cargo					
12. Descripción de la respuesta de la queja o reclamo.					
13. Fecha de la respuesta.					
14. Medios de verificación de la resolución de la consulta, queja, reclamo o denuncia.					
15. Canal que ingreso la consulta, queja, reclamo y denuncia:					
a. Mesa de partes Municipalidad ☐			b. Módulo de atención ☐		
16. Estado de resolución de la queja o reclamo					
a. Pendiente ☐		b. En proceso ☐		c. Resuelto ☐	

X. AUTOMATIZACIÓN DEL MECANISMO

Este escenario surge como una consecuencia y a la vez como una respuesta a la casuística de las consultas, quejas, reclamos y denuncias que llegan a ser recurrentes y repetitivas, lo que de manera progresiva permitirá - como producto de la sistematización de dicha información - en la automatización del mecanismo para la atención de las mismas.

La automatización del mecanismo se materializará en la atención que se brindará al administrado cuando presente su consulta, queja, reclamo o denuncia a través de los canales virtuales en el 4 año del proyecto.

XI. INDICADORES DEL MECANISMO

Se plantean indicadores para la conceptualización de las consultas, quejas, reclamos y denuncias; sobre los procedimientos para su atención en el marco de las actividades del levantamiento catastral.

Tabla I: Matriz de indicadores del Diagnóstico

Tipo de indicador	Formula	Resultados	Meta
Efectividad general	$\frac{\text{\# de casos atendidos dentro del plazo}^5}{\text{\# total de casos atendidos}^6}$	$\geq 100\%$ Excelente efectividad $80\% - 99\%$ Buena efectividad $70\% - 79\%$ Requiere mejoras $< 75\%$ Baja efectividad	80%
Efectividad de la atención	$\frac{\text{\# de casos atendidos por tipo}^6}{\text{Total de casos presentados por tipo}^6}$	$> 90\%$ Aceptable $< 75\%$ Requiere Mejoras $< 75\%$ Gestión negativa	80%
Indicador de eficiencia	$\frac{\text{Días totales de atención por tipo}^6}{\text{Cantidad total de atención por tipo}^6}$	$\geq 100\%$ Excelente eficiencia $90\% - 99\%$ Buena eficiencia $75\% - 89\%$ Requiere mejoras $< 75\%$ Baja eficiencia	90 %
Tasa de Resolución en el primer contacto	$\frac{\text{\# de casos que se resuelven en 1ra instancia por cada Tipo}}{\text{Total de casos resueltos por Tipo}^6}$	$\geq 100\%$ Excelente $90\% - 99\%$ Buena $75\% - 89\%$ Media $< 75\%$ Baja	90 %

Elaboración UE 003

Cabe precisar que los indicadores de gestión del MACQRD estarán alineados a reconocer y/o evaluar la eficacia, eficiencia y calidad de los mecanismos de atención de las consultas, quejas, reclamos y denuncias, así como de la gestión del proceso de levantamiento catastral.

⁵ Tipo de caso: Consulta, Queja, Reclamos y Denuncias.

XII. ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LOS ACTORES INVOLUCRADOS DEL PROYECTO

Los roles y responsabilidades de los actores involucrados del Proyecto son detallados en la tabla siguiente:

Tabla II: Roles y responsabilidades en el MACQRD

Roles	Responsabilidades	Actores
Recurrente	Ninguna salvo el compromiso de veracidad en la información que presenta	Administrado
Receptor del Reclamo y responsable de determinar la elegibilidad y registro	● Recibir el Reclamo ● Evaluar la elegibilidad del Reclamo ● Registrar la queja y/o reclamo considerando su tipología.	Analista del Sistema de Reclamos
Responsable de la atención (primera y segunda instancia)	● Analizar el Reclamo y concluir con un informe de análisis respectivo ● Requerir la participación de los otros especialistas del proyecto para brindar apoyo en la atención del Reclamo ● Aprobar el informe de análisis y solución del Reclamo ● Derivar la solución al Receptor del Reclamo y responsable de determinar la elegibilidad y registro	Analista del Sistema de Reclamos. Empresa encargada del levantamiento y/o actualización de la información catastral. Coordinador General de la UE003
Brindar apoyo en la resolución de las quejas y reclamos	Coadyuvar en la atención del Reclamo cuando se le requiera: ● Brindar información para la atención de los requerimientos de información, respuesta y descargos ● Apoyando actividades de recojo de información (investigación)	Área funcional especializada del Proyecto
Supervisión y monitoreo	● Facilitar el relacionamiento y contacto con otros especialistas del Proyecto ● Mantener un registro actualizado del status de los Reclamos ● Coordinar la implementación y correcto funcionamiento del MACQRD	Analista del Sistema de Reclamos

Elaboración: UE 003

ANEXO A

PERFIL PROFESIONAL DEL PUNTO FOCAL

El usuario que la Unidad Ejecutora designe para la atención de las Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias, debe contar con un perfil profesional para una posición de atención donde debería resaltar las habilidades, experiencia y características personales relevantes para desempeñar con éxito este rol. A continuación, se detallan algunos puntos a tomar en cuenta para el perfil mínimo profesional:

- Profesional: Comunicaciones, Relaciones Publicas, Psicología, Administración, Ciencias Sociales (antropología o sociología) o carreras afines.
- Experiencia General: 05 años.
- Experiencia Especifica: En trabajos similares 02 años.
- Habilidades: Comunicación efectiva (verbal y escrita), la empatía (Capacidad para comprender las necesidades), la resolución de conflictos, trabajo en equipo y colaboración, manejo de herramientas y sistemas de atención.