



# Resolución de Secretaría General

Nº 023 -2018-VIVIENDA-SG

Lima, 27 MAR. 2018

**VISTOS:** El Informe N° 001-2018-VIVIENDA/SG-OILCC de la Oficina de Integridad y Lucha contra la Corrupción; el Memorandum N° 199-2018-VIVIENDA-OGPP de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; y,

## CONSIDERANDO:


Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece como finalidad fundamental del proceso de modernización, la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, con el objetivo de alcanzar, entre otros, un Estado transparente en su gestión, con servidores y funcionarios que brindan al ciudadano un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo, lo que implica el desempeño responsable y transparente de la función pública, con mecanismos de control efectivos;

Que, mediante Ley N° 30156, se aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en la cual se define la naturaleza jurídica y regula el ámbito de competencia, la rectoría, las funciones y la estructura orgánica básica del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento; y sus relaciones con otras entidades;



Que, mediante Decreto Supremo N° 092-2017-PCM, se aprueba la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción, la cual es de cumplimiento obligatorio para todas las entidades de los diferentes Poderes del Estado, Organismos Constitucionales Autónomos y de los diferentes niveles de gobierno, quienes deben adecuar su marco normativo a la referida Política. Asimismo, dispone que las entidades del Estado que se encuentran bajo el ámbito de la citada norma tienen el deber y la obligación de coordinar y articular con aquellas entidades que, en el ejercicio de sus competencias y funciones, se requieran para el logro de los objetivos que le correspondan;

Que, con Resolución Ministerial N° 109-2017-VIVIENDA, se aprueba el Plan Nacional de Lucha Contra la Corrupción del Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento 2017-2019, que incluye entre otros objetivos estratégicos, la mejora continua de los mecanismos de transparencia y acceso a la información pública, a través del desarrollo de herramientas de información sectorial para la comunicación con autoridades; así como transparentar la atención de visitas de los consultores o representantes de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, con servidores y funcionarios del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, para efectuar el seguimiento o consulta sobre expedientes de proyectos de inversión, entre otros relacionados;






Que, de conformidad con lo dispuesto por el literal k) del artículo 24-A del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 010-2014-VIVIENDA y modificado con Decreto Supremo N° 006-2015-VIVIENDA, la Oficina de Integridad y Lucha contra la Corrupción, tiene entre otras funciones, la de elaborar y proponer a la Alta Dirección, normas relacionadas a las materias de su competencia;




Que, mediante Informe N° 001-2018-VIVIENDA/SG-OILCC, la Oficina de Integridad y Lucha contra la Corrupción señala la necesidad de contar con una Directiva que establezca el protocolo de atención de representantes acreditados de los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento, que visiten el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, a fin de fortalecer la integridad y el comportamiento ético del personal de la institución, y la detección de riesgos de corrupción a efectos de proponer mejoras y controles en los procesos institucionales;



De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; la Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento; y su Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por Decreto Supremo N° 010-2014-VIVIENDA, modificado por Decreto Supremo N° 006-2015-VIVIENDA;


**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.- Aprobación de la Directiva General**




Aprobar la Directiva General N° 003-2018-VIVIENDA/SG, "Protocolo de atención de representantes acreditados de los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, que visiten el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento", la misma que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.- Determinación y acondicionamiento de los ambientes de atención**



Disponer que la Oficina General de Administración efectúe dentro del plazo de tres (3) meses de aprobada la presente Resolución, las acciones conducentes a la determinación y acondicionamiento de los ambientes donde se llevarán a cabo las atenciones de los representantes de los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento, implementando la instalación de cámaras de video y verificando el respaldo de las grabaciones en coordinación con la Oficina General de Estadística e Informática.





# Resolución de Secretaría General

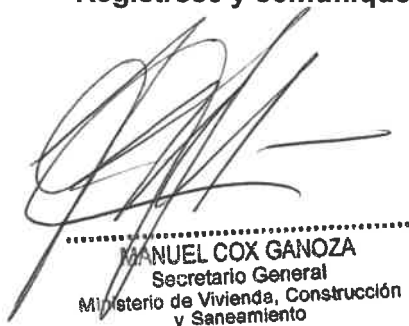
## Artículo 3.- Implementación de módulos informáticos

Disponer que la Oficina General de Estadística e Informática efectúe dentro del plazo de quince (15) días hábiles de aprobada la presente Resolución, la implementación de: i) la operatividad del Módulo de Registro de los representantes de los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y las Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento, ante el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS en la Plataforma de Registro, Evaluación y Seguimiento de Expedientes Técnicos - PRESET; ii) el Módulo en la intranet que permita identificar por imagen y datos personales a las personas naturales que han sido denunciadas por actos de corrupción ante el MVCS para que dicha información pueda ser consultada por los órganos del MVCS; y iii) el Módulo de Consultas en el Sistema de Visitas del MVCS.

## Artículo 4.- Difusión

Disponer que la Oficina General de Estadística e Informática difunda los alcances de la presente Resolución, en el Portal Institucional del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento ([www.vivienda.gob.pe](http://www.vivienda.gob.pe)).

**Regístrese y comuníquese.**

  
.....  
**MANUEL COX GANOZA**  
Secretario General  
Ministerio de Vivienda, Construcción  
y Saneamiento





## DIRECTIVA GENERAL N° 003-2018-VIVIENDA/SG

### "PROTOKOLO DE ATENCIÓN DE LOS REPRESENTANTES ACREDITADOS DE LOS GOBIERNOS REGIONALES, GOBIERNOS LOCALES Y EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO QUE VISITEN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO"

Formulado por: Oficina de Integridad y Lucha contra la Corrupción

#### I. OBJETIVO

La presente Directiva tiene por objeto establecer el protocolo de atención que los servidores y funcionarios del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento deberán aplicar en su atención a los representantes de los gobiernos regionales, locales y empresas prestadoras de servicios de saneamiento que se apersonen a cualquiera de las sedes institucionales solicitando información, asistencia técnica, financiamiento o cualquier otra acción referida a proyectos de inversión pública vinculadas a los programas del sector.

#### II. FINALIDAD

Promover un mecanismo que permita una comunicación directa, cierta y transparente entre los representantes del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y los representantes de los gobiernos regionales, gobiernos locales y de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento.

#### III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva, son de obligatorio cumplimiento para los servidores y funcionarios del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, sin distinción alguna, de todos sus órganos, programas y proyectos, independientemente del régimen de contratación.

#### IV. BASE LEGAL

- 4.1 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 4.2 Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- 4.3 Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- 4.4 Decreto Legislativo N° 1327, que establece medidas de protección para el denunciante de actos de corrupción y sanciona las denuncias realizadas de mala fe, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 010-2017-JUS.
- 4.5 Decreto Supremo N° 010-2014-VIVIENDA, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, y modificatoria.
- 4.6 Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.7 Resolución Ministerial N° 109-2017-VIVIENDA, que aprueba el Plan Nacional de Lucha Contra la Corrupción del Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento 2017-2019.
- 4.8 Resolución Ministerial N° 258-2017-VIVIENDA, que crea la Plataforma de Registro, Evaluación y Seguimiento de Expedientes Técnicos - PRESET.

4.9 Resolución de Secretaría General N° 032-2014-VIVIENDA/SG, que aprueba la Directiva N° 002-2014-VIVIENDA-SG, Normas y Protocolos para la atención de usuarios del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

## V. DISPOSICIONES GENERALES

### 5.1 Definiciones

- 5.1.1 **Acta:** Testimonio escrito de los hechos ocurridos en cualquier circunstancia.
- 5.1.2 **CAC:** Centro de Atención al Ciudadano.
- 5.1.3 **Conclusión:** Decisión o consecuencia de los hechos o temas tratados en la reunión.
- 5.1.4 **DNI:** Documento Nacional de Identidad.
- 5.1.5 **EPS:** Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento.
- 5.1.6 **MVCS:** Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- 5.1.7 **OAC:** Oficina de Atención al Ciudadano.
- 5.1.8 **OGA:** Oficina General de Administración.
- 5.1.9 **OGEI:** Oficina General de Estadística e Informática.
- 5.1.10 **OILCC:** Oficina de Integridad y Lucha Contra la Corrupción.
- 5.1.11 **PRESET:** Plataforma de Registro, Evaluación y Seguimiento de Expedientes Técnicos.
- 5.1.12 **RENIEC:** Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.
- 5.1.13 **Representante:** persona natural válidamente acreditada para actuar en representación del Gobierno Regional, Gobierno Local o EPS.
- 5.1.14 **Funcionario/Servidor designado:** Director Ejecutivo del Programa o representante designado por éste.
- 5.1.15 **Sistema de Visitas:** Sistema donde se registran y consultan todas las visitas realizadas a las diferentes sedes del MVCS a nivel nacional.
- 5.1.16 **VMCS:** Viceministerio de Construcción y Saneamiento.

### 5.2 Acreditación de Representantes

- 5.2.1 Al inicio de cada ejercicio fiscal, la OAC solicita a los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y EPS, el registro de sus Representantes ante el MVCS en la PRESET (de manera electrónica) para lo cual brindan la información necesaria.
- 5.2.2 El Registro en la PRESET consiste en el ingreso al sistema del número del DNI del Representante y cargar el archivo del documento membretado de acreditación firmado por la autoridad correspondiente (resolución de alcaldía, resolución de gobierno regional o resolución de directorio o la que corresponda) por cada una de las personas que se acredita.
- 5.2.3 El registro en la PRESET debe estar actualizado permanentemente por los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y EPS.
- 5.2.4 Los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y EPS, que no puedan realizar el registro en la PRESET, deben comunicar mediante oficio dirigido al VMCS el nombre de sus representantes a acreditar, utilizando para tal fin el Anexo N° 01 – Modelo de Oficio. Recibido el Oficio el VMCS lo remite a la OGEI para el ingreso respectivo en la PRESET. El referido oficio puede ser presentado en los CAC a nivel nacional o en las oficinas en la ciudad de Lima del MVCS.

## VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 La atención de los Representantes en las sedes del MVCS, sólo se realiza si cuentan con la acreditación registrada en la PRESET, o con la entrega de los documentos de acreditación a la OAC, presentando en ambos casos su DNI.

### 6.2 Consulta y verificación de la Acreditación

6.2.1 La OAC es la responsable de verificar la acreditación del visitante registrado en la PRESET mediante el Sistema de Visitas del MVCS.

6.2.2 En caso el administrado no se encuentre acreditado como Representante, no se le permitirá entrevistarse con el funcionario/servidor designado, sin perjuicio de su derecho de acceso a la información en el marco de la normativa vigente.

6.2.3 Confirmada su acreditación, se proporciona al Representante el pase respectivo y se le informa en qué ambiente será atendido.

6.2.4 Los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, EPS, los órganos, programas e instancias autorizadas del MVCS, en cualquiera de sus sedes, pueden consultar sobre el Representante acreditado accediendo a la PRESET, o vía telefónica a la OAC.



### 6.3 Ambiente de Atención

En el ambiente donde el funcionario/servidor designado atenderá al Representante, deberá indicarse la siguiente información:

- El Representante está facultado para exigir el cumplimiento de los derechos que le reconoce la Constitución Política del Perú.
- Los horarios de atención al público de manera visible en las diferentes Sedes.
- La atención en el MVCS es gratuita, y ninguno de sus funcionarios/servidores solicita cobro alguno por los servicios que se brindan.
- Puede acceder a la información que administra el MVCS, en el marco de la normativa de la materia.
- Cualquier acto de corrupción debe ser denunciado ante el Órgano de Control Institucional del MVCS.
- Puede obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos, así como conocer el estado de un trámite que realice en el MVCS.
- Tiene derecho a recibir de los servidores del MVCS un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de género, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.
- Puede presentar la documentación en los procedimientos en los que tengan la condición de interesado, y recibir en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe el MVCS.
- El Libro de Reclamaciones está a su disposición para la presentación de quejas.
- En caso el MVCS detecte la participación del Representante o el funcionario/servidor designado en actos de corrupción, será denunciado ante el Órgano de Control Institucional del MVCS y realizará las acciones civiles y penales correspondientes.





6.4 Además del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Directiva N° 002-2014-VIVIENDA-SG, "Normas y Protocolos para la atención de usuarios del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento", se debe tener en consideración lo siguiente:

- a. La atención del representante solo la realiza el funcionario o servidor designado.
- b. El funcionario/servidor designado, organiza el desarrollo de la reunión, y vela para que la misma se realice de acuerdo a las disposiciones contenidas en la presente Directiva.
- c. Antes de dar inicio a la reunión el funcionario/servidor designado indicará a los Representantes, que la reunión será filmada.
- d. El funcionario/servidor designado, durante la reunión:
  - i. Evitar formular adelanto de opinión.
  - ii. Velar por el correcto uso de la palabra de cada asistente, de manera ordenada, evitando interrumpir las intervenciones, manteniendo en todo momento un comportamiento profesional, respetuoso y de atención a las explicaciones que se brinden durante la reunión.
  - iii. Debe absolver las consultas formuladas por los Representantes, de forma clara y precisa, debiéndose citarse, de ser el caso, la referencia legal o técnica que sustente la respuesta o afirmación.
  - iv. Proporciona únicamente los datos de contacto institucionales (correo electrónico, anexo o teléfono móvil asignado), estando prohibido brindar datos personales.
- e. El funcionario/servidor designado, culminada la reunión:
  - i. Elabora un acta que contiene las conclusiones de la reunión, la cual es suscrita por todos los asistentes. Para tal efecto se utiliza el modelo según Anexo N° 02 – Modelo de Acta.
  - ii. Entrega el Acta a su superior inmediato, la cual es anexada al Libro de Actas de reuniones del órgano, programa y/o proyecto responsable del trámite, siendo su custodia responsabilidad del Director del Programa o Proyecto
- f. El personal de la OAC, registra en el Sistema de Visitas del MVCS, el nombre del funcionario/servidor que atendió al Representante.

## 6.5 Presentación de denuncias

- 6.5.1 En caso el Representante, manifieste un posible acto de corrupción, o desee presentar denuncia contra algún servidor del MVCS, la OCI recibe la denuncia e iniciará las acciones en el marco de sus competencias.
- 6.5.2 Los funcionarios/servidores que tengan la condición de investigados a raíz de la información proporcionada por el denunciante, están impedidos de decidir, realizar o de intervenir de cualquier modo en la fiscalización posterior prevista en el artículo 33 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, así como de acceder a cualquier información vinculada a los trámites iniciados por el denunciante ante la entidad pública agraviada por las irregularidades materia de la denuncia.
- 6.5.3 En caso el funcionario/servidor designado reciba una propuesta de soborno u ofrecimiento de provecho de cualquier tipo, está en la obligación de presentar la denuncia ante la OCI y pone en conocimiento del hecho a la OILCC.
- 6.5.4 La OILCC deberá realizar el seguimiento de la denuncia e informar oportunamente sobre estas a la Alta Dirección, recomendando las medidas de protección laboral, en el marco de lo dispuesto por el





**ANEXO N° 01  
MODELO DE OFICIO**

Lugar y fecha,

**OFICIO N°**    -2018-....    *(indicar siglas de Gobierno Regional, Gobierno Local o EPS)*

Señor

.....  
**Viceministro de Construcción y Saneamiento**  
MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO  
Av. Paseo de la República N° 3361  
San Isidro.-

Asunto: Acreditación de representantes ante el MVCS

Atención: Oficina de Atención al Ciudadano

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarlo, y a través del presente, conforme a la Directiva General N° 001-2018-VIVIENDA/SG, acreditar a los representantes de este Gobierno Regional / Gobierno Local, para que cuente con la autorización de realizar consultas y/o realizar trámites ante el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

Las personas acreditadas son:

Nro	Apellidos y Nombres	Cargo	DNI

Para cualquier consulta o coordinación, sírvase comunicarse con el servidor *(indicar nombres y apellidos completos)* a los teléfonos *(indicar números telefónicos y anexos)*.

Atentamente,



**Anexo N° 02**  
**MODELO DE ACTA**

**ACTA N° \_\_\_\_\_ -2018- VIVIENDA/(PNSU, PNSR,XXX)**

**I.- DATOS DEL INICIO DE LA REUNIÓN**

<b>Fecha</b>			
<b>Hora de inicio</b>			
<b>Lugar</b>			
<b>Representante acreditado</b>	Apellidos	Nombres	
<b>Gob. Regional / Local</b>			
<b>Cargo representante</b>			
<b>Ubigeo</b>	Distrito	Provincia	Departamento
<b>Representante MVCS</b>	Apellidos	Nombres	
<b>Cargo representante</b>			
<b>Proyecto relacionado</b>			

**II.- DETALLE DEL ACTA**

--

**CONCLUSIONES / ACUERDOS**

--



**III.- DATOS DEL CIERRE DE LA REUNIÓN**

<b>Hora de término</b>	
<b>Lugar</b>	

**Firman los intervinientes:**

.....  
**Representante Acreditado**

**Nombre :**

**Apellidos:**

.....  
**Representante MVCS**

**Nombre :**

**Apellidos:**

(\*) Todos los documentos que se adjuntan forman parte de la presente acta.





**FLUJOGRAMA: PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA REPRESENTANTES DE GOBIERNOS REGIONALES, LOCALES Y EPS QUE VISITEN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO – CONSULTAS**

