

TERMINOS DE REFERENCIA UE003 - COFOPRI

CONSULTORÍA INDIVIDUAL DE UN/A ANALISTA DEL SISTEMA DE RECLAMOS DEL PROYECTO

I. ANTECEDENTES:

Mediante Decreto Supremo N° 050-2020-EF publicado el 12 de marzo de 2020, se aprobó la operación de endeudamiento externo, una 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 Programa 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”.

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, por la suma total de US\$ 80 830 523,00 (Ochenta Millones y ochocientos treinta mil quinientos veintitrés y 00/100 Dólares Americanos) el mismo que establece que el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento es el Organismo Ejecutor del Programa, a través del COFOPRI.

El Proyecto tiene como objetivo central mejorar la cobertura del servicio de catastro urbano en distritos priorizados de las provincias de Lima, Lambayeque, Chiclayo y Piura¹, y ésta conformado por dos componentes técnicos, y un componente de gestión del proyecto.

Dentro de los componentes técnicos se consideran las siguientes intervenciones:

- **Componente 1:** Desarrollo de sistemas, servicios y capacidades en municipalidades seleccionadas para generar y mantener sus catastros actualizados.
 - o **Subcomponente 1.1** Creación de un sistema de información catastral urbana con fines fiscales y gestión urbana
 - o **Subcomponente 1.2** Fortalecimiento de capacidades municipales
- **Componente 2:** Fortalecimiento del Marco Institucional.

En el componente de gestión se considera las acciones operativas, administrativas, personal del proyecto y consultorías/estudios.

Mediante Resolución Directoral N° D000091-2020-COFOPRI-DE del 09 de octubre de 2020, COFOPRI formalizó la creación de la Unidad Ejecutora 003, del Pliego 211: Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – COFOPRI.

Mediante Resolución Ministerial N° 277-2020-VIVIENDA de fecha 05 de noviembre de 2020, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), de acuerdo con las disposiciones del MOP del Proyecto, constituyó el Comité Directivo del Proyecto.

De acuerdo con las disposiciones del Acuerdo de Préstamo, mediante Acta de Sesión N° 04 de fecha 28 de enero de 2021 el Comité Directivo del Proyecto

¹ <https://ofi5.mef.gob.pe/invierte/formato/verProyectoCU/2459010>

aprobó el Manual de Operaciones del Proyecto (MOP), previa no objeción del BIRF, y se formalizó su aprobación mediante la Resolución Directoral N° 030-2021-COFOPRI/DE de fecha 02 de febrero de 2021.

Asimismo, mediante Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Endeudamiento Público-Decreto Legislativo N° 1437, las contrataciones de los proyectos financiados con endeudamiento externo están exoneradas de la normativa nacional sobre contratación pública y se sujetan a lo establecido en los respectivos contratos de préstamos.²

En ese sentido, el capítulo 5. Adquisiciones del MOP dispone para las adquisiciones y contrataciones de consultorías, bienes y servicios requeridos dentro del proyecto, que se realizaran de acuerdo con las normas y procedimientos del BIRF, Regulaciones de Adquisiciones para Prestatarios en Proyectos de Inversión: Bienes, Obras, Servicios de No Consultoría y Servicios de Consultoría, Julio 2016, Revisión noviembre de 2017 y agosto 2018.

En la programación del Plan de Adquisiciones para la ejecución del Componente de Gestión del Proyecto, se ha previsto la contratación de la consultoría individual **“ANALISTA DEL SISTEMA DE RECLAMOS DEL PROYECTO”**, financiada íntegramente con los recursos de contrapartida nacional, bajo las disposiciones de las Regulaciones de adquisiciones para prestatarios en proyectos de inversión, Julio 2016, Revisión noviembre de 2017 y agosto 2018, del BIRF.

Esta contratación corresponde al personal de la Unidad Ejecutora del Proyecto (UEP), previsto en el Organigrama por puestos del Proyecto del Esquema General de la Organización del Proyecto, Capítulo 2 del MOP, y el perfil y funciones, según el anexo 7 del MOP.

La formalización de la contratación de la consultoría individual deberá contar previamente la recomendación de adjudicación del Comité de Evaluación.

II. OBJETO

Apoyo en la gestión de las actividades de diseño e implementación del sistema de reclamos y quejas, así como de la gestión de las comunicaciones de la Unidad Ejecutora 003, a cargo 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”, de acuerdo con lo dispuesto en el Acuerdo de Préstamo N° 9035-PE, el MOP, y demás normas y regulaciones que rigen la ejecución del Proyecto.

III. ALCANCES Y ACTIVIDADES

El/la Consultor/a desarrollará sus actividades en las instalaciones del Proyecto, a dedicación exclusiva, estando prohibido/a de prestar servicios de otra entidad de manera simultánea. La prestación del servicio se realizará en horario de oficina con un mínimo de ocho horas diarias, y según demanda de actividades.

² **Artículo 20.- Contrataciones**

20.1 La celebración de las operaciones bajo el ámbito de este Sistema Nacional, está exonerada de la normativa sobre contratación pública.

20.2 Las contrataciones de bienes y servicios que se realicen en el marco de Operaciones de Endeudamiento Externo y donaciones ligadas a dichas operaciones se sujetan a lo establecido en los respectivos contratos de préstamo y de donación.

El Proyecto otorgará las facilidades institucionales con la dotación de un módulo de escritorio, un computador y acceso a internet e impresión, entre otros, necesarios para el cumplimiento de las actividades. Salvo las otras disposiciones indicadas en el numeral XIII del término de referencia.

Las actividades específicas que deben ser desarrolladas por el consultor se detallan a continuación, sin perjuicio de aquellas que, de acuerdo con el avance, resulten necesarias para el logro del objetivo previamente mencionado:

- a) Coordinar la implementación y correcto funcionamiento del Sistema de Quejas y Reclamos del proyecto, en sus diferentes niveles de ejecución.
- b) Procesar, derivar y hacer seguimiento a la atención de quejas y reclamos.
- c) Coordinar con las áreas correspondientes a fin de promover la pronta respuesta a las quejas y reclamos que se presenten y, de ser el caso, hacer seguimiento de las medidas correctivas y cambios correspondientes.
- d) Sistematizar, clasificar y mantener organizados las quejas, reclamos y solicitudes de información que ingresen por el sistema de reclamos.
- e) Coordinar con el área informática el correcto funcionamiento, accesibilidad y actualización de los sistemas informáticos del Sistema de Reclamos.
- f) Participar en los procesos de dialogo, información y consulta relacionados a la atención de quejas y reclamos.
- g) Apoyar las áreas de gestión y gestión de comunicaciones en aspectos relacionados al relacionamiento de quejas y reclamos.
- h) Mantener un registro actualizado del status de las quejas y reclamos, y preparar estadística sobre las mismas.
- i) Otras funciones, afines del puesto, que le sean asignadas por el/la Coordinador/a de Monitoreo y Evaluación o por el Coordinador General del Proyecto.

IV. PRODUCTOS E INFORMES

El/la consultor/a deberá presentar al Coordinador/a General del Proyecto los siguientes entregables:

Informe mensual, que comprende el informe de las actividades, resultados y productos alcanzados en el mes.

Informe final al término de la consultoría, que comprende el informe de resultados sobre los productos finales de la consultoría.

V. DURACIÓN DEL SERVICIO

El servicio tendrá una duración de seis (06) meses, los cuales podrán ser renovados de acuerdo con la evaluación del servicio y la necesidad del Proyecto para el cumplimiento de sus objetivos. Las renovaciones se efectuarán de acuerdo con la disponibilidad presupuestal, por periodos máximos de seis meses.

VI. PERFIL DEL/ DE LA CONSULTOR/A

FORMACIÓN ACADÉMICA:

- Bachiller en Administración, Economía, Contabilidad, Ingeniería, Psicología, Sociología, Antropología, Derecho, Comunicación y/o carreras afines.

EXPERIENCIA:

- Tres (03) años mínimo de experiencia en el sector público y/o privado.
- Tres (03) años mínimo de experiencia específica relacionados a temas administrativos y/o en materia de gestión de sistemas de quejas y reclamos y/o temas logísticos; de preferencia vinculada al trabajo de entidades públicas.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y PROFESIONALES:

- Habilidad de coordinación interinstitucional
- Excelentes relaciones interpersonales
- Buena comunicación oral y escrita.
- De preferencia conocimiento del idioma inglés (oral y escrito).

VII. PRESUPUESTO / COSTOS:

El costo de la consultoría asciende a S/. 35,640.00 (treinta y cinco mil seiscientos cuarenta con 00/100 soles), y comprende los costos, gastos e impuesto de Ley, así como cualquier obligación tributaria a que este sujeto el servicio prestado por el consultor. El pago del servicio se realizará en armadas mensuales de S/5,940.00 (cinco mil novecientos cuarenta con 00/100 soles), cada una.

Se deja expresa constancia que, dentro del costo antes indicado, no están incluidos los costos por concepto movilidad local y cualquier otro gasto necesario y exclusivos para la realización de actividades dentro de los objetivos institucionales del Proyecto, acorde con la normativa vigente.

De requerir que el/la consultor/a viaje al interior del país, dentro del ámbito de intervención del Proyecto, este corresponderá específicamente a los pasajes y los viáticos, necesarios para cumplir con las labores encomendadas.

VIII. 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.

IX. SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN

La supervisión del servicio estará a cargo del/de la Coordinador/a de Monitoreo y Evaluación del Proyecto.

X. CONFORMIDAD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La conformidad del servicio se otorgará previa presentación del informe de actividades, adjuntado el Recibo por Honorarios, a través de mesa de partes presencial / virtual. El Informe deberá ser presentado en original / digital, suscrito por el/la consultor/a en todas las páginas y debidamente enumerado.

La conformidad del servicio es otorgada por el/la Coordinador/a General del Proyecto, con el visto bueno del/la Coordinador/a de Monitoreo y Evaluación del Proyecto.

La conformidad se otorga verificando que el consultor no tenga rendiciones pendientes por concepto de viáticos o gastos vinculados al Fondo Fijo de Caja Chica.

XI. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El/la consultor/a, declara que conoce y acepta, a la sola firma de la suscripción del contrato y/o orden de servicio, 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.

XII. 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.

XIII. OTRAS CONSIDERACIONES

En el marco de las medidas dictadas por el Gobierno Nacional, en temas relacionados a la salud pública y el estado de emergencia se debe considerar que el servicio requerido podrá ser realizado de manera semi presencial y/o remota, según la disposición que adopte el COFOPRI, como responsable del Pliego. Para tal caso, el Proyecto UE 003 podrá dotar al / a la consultor/a de correos electrónicos y accesos a los remotos del Proyecto de acuerdo con la finalidad del servicio.

ANEXO 01: Criterios de selección/evaluación

I. VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS MÍNIMOS (*)

Requisitos mínimos	Cumple / No cumple
Bachiller en Administración, Economía, Contabilidad, Ingeniería, Psicología, Sociología, Antropología, Derecho, Comunicación y/o carreras afines.	
Tres (03) años mínimo de experiencia en el sector público y/o privado.	
Tres (03) años experiencia específica relacionados a temas administrativos y/o en materia de gestión de sistemas de quejas y reclamos y/o temas logísticos; de preferencia vinculada al trabajo de entidades públicas.	
Habilidad de coordinación interinstitucional	
Excelentes relaciones interpersonales	
Buena comunicación oral y escrita.	
De preferencia conocimiento del idioma inglés (oral y escrito).	

II.CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A. Formación académica (máximo 30 puntos)

Estudios complementarios	Puntaje
Diploma y/o diplomado y/o especialización: en temas de gestión pública y/o temas administrativos y/o contrataciones del estado y/o gestión de compras y/o logística y/o afines. (10 puntos por cada uno, máximo 2)	Max. 20
Cursos y/o seminarios y/o talleres: en temas gestión pública, y/o atención al cliente y/o servicio a ciudadano y/o contrataciones con el estado y/o afines (5 puntos por cada uno, máximo 2)	Max. 10

B. Experiencia (Máximo 70 puntos)

B.1. Experiencia general

Experiencia General	Puntaje
Tres (03) años mínimo de experiencia en el sector público y/o privado.	20 máx.
De 3 a 5 años	10
De 5 a 7 años	15
Mayor a 7 años	20

B.2. Experiencia Específica

Experiencia Específica 1	Puntaje
Tres (03) años experiencia específica relacionados a temas administrativos y/o en materia de gestión de sistemas de quejas y reclamos y/o temas logísticos; de preferencia vinculada al trabajo de entidades públicas.	40 máx.
De 3 a 5 años	30
De 5 a 7 años	35
Mayor a 7 años	40

Experiencia Específica 2	Puntaje
Tres (03) años de experiencia en manejo de base datos de reclamos y/o atención al cliente para resolver incidencias.	10 máx.
De 3 a 5 años	05
Mayor a 5 años	10