

PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría General

Defensoría del Usuario

La Defensoría del Usuario del Sector Vivienda Construcción y Saneamiento

*Expositor: Dr. Marco Antonio Heredia Timaná
Defensor del Usuario- MVCS*



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría General

Defensoría del Usuario

- *Modernización del Estado*
- *Buenas Prácticas Gubernamentales*
- *Plan Nacional de Lucha Contra la Corrupción*



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

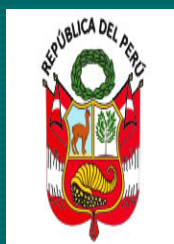
Secretaría General

Defensoría del Usuario

“Es fundamental que en el Perú entendamos que la nación es la autoridad suprema y que el Estado es el gerente de la nación.

Si el Estado no funciona de un modo sistemático ni de un modo organizado con respecto a las normas, la relación con el ciudadano es muy difícil, es anormal. (...) Sería una relación quebrada, difícil.”

José Agustín de la Puente Candamo



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría General

Defensoría del Usuario

¿Cómo puede el Estado perturbar al ciudadano?

- *El abandono de sus deberes, por parte de los funcionarios públicos.*
- *La Corrupción*
- *La Burocracia.*
- *La ausencia de valores éticos.*
- *Algo que viene de muy lejos, de varios siglos, la morosidad administrativa.”*

En suma, podríamos hablar del Estado ausente y el Estado abusivo.

He querido comenzar con estas reflexiones ofrecidas por el historiador don *José Agustín de la Puente*, porque ellas se vinculan con la visión de la Defensoría del Usuario respecto a la relación que se espera entre el MVCS y el Usuario.



Secretaría General

Defensoría del Usuario



Se crea la Defensoría del Usuario del Sector Vivienda Construcción y Saneamiento

Se designa al Defensor del Usuario del MVCS

Recepción de 31 Quejas, Reclamos y Denuncias

15 Concluidos, 16 en trámite

Aprobación del Plan de Trabajo de la Defensoría del Usuario



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría General

Defensoría del Usuario

I. **VISION**

Lograr la atención oportuna y eficiente de los usuarios del sector a través de una correcta aplicación de las políticas de modernización del estado, transparencia, y lucha contra la corrupción, gestionando buenas prácticas gubernamentales



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría General

Defensoría del Usuario

I. **MISION**

Proteger y salvaguardar los derechos de los usuarios del sector vivienda, construcción y saneamiento; recepcionando y canalizando adecuadamente las quejas, reclamos y/o denuncias, que afecten sus derechos para que, mediante la emisión de Informes o recomendaciones se logren mejorar los procesos de atención y optimizar la calidad de servicio, procurando la satisfacción de los Usuarios



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría General

Defensoría del Usuario

I. **OBJETIVOS GENERALES**

Satisfacer las necesidades del usuario del sector, mediante una atención eficiente y eficaz, atendiendo oportunamente las quejas, reclamos y/o denuncias, que afecten los derechos de los usuarios



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría General

Defensoría del Usuario

I. **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Coordinar, promover y difundir las buenas prácticas gubernamentales en el sector, supervisar el cumplimiento de la Ley de Transparencia y cumplimiento de la ley de modernización del estado.
- Fortalecer a nivel nacional el Plan de Lucha Anticorrupción en el sector, así como en los organismos adscritos al MVCS, a través de la efectiva labor de atención, monitoreo, seguimiento y evaluación de la atención de quejas, reclamos y/o denuncias de los usuarios.

- Canalizar y brindar una atención adecuada a los usuarios del sector, atendiendo oportunamente las quejas, reclamos y/o denuncias de los usuarios.
- Fomentar una cultura de buenas prácticas gubernamentales, con énfasis en la ética, la moral y la disciplina laboral entre los trabajadores del sector.



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría General

Defensoría del Usuario

I. **ESTRATEGIAS**

Coordinación y Promoción

- Desarrollar mecanismos de coordinación y articulación permanente de las acciones y actividades del sector, impulsando alianzas estratégicas con la Defensoría del Pueblo, La Contraloría General de la República, los Gobiernos Regionales y Locales para el desarrollo de las políticas sectoriales en temas de protección a los usuarios.



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría General

Defensoría del Usuario

- Fortalecer y perfeccionar las políticas de protección al usuario al interior del sector.
- Priorizar la atención de las quejas, reclamos y/o denuncias que se formulen en el ámbito de su competencia.
- Establecer mecanismos de coordinación en el territorio nacional con los organismos públicos descentralizados del sector, con el fin de mantener información actualizada de las quejas, reclamos y/o denuncias, atendiendo las demandas de los usuarios.



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría General

Defensoría del Usuario

Participación Ciudadana

- **Fomentar y promover la participación activa de los usuarios a través de sus organizaciones sociales y la comunidad en general, en las diferentes acciones que promueva la defensoría del sector en coordinación con los gobiernos regionales, locales, y gremios empresariales del país.**
- **Coordinar con las organizaciones sociales el monitoreo y seguimiento de las políticas de transparencia, buenas practicas gubernamentales, y lucha anticorrupción.**



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría General

Defensoría del Usuario

Fortalecimiento Institucional

- **Difundir y promocionar las labores de la Defensoría del Usuario, dando a conocer las acciones y actividades que desarrolla. Este fortalecimiento se realizará a través de los medios de comunicación, eventos, charlas, seminarios, talleres de trabajo, conferencias, exposiciones e intervenciones del Defensor del Usuario, propiciando un rol activo y permanente del desarrollo de actividades descentralizadas de la defensoría del usuario.**
- **Coordinar y promover las políticas de transparencia, modernización del estado, buenas practicas gubernamentales y lucha anticorrupción con el propósito que la atención del usuario de vivienda, construcción y saneamiento sea eficaz y eficiente**



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

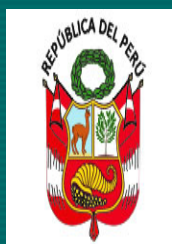
Secretaría General

Defensoría del Usuario

I. **POLITICAS**

- Difundir la misión y visión de la Defensoría del Usuario en atención a su norma de creación.
- Supervisar el cumplimiento de la atención a las quejas, reclamos y/o denuncias que se sometan a su competencia, así como, efectuar el monitoreo, seguimiento y control posterior a las mismas.

- Supervisar el cumplimiento de la atención adecuada y oportuna a los usuarios del sector, desarrollando actividades de monitoreo y seguimiento de las quejas reclamos y/o denuncias formuladas.
- Elaboración de los planes operativos de la Defensoría del Usuario del MVCS.



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría General

Defensoría del Usuario

Proceso de la actuación defensorial

1

**Hecho
violatorio**



**Derecho
violado**



Recomendaciones



**Búsqueda de la
restitución del
Derecho**

2

**Hecho
complejo**



**Afectaciones
múltiples**



**Estrategias de
diálogo**



Acuerdos



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría General

Defensoría del Usuario

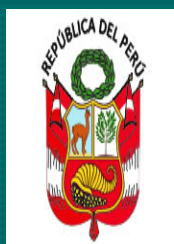
Justificación de la intervención

Al respecto debemos recordar que nuestra legislación distingue tres niveles de gobierno: central, regional y local

Coordinar, promover y difundir las buenas prácticas gubernamentales en el sector,

Fortalecer a nivel nacional el Plan de Lucha Anticorrupción en el sector, así como en los organismos adscritos al MVCS

Supervisar el cumplimiento de la Ley de Transparencia y cumplimiento de la Ley de Modernización del Estado



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría General

Defensoría del Usuario

SISTEMA DE MONITOREO DEL PROCESO DE TRANSFERENCIAS DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS CONTENIDAS EN EL INFORME DEFENSORIAL N° 141

18 Talleres Regionales

(desde mayo a diciembre del 2009).

36 Actividades de Monitoreo y Seguimiento de Quejas, Reclamos y/o denuncias.

(desde mayo a diciembre del 2009).

02 Informes Defensoriales



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría General

Defensoría del Usuario

El proceso de gestión en general, encierra cinco momentos:

- 1) Tomar conocimiento adecuado de la necesidad, la misma que debe estar sujeta a un criterio objetivo de ponderación y posterior jerarquización;
- 2) El planeamiento, o planificación, que tiene como fin establecer los objetivos y estrategias para satisfacer la necesidad;
- 3) La organización, que consiste en el proceso de adecuar los recursos humanos, y diseñar la manera como se utilizarán los recursos técnicos, financieros y logísticos para cumplir los objetivos y desarrollo de estrategias;
- 4) La aplicación de las acciones programadas para lograr las metas propuestas y,
- 5) El monitoreo, que consiste en evaluar la ejecución, acciones y actividades programadas, tendientes a darle sostenibilidad en el tiempo a la inversión realizada.



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría General

Defensoría del Usuario

Conclusión:

Hace no mucho, algunos políticos tradicionales nos vendían la idea que toda revolución como partera de la historia debía ser violenta, sin embargo no consideraron que la evolución de la ciencia hoy en día puede hacer parir sin el menor atisbo de dolor; lo mismo sucede con los nuevos conceptos que se asuman de revolución, si entendemos a esta como el proceso de evolución social; Por ello debemos priorizar al conocimiento como base del desarrollo social, y éste debe aportarse para lograr el desarrollo de los pueblos que comparten no sólo un mismo espacio geográfico, sino también, cultura, historia, folclore, etc.



PERÚ

Ministerio
de Vivienda, Construcción
y Saneamiento

Secretaría General

Defensoría del Usuario

Muchas Gracias;

Dr. Marco Antonio Heredia Timaná

defensordelusuario@vivienda.gob.pe

Cel. N° 01- 996424769

RPM # 616592