

DIRECTIVA GENERAL N° 008-2025-VIVIENDA-DM

DISPOSICIONES PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

Formulada por: Oficina de Atención al Ciudadano

I. OBJETIVO

Establecer disposiciones para la adecuada organización y funcionamiento de los Centros de Atención al Ciudadano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en adelante, CAC MVCS, los cuales se encuentran geográficamente ubicados dentro del territorio nacional.

II. FINALIDAD

Uniformizar los criterios para la organización y funcionamiento de los CAC MVCS, con el propósito brindar una atención oportuna e inclusiva, facilitando el servicio de asistencia técnica a los diferentes niveles de gobierno.

III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva general son de aplicación y obligatorio cumplimiento por los CAC MVCS y las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas competentes del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento - MVCS, que brindan servicios en el territorio nacional.

IV. BASE LEGAL

- 4.1 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y sus modificatorias.
- 4.2 Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización, y sus modificatorias.
- 4.3 Ley N° 27867, Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales, y sus modificatorias.
- 4.4 Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, y sus modificatorias.
- 4.5 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, y sus modificatorias.
- 4.6 Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- 4.7 Decreto Supremo N° 010-2014-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, y su modificatoria aprobada por el Decreto Supremo N° 006-2015-VIVIENDA.
- 4.8 Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado, y sus modificatorias.
- 4.9 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único de Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.10 Resolución Ministerial N° 144-2009-VIVIENDA, que aprueba la Directiva N° 009-2009-VIVIENDA "Normas para la remisión y presentación automatizada de la información oficial sobre los proyectos y actividades para

el Sistema de Seguimiento de Proyectos del Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento”.

- 4.11 Resolución Ministerial N° 008-2012-VIVIENDA, que aprueba la implementación progresiva de los Centros de Atención al Ciudadano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, a nivel nacional, modificada por la Resolución Ministerial N° 377-2016-VIVIENDA.
- 4.12 Resolución Ministerial N° 258-2017-VIVIENDA, que crea la Plataforma de Registro, Evaluación y Seguimiento de Expedientes Técnicos – PRESET.
- 4.13 Resolución Ministerial N° 160-2021-VIVIENDA, que aprueba la Directiva General N° 004-2021-VIVIENDA-DM “Disposiciones para el uso del Sistema de Reuniones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento”.
- 4.14 Resolución Ministerial N° 164-2022-VIVIENDA, que aprueba la Directiva General N° 001-2022-VIVIENDA-DM “Disposiciones para la formulación, aprobación, modificación y derogación de directivas y lineamientos en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento”.
- 4.15 Resolución Ministerial N° 261-2022-VIVIENDA, que aprueba la Directiva General N° 003-2022-VIVIENDA-DM “Disposiciones para la atención de visitantes y representantes acreditados/as de los gobiernos regionales, gobiernos locales y de empresas prestadoras de servicios de saneamiento en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento”.
- 4.16 Resolución Ministerial N° 208-2024-VIVIENDA, modificada por la Resolución Ministerial N° 422-2024-VIVIENDA y Resolución Ministerial N° 044-2025-VIVIENDA, que aprueba las condiciones y requisitos de elegibilidad, admisibilidad a trámite y la evaluación de calidad técnica de las inversiones registradas en la Plataforma de Registro, Evaluación y Seguimiento de Expedientes Técnicos (PRESET) del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, de conformidad con la Política Nacional de Agua Potable y Saneamiento, el Plan Nacional de Agua Potable y Saneamiento, los Planes Regionales de Agua Potable y Saneamiento, la Política Nacional de Vivienda y Urbanismo, la normatividad sectorial y de inversiones.
- 4.17 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público.

V. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1 Para efectos de la presente Directiva, deben tenerse en cuenta las siguientes siglas:

- **CAC** : Centro de Atención al Ciudadano.
- **COER** : Centro de Operaciones de Emergencia Regional.
- **EPS** : Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento.
- **ETT** : Equipos Técnicos Territoriales.
- **INDECI** : Instituto Nacional de Defensa Civil.
- **MVCS** : Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- **OAC** : Oficina de Atención al Ciudadano.
- **ODGS** : Oficina de Diálogo y Gestión Social.
- **OSDN** : Oficina de Seguridad y Defensa Nacional.
- **PCM** : Presidencia del Consejo de Ministros.
- **PRESET** : Plataforma de Registro, Evaluación y Seguimiento de Expedientes Técnicos.

- **SSP** : Sistema de Seguimiento de Proyectos.
- **SITRAD** : Sistema integrado de Trámite Documentario.
- **SRV** : Sistema de Reuniones de Vivienda.
- **UGT** : Unidad de Gestión Territorial.
- **UEI** : Unidad Ejecutora de Inversión.
- **UTGT** : Unidad Técnica de Gestión Territorial.

5.2 Definiciones

Para efectos del cumplimiento de la presente Directiva se consideran las siguientes definiciones:

5.2.1 Asistente Administrativo: Es el servidor civil que gestiona y coordina las labores administrativas de los CAC MVCS en apoyo del Coordinador General; así como, atiende los servicios de atención al ciudadano, recepciona, redacta y tramita documentos.

5.2.2 CAC: Son las sedes ubicadas en el territorio nacional que dependen de la OAC y que brindan la atención a la ciudadanía y facilitan el servicio de asistencia técnica a los diferentes niveles de gobierno, en temas de competencia exclusiva del MVCS, a través de sus unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas. Está compuesto por: El Coordinador General, Asistente Administrativo, Personal de Apoyo y por los Equipos Técnicos Territoriales asignados a cada CAC MVCS.

5.2.3 Coordinador General del CAC: Es el servidor civil responsable de la gestión integral del CAC MVCS, así como del buen funcionamiento y del cumplimiento de objetivos de los equipos de trabajo que lo conforman. Depende funcional y administrativamente de la OAC.

5.2.4 Equipos Técnicos Territoriales: Conformado por los servidores civiles de cada una de las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas que prestan sus servicios en los CAC MVCS.

5.2.5 Mesa de Trabajo: Es un espacio de coordinación en donde se realiza el análisis y evaluación para la toma de decisiones de distintos temas de interés común en el ámbito del MVCS. Es de carácter temporal, puede ser establecido a nivel regional o local, y su dirección está a cargo de la entidad convocante.

5.2.6 Mesa de Asistencia Técnica: Es convocada por el Coordinador General del CAC MVCS o según disposición de la alta dirección, con el objeto de conocer los lineamientos sectoriales y procedimientos del sector, situación de las intervenciones en las etapas del ciclo de inversión, o algún otro tema referido al sector. Participa el Coordinador General del CAC MVCS y los ETT de las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas del MVCS, así como el Gobierno Regional, los Gobiernos Locales o las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) que resulten competentes.

- 5.2.7 OAC:** Es la unidad de organización del MVCS, responsable de la administración, supervisión y evaluación del funcionamiento de todos los CAC MVCS a nivel nacional.
- 5.2.8 Programa:** Forma de organización desconcentrada sin personería jurídica que adopta el MVCS para resolver un problema, una situación crítica o implementar una política pública, en el ámbito de su competencia. Cuenta con identidad organizacional para el cumplimiento de las funciones que determine su norma de creación y para la ejecución de sus procesos conforme se establezca en el Manual de Operaciones.
- 5.2.9 Responsable de la Unidad Técnica de Gestión Territorial:** Es el servidor del Programa Nacional de Saneamiento Rural (PNSR) responsable de proveer los servicios de asistencia técnica del PNSR, en materia de planificación estratégica, desarrollo de proyectos y provisión sostenible de los servicios de agua y saneamiento; así como, la educación sanitaria a la población rural del país. Asimismo, supervisa, coordina y evalúa el trabajo articulado de las funciones, respecto a las intervenciones del PNSR.
- 5.2.10 Responsable de Unidad de Gestión Territorial:** Es el servidor del Programa Nacional de Saneamiento Urbano (PNSU) responsable de supervisar, coordinar y evaluar el trabajo articulado de las funciones del PNSU, dar asistencia técnica, diagnosticar, y orientar técnicamente a los gobiernos regionales, gobiernos locales y empresas prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento en el ámbito urbano, así como de efectuar la evaluación y asistencia técnica de los proyectos por encargo.
- 5.2.11 Reunión:** Espacio de diálogo para que los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, EPS, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanía en general, reciban información y orientación respecto a los procedimientos administrativos y servicios del MVCS.
- 5.2.12 Servicios brindados por el MVCS:** Productos intangibles entregados por el MVCS a los ciudadanos dentro del territorio nacional, en el marco de sus competencias y funciones sustantivas que, al satisfacer sus necesidades y expectativas, generan valor público.
- 5.2.13 Unidades de organización:** Conjunto de unidades agrupadas por nivel organizacional al interior del MVCS, comprende a los órganos y unidades orgánicas.
- 5.2.14 Valor público:** El valor público se crea cuando las intervenciones públicas generan resultados efectivos a las necesidades y expectativas de las personas y se orientan a generar beneficios a la sociedad.

5.3 Tipos de Mesas de Trabajo

- 5.3.1 Mesa de Asistencia Técnica:** Es convocada por el Coordinador General del CAC MVCS o según disposición de la alta dirección, con el objeto de conocer los lineamientos sectoriales y procedimientos del sector, situación de las intervenciones en las etapas del ciclo de inversión, o algún otro tema referido al sector. Participa el Coordinador General del CAC MVCS y los ETT de las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas del MVCS, así como el Gobierno Regional, los Gobiernos Locales o las EPS que resulten competentes.
- 5.3.2 Mesa del COER:** Es convocada por el COER ante la Declaratoria de Estado de Emergencia por peligro inminente o post desastre en un determinado ámbito en marco de la gestión del riesgo de desastres, participa el Coordinador General del CAC MVCS, los representantes de los gobiernos subnacionales, así como los ETT de las unidades de organización, programas y organismos públicos y entidades adscritas del MVCS, así como el Gobierno Regional, los Gobiernos Locales o las EPS que resulten competentes.
- 5.3.3 Mesa de Diálogo:** Es convocada y dirigida por la ODGS o por la PCM, para presentar el estado situacional de los proyectos del Sector a los diversos actores sociales, y representantes de entidades privadas y públicas, a fin de encauzar las distintas demandas ciudadanas. Participa, a pedido de la ODGS, el Coordinador General del CAC, así como los ETT de las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas del MVCS, Gobierno Regional, los Gobiernos Locales o las EPS que resulten competentes.
- 5.3.4 Mesa Informativa:** Es convocada por el Gobierno Regional, Gobiernos Locales, EPS, organizaciones de la sociedad civil o la ciudadanía, para conocer los mecanismos de acceso a los diversos servicios que ofrece el MVCS, el estado situacional, observaciones o algún otro tema referido al sector o respecto a los proyectos de inversión en el ámbito territorial del CAC MVCS, en coordinación con los ETT de las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas del MVCS.
- 5.3.5 Mesa de Representación:** Es convocada por el Gobierno Regional, Gobiernos Locales, EPS, organizaciones de la sociedad civil o la ciudadanía, en la que se requiere la presencia del MVCS; participa, según lo disponga la Alta Dirección del MVCS, el Coordinador General del CAC MVCS y/o un integrante de los ETT.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 De las responsabilidades de la OAC:

- a) Administrar, supervisar y evaluar la gestión administrativa de los CAC MVCS, así como, del diseño e implementación de la estrategia y de los instrumentos para el funcionamiento de dichos centros, teniendo en

- consideración las necesidades de las unidades de organización, Programas, Organismos Públicos y Entidades adscritas involucradas.
- b) Implementar estrategias de gestión con los Coordinadores Generales de los CAC MVCS, para una adecuada administración.
 - c) Canalizar, coordinar y facilitar la atención de las quejas, reclamos, consultas y denuncias presentadas ante los CAC MVCS.
 - d) Coordinar y facilitar la asistencia técnica a los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.
 - e) Coordinar la difusión de los servicios que brinda el sector, en las zonas de influencia de los CAC MVCS.
 - f) Realizar visitas inopinadas de supervisión a los CAC MVCS a nivel nacional, a efectos de proponer alternativas de mejora de atención a los usuarios del sector, así como identificar problemas potenciales en la gestión de los recursos, clima laboral, infraestructura, articulación intrarregional, entre otros aspectos.
 - g) Elaborar estándares de calidad y otros que sean relevantes para el funcionamiento de los servicios de atención al ciudadano.
 - h) Efectuar el seguimiento de las actividades internas, desarrollo de reuniones de trabajo y de la atención a usuarios.

6.2 Del ámbito de intervención de los CAC MVCS

Los CAC MVCS se encuentran geográficamente ubicados en los 24 departamentos del país, y tienen como ámbito de intervención la jurisdicción del departamento en el cual se ubica su sede.

Los gobiernos subnacionales pueden ser atendidos en un CAC MVCS diferente al localizado en su departamento, cuando existan condiciones de accesibilidad que motiven el cambio. Para ello deberá presentar dicha solicitud por mesa de partes. La solicitud será derivada al CAC MVCS de la región a la que corresponde la entidad solicitante, siendo responsabilidad del Coordinador General de dicha sede gestionar una reunión de entendimiento con el CAC MVCS de destino procediendo a evaluarse la pertinencia del cambio, dejando constancia del resultado mediante un acta. Posteriormente, se notifica el resultado a la entidad solicitante, y se realiza la reasignación de los expedientes en cartera para su atención, en caso corresponda, si el cambio es procedente los gobiernos subnacionales efectuarán todas sus gestiones ante el CAC MVCS con mejores condiciones de accesibilidad.

6.3 De las funciones de los CAC MVCS:

- a) Los CAC MVCS coadyuvan a los ETT de las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas que se encuentran geográficamente ubicados dentro del territorio nacional, en la implementación de los servicios y procedimientos, brindando soporte logístico y administrativo.
- b) Difundir los servicios y procedimientos que brinda el MVCS.
- c) Brindar apoyo, orientación y asistencia técnica a los gobiernos subnacionales con la finalidad de facilitar el acceso a los servicios y procedimientos a cargo del MVCS.

- d) Dirigir y promover el fortalecimiento y ejecución de los espacios de articulación, concertación y cooperación, con los gobiernos subnacionales y ciudadanía organizada.
- e) Administrar, organizar y procesar la documentación o expedientes que ingresen por la mesa de partes de los CAC MVCS; atender consultas sobre el estado del trámite y coordinar la atención de los pedidos de información del sector Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- f) Apoyo a las intervenciones que promuevan las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas del MVCS, en la medida que las condiciones lo permitan previa coordinación.
- g) Promover y facilitar el apoyo a los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, EPS, organizaciones de la sociedad civil y a la ciudadanía en general, para la organización de actividades de capacitación vinculadas a los servicios que brinda el MVCS.
- h) Promover y coordinar la realización de mesas de trabajo con los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, EPS, organizaciones de la sociedad civil y la ciudadanía en general, así como, participar en la realización de las mesas de asistencia técnica, a fin de fomentar alianzas estratégicas orientadas a las inversiones de saneamiento, vivienda, urbanismo y desarrollo urbano.
- i) Apoyar a los gobiernos regionales y locales en la coordinación con INDECI para la elaboración de la Ficha de Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades – EDAN.
- j) Brindar el apoyo necesario a los programas correspondientes en el seguimiento y monitoreo de la implementación de acciones en marco a las Declaratorias de Estado de Emergencia por peligro inminente o post desastre, y en caso se requiera, el monitoreo y verificación de bienes otorgados en afectación en uso a favor de Entidades dentro de su jurisdicción.

6.4 De las funciones del Coordinador General del CAC MVCS:

- a) Conducir la gestión del CAC MVCS, lo cual involucra la consolidación de las necesidades logísticas y administrativas; canalizando sus requerimientos a la OAC.
- b) Coordinar la participación de los ETT en las reuniones y mesas de trabajo y en la difusión de los servicios que brinda el MVCS.
- c) Coordinar e interactuar con los representantes de los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, EPS, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanía en general respecto de los servicios y procedimientos que brinda el CAC MVCS.
- d) Asegurar el cumplimiento de las funciones del CAC MVCS establecidas en el numeral 6.3 de la presente directiva general, para lo cual podrá disponer y autorizar de todos los recursos humanos, presupuestales y logísticos con que cuenta el CAC MVCS, articulando con las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas, de ser necesario.
- e) Elaborar y remitir a la OAC, informes de gestión mensuales y en las oportunidades que se le requiera.
- f) Realizar ante la OAC la rendición de gastos del CAC MVCS.
- g) Custodiar el Libro de Reclamaciones.

- h) Coordinar con los integrantes de cada ETT, la atención dentro de los plazos establecidos de los requerimientos presentados en el CAC MVCS.
- i) Realizar el control y supervisión del desenvolvimiento del personal del CAC MVCS, acorde a las disposiciones laborales y administrativas.
- j) Proponer a la OAC estrategias y/o procedimientos que optimicen la atención que se brinda en el CAC MVCS.
- k) Formular los requerimientos del CAC MVCS respecto al personal, recursos u otros, con el sustento respectivo.
- l) Coordinar y controlar la realización de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones físicas, equipamientos y de bienes muebles.
- m) Asignar a través del SITRAD y en coordinación con los ETT, las solicitudes de proyectos.
- n) Coadyuvar a realizar el seguimiento periódicamente de la actualización permanente de la información de los proyectos en el SSP a cargo de los equipos de trabajo.
- o) Brindar información oportuna a los servidores y funcionarios de la sede central, sobre los proyectos o intervenciones o procedimientos, dentro del ámbito del CAC MVCS, previa coordinación con la OAC.
- p) Supervisar el cumplimiento de los contratos de seguridad, limpieza, arrendamiento y otros, que correspondan a la gestión del CAC MVCS.
- q) Generar alertas a las unidades de organización, unidades ejecutoras, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS, sobre la ejecución de las intervenciones en el ámbito del CAC MVCS.
- r) Representar institucionalmente al MVCS en el ámbito del CAC MVCS y otras actividades o encargos que le asigne la OAC o la Alta Dirección.
- s) Participar en las Plataformas de Emergencia Regionales del COER, en coordinación con la OSDN, así como brindar apoyo administrativo a las unidades de organización y unidades ejecutoras del MVCS en el caso de emergencias causadas por desastres naturales o por el hombre.
- t) Custodiar y preservar el uso adecuado de los bienes muebles e inmuebles acorde a los fines institucionales.
- u) Participar en las mesas de trabajo que requieran de su intervención y en las mesas de asistencia técnica.
- v) Organizar y participar en reuniones con los ETT, para coordinar la asignación de los recursos logísticos y presupuestales del CAC MVCS, que coadyuven en la implementación de sus actividades programadas.
- w) Gestionar los requerimientos de espacio físico y equipamiento para los equipos de trabajo que laboran en el CAC MVCS.
- x) Otros, en el ámbito de su competencia, que le sean asignados por su jefe inmediato.

6.5 De las funciones del Asistente Administrativo:

- a) Atender a los ciudadanos que acuden al CAC MVCS, a fin de brindarle la información u orientación sobre los servicios que brinda el MVCS.
- b) Recepcionar documentos y solicitudes por la mesa de partes, canalizando su trámite para ser atendidos.
- c) Registrar en el Sistema de Trámite Documentario, la documentación que se recepcione por la mesa de partes.
- d) Registrar en el Sistema de Registro de Visitas, las visitas programadas y no programadas, en concordancia con lo dispuesto en la Directiva

General N° 003-2022-VIVIENDA-DM aprobada con la Resolución Ministerial N° 261-2022-VIVIENDA; y, modificada con Resolución Ministerial N° 327-2022-VIVIENDA.

- e) Realizar el trámite de viáticos que sean necesarios para la realización de las comisiones de servicio en el CAC MVCS.
- f) Apoyar en la administración de la caja chica, y en general de todos los recursos del CAC MVCS.
- g) Dar el trámite correspondiente a las consultas, solicitudes de acceso a la información, quejas, reclamos y denuncias que realicen los ciudadanos.
- h) Cautelar el buen uso de los bienes y de los servicios contratados para el CAC MVCS.
- i) Otros, en el ámbito de su competencia, que le sean asignados por la OAC o el Coordinador General.

6.6 Del funcionamiento de los CAC MVCS

6.6.1 Gestión General de los CAC MVCS

6.6.1.1 De la atención presencial, virtual y de la canalización de documentos

La atención a los representantes de los Gobiernos subnacionales, EPS, organizaciones de la sociedad civil y ciudadanía, se realiza considerando los mecanismos de transparencia del MVCS, regulados por la normativa vigente, tales como:

- a) Todo ciudadano, representante de Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, EPS y organizaciones de la sociedad civil que visite el CAC MVCS, debe ser registrado en la Plataforma de Registro de Visitas en Línea y cumplir con los protocolos establecidos en concordancia con lo dispuesto en la Directiva vigente.
- b) Los representantes de los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y de las EPS, que se apersonan al CAC MVCS solicitando información, asistencia técnica, financiamiento o cualquier otra acción referida a inversiones vinculadas a las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas, deben presentar el documento de acreditación respectivo debidamente registrado en la PRESET; presentando además su documento nacional de identidad.
- c) La documentación o expedientes de los usuarios deben ser presentados a través de la mesa de partes del CAC MVCS o a través de la Plataforma de Trámites Digitales, y ser registrados en el sistema de trámite documentario vigente y/o en la PRESET, de corresponder.

- d) Las reuniones y mesas de trabajo presenciales se desarrollan en las Salas Transparentes, en donde se firma un Acta a través del Sistema de Reuniones de Vivienda.
- e) Es obligatorio el uso del Sistema de Reuniones Vivienda - SRV para la programación y el desarrollo de reuniones a celebrarse con las autoridades de los gobiernos subnacionales o sus representantes, Congresistas de la República o comunidad organizada, entre otros; que requieran de asistencia técnica, espacios de diálogo, coordinación sobre los proyectos e intervenciones, solicitan información o realizan consultas relacionadas con los servicios de la Entidad, de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva vigente.

6.6.1.2 De la incorporación de las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS, en los CAC MVCS

- a) Los titulares de las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS, deben solicitar a la OAC su incorporación en los CAC MVCS. Para tal efecto, dimensionan sus necesidades de espacio físico, recursos presupuestales y otros aspectos logísticos necesarios para la ejecución de los servicios y procedimientos a su cargo, especificando los recursos que serán asumidos, tales como mobiliarios, equipos, materiales, entre otros.
- b) La OAC, previa evaluación de la solicitud y en coordinación con las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas del MVCS, comunica la oportunidad para el inicio de las actividades a cargo del área solicitante.
- c) Posteriormente, las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS, comunican mediante documento formal, los datos personales de los servidores a incorporar, así como las funciones a realizar según contrato o TDR, para el caso de órdenes de servicio.
- d) Los servidores civiles de las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS, incorporados al CAC MVCS, cumplen las disposiciones que se establece en la presente Directiva General para el funcionamiento del CAC MVCS, así como con el horario de trabajo, control de asistencia y las reglas de convivencia laboral de cada CAC MVCS.

- e) Adicionalmente a lo señalado, las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS, pueden suscribir los correspondientes documentos de colaboración interinstitucional.

6.6.1.3 De la asignación de proyectos

La asignación de los proyectos en el ámbito de los CAC MVCS, lo realizará el Coordinador General en coordinación con los integrantes de cada ETT teniendo en consideración el marco legal aplicable a la naturaleza del proyecto y utilizando las plataformas vigentes o las que implemente el MVCS.

6.6.1.4 Del desarrollo de las mesas de trabajo

- a) La participación de los integrantes de los ETT del CAC MVCS en las mesas de trabajo, es de acuerdo a la necesidad y la materia de la mesa, y son previamente comunicadas y coordinadas con el Coordinador General del CAC MVCS.
- b) Al finalizar cada mesa de trabajo, el servidor civil responsable de su conducción gestiona la suscripción del Acta registrada en el Sistema de Reuniones Vivienda; la cual debe contar con la firma de todos los presentes y contener la agenda, la revisión de acuerdos de la reunión anterior, de ser el caso, así como los nuevos acuerdos, compromisos y conclusiones de los temas tratados, entre otros.

6.6.1.5 Del desarrollo de las Mesas de Asistencia Técnica

- a) El Coordinador General del CAC MVCS y los ETT realizan las mesas de asistencia técnica necesarias para atender la problemática que se presente en cualquiera de las etapas del ciclo de inversión.
- b) Durante el desarrollo de las mesas de asistencia técnica, el Coordinador General del CAC MVCS o los ETT elaboran y proponen que se apruebe durante la realización de la mesa, un Acta en la cual se definen las actividades, acuerdos y compromisos relacionados con el proceso de asistencia técnica. Dicha acta deberá ser registrada en el Sistema de Reuniones Vivienda.
- c) El Coordinador General del CAC MVCS, realiza el seguimiento a los integrantes de los ETT, a fin de cumplir con los acuerdos o compromisos pactados en las actas registradas en el Sistema de Reuniones Vivienda.

6.6.1.6 De la planificación y programación de actividades

- a) Los integrantes de los ETT de los CAC MVCS, realizan su planificación y programación individual de actividades anualmente, y la presentan ante el Coordinador General del CAC MVCS, para su revisión y, de ser necesario, éste realiza modificaciones, comunicando para optimizar los recursos del CAC MVCS.
- b) El Coordinador General del CAC MVCS con el apoyo del Asistente Administrativo, integra y consolida la programación de actividades anuales.
- c) El Coordinador General del CAC MVCS, con el V°B° de los integrantes del ETT, remite la propuesta de programación de actividades anual del CAC MVCS.
- d) La OAC en el marco de sus competencias, da continuidad al trámite para la asignación de recursos presupuestales.
- e) Las programaciones de actividades anuales del CAC MVCS, están sujetas a posibles modificaciones debidamente justificadas, las cuales deben coordinarse con el Coordinador General del CAC MVCS, y ser comunicadas a la OAC para su trámite respectivo.
- f) El Coordinador General elabora los requerimientos de necesidades para la ejecución de las actividades programadas con los ETT y remite a la OAC para su evaluación y atención correspondiente.

6.6.1.7 De los recursos presupuestales de los CAC

- a) La OAC gestiona los recursos presupuestales de cada CAC MVCS, los cuales se destinan a los gastos de funcionamiento de su operatividad física y operatividad técnica; conforme a los servicios que debe atender y con arreglo a la normativa vigente.
- b) Las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS, se encargan de la contratación y del pago de remuneraciones del personal que está a su cargo y que prestan servicios en los CAC MVCS.
- c) Los recursos presupuestales con los que cuente el CAC MVCS, deben destinarse para la atención de sus gastos de operatividad y de asistencia técnica que brindan los ETT que prestan servicios en los CAC MVCS, comprendiendo éstos la asignación de viáticos, movilidad local y atención de necesidades urgentes para los ETT, dentro del marco normativo vigente.

- d) Los CAC MVCS deben dar cumplimiento a la directiva de Fondo para Caja Chica vigente de la UE 001, para los gastos urgentes y no programados de operatividad administrativa y técnica de los CAC MVCS, considerando su naturaleza de unidad conformada por diferentes equipos de trabajo, bajo el liderazgo del Coordinador General.
- e) La OAC justifica y sustenta ante la Oficina de Presupuesto de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto la necesidad de los recursos que sean necesarios para el adecuado funcionamiento de los CAC MVCS.
- f) En caso de ser necesario, la OAC podrá solicitar la habilitación de recursos presupuestarios, de acuerdo a la disponibilidad presupuestal y conforme a la normativa vigente.

6.6.1.8 Del personal que labora en los CAC MVCS

- a) Sobre el Control y seguimiento de actividades:

El personal de los ETT que presten servicios en el CAC MVCS, mantiene su vínculo contractual con la entidad contratante, correspondiendo al Coordinador General del CAC MVCS el control administrativo y seguimiento de las actividades asignadas a dicho personal.

- b) Sobre la Evaluación a los integrantes de los ETT:

Los servidores de los CAC MVCS que mantienen vínculo laboral con las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS, son evaluados por estos últimos, considerando dentro de los criterios de la mencionada evaluación, la opinión vinculante del Coordinador General del CAC MVCS en donde desarrolla labores.

- c) Los integrantes de los ETT de las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS, deben cumplir con el horario de atención establecido en la presente directiva: de lunes a viernes de 08:00 am hasta las 04:45 pm.
- d) El desplazamiento del personal fuera de las instalaciones del CAC MVCS por comisiones de servicio, reuniones de trabajo u otras actividades laborales, debe ser previamente comunicado y contar con la conformidad del Coordinador General del CAC MVCS.
- e) Para el caso de descansos médicos y otras licencias, deben ser gestionadas ante su programa y/o Unidad de

Organización de origen, con conocimiento del Coordinador General.

- f) En todas las actividades oficiales que realicen los ETT, deberán estar debidamente identificados con sus respectivos fotocheck e indumentaria institucional.

VII. RESPONSABILIDAD

- 7.1 La OAC es responsable de la aplicación y del cumplimiento de lo dispuesto en la presente Directiva General en lo que corresponde a sus competencias y funciones; así como, del seguimiento, monitoreo y el establecimiento de medidas para la mejora continua del funcionamiento de los CAC MVCS.
- 7.2 Los servidores civiles de las unidades de organización, unidades ejecutoras del pliego, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS, involucrados en los servicios que se brindan a través de los CAC MVCS, son responsables de la aplicación y del cumplimiento de lo establecido en la presente Directiva General en lo que les corresponda, e informan al Coordinador General sobre los hechos u ocurrencias contrarios al normal desenvolvimiento de las labores, bajo responsabilidad.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1. Las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS, que cuenten con ETT prestando labores en los CAC MVCS, tienen un plazo de 60 sesenta días calendario a partir de publicada la presente directiva general, para adecuar su sistema de control de asistencia de los ETT de los Centros de Atención al Ciudadano en un único dispositivo de marcación.
- 8.2. Los Reglamentos Internos de Trabajo de las unidades ejecutoras del pliego, no deben contravenir el horario de atención de los CAC MVCS establecido en el literal c) del artículo 6.6.2 de la presente directiva general.
- 8.3. Las unidades ejecutoras y unidades de organización del MVCS, ponen a disposición del Coordinador General la información del registro de control de asistencia de los integrantes de ETT en cada CAC MVCS, cuando sea necesario.
- 8.4. El registro de asistencia por parte de los integrantes de los ETT debe efectuarse bajo los sistemas de marcación vigentes, hasta la implementación del dispositivo único de marcación, según lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final de la presente directiva general.
- 8.5. Todas las mesas de trabajo, asistencias técnicas, reuniones de coordinación u otros eventos que se lleven a cabo y que requieran la participación de servidores del MVCS asignados a los CAC MVCS, deben deberán ser

DIRECTIVA GENERAL N° 008-2025-VIVIENDA-DM
DISPOSICIONES PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO DEL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

previamente comunicadas y/o coordinadas con el Coordinador General de los CAC MVCS.

- 8.6. La OAC dentro del plazo de 30 días hábiles, fiscaliza la adecuación de los manuales y procedimientos, de acuerdo a lo dispuesto en la presente directiva general.
- 8.7. La OAC, las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas, efectúan las acciones administrativas y suscribirán los documentos de colaboración interinstitucional que resulten necesarios para facilitar el servicio de asistencia técnica a los gobiernos regionales y locales.