



# Resolución Ministerial

Nº .....106.....-2009-VIVIENDA

Lima, 09 de marzo de 2009.

## CONSIDERANDO:

Que, conforme lo prescribe el artículo 65 de la Constitución Política el Estado defiende el interés de los usuarios en la sociedad;

Que, el Tribunal Constitucional en su condición de máximo interprete de la constitucionalidad de las leyes en el país, en reiterada jurisprudencia ha señalado el "deber especial de protección" del Estado en la defensa del interés de los usuarios;

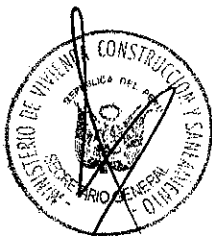
Que, mediante Ley Nº 27658- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se busca que el Estado sea transparente en su gestión, y que sus trabajadores y servidores brinden al ciudadano un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo, lo que implica el desempeño responsable y transparente de la función pública, con mecanismos de control efectivos que eviten afectar el derecho de los usuarios;

Que, conforme al Decreto Supremo Nº 027-2007-PCM-Decreto Supremo que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional, se consignan las Políticas Nacionales en materia de Política Anticorrupción, entre las cuales se destaca el fomento de la participación ciudadana en la vigilancia y control de la gestión pública;

Que, el primer objetivo del Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción del 23 de diciembre del 2008 es Institucionalizar en la administración pública las prácticas del buen gobierno, la ética, la transparencia y la lucha eficaz contra la corrupción, lo cual concuerda con el fortalecimiento al derecho del usuario;

Que, mediante Ley Nº 27815 –Ley del Código de Ética de la Función Pública, se establecen un conjunto de disposiciones, principios, deberes y prohibiciones de naturaleza ética que rigen para todos los servidores públicos de las entidades de la Administración Pública;

Que, a fin de impulsar y defender el derecho e interés del usuario en el Sector, en concordancia con lo dispuesto por la Constitución Política, el Tribunal Constitucional, el Plan Nacional de Lucha Contra la Corrupción y las disposiciones de la Ley del Código de Ética de la Función Pública, se hace necesario crear la Defensoría del Usuario del Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento;



De conformidad a lo establecido en la Ley N° 27792-Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-2002-VIVIENDA.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1° Defensoría del Usuario**

Créase la Defensoría del Usuario del Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento la misma que estará a cargo del Defensor del Usuario de Vivienda, Construcción y Saneamiento, quien dependerá funcionalmente de la Secretaría General del MVCS.

**Artículo 2°.- De las Funciones del Defensor del Usuario**

El Defensor del Usuario del Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento tiene las siguientes funciones:

- a) Atender y canalizar las quejas, reclamos y denuncias relacionadas con la vulneración de los derechos de los usuarios del sector, facilitando de ser posible, su atención inmediata.
- b) Efectuar el seguimiento y control de las quejas y/o denuncias que formulen los usuarios del sector otorgando un respaldo efectivo y oportuno a su solución.
- c) Administrar el Sistema de Quejas y Reclamos que se presenten ante cualquiera de los organismos dependientes del sector Vivienda Construcción y Saneamiento.
- d) Informar a los usuarios, previamente a la interposición de una queja y/o reclamo, las posibilidades de que la Defensoría del Usuario intervenga en la solución del problema que les preocupa.
- e) Realizar visitas inspectivas a los órganos dependientes y/o adscritos al MVCS, a efectos de constatar la atención que reciben los usuarios del sector.
- f) Recomendar, como resultado de las evaluaciones, diligencias, investigaciones y verificaciones, entre otras, alternativas de mejora de los procedimientos y prácticas existentes.
- g) Formular, proponer y coordinar acciones que garanticen la efectiva vigilancia, protección y defensa de los derechos de los usuarios, así como controlar su cumplimiento a nivel nacional.





# Resolución Ministerial

Nº 106-2009-VIVIENDA

- h) Formular y ejecutar un Plan de Capacitación a nivel nacional, relacionado a Transparencia, Buenas Prácticas Gubernamentales, Ética en la Función Pública.
- i) Derivar en forma directa al Órgano de Control Institucional (OCI) las quejas y/o denuncias, cuando las evidencias presentadas contengan presuntos actos de corrupción, debidamente sustentados.
- j) Incorporar en la página WEB del Ministerio, los resultados de las acciones resultantes como consecuencia de las quejas y/o denuncias presentadas.

## Artículo 3º.- De la obligación de brindar apoyo e información

Los Organismos adscritos, Fondos y Empresas que se encuentran bajo el ámbito del Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento, comunicaran a la Defensoría del Usuario de todas las denuncias y reclamos que se presenten en cada uno de ellos.

Los Funcionarios del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, así como aquellos pertenecientes a los organismos y empresas adscritas al sector, cooperaran con la Defensoría del Usuario del Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento, y proporcionaran toda la información necesaria, bajo responsabilidad, para el cumplimiento de las funciones encargadas.

## Artículo 4.- Publicación

La presente Resolución se publicará en el Diario Oficial El Peruano y en la página web del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento ([www.vivienda.gob.pe](http://www.vivienda.gob.pe)).

**Regístrese, comuníquese y publíquese**

NIDIA VILCHEZ YUCRA  
Ministra de Vivienda,  
Construcción y Saneamiento

