

DIRECTIVA GENERAL N° 002-2026-VIVIENDA-DM

DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

Formulada por: Oficina de Diálogo y Gestión Social.

I. OBJETIVO

Establecer disposiciones que orienten las acciones de gestión social y promoción del diálogo en los proyectos de inversión e intervenciones desarrollados por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (en adelante, MVCS).

II. FINALIDAD

Dinamizar y transversalizar los procesos de gestión social y promoción del diálogo para coadyuvar al desarrollo y la sostenibilidad de los proyectos de inversión e intervenciones del MVCS, estableciendo ejes de acción que fortalezcan la intervención, implementando estrategias para prevenir, gestionar y solucionar diferencias, controversias y conflictos sociales, involucrando a los actores en todas sus fases.

III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva General son de cumplimiento obligatorio para las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS que, en el marco de sus competencias funcionales, realicen, supervisen o promuevan intervenciones o proyectos de inversión, ya sea en calidad de titulares, ejecutores o concedentes, o desarrollen funciones de soporte o administración que les sean asignadas.

IV. BASE LEGAL

- 4.1 Constitución Política del Perú.
- 4.2 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- 4.3 Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- 4.4 Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- 4.5 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y modificatorias.
- 4.6 Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 4.7 Ley N° 30156, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- 4.8 Ley N° 26300, Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos.
- 4.9 Ley N° 29785, Ley del derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas u originarios reconocido en el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- 4.10 Decreto Supremo N° 010-2014-VIVIENDA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, modificado por el Decreto Supremo N° 006-2015-VIVIENDA.
- 4.11 Decreto Supremo N.º 284-2018-EF, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1252, Decreto Legislativo que crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
- 4.12 Decreto Supremo N° 002-2009-MINAM, que aprueba el Reglamento sobre Transparencia, Acceso a la Información Pública Ambiental y Participación y Consulta Ciudadana en Asuntos Ambientales.

DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

- 4.13 Decreto Supremo N° 001-2012-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29785, Ley del derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas u originarios reconocido en el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- 4.14 Decreto Supremo N° 003-2015-MC, que aprueba la Política Nacional para Transversalización del Enfoque Intercultural.
- 4.15 Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP, que aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género.
- 4.16 Resolución Ministerial N° 399-2021-VIVIENDA, que aprueba el Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026.
- 4.17 Resolución Ministerial N° 161-2011-PCM, que aprueba los “Lineamientos y Estrategias para la Gestión de Conflictos Sociales”.
- 4.18 Resolución de Secretaría de Gestión Social y Diálogo N° 008-2021-PCM/SGSD, que aprueba los “Lineamientos y protocolos para la intervención del Poder Ejecutivo Gobiernos Regionales y Locales, en materia de gestión social y diálogo”.

V. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Siglas y Acrónimos

- 5.1.1 **MVCS:** Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- 5.1.2 **MINCUL:** Ministerio de Cultura.
- 5.1.3 **ODGS:** Oficina de Diálogo y Gestión Social.
- 5.1.4 **OGEI:** Oficina General de Estadística e Informática.
- 5.1.5 **OGC:** Oficina General de Comunicaciones.
- 5.1.6 **OGGRH:** Oficina General de Gestión de Recursos Humanos.
- 5.1.7 **CER:** Conducta Empresarial Responsable.
- 5.1.8 **EPS:** Entidades Prestadoras de Servicios de Saneamiento
- 5.1.9 **UGM:** Unidades de Gestión Municipal
- 5.1.10 **ISP:** Intervención Social Preventiva.
- 5.1.11 **PISR:** Plan de Intervención Social Rápida.
- 5.1.12 **PRNU:** Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

5.2 Enfoques

Con el fin de facilitar la implementación de la gestión social y promoción del diálogo en el MVCS, se deben tomar en cuenta los siguientes enfoques:

5.2.1 Enfoque de derechos humanos

Este enfoque reconoce que el MVCS, en el marco de los proyectos de inversión e intervenciones, garantiza y promueve el respeto de los derechos humanos, asegurando que todas las personas, sin distinción alguna, sean titulares de derechos humanos de manera irrenunciable e inherente.

5.2.2 Enfoque de prevención de conflictos

El MVCS prioriza la implementación de acciones tempranas en el marco de los proyectos de inversión e intervenciones, con el objetivo de abordar las causas estructurales y los factores de riesgo para evitar y mitigar el escalamiento a potenciales conflictos sociales que podrían derivar en crisis sociales, a fin de fortalecer el entorno social, promover la aceptación social y coadyuvar a la sostenibilidad de los proyectos de inversión e intervenciones del sector.

**DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO**

5.2.3 Enfoque intercultural

El MVCS reconoce, valora, promueve e incorpora las diversas cosmovisiones culturales, así como las distintas concepciones de bienestar y desarrollo de los pueblos y grupos étnico-culturales. Este enfoque permite comprender, de manera transversal, las múltiples realidades que coexisten en el país, facilitando la identificación y comprensión de la heterogeneidad sociocultural del territorio, y garantizando la pertinencia cultural, eficacia e inclusividad en el diseño, implementación y evaluación de los proyectos e intervenciones del sector.

5.2.4 Enfoque de articulación institucional

La gestión social en el MVCS, al ser una intervención pública, orienta hacia la atención integral de la ciudadanía. Para ello, se promueve el alineamiento entre las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS que ejecutan intervenciones o proyectos de inversión, generando sinergias entre los diferentes niveles y poderes del Estado, conforme a sus competencias.

5.2.5 Enfoque de género

Garantizar la igualdad de oportunidades e incorporar de manera integral las necesidades, derechos y responsabilidades de mujeres y hombres en todas las etapas de los proyectos de inversión e intervenciones realizadas por el sector. Este enfoque promueve la equidad y contribuye a eliminar la discriminación basada en el género, asegurando que las acciones del MVCS sean justas, inclusivas y equitativas para todas las personas.

5.2.6 Enfoque territorial

Este enfoque permite al MVCS tomar decisiones basadas en las particularidades y dinámicas sociales, económicas, ambientales y culturales de cada territorio, con el objetivo de lograr una inversión más eficiente, una planificación pertinente y específica sobre el territorio y el uso responsable de los recursos. Asimismo, permite desarrollar los proyectos de inversión e intervenciones del sector en respuesta a las necesidades, demandas y problemáticas específicas de cada espacio territorial.

5.2.7 Enfoque de sostenibilidad ambiental

Este enfoque reconoce que los proyectos de inversión e intervenciones realizados por el MVCS podrían tener impactos ambientales significativos. Es por ello, que se debe asegurar que las acciones y/o actividades en gestión social que vayan a desarrollarse estén articuladas con los instrumentos de gestión ambiental y a los principios de desarrollo sostenible.

5.2.8 Enfoque de sostenibilidad de los servicios de saneamiento

Este enfoque orienta la gestión social a garantizar la continuidad, calidad y eficiencia de los servicios de agua potable y alcantarillado, más allá de la ejecución física de los proyectos o intervenciones del sector. Promueve la articulación de los componentes técnico, social, institucional, ambiental y financiero para asegurar que las infraestructuras sean gestionadas de manera adecuada y sostenible por las EPS, UGM, ATM u operadores locales reconocidos.

DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

5.3 Definiciones

- 5.3.1 **Actores involucrados:** individuos, grupos, asociaciones, instituciones, colectivos, organizaciones, gremios, comunidades o entidades que tienen relación directa o indirecta con los proyectos de inversión e intervenciones del sector, siendo afectados, beneficiarios, teniendo algún interés, o influyendo en la toma de decisiones. Su participación es clave para la prevención de conflictos y promover la sostenibilidad de los proyectos de inversión e intervenciones del sector.
- 5.3.2 **Aceptación social:** percepción favorable que tiene la población beneficiaria respecto a un proyecto de inversión o intervención del sector, generada a partir del acceso a información clara y oportuna, así como del conocimiento sobre sus beneficios e impactos.
- 5.3.3 **Acompañamiento social:** proceso mediante el cual se coordina y facilita la provisión de apoyo profesional y soporte técnico por parte de las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS, en el marco de sus competencias y funciones, dirigido a los actores involucrados en los proyectos de inversión e intervenciones del sector, con la finalidad de prevenir escenarios de conflictividad social y fortalecer los vínculos de confianza, comunicación y colaboración.
- 5.3.4 **Acuerdo:** decisión adoptada por consenso entre dos o más actores involucrados, como resultado de un proceso de diálogo y deliberación sobre un asunto concreto.
- 5.3.5 **Alerta temprana:** instrumento para la prevención de conflictos sociales que permite gestionar la información sobre situaciones de riesgo social en los niveles de diferencia o controversia, formulando recomendaciones de acción que contribuyen a la toma de decisiones oportuna y proactiva frente a un riesgo o amenaza de escalamiento a conflicto social.
- 5.3.6 **Asistencia técnica social:** consiste en brindar orientaciones estratégicas, metodológicas, tácticas y/o pautas a seguir, en materia de gestión social y diálogo, a las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS; a fin de prevenir y gestionar el escalamiento de conflictos, contribuir a la paz social y coadyuvar a la sostenibilidad de los proyectos de inversión e intervenciones del sector.
- 5.3.7 **Caso:** unidad de análisis e intervención de la ODGS que se configura a partir de un conjunto de situaciones, sucesos o acontecimientos sociales que presentan un riesgo de afectación a la paz social o a la sostenibilidad de las intervenciones y proyectos de inversión del sector.
- 5.3.8 **Consulta previa:** es el derecho de los pueblos indígenas u originarios a ser consultados de forma previa sobre las medidas legislativas o administrativas que afectan directamente sus derechos colectivos, sobre su existencia física, identidad cultural, calidad de vida o desarrollo.
- 5.3.9 **Conducta Empresarial Responsable:** implica la debida diligencia de las empresas vinculadas al sector para identificar, prevenir, mitigar y reparar los

DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

impactos negativos que pueden generar o generan sus operaciones sobre los derechos humanos, el ambiente y la lucha contra la corrupción.

- 5.3.10 **Compromiso:** responsabilidad asumida en el marco de un proceso de diálogo, formalizada mediante acta. El compromiso se caracteriza por requerir la ejecución de un conjunto de acciones dentro de un plazo determinado, así como la gestión de recursos humanos, logísticos y/o financieros, sujetos a la disponibilidad y previsión presupuestal, con el fin de atender necesidades básicas de una población.
- 5.3.11 **Diálogo:** mecanismo fundamental para la construcción de relaciones armoniosas que contribuyan al desarrollo sostenible de los proyectos de inversión e intervenciones del sector. Permite atender y resolver de manera pacífica las diferencias, controversias, conflictos y crisis sociales. Este mecanismo promueve la integración de diversas perspectivas, con el objetivo de acercar posturas y generar alternativas de solución frente a las problemáticas planteadas.
- 5.3.12 **Espacios de diálogo:** espacios, que tienen como finalidad reunir a los actores involucrados en un caso, para que juntos identifiquen o implementen soluciones pacíficas e institucionales a sus necesidades o intereses. Estos espacios buscan facilitar la comunicación, contribuir a la prevención y transformación positiva de los conflictos.
- 5.3.13 **Gestión Social:** conjunto de procesos estratégicos orientados a promover el desarrollo adecuado y la sostenibilidad de los proyectos de inversión e intervenciones del sector, en cada una de sus fases, con la finalidad de abordar las necesidades y expectativas de la población, mitigar los impactos negativos y maximizar los beneficios sociales.
- 5.3.14 **Intervenciones:** conjunto de acciones, actividades y decisiones políticas que el MVCS, sus programas, organismos públicos y entidades adscritas realizan o adoptan en el marco de sus competencias para cumplir sus funciones y objetivos institucionales, distintas de los proyectos de inversión.
- 5.3.15 **Mecanismos de gestión social:** conjunto de instrumentos, herramientas, procesos y/o estrategias que diseña la ODGS para coadyuvar al desarrollo y la sostenibilidad de los proyectos e intervenciones del sector.
- 5.3.16 **Monitoreo:** proceso periódico orientado a obtener, procesar y analizar información, con el fin de determinar el progreso o cumplimiento de pedidos, compromisos, acuerdos o acciones. Para ello, se establecen plazos, hitos, responsables e indicadores; y se cuentan con metas establecidas y actividades planificadas.
- 5.3.17 **Pedido:** solicitud o requerimiento realizado por alguno de los actores involucrados en un espacio de diálogo, cuya responsabilidad de ejecución y/o cumplimiento no ha sido confirmada por el sector o entidad correspondiente, mientras no se haya formalizado como compromiso mediante un acta. Por tanto,

DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

aunque no forma parte del proceso de seguimiento y gestión de compromisos, contribuye al análisis del caso.

- 5.3.18 **Población beneficiaria:** grupo de ciudadanos que reside en la zona de influencia de una intervención a nivel de obra pública, promovida o ejecutada por el MVCS, sus programas, organismos públicos o entidades adscritas.
- 5.3.19 **Proceso de diálogo:** conjunto de espacios de diálogo interrelacionados en torno a una problemática común, caracterizados por su continuidad, cuando se desarrollan de manera periódica, o por su recurrencia, cuando se reactivan tras un período de inactividad. El desarrollo del proceso de diálogo se determina según su dimensión (sectorial o multisectorial) y su modalidad (estructurada o no estructurada).
- 5.3.20 **Proyecto de inversión:** corresponde a intervenciones temporales que se financian, total o parcialmente, con recursos públicos, destinadas a la formación de capital físico, humano, institucional, intelectual y/o natural, que tenga como propósito crear, ampliar, mejorar o recuperar la capacidad de producción de bienes y/o servicios.
- 5.3.21 **Punto focal:** servidor público que actúa como enlace entre las unidades de organización, programas, organismos públicos, entidades correspondientes y la ODGS, para coordinar, articular, realizar y reportar el seguimiento de acciones en el marco de sus competencias, con el fin de prevenir, gestionar y solucionar conflictos mediante la promoción del diálogo.
- 5.3.22 **Responsabilidad Social Empresarial:** compromiso voluntario de las empresas vinculadas al sector con el desarrollo sostenible, orientado a integrar las preocupaciones sociales, ambientales y éticas de los actores involucrados y de la sociedad en general en sus estrategias y objetivos de negocio, a fin de generar un impacto positivo en la sociedad y el ambiente, así como fortalecer su reputación y competitividad.
- 5.3.23 **Riesgo social:** probabilidad de que una situación, suceso o acontecimiento social afecte el cumplimiento de los objetivos institucionales, la gobernabilidad sectorial, el respeto de los derechos humanos y/o el orden público.
- 5.3.24 **Seguimiento:** proceso continuo para observar y verificar la evolución y el desarrollo de un caso, con la finalidad de detectar oportunamente problemas que dificulten el avance o logro de los objetivos institucionales.
- 5.3.25 **Sistematización:** proceso por el cual se estudia, analiza e incrementa el conocimiento sobre la problemática, las alternativas de solución y las lecciones aprendidas alrededor de la gestión social de un caso.

5.4 De los actores involucrados

La ODGS establece tipologías de actores involucrados como respuesta a la necesidad de reconocer su diversidad, así como de comprender con mayor claridad sus demandas, intereses, responsabilidades, niveles de influencia y formas de participación que cada uno ejerce frente al desarrollo de un proyecto de inversión e

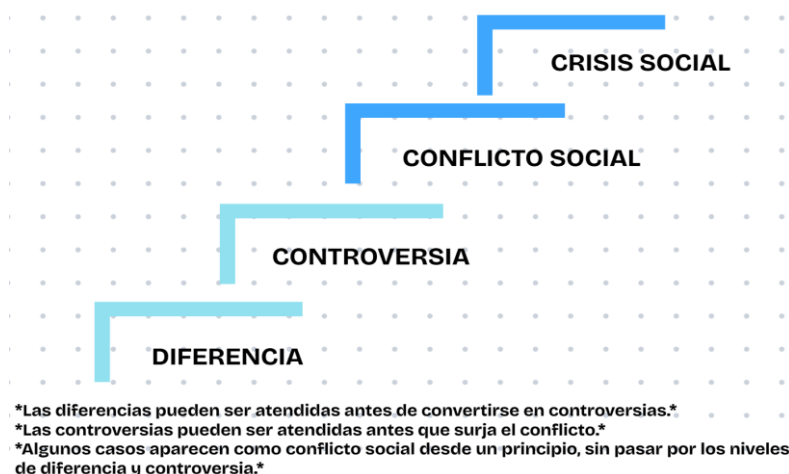
**DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO**

intervención del MVCS, a fin de orientar de manera más efectiva las acciones estratégicas, con el objetivo de fortalecer la capacidad de respuesta institucional y contribuir a una gestión social más articulada.

5.4.1 Tipologías: de acuerdo con su naturaleza y rol frente a los proyectos de inversión o intervenciones del sector, se distinguen tres (3) tipos:

- **Actores sociales:** aquellos cuyos intereses son afectados de forma directa o indirecta por una decisión, intervención o acción implementada por el sector. Estos son dirigentes o representantes de la sociedad civil organizada (asociaciones, colectivos, organizaciones u otras similares), comunidades campesinas, pueblos indígenas u originarios.
- **Actores públicos:** aquellos que tienen competencia para canalizar, articular o generar sinergias en representación del Estado, atender las demandas, brindar orientación a los actores sociales, respecto a aspectos técnicos, legales o presupuestales. Estos son los organismos públicos, gobiernos regionales y locales, ministerios y sus unidades de organización, así como los programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS.
- **Actores privados:** aquellos que, con o sin fines de lucro, están encargados de atender pedidos, quejas o reclamos, brindar bienes y/o prestar servicios en el marco de los proyectos de inversión e intervenciones que desarrolla el sector. Son las empresas prestadoras de servicios, empresas privadas (proveedores y contratistas), consorcios, gremios empresariales y organizaciones no gubernamentales.

5.5 De los niveles de conflictividad social



- **Diferencia:** conflicto de juicio u opinión «conflicto cognitivo» que ocurre cuando una de las partes considera que la(s) otra(s) ha(n) llegado a conclusiones equivocadas sobre hechos reales. Se trata, fundamentalmente, de una contraposición de opiniones.
- **Controversia:** oposición de intereses o posiciones distintas respecto de un hecho, acción o decisión concreta. Se entiende por interés el objetivo o meta que persigue un grupo social, y por posición, la visión o interpretación que dicho grupo ha construido en torno al hecho en cuestión. Las controversias reflejan tensiones entre actores que, si

**DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO**

no son gestionadas oportunamente, pueden escalar a situaciones conflictivas.

- **Conflicto social:** proceso dinámico y complejo en el que los actores perciben que sus objetivos, intereses, valores o necesidades se contraponen y, en consecuencia, adoptan acciones de confrontación orientadas a modificar la posición del otro y hacer prevalecer sus propios intereses. Estas acciones pueden constituir una amenaza al cumplimiento de los objetivos institucionales, a la gobernabilidad sectorial y/o al orden público, así como limitar derechos de terceros y afectar la búsqueda del bien común.
- **Crisis social:** nivel más intenso de los conflictos sociales, caracterizado por la presencia de actos de violencia contra personas, bienes e infraestructura pública o privada, que afectan los derechos humanos, la gobernabilidad sectorial y/o el orden público, y limitan los derechos de terceros.

5.6 De los casos

La ODGS considera como casos en prevención aquellos vinculados a manifestaciones previas al surgimiento de un conflicto social (diferencia o controversia), con el objetivo de evitar su escalamiento. Asimismo, define como casos en tratamiento aquellos que presentan manifestaciones propias de un conflicto social o crisis, orientando su intervención a la solución y/o transformación. La ODGS registra cada caso, identificando su tipología, categoría y estado situacional, en función de sus características.

5.6.1 Tipologías: se distinguen dos (2) tipos de casos, en base a las competencias y funciones de los Despachos Viceministeriales del MVCS, conforme al siguiente detalle:

- Vivienda y Urbanismo
- Construcción y Saneamiento

5.6.2 Categorías: se distinguen nueve (9) categorías, en función de la recurrencia de diversas problemáticas o demandas sociales que puedan generar conflictividad social en el MVCS, conforme al siguiente detalle:

- **Bonos o subsidios:** relacionado al otorgamiento de bonos, acceso a créditos hipotecarios, promoción y/o financiamiento para la adquisición, construcción y mejoramiento de viviendas.
- **Titulación de tierras y/o predios:** relacionado a las demandas formuladas por los actores sociales para llevar a cabo el proceso de formalización de la propiedad.
- **Saneamiento Físico Legal:** relacionado a las demandas formuladas por los programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS, para llevar a cabo el proceso de regularización documental de la situación física y jurídica de un terreno y/o predio, a fin de asegurar que el área donde se va ubicar la inversión esté legalmente en condiciones de ser utilizada para la ejecución del proyecto o el desarrollo de una intervención.
- **Generación y recuperación de suelo urbano:** relacionado con la demanda de suelo urbano con fines de vivienda social y servicios complementarios de infraestructura y de equipamiento.

**DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO**

- **Financiamiento y/o asignación presupuestal:** relacionado a la asignación y gestión de recursos públicos para ejecutar obras y brindar servicios orientados a mejorar el acceso a vivienda, agua potable, saneamiento y desarrollo urbano. La identificación de esta categoría como problemática o demanda social recurrente no implica la asignación automática de recursos ni valida su financiamiento.
- **Observaciones Técnicas:** relacionado a las evaluaciones técnicas destinadas a verificar el cumplimiento de los estándares, especificaciones y requisitos técnicos, así como la identificación de deficiencias, inconsistencias, riesgos o mejoras en los aspectos técnicos de un documento, expediente, estudio o proyecto.
- **Acceso al servicio de agua potable y saneamiento:** relacionado al conjunto de acciones orientadas a garantizar el acceso universal, sostenible y de calidad al agua potable, el alcantarillado sanitario y el tratamiento de aguas residuales, tanto en el ámbito urbano como rural, incluyendo los procesos de integración de prestadores de servicios.
- **Asuntos ambientales y de salud:** relacionado a los impactos ambientales, que pueden afectar tanto a la salud, al entorno natural y la calidad de vida de las poblaciones afectadas por el proyecto o intervención.
- **Legal y/o contractual:** relacionado a las condiciones, disposiciones establecidas en el marco legal o términos contractuales en cualquiera de las fases, frente a un contratista o concesionario a cargo de su ejecución.

5.7 Estado Situacional: situación actual de un caso. Estos pueden encontrarse en los siguientes cinco (5) estados:



- **Prevención:** cuando el caso presenta manifestaciones previas al surgimiento de un conflicto social, ya sea en forma de diferencia o controversia, se interviene para evitar su escalamiento.
- **Tratamiento:** cuando se desarrollan acciones orientadas a gestionar un conflicto social o crisis, buscando reducir la intensidad a través de procesos de diálogo y coadyuvando a la construcción de acuerdos y/o compromisos.
- **Seguimiento:** cuando se ha logrado suscribir acuerdos y/o compromisos, por lo cual se inicia una labor de monitoreo, así como de seguimiento de las acciones y manifestaciones de los actores involucrados porque el conflicto puede reactivarse y retornar al estado de tratamiento.
- **Archivado:** casos que han culminado de manera satisfactoria las acciones de gestión del conflicto o del cumplimiento de los acuerdos y/o compromisos

**DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO**

asumidos entre las partes, sustentado por evidencias o cualquier medio de verificación.

- **Inactivo:** cuando el caso permanece durante seis (6) meses sin que se realice actividad alguna, se declarará su inactividad.

Asimismo, cabe precisar que un caso activo es aquel que se encuentra en curso y respecto del cual se vienen realizando acciones e intervenciones en cualquiera de los estados situacionales de prevención, tratamiento o seguimiento.

5.8 Estado de los acuerdos y/o compromisos

En los espacios de diálogo, las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS asumen acuerdos y suscriben compromisos a corto, mediano o largo plazo, sin que ello implique la modificación unilateral de convenios o contratos previamente suscritos. Los acuerdos y/o compromisos pueden encontrarse en los siguientes estados:

- **No iniciado:** cuando aún no se han iniciado acciones para gestionar o ejecutar el acuerdo y/o compromiso asumido por el sector.
- **En proceso:** cuando se viene gestionando o ejecutando el acuerdo y/o compromiso asumido por el sector.
- **Cumplido:** cuando se presenta evidencia y puede acreditarse que se ha cumplido con implementar o ejecutar totalmente el acuerdo y/o compromiso asumido por el sector.
- **Suspendido:** cuando por situaciones adversas y/o temporales, se genera una imposibilidad administrativa, material, jurídica o financiera, que impide el cumplimiento o la ejecución del acuerdo y/o compromiso. Para ello, tendrá que ser comunicado y justificado a través de un informe elaborado por el equipo técnico u otro medio de verificación.
- **Cerrado:** cuando la parte ejecutante del compromiso y/o acuerdo ratifica la imposibilidad administrativa, técnica, jurídica o financiera de cumplir, debe estar sustentado de manera formal mediante informe técnico y socializado con los participantes del espacio de diálogo.
- **Redefinido:** cuando a petición de alguna de las partes, deciden reemplazar el compromiso y/o acuerdo por otro. La redefinición del compromiso y/o acuerdo debe estar sustentando mediante documento formal.

La determinación del estado es resultado del monitoreo de los acuerdos y/o compromisos, a cargo de la ODGS.

5.9 De la fuente de información

La ODGS clasifica las fuentes de información en internas y externas con el propósito de organizar, validar y utilizar de manera más eficaz los insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

- **Fuente interna:** información proporcionada por las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS.
- **Fuente externa:** información proveniente de medios o actores involucrados externos al sector, que puede ser transmitida o difundida a través de diversos canales, como redes sociales, pronunciamientos, comunicados, notas

**DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO**

periodísticas, reportajes televisivos, medios radiales, o información remitida por otras entidades públicas o privadas, entre otros.

5.10 Gestión Social de proyectos de inversión e intervenciones

En el MVCS, la gestión social se desarrolla de manera transversal a través de (3) tres ejes: **(1)** la prevención de conflictos sociales, **(2)** la promoción del diálogo y **(3)** la gestión del conocimiento, los cuales se implementan mediante diversas líneas de acción.



VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Actuaciones Previas

6.1.1 De las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS

- Designar a los servidores públicos titular y alterno como puntos focales representantes de la unidad de organización, programa, organismo público o entidad, quienes coordinan con la ODGS; asimismo, informan y actualizan en caso de cese del vínculo con el MVCS.
- Garantizar la participación de los servidores públicos, titular y alterno, en los espacios y procesos de diálogo y/o intervenciones programadas. En caso se requiera, la máxima autoridad podrá designar a otro(s) representante(s) para participar en dichos espacios.
- Coordinar con la ODGS la elaboración de mensajes claves orientados a la prevención de conflictos sociales, promoción del diálogo y gestión del conocimiento, a través de la Oficina de Imagen Institucional o la Oficina de Prensa y Comunicaciones de la OGC del MVCS.

6.1.2 De los puntos focales

- Actuar como enlace entre su entidad y la ODGS en todos los temas relacionados con los ejes de la gestión social.
- Coordinar con su unidad de organización, programa, organismo público o entidad correspondiente la participación en los procesos de diálogo, la atención de alertas e intervenciones en casos, asegurando la provisión de la información técnica necesaria, en el marco de sus funciones.

6.2 Prevención de Conflictos Sociales

La ODGS interviene mediante la implementación de acciones anticipadas, promoviendo el diálogo desde las fases preliminares y desarrollando estrategias frente a manifestaciones previas al surgimiento de conflictos sociales. Las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS colaboran en la identificación oportuna de diferencias, controversias o potenciales conflictos sociales en el marco de las intervenciones a su cargo, y ponerlas en conocimiento de la ODGS, con el fin de evitar su escalamiento.

La prevención se desarrolla en dos (2) líneas de acción: prevención estructural y prevención operativa.

6.2.1 Prevención Estructural

El MVCS, a través de la ODGS, interviene desde las fases preliminares mediante mecanismos de gestión social y actividades orientados a reducir vulnerabilidades, brechas y limitaciones del entorno social que puedan representar riesgos para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Su finalidad es atender preventivamente las causas estructurales de la conflictividad, generando condiciones sociales favorables que promuevan una convivencia pacífica y armoniosa, requisito indispensable para la aceptación social de los proyectos de inversión y de las intervenciones del sector.

6.2.1.1 Consulta Previa

La ODGS, en coordinación con las unidades de organización, programas, organismos públicos o entidades adscritas al MVCS, y en articulación con el Viceministerio de Interculturalidad del MINCUL, conduce el proceso de consulta previa y brinda asistencia técnica social cuando se identifique la presencia de pueblos indígenas u originarios y una posible afectación directa a sus derechos colectivos.

Este proceso, regulado por la Ley N ° 29785 y su reglamento, se aplica cuando corresponda, con el propósito de garantizar la participación efectiva de los pueblos indígenas u originarios en el diseño, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos de inversión o medidas administrativas y legislativas que puedan afectarlos. La consulta previa no reemplaza la participación ciudadana, sino que constituye un mecanismo específico para pueblos indígenas u originarios.

6.2.1.2 Gestión Social Estratégica

Proceso estratégico mediante el cual el MVCS implementa, de manera planificada y articulada, un conjunto de mecanismos de gestión social y acciones orientadas a fortalecer la legitimidad y sostenibilidad de los proyectos de inversión e intervenciones del sector. Este proceso se sustenta en la construcción de relaciones de confianza, el fomento de la participación ciudadana activa y el desarrollo de capacidades en los distintos actores involucrados.

DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

6.2.1.2.1 Relacionamiento comunitario

Proceso de comunicación efectiva e interacción continua que realizan las unidades de organización, programas, organismos públicos o entidades adscritas al MVCS, con los diferentes actores involucrados para establecer y sostener una relación de confianza y colaboración mutua que contribuya a la sostenibilidad de los proyectos de inversión e intervenciones del sector, y propicie el logro de los objetivos institucionales.

6.2.1.2.2 Participación ciudadana

La ODGS promueve la participación ciudadana en complemento, y sin perjuicio, de lo dispuesto en la normativa ambiental vigente, asegurando que su implementación sea transversal a todas las fases del ciclo de los proyectos de inversión o de las intervenciones realizadas por el MVCS.

En este marco, la ODGS propone, acompaña o conduce, cuando corresponda, el desarrollo de actividades orientadas a la información, el diálogo y la concertación. Estas acciones incluyen la organización de eventos informativos, la habilitación de canales formales de atención y la generación de espacios de interacción entre los actores involucrados, con el propósito de recabar y canalizar opiniones, observaciones y aportes ciudadanos, en coordinación con las unidades de organización, programas, organismos públicos o entidades adscritas al MVCS.

6.2.1.2.3 Monitoreo ciudadano

El MVCS promueve la participación activa de la población beneficiaria en los proyectos de inversión e intervenciones del sector, con el fin de asegurar su viabilidad y sostenibilidad. Para ello, integra diversas perspectivas y aportes de la ciudadanía, garantizando que las decisiones adoptadas reflejen sus posiciones, intereses y aspiraciones.

El monitoreo ciudadano puede desarrollarse de manera individual o colectiva, sin requerir reconocimiento formal, según corresponda. A nivel individual, la ciudadanía puede solicitar al MVCS, programas, organismos públicos o entidades adscritas el acceso a la información sobre el estado situacional de los proyectos de inversión e intervenciones.

De forma colectiva, la ODGS propone, acompaña o conduce, cuando corresponde, el desarrollo de procesos de diálogo que permitan brindar información oportuna sobre el cumplimiento de los principales hitos de los proyectos de inversión e intervenciones del sector, con la finalidad de contribuir a la legitimidad de las intervenciones ejecutadas por el MVCS mediante la participación activa en espacios de diálogo con fines formativos, de articulación y de vigilancia social no vinculante.

6.2.1.2.4 Fortalecimiento de capacidades

La ODGS, en coordinación con las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS, implementa espacios formativos e informativos orientados a potenciar

DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

las habilidades, conocimientos y actitudes de los distintos actores involucrados en la gestión social del sector. Está dirigido a:

- **Actores sociales:** con énfasis en su participación activa de mujeres y hombres, reconociendo su rol como aliados estratégicos para la prevención, gestión y solución de conflictos sociales.
- **Actores públicos:** se les brinda herramientas conceptuales, metodológicas y prácticas que permiten identificar oportunamente diferencias o controversias, con el fin de reforzar competencias en materia de gestión social.
- **Actores privados:** se les orienta en la adopción de estándares internacionales de CER y en la promoción de la responsabilidad social empresarial, así como de la implementación de la gestión social en sus actividades vinculadas al sector.

Para tal efecto, la ODGS coordina con la OGGRH del MVCS las acciones orientadas al fortalecimiento de capacidades en materia de gestión social.

6.2.1.3 Gestión Social Empresarial

Proceso impulsado por la ODGS, orientado a promover la implementación de mecanismos de gestión social que fomentan la responsabilidad social empresarial y una conducta empresarial responsable en las empresas privadas vinculadas a los proyectos de inversión e intervenciones del sector.

6.2.1.3.1 Responsabilidad Social Empresarial

El MVCS implementa mecanismos de gestión social orientados a promocionar y fortalecer el compromiso de las empresas de integrar criterios de responsabilidad social en sus operaciones, específicamente en las áreas donde desarrollan proyectos de inversión e intervenciones por encargo del sector. Su propósito es fomentar la adopción de prácticas responsables y sostenibles que contribuyan al desarrollo social, económico y ambiental de la población beneficiaria.

6.2.1.3.2 Conducta Empresarial Responsable - PRNU

El MVCS, a través de la ODGS, fomenta la CER y la aplicación de los PRNU, promoviendo que los proyectos de inversión y las intervenciones del sector se alineen con los estándares internacionales en materia de derechos humanos. Para ello, la ODGS impulsa la implementación de procesos de debida diligencia y articula esfuerzos con las empresas privadas vinculadas al sector, a fin de prevenir, mitigar y, cuando corresponda, reparar los impactos negativos que sus operaciones puedan generar sobre los derechos humanos de la población beneficiaria.

6.2.1.4 Gestión del Riesgo Social

Proceso estratégico mediante el cual la ODGS identifica, analiza y evalúa los riesgos sociales que pueden surgir durante la formulación, ejecución y

**DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO**

operación de los proyectos de inversión e intervenciones del sector, sin necesidad de que exista algún nivel de conflictividad. Su objetivo es establecer medidas que prevengan posibles afectaciones a la viabilidad o al desarrollo adecuado de las intervenciones a cargo del MVCS.

6.2.1.4.1 Evaluación de riesgo social

La ODGS identifica, analiza y evalúa las condiciones sociales, económicas y culturales que pueden generar afectaciones o resistencias en un proyecto de inversión o intervención sectorial. Para ello, realiza un mapeo de actores, un análisis coyuntural de los hechos y de los factores que podrían originar la escalada o desescalada de un conflicto social. Con esta información, elabora escenarios prospectivos -positivos y negativos- e identifica los riesgos sociales potenciales, determinando su nivel en función del impacto y la probabilidad de ocurrencia.

6.2.1.4.2 Intervención social preventiva

La ODGS interviene de forma preventiva, en coordinación con las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS, cuando la evaluación de riesgo social determina la existencia de riesgos con posibles impactos negativos. Para ello, desarrolla la ISP, implementando mecanismos de gestión social y acciones orientados a prevenir, reducir o mitigar los riesgos identificados. Asimismo, formula recomendaciones o adopta las medidas necesarias según el nivel de riesgo, contribuyendo a una gestión social efectiva y sostenible que genere condiciones sociales favorables y asegure la continuidad de los proyectos de inversión e intervenciones del sector.

El mapeo de actores, se elabora utilizando el **Anexo N° 05** el cual es aplicable a todas las intervenciones que lo requieran.

6.2.2 Prevención Operativa

La ODGS interviene mediante acciones estratégicas orientadas a evitar el desencadenamiento inminente de una diferencia o controversia en conflicto social, o a reducir tensiones sociales en los espacios donde el sector tiene presencia. Estas acciones buscan preservar condiciones sociales favorables mediante la identificación temprana de señales de alerta, la búsqueda de acuerdos y/o compromisos inmediatos con los actores involucrados y el monitoreo de su cumplimiento. Se desarrolla a través de los siguientes mecanismos de gestión social:

6.2.2.1 Gestión de pedidos

La ODGS canaliza, coordina y atiende los pedidos presentados por los actores involucrados que se encuentren en el nivel de diferencia o controversia, requiriendo una atención oportuna. Para ello, brinda acompañamiento social mediante la recepción, evaluación y derivación de los pedidos según su naturaleza y competencia; coordina con los puntos focales la estrategia y programación de la atención; establece comunicación directa con los actores involucrados, de manera presencial, virtual o mixta;

DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

y elabora los reportes o actas correspondientes, asegurando el seguimiento y cierre de las gestiones efectuadas.

Asimismo, la ODGS gestiona, cuando los actores involucrados utilicen predominantemente lenguas indígenas u originarias, los recursos humanos especializados que permitan brindar una atención eficaz y preventiva, bajo un enfoque intercultural.

6.2.2.2 Emisión de alerta temprana

La ODGS emite alertas tempranas cuando advierta que los casos en prevención se encuentren en un nivel de diferencia o controversia con riesgo de escalar a un conflicto social. Para ello, recopila, analiza y sistematiza la información, elabora recomendaciones y las traslada de forma oportuna a las unidades de organización, programas, organismos y entidades adscritas al MVCS, los cuales atienden y dan cuenta de las acciones realizadas o por realizar, dentro de los plazos que correspondan según el nivel de riesgo de cada alerta, con la finalidad de prevenir su escalamiento.

La elaboración de alertas tempranas deberá realizarse utilizando el **Anexo N° 04: Formato de Alerta Temprana**.

6.2.2.3 Monitoreo de acuerdos y/o compromisos

La ODGS realiza el seguimiento de los casos; para ello, efectúa el monitoreo de los acuerdos y/o compromisos asumidos en los espacios de diálogo, tanto estructurados como no estructurados, en coordinación con las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS. El objetivo es gestionar el avance o cumplimiento de los acuerdos y/o compromisos, a fin de identificar y alertar oportunamente sobre posibles obstáculos que puedan afectar su concreción.

6.2.2.4 Matriz de riesgos de conflictividad social

La ODGS elabora una matriz de periodicidad semanal, cuyo propósito es alertar e informar sobre riesgos sociales de nivel medio o alto vinculados a casos, el cual es remitido a la Alta Dirección.

Esta matriz incluye información relevante como:

- Riesgo social identificado.
- Nivel de riesgo social.
- Acciones implementadas o en curso.
- Recomendaciones estratégicas para la atención del caso.

La elaboración y el registro de esta información se realiza, utilizando el **Anexo N° 02: Matriz de Riesgos de Conflictividad Social**.

6.3 Promoción del Diálogo

La ODGS fomenta espacios de comunicación abierta, respetuosa y participativa entre los diversos actores involucrados en los proyectos de inversión e intervenciones, con el objetivo de intercambiar información, construir acuerdos y/o compromisos y fortalecer la toma de decisiones colectivas. La promoción del

DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

diálogo se implementa para el tratamiento de los conflictos sociales, contribuyendo a prevenir su escalamiento hacia una crisis y a promover su solución y/o transformación.

6.3.1 Procesos de diálogo

La ODGS implementa procesos de diálogo mediante reuniones de coordinación y articulación con los actores involucrados. Para ello, establece una agenda de trabajo y define aspectos logísticos y operativos, tales como el horario, la ubicación, la acreditación o listado tentativo de participantes y las estrategias para el desarrollo del proceso, entre otros, según las características de cada caso. Con la finalidad de lograr la concertación de acuerdos y compromisos.

Toda reunión realizada en el marco de los procesos de diálogo deberá ser registrada utilizando el **Anexo N° 01: Formato de Reporte de Reunión**.

6.3.1.1 Categorización de los procesos de diálogo

a. Por su dimensión

- **Sectorial:** proceso de diálogo que se desarrolla exclusivamente dentro del ámbito de competencia del MVCS, por lo cual es liderado por la ODGS, quien se encarga de promover, organizar, dirigir, acompañar y/o asesorar su desarrollo, con el fin de garantizar una intervención eficaz y oportuna. Asimismo, realiza el seguimiento del caso y monitoreo de los compromisos y acuerdos alcanzados para la solución del caso.
- **Multisectorial:** proceso de diálogo que requiere de la participación y articulación de diversos sectores del Poder Ejecutivo, debido a que la problemática del caso excede las competencias exclusivas del MVCS. En estos procesos la ODGS acompaña y brinda asistencia técnica social a las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS. Asimismo, asesora a la Alta Dirección, para asegurar la adecuada y oportuna participación del MVCS, realizando el seguimiento del caso y monitoreo de los compromisos asumidos por el sector.

b. Por su modalidad

- **Estructurado:** proceso de diálogo creado mediante un instrumento normativo, que cuenta con un periodo de vigencia y una agenda de trabajo. El instrumento establece los mecanismos de convocatoria, acreditación de integrantes y organización del proceso.
- **No estructurado:** proceso de diálogo que no cuenta con un instrumento normativo para su conformación y que se desarrolla por iniciativa de los actores involucrados, entre ellos, cualquier unidad de organización, programa, organismo público o entidad adscrita al MVCS.

DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

Toda asistencia técnica social brindada por la ODGS, se registra utilizando el **Anexo N° 03: Formato de Asistencia Técnica Social**.

6.3.1.2 Construcción de acuerdos y compromisos

Las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS vinculadas al caso, contando con asistencia técnica social de la ODGS, establecen acuerdos en los que se especifique la acción a implementar, el responsable de su implementación y un plazo tentativo o determinado.

Particularmente, en el caso de los compromisos, estos deben previamente ser concertados con el representante acreditado de la unidad de organización, programa, organismo público u otra entidad responsable y la Alta Dirección del MVCS, en tanto este represente un proyecto de inversión o intervención del sector.

6.3.2 Tratamiento de conflictos sociales

La ODGS interviene de manera estratégica, articulando esfuerzos con las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS, a fin de abordar situaciones de conflicto social o crisis y contribuir a su solución y/o transformación.

El tratamiento se desarrolla en dos líneas de acción: la gestión del conflicto social y la gestión de crisis social.

6.3.2.1 Gestión del conflicto social

Proceso estratégico mediante el cual la ODGS adopta acciones, toma decisiones e implementa mecanismos de gestión social, y elabora un plan de intervención frente al surgimiento de una potencial situación de conflicto social o de un conflicto social manifiesto, articulando acciones y generando un proceso de diálogo para abordar propuestas de solución integral, en coordinación con las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS. Asimismo, estas remiten información sobre los casos que presenten niveles de conflictividad social, así como sobre las acciones desarrolladas para su atención.

6.3.2.1.1 Plan de Intervención Social Rápida

La ODGS elabora un PISR para atender, de manera inmediata y eficaz, situaciones identificadas como potenciales conflictos sociales o conflictos manifiestos. Su objetivo es establecer estrategias que permitan salvaguardar la continuidad y sostenibilidad de los proyectos de inversión e intervenciones del sector. Asimismo, la ODGS realiza el seguimiento de las acciones implementadas en el marco del PISR y efectúa visitas periódicas y/o continuas a los proyectos de inversión o intervenciones del sector, antes, durante y después de un conflicto social, según corresponda, a fin atender directamente a los actores sociales.

El PISR, se realiza utilizando el **Anexo N° 06: Formato de Plan de Intervención Social Rápida (PISR)**.

DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

6.3.2.2 Gestión de crisis social¹

Proceso estratégico mediante el cual la ODGS desarrolla un conjunto de acciones coordinadas y articuladas para contener, mitigar y superar escenarios críticos generados por conflictos sociales.

Para estos casos, la ODGS cuenta con un órgano colegiado con el propósito de revertir el clima social y restablecer el proceso de diálogo entre los actores involucrados.

6.4 Gestión del Conocimiento

Proceso estratégico mediante el cual la ODGS, identifica, organiza, produce y difunde los aprendizajes generados en los casos, con el propósito de fortalecer la capacidad institucional, mejorar la toma de decisiones, y prevenir o gestionar futuros conflictos sociales en el ámbito de competencia del MVCS.

6.4.1 Recopilación y organización de la Información

La ODGS, identifica el caso con mayor incidencia o relevancia en materia de gestión social, con la finalidad de sistematizar aprendizajes y experiencias aplicables a futuras intervenciones. Para ello, recopila y organiza la información relacionada al caso seleccionado, considerando las fuentes de información generada durante su intervención, tanto internas como externas.

6.4.2 Sistematización de experiencias

La ODGS realiza, anualmente, un análisis crítico sobre el abordaje del caso, aplicando una metodología cualitativa que considere el contexto, los actores involucrados, los factores de éxito o riesgo, los resultados obtenidos y los aprendizajes generados. La sistematización permite transformar la experiencia en conocimiento útil, produciendo insumos para identificar patrones, extraer lecciones aprendidas y orientar futuras intervenciones o decisiones de política pública en materia de gestión social y diálogo.

6.4.3 Generación de productos

Luego de obtener los insumos resultantes de la sistematización de experiencias, la ODGS cuenta con un plazo de seis (6) meses para generar conocimiento a ser utilizado de manera estratégica para fortalecer la gestión social en el sector.

En base a los aprendizajes obtenidos, la ODGS formula propuestas de mejora en políticas públicas, normas técnicas, procedimientos operativos y estrategias de intervención social. Estas propuestas están orientadas a optimizar la articulación institucional, prevenir conflictos sociales y promover una gestión social basada en evidencia.

Asimismo, la ODGS, en coordinación con la OGC, genera productos comunicacionales, como artículos, publicaciones y/o eventos de intercambio de aprendizajes para difundir el conocimiento generado en el marco de la gestión social del sector.

¹ Directiva General N° 006-2018-VIVIENDA, aprobada por Resolución Ministerial N° 340-2018-VIVIENDA

DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

6.4.4 Difusión del conocimiento

La ODGS promueve la difusión del conocimiento generado, mediante espacios formativos o informativos, que contribuyan a su uso, adaptación y aplicabilidad.

- **Difusión interna:** Dirigida a los especialistas de la ODGS, con el propósito de fortalecer sus capacidades técnicas y metodológicas, optimizar la calidad de sus intervenciones y fomentar los enfoques preventivos, territoriales e interculturales.
- **Difusión sectorial:** Dirigida a los servidores públicos del MVCS, con el objetivo de fortalecer la gestión social del sector mediante la mejora de la efectividad de las intervenciones, la promoción del diálogo y la incorporación de buenas prácticas.
- **Difusión externa:** Dirigida a las universidades, los centros de investigación, los institutos y otras entidades vinculadas al ámbito académico, así como otros actores sociales, a fin de posicionar el enfoque preventivo en las políticas públicas.

Para la adecuada gestión, diseño y publicación de productos comunicacionales y analíticos - como boletines, tableros u otros instrumentos de difusión institucional-, la ODGS coordina de manera articulada con la OGC y la OGEI.

VII. RESPONSABILIDADES

- 7.1 La ODGS, cumple y vela por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva General.
- 7.2 Las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS cumplen las disposiciones establecidas en la presente Directiva General, en lo que sea aplicable.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 8.1 La ODGS evalúa el desempeño en la gestión de los procesos de diálogo, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en sus responsabilidades y funciones.
- 8.2 Las comunicaciones o reuniones llevadas a cabo a través de medios de comunicación virtual o telefónica son consideradas válidas dentro del proceso de diálogo en cualquiera de los niveles de conflictividad social, siempre que se encuentren en el marco de lo establecido en la normativa que lo regule.
- 8.4 Los mecanismos de gestión social establecidos en la presente Directiva General para el abordaje de casos por parte de la ODGS no excluyen el uso de otras herramientas que puedan emplearse para el cumplimiento de sus funciones, considerando que la problemática social presenta una gran variedad de situaciones, contextos e intensidades; en tanto no le sean incompatibles.
- 8.5 La información y documentación generada en las intervenciones de la ODGS para el abordaje de casos se procesa y registra de manera que contribuya a la toma de decisiones de la Alta Dirección y de los funcionarios competentes, de acuerdo con sus responsabilidades y funciones. Para ello, se establecen canales de comunicación apropiados que garanticen el flujo, la oportunidad y la calidad de la información.

DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

- 8.6 En los casos no previstos o que requieran interpretación en materia de gestión social, la ODGS, en su calidad de unidad de organización de la Secretaría General, absuelve lo pertinente, pudiendo aplicar de manera supletoria los lineamientos y protocolos emitidos por la Secretaría de Gestión Social y Diálogo de la Presidencia del Consejo de Ministros, en el marco de sus competencias.

IX. ANEXOS

Anexo N° 01: Formato de reporte de reunión

Anexo N° 02: Matriz de Riesgos de Conflictividad Social

Anexo N° 03: Reporte de asistencia técnica social

Anexo N° 04: Formato de alerta temprana

Anexo N° 05: Mapa de actores

Anexo N° 06: Formato de PISR

**DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO**

ANEXO N° 01: FORMATO DE REPORTE DE REUNIÓN

REPORTE DE REUNIÓN N ____-2026/ODGS

ACTIVIDAD OPERATIVA: PARTICIPACIÓN EN REUNIONES SECTORIALES Y MULTISECTORIALES Y ESPACIOS DE DIÁLOGO PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS.

UNIDAD TERRITORIAL		REGIÓN	
CÓDIGO DEL CASO	Consignar el código de caso.	NOMBRE DE CASO	Nombre registrado en la matriz de casos o apelativo asignado.
NOMBRE DE PROYECTO Y N° CUI	Indicar el nombre completo del proyecto y su CUI. Ejemplos: ○ Ampliación de los servicios de agua potable y alcantarillado para las nuevas habilitaciones del Esquema Ancón Santa Rosa, en los distritos de Ancón y Santa Rosa. CUI: 2501633. ○ Instalación del sistema de agua potable y alcantarillado del Esquema Integral Villas de Ancón, distrito de Ancón. CUI: 2322358.		
FECHA Y HORA	DD/MM/AAAA HH:MM a.m.	LUGAR (presencial o virtual)	Describir el tipo de reunión y la ubicación. Ejemplos: ○ Reunión presencial: Sala 3 del MC, Lima – San Borja. ○ Reunión virtual: www.dfjfnje.com/ndnrbrns ○ Reunión semipresencial: Sala 06 del MVCS y www.hfjgm.com
PARTICIPANTES	Indicar las personas que participaron en la reunión o actividad. ○ Nombre completo, cargo y entidad.		
AGENDA	Describir los puntos que se abordaron en la reunión.		
DESARROLLO	Describir las principales intervenciones y aspectos de la reunión, según cada actor que participó		
ACUERDOS	Enumerar y describir los acuerdos arribados entre los participantes, indicando la acción, la fecha y el responsable.		
PRÓXIMAS ACCIONES	Describir las acciones a seguir por la ODGS en el marco del caso.		
OBSERVACIONES O COMENTARIOS			
REGISTRO FOTOGRÁFICO	Adjuntar fotografías de la actividad (mínimo 1 y máximo 4).		
RESPONSABLE	Indicar el nombre completo del responsable de la actividad.		

Adicionalmente, se adjuntan como anexos: actas, lista de participantes, relatorías, etc.

FIRMA DE QUIEN ELABORA EL REPORTE

[illegible]

**DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO**

ANEXO N° 03: REPORTE DE ASISTENCIA TÉCNICA SOCIAL

REPORTE DE ASISTENCIA TÉCNICA SOCIAL² N° _____-2026/ODGS

ACTIVIDAD OPERATIVA: ASISTENCIA TÉCNICA Y GESTIÓN SOCIAL DE CONFLICTOS SOCIALES EN EL MVCS

UNIDAD TERRITORIAL		REGIÓN	
CÓDIGO DEL CASO	Consignar el código de caso.	NOMBRE DE CASO	Nombre registrado en la matriz de casos o apelativo asignado.
NOMBRE DE PROYECTO Y N° CUI	Indicar el nombre completo del proyecto y su CUI. Ejemplos: ○ <i>Ampliación de los servicios de agua potable y alcantarillado para las nuevas habilitaciones del Esquema Ancón Santa Rosa, en los distritos de Ancón y Santa Rosa. CUI: 2501633.</i> ○ <i>Instalación del sistema de agua potable y alcantarillado del Esquema Integral Villas de Ancón, distrito de Ancón. CUI: 2322358.</i>		
FECHA Y HORA	DD/MM/AAAA HH:MM a.m.	MODALIDAD (presencial o virtual)	Describir el tipo de reunión y la ubicación. Ejemplos: ○ <i>Reunión presencial: Sala 3 del MC, Lima – San Borja.</i> ○ <i>Reunión virtual: www.dfjfnje.com/ndnrbrns</i> ○ <i>Reunión semipresencial: Sala 06 del MVCS y www.hfjgmk.com</i>
TIPO DE ACTIVIDAD	Indicar el tipo de actividad realizada (reunión preparatoria, visita de campo, coordinaciones, entre otros)		
PARTICIPANTES (nombre, cargo e institución)	Indicar las personas que participaron en la reunión o actividad. - Nombre completo, cargo, entidad.		
OBJETIVO	Indicar el objetivo de la asistencia técnica que se brinda a la unidad de organización, programa, organismo público y entidad adscrita. Ejemplo: Minimizar el impacto de la información a entregar sobre la suspensión de la obra.		
DESARROLLO	Describir las principales intervenciones y aspectos de la actividad.		
ACUERDOS O CONCLUSIÓN	Enumerar y describir los acuerdos alcanzados entre los participantes, indicando la acción, la fecha y el responsable. Asimismo, precisar las conclusiones finales, de ser necesario.		
RECOMENDACIONES DE LA ASISTENCIA	Establecer las acciones o actividades que deben desarrollar la unidad de organización, el programa, el organismo público o la entidad adscrita del MVCS.		

² **Asistencia técnica social:** consiste en brindar **orientaciones** estratégicas, metodológicas, tácticas y/o pautas a seguir, en materia de gestión social y diálogo, a las unidades de organización, programas, organismos públicos y entidades adscritas al MVCS; a fin de prevenir y gestionar el escalamiento de conflictos, contribuir a la paz social y coadyuvar a la sostenibilidad de los proyectos de inversión e intervenciones del sector.

DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

REGISTRO FOTOGRÁFICO	Adjuntar fotografías de la actividad (mínimo 1 y máximo 4).
RESPONSABLE	Indicar el nombre completo del responsable de la actividad.

Adicionalmente, se adjuntan como anexos: actas, lista de participantes, relatorías, etc.

FIRMA DE QUIEN ELABORA EL REPORTE

**DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO**

ANEXO N° 04: FORMATO DE ALERTA TEMPRANA**ALERTA TEMPRANA³ N° 0XX-2026-MVCS-ODGS**

Fecha de la alerta			
Código del caso:	Consignar el código de caso.	Nombre de Caso	Nombre registrado en la matriz de casos o apelativo asignado.
CUI:	Consignar el Código Único de Inversión o el Código Idea del proyecto.	Proyecto / intervención	Consignar el nombre completo del proyecto o intervención. Ejemplo: <i>Proyecto Integral de Carabayllo</i>
Riesgo identificado	Riesgo: Situaciones o circunstancias que pueden ocasionar daños, pérdidas materiales o económicas, acciones de violencia, afectación al orden, afectación a la salud o integridad de las personas Ejemplo: Posible movilización/plantón o bloqueo exigiendo la aprobación de Expediente Técnico "Proyecto Agua potable y alcantarillado Esquema Integral de Carabayllo"		
Tipología:	Construcción y Saneamiento/ Vivienda y Urbanismo	Ubicación (centro poblado/ distrito / provincia / departamento):	
Responsable de Intervención (Unidad de organización, programa, organismo público o entidad adscrita):	Por ejemplo: PASLC	Responsable del Registro de Alerta:	Nombre y Apellidos del especialista de la ODGS

1. Problemática (reseña breve de la(s) causa(s) que genera(n) el riesgo)

Descripción de las dificultades para llegar al objetivo del sector en torno a la atención de demandas de la población.

2. Evaluación del Riesgo social:

Impacto esperado (I)				Probabilidad (P)				Riesgo
1. Bajo ()	2. Medio ()	3. Alto ()	4. Muy Alto ()	1. Bajo ()	2. Medio ()	3. Alto ()	4. Muy Alto ()	(IxP)
Análisis del riesgo identificado								
Descripción de los efectos esperados de la ocurrencia del riesgo identificado y de los factores que contribuyen a que el riesgo identificado se concrete. Ejemplo: apoyo de autoridades, legitimidad de dirigentes, respaldo de la opinión pública.								

³ **Alerta temprana:** instrumento para la prevención de conflictos sociales que permite gestionar la información sobre situaciones de riesgo social en los niveles de diferencia o controversia, formulando recomendaciones de acción que contribuyen a la toma de decisiones oportuna y proactiva frente a un riesgo o amenaza de escalamiento a conflicto social.

**DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO**

3. Actores involucrados:			
Actor, cargo y entidad	Posición	Interés	Información para contacto
Nombres y apellidos de la persona que influencia para generar un contexto social Preguntas orientadoras: ¿Quiénes tienen la facultad de tomar decisiones? ¿Quiénes tiene la fuerza o el poder de bloquear decisiones? ¿Quiénes pueden ser afectados de alguna manera por la decisión a tomarse? ¿Quiénes tiene información relevante o pericia en el tema o asunto?	¿Qué exigen, qué solicitan, qué plantean?	¿Cuáles son las motivaciones personales detrás de las demandas expuestas?	N° celular o Correo electrónico

4. Acciones desarrolladas por el Sector	
Fecha	Descripción
23.12.2021	Gestiones realizadas para abordar las demandas de los actores o coordinar acciones de mitigación frente al riesgo identificado. En caso de haber generado una alerta previa, se consigna como gestión realizada.

5. Recomendaciones
Sugerencias que brinda la ODGS a la unidad de organización, programa, organismo público o entidad adscrita responsable del proyecto o intervención, con el objetivo de contribuir a la toma de decisiones y al abordaje del riesgo social identificado o de la problemática relacionada, en el marco de sus competencias y funciones. Ejemplo: <i>Se recomienda al Programa Agua Segura para Lima y Callao:</i> a. Articular acciones con SEDAPAL para la visita de campo a los sectores... b. Coordinar con el Programa Nacional de Saneamiento Urbano...

.....
FIRMA DE QUIEN ELABORA LA ALERTA

*Extensión máxima dos caras.

ANEXO N° 05

MAPA DE ACTORES

Nombre del caso o proyecto

1. Antecedentes.

Describir en forma resumida los antecedentes del caso o proyecto.

2. Problemática

Describir el problema central y enfatizar los riesgos sociales de manera resumida y directa.

3. Mapeo de Actores

3.1. Relación de actores

Desarrollar un listado de las organizaciones e instituciones identificadas entorno al problema teniendo en cuenta el grado de influencia e interés sobre el proyecto, actividad y/o compromiso. (Ver Excel adjunto).

3.2. Gráfico de actores - Sociograma

Ilustrar mediante un gráfico la influencia y posición (a favor, indeciso y en contra) de los actores frente al caso o proyecto; así como las relaciones que pueden existir entre ellos (relaciones puntuales, fuertes de colaboración, débiles y de conflicto)

Relaciones puntuales.....

Relaciones fuertes de colaboración

Relaciones débiles

Relaciones de conflicto

3.3. Análisis de mapeo

Analizar las posiciones, necesidades e intereses que tendrían los actores sociales y describir las relaciones de poder que poseen estos entre si y frente al caso o proyecto que permitirá focalizar la intervención mediante el plan de acción.

4. Plan de Acción

4.1. Objetivo

Indicar el fin que se quiere alcanzar y al cual se dirige la(s) acción(es).

4.2. Estrategia

Indicar el proceso encaminado hacia el cumplimiento del objetivo.

4.3. Actividades/acciones

Describir el acto o acción a desarrollar dirigido a solucionar el problema.

4.4. Hitos de la estrategia

DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

Indicar el período de tiempo que requiere para desarrollar dicha actividad.

4.5. Supuestos

Describir la situación hipotética de manera negativa en relación al caso o proyecto.

5. Anexos.

5.1. Directorio. Desarrollar una matriz donde se indique el nombre del actor, cargo, institución u organización al que representa, teléfono y correo electrónico.

Elaborado por:

ANEXO N° 06: FORMATO DE PISR

PLAN DE INTERVENCIÓN SOCIAL RÁPIDA (PISR⁴) N° ____-2026/ODGS

Tratamiento⁵ de conflictos sociales.

FECHA:							
UNIDAD TERRITORIAL		REGIÓN					
CÓDIGO DEL CASO	Consignar el código de caso.	NOMBRE DE CASO					
NOMBRE DE PROYECTO Y N° CUI	Indicar el nombre completo del proyecto y su CUI. Ejemplo: - Ampliación de los servicios de agua potable y alcantarillado para las nuevas habilitaciones del Esquema Ancón Santa rosa en los distritos de Ancón y Santa Rosa. CUI: 2501633. - Instalación del sistema de agua potable y alcantarillado del Esquema integral Villas de Ancón, distrito de Ancón. CUI: 2322358						
Problemática:		Objetivo general:					
Objetivo específico:	Acciones / Actividad	Medios de verificación	Responsable	Cronograma Enero			
				S1	S2	S3	S4
Objetivo1: ...							
Objetivo 2: ...							
Objetivo 3:							
Metodología:	Descripción de las acciones o actividades antes descritas (revisar).						
Materiales o equipos requeridos:							

⁴ Se elabora al menos uno al mes y se desarrolla de manera previa a la intervención.

⁵ Tratamiento: cuando se desarrollan acciones orientadas a gestionar un conflicto social o crisis, buscando reducir la intensidad a través de procesos de diálogo y coadyuvando a la construcción de acuerdos y/o compromisos.

DIRECTIVA GENERAL N° 002-2026-VIVIENDA-DM

**DISPOSICIONES PARA LA GESTIÓN SOCIAL Y
PROMOCIÓN DEL DIÁLOGO EN EL MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO**

Resultados esperados:	
Responsable:	Indicar el nombre completo del responsable del plan.

FIRMA DE QUIEN ELABORA EL PISR

REPORTE DE IMPLEMENTACIÓN DEL PISR: Se presenta al término de la implementación del PISR.

Fecha		N° PISR		
Resultados esperados		¿Se cumplió?		Comentarios
		Sí	No	
1				
2				
3				
4				
Responsable	Indicar el nombre completo del responsable del plan			

Se adjuntan actas, lista de participantes, relatorías, fotografías, etc.

FIRMA DE QUIEN ELABORA EL REPORTE