

*“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”*

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL Nº 000111 - 2023 - EMILIMA - – GG

Lima, 04 de septiembre del 2023

Vistos:

El Memorando N° 000131-2023-EMILIMA-GG de fecha 31.07.2023, de la Gerencia General; el Informe N° 000048-2023-EMILIMA-GACCTI de fecha 08.08.2023, y Memorando N° 000409-2023-EMILIMA-GACCTI de fecha 17.08.2023, de la Gerencia de Atención al Ciudadano, Comunicaciones y Tecnología de la Información; el Informe N° 000304-2023-EMILIMA-GO de fecha 22.08.2023, de la Gerencia de Operaciones, y el Informe N° 000411, 000447, 000452 y 000468-2023-EMILIMA-GAL del 01.08.2023, del 17.08.2023, del 18.08.2023, y del 25.08.2023, respectivamente, de la Gerencia de Asuntos Legales, que sustentan la emisión del acto resolutorio de designación de los funcionarios responsables de la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, denominada “Libro de Reclamaciones”;

CONSIDERANDO:

Que, EMILIMA S.A. fue creada por Acuerdo de Concejo N° 106 del 22.05.1986, como persona jurídica de derecho privado, bajo la forma de sociedad anónima, encargada de planificar, proyectar, financiar y ejecutar programas de habilitaciones urbanas progresivas y de urbanizaciones de tipo popular, así como de las recaudaciones, rentas y cualquier otra actividad inmobiliaria que la Municipalidad le encomiende;

Que, de acuerdo al inciso b) del Artículo Segundo de los Estatutos Sociales de EMILIMA S.A. y modificatorias, la empresa tiene como uno de sus objetos sociales: “La administración y desarrollo de espacios públicos u otros similares que le encargue la Municipalidad Metropolitana de Lima”;

Que, con Resolución de Alcaldía N° 6487 de fecha 19.06.2000, la Municipalidad Metropolitana de Lima encargó a EMILIMA S.A. la administración del Parque de la Reserva y; con Resolución de Alcaldía N° 4726 del 17.12.1999, la administración del Parque de la Exposición.

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, “Decreto Supremo que establece las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública”, establece en su articulado, lo siguiente:

Artículo 5.- Libro de Reclamaciones

5.1 La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina “Libro de Reclamaciones”, la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades.

Las entidades deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la plataforma digital a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital para asegurar la gestión del reclamo.

(...)

5.5 Corresponde un único Libro de Reclamaciones por cada entidad, independientemente del número de sedes o el uso de su versión física o digital.

Artículo 7.- Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad.

“Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en EMILIMA S.A., aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://consultas-sgd.emilima.com.pe/> ingresando el siguiente código de verificación: 2C211217.”



BICENTENARIO
PERU 2021

CERC/nec



Jr. Cuzco N° 286– Cercado de Lima
Lima 01, Perú
Teléfonos: (511) 209-8400
e-mail: informes@emilima.com.pe
Web: www.emilima.com.pe

La máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades:

(...)

d) Designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro del responsable del proceso de gestión de reclamos, se efectúa en dicha plataforma digital.

Artículo 8.- Del Responsable del proceso de gestión de reclamos

8.1 Corresponde al Responsable designado, gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas de la entidad; y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la entidad, de acuerdo a las disposiciones del artículo 13 y siguientes del presente Decreto Supremo.

8.2 De considerarlo pertinente, el Responsable del proceso de gestión de reclamos puede delegar, total o parcialmente, en el o los encargados por sede, las acciones que le corresponden dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso.

8.3 Corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, registrar en la plataforma digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede.

En el caso de las entidades de la Administración Pública que cuenten únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o que utilicen un sistema informático propio o particular debidamente autorizado por la Presidencia del Consejo de Ministros de acuerdo con el numeral 3 de la Primera Disposición Complementaria Transitoria del presente Decreto Supremo, corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos, informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede.

Que, la Normativa Técnica N° 001-2021-PCM-SGP” – Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública., en su articulado se establece lo siguiente:

5.3.3 Máxima Autoridad o quien esta delegue de cada entidad

(...)

d. Designar formalmente a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos; comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación. En el caso de las entidades y empresas públicas obligadas a utilizar el Libro de Reclamaciones en su versión digital, el registro de el/la responsable del proceso de gestión de reclamos se efectúa en dicha plataforma digital.

5.3.4 Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos

(...)

g. De considerarlo pertinente el/la responsable del proceso de gestión de reclamo puede delegar, total o parcialmente, en el/la o los/las encargados/as por sede, las acciones que le



BICENTENARIO
PERÚ 2021

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en EMILIMA S.A., aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<http://consultas-sgd.emilima.com.pe/>" ingresando el siguiente código de verificación: 2C211217."

CERC/nec



Jr. Cuzco N° 286– Cercado de Lima
Lima 01, Perú
Teléfonos: (511) 209-8400
e-mail: informes@emilima.com.pe
Web: www.emilima.com.pe

corresponde dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso.

h. En el caso de las entidades y empresas de la Administración Pública que cuenten únicamente con el Libro de Reclamaciones en su versión física o que utilicen un sistema informático propio o particular, debidamente autorizado por la Presidencia del Consejo de Ministros, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, les corresponde informar a la Presidencia del Consejo de Ministros, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede.

5.3.5 Encargado/a del Libro de Reclamaciones en las sedes

(...)

d. Otras que le delegue el/la responsable del proceso de gestión de reclamos.

Que, con Resolución de Gerencia General N° 000116-2022-EMILIMA-GG de fecha 14.11.2022, se designó a los titulares y alternos responsables de los Libros de Reclamaciones en físico a cargo de EMILIMA S.A.;

Que, con Memorando N° 000131-2023-EMILIMA-GG de fecha 31.07.2023, la Gerencia General solicitó a la Gerencia de Asuntos Legales la emisión de un nuevo acto resolutivo, toda vez que los titulares responsables de los Libros de Reclamaciones en físico a cargo de EMILIMA S.A. se encuentran desvinculados laboralmente de la empresa;

Que, con Informe N° 000411-2023-EMILIMA-GAL de fecha 01.08.2023, la Gerencia de Asuntos Legales recomienda a la Gerencia General solicitar a la Gerencia de Atención al Ciudadano, Comunicaciones y Tecnología de la Información se precisen algunos puntos en referencia a la **“Plataforma digital que soporta la gestión de reclamos denominada” Libro de Reclamaciones**”, a efectos de poder emitir el informe legal y acto resolutivo respectivo;

Que, mediante Informe N° 000048-2023-EMILIMA-GACCTI de fecha 08.08.2023, la Gerencia de Atención al Ciudadano, Comunicaciones y Tecnología de la Información remite a la Gerencia General las precisiones solicitadas por la Gerencia de Asuntos Legales mediante Informe N° 000411-2023-EMILIMA-GAL del 01.08.2023, sugiriendo que se actualice la designación de los miembros titulares responsables del libro de reclamaciones emitiéndose una resolución de Gerencia General con eficacia anticipada, considerándose a la Gerencia de Atención al Ciudadano, Comunicaciones y Tecnología de la Información responsable del libro de reclamaciones para la Mesa de Partes de la sede principal, y a la Gerencia de Operaciones responsable del libro de reclamaciones de las sedes del Circuito Mágico del Agua del Parque de la Reserva y del Parque de la Exposición. Respecto a los miembros alternos, al continuar en sus funciones, sugirió no ser necesaria la modificación, salvo mejor parecer;

Que, con Proveído N° 000591-2023-EMILIMA-GG de fecha 10.08.2023, la Gerencia General remite a la Gerencia de Asuntos Legales remite el Informe N° 000048-2023-EMILIMA-GACCTI de fecha 08.08.2023, para conocimiento y fines;

Que, mediante Informe N° 000447-2023-EMILIMA-GAL de fecha 17.08.2023, la Gerencia de Asuntos Legales solicita a la Gerencia de Atención al Ciudadano, Comunicaciones y Tecnología de la Información se realicen precisiones a la información vertida en el Informe N° 000048-2023-EMILIMA-GACCTI del 08.08.2023, partiendo de la premisa que el Libro de Reclamaciones es único, independientemente de las sedes con las que se cuente;

Que, mediante Memorando N° 000409-2023-EMILIMA-GACCTI de fecha 17.08.2023, la Gerencia de Atención al Ciudadano, Comunicaciones y Tecnología de la Información absuelve lo solicitado por la Gerencia de Asuntos Legales, precisando que no se cuenta con la plataforma digital del libro de reclamaciones y proponiendo a los responsables de la entidad;

Que, mediante Informe N° 000452-2023-EMILIMA-GAL de fecha 18.08.2023, la Gerencia de Asuntos Legales solicita a la Gerencia de Operaciones precise los nombres y documento de



BICENTENARIO
PERÚ 2021

“Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en EMILIMA S.A., aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: “<http://consultas-sgd.emilima.com.pe/>” ingresando el siguiente código de verificación: 2C211217.”

CERC/nec



Jr. Cuzco N° 286– Cercado de Lima
Lima 01, Perú
Teléfonos: (511) 209-8400
e-mail: informes@emilima.com.pe
Web: www.emilima.com.pe

identidad de los encargados responsables alternos del Libro de Reclamaciones de las sedes del Circuito Mágico del Agua y del Parque de la Exposición, a fin de poder emitir informe legal y acto resolutorio respectivo;

Que, mediante Informe N° 000304-2023-EMILIMA-GO de fecha 22.08.2023 la Gerencia de Operaciones, en cumplimiento al Artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, y lo requerido por la Gerencia de Asuntos Legales, cumple con proponer a los responsables, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones de EMILIMA S.A., sedes del Circuito Mágico del Agua y del Parque de la Exposición;

Que, mediante Informe N° 000468-2023-EMILIMA-GAL del 25.08.2023, la Gerencia de Asuntos Legales concluyó que, en el marco de las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública con relación a la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos de “Libro de Reclamaciones”, corresponde la emisión de la Resolución de Gerencia General, designando a los responsables, titulares y alternos, del uso de la Plataforma Digital;

Que, la Gerencia de Asuntos Legales elaboró el proyecto de Resolución de Gerencia General para su visación por los órganos y unidades orgánicas con competencias en la materia, y su suscripción por el Titular de la Entidad, en señal de conformidad;

Que, por lo que, en uso de las atribuciones conferidas, de conformidad a la normativa interna vigente y contando con el visto bueno de la Gerencia de Atención al Ciudadano, Comunicaciones y Tecnología de la Información, Gerencia de Operaciones y Gerencia de Asuntos Legales;

SE RESUELVE:

Artículo Primero: Designar, a los responsables, titulares y alternos, del uso de la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos denominada “Libro de Reclamaciones” de EMILIMA S.A., quienes darán cumplimiento a todas las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, “Decreto Supremo que establece las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública”, y normas vinculadas, de acuerdo con el siguiente detalle:

SEDE CENTRAL EMILIMA S.A.	
RESPONSABLES	DATOS GENERALES
Titular	Gerente de la Gerencia de Atención al Ciudadano, Tecnología de la Información.
Alterno	Sandra Ramírez Contreras
SEDES DE EMILIMA S.A.	
RESPONSABLES - SEDE CIRCUITO MAGICO DEL AGUA DEL PARQUE DE LA RESERVA	DATOS GENERALES
Titular	Gerente de la Gerencia de Operaciones
Alterno	Víctor Antonio Chamochumbe Fernández

BICENTENARIO
PERU 2021

CERC/nec

Jr. Cuzco N° 286– Cercado de Lima
Lima 01, Perú
Teléfonos: (511) 209-8400
e-mail: informes@emilima.com.pe
Web: www.emilima.com.pe

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en EMILIMA S.A., aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<http://consultas-sgd.emilima.com.pe/>" ingresando el siguiente código de verificación: 2C211217."

RESPONSABLES - SEDE PARQUE DE LA EXPOSICION	DATOS GENERALES
Titular	Gerente de la Gerencia de Operaciones
Alternativo	Víctor Antonio Chamocho Fernández

Artículo Segundo: Encargar a la Gerencia de Atención al Ciudadano, Comunicaciones y Tecnología de la Información comunicar la presente Resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, en el plazo máximo de tres (03) días hábiles contados a partir del día siguiente de la designación efectuada a través del presente acto resolutivo.

Artículo Tercero: Encargar a la Gerencia de Atención al Ciudadano, Comunicaciones y Tecnología de la Información la notificación de la presente Resolución a las personas indicadas en el artículo primero y a los órganos y unidades orgánicas de EMILIMA S.A., y efectuar la publicación de esta en el portal institucional de EMILIMA S.A.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Documento firmado digitalmente.

CLAUDIA ELIANA RUIZ CANCHAPOMA
Gerente General



BICENTENARIO
PERÚ 2021

"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en EMILIMA S.A., aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "<http://consultas-sqd.emilima.com.pe/>" ingresando el siguiente código de verificación: 2C211217."

CERC/nec



Jr. Cuzco N° 286– Cercado de Lima
Lima 01, Perú
Teléfonos: (511) 209-8400
e-mail: informes@emilima.com.pe
Web: www.emilima.com.pe