

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 000013 - 2026 - EMILIMA - – GG

Lima, 30 de enero del 2026

Vistos:

El Expediente N° 0012499-2026-EMILIMA-GG de fecha 30.01.2026, por el que se sustenta la emisión del acto resolutivo 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, con Decreto Supremo N° 007-2020-PCM del 17.01.2020, se establecieron disposiciones para la Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, establece en su artículo 5°, numeral 5.1 que: *"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"*. En dicho numeral se precisa además que: *"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"*. Finalmente, en el numeral 5.5 del artículo 5° se prescribe que: *"Corresponde un único Libro de Reclamaciones por cada entidad, independientemente del número de sedes o el uso de su versión física o digital"*;

Que, en cuanto a las responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de cada entidad, el artículo 7° del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM señala que, entre otras, se encuentra la siguiente: *"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"*;

Que, de acuerdo con el artículo 8°, numeral 8.1, del citado Decreto Supremo: *"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,*

"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: E0B32416."



BICENTENARIO
PERÚ 2021



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

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...". Cabe agregar que, el numeral 8.3 del artículo 8° establece que 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;

Que, en esta misma línea, con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP del 13.01.2021, se aprobó la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP – Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública. En dicha Norma se aprecia que, en el numeral 5.3, subnumeral 5.3.3, se regula las competencias de la máxima autoridad o quien esta delegue de cada entidad, encontrándose entre estas la siguiente: *"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"*;

Que, con Resolución de Gerencia General N° 000111-2023-EMILIMA-GG de fecha 04.09.2023, se designó 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;

Que, con Oficio N° 000012-2026-EMILIMA-OCI del 28.01.2026, el Órgano de Control Institucional de EMILIMA S.A. hizo de conocimiento de la Gerencia General que viene ejecutando el servicio relacionado "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones", periodo: 1 de julio al 31 de diciembre de 2025; en mérito a lo cual ha emitido el Informe N° 001-2026-CG/OC4150-SR08, donde concluye que: **"2. Se verificó que no se habría efectuado la designación de los nuevos responsables, tanto titular como alterno, del Libro de Reclamaciones de EMILIMA S.A. y del Parque de la Exposición, en contravención de lo establecido en el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM, Disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública; poniendo en riesgo la gestión oportuna e idónea de los reclamos registrados en los Libros de Reclamaciones. (Comentario 3.2)"**. De ese modo, recomendó: **"2. Disponer que la entidad efectúe la designación formal de los responsables titular y alterno del Libro de Reclamaciones de EMILIMA S.A. y del Parque de la Exposición, mediante el acto administrativo correspondiente, en cumplimiento de lo dispuesto en el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM"**;

Que, con Memorando N° 000026-2026-EMILIMA-GG del 29.01.2026, la Gerencia General manifestó que: *"... la Resolución de Gerencia General N° 111-2023-EMILIMA-GG de fecha 04 de setiembre de 2023, está desactualizada, por lo que, por recomendación de la OCI, este despacho ha dispuesto que, con carácter de URGENTE, se elabore la Resolución de Gerencia*

BICENTENARIO
PERÚ 2021MUNICIPALIDAD DE
LIMA

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: E0B32416."

JJDLTB/nec

General respectiva, designando a los titulares y alternos, responsables del Libro de Reclamaciones de EMILIMA S.A. conforme al siguiente detalle:

SEDE CENTRAL EMILIMA S.A.

Titular: Gerente de la Gerencia de Atención al Ciudadano y Tecnología de la Información.

Alternos: Jorge Américo Mendoza Vidal

SEDE PARQUE DE LA EXPOSICION

Titular: Gerente de la Gerencia de Administración y Finanzas

Alternos: Susana Cerna Rodríguez".

Que, en efecto, a la fecha, EMILIMA S.A. cuenta con dos (02) sedes administrativas: la ubicada en el Jr. Cuzco N° 286, Cercado de Lima, y la ubicada en el Parque de la Exposición. Respecto de esta última sede, esta es administrada por encargo de la Municipalidad Metropolitana de Lima, según Resolución de Alcaldía N° 4726 del 17.12.1999. Habiendo sido otorgada la administración de dicha área verde por parte de EMILIMA S.A. al Servicios de Parque de Lima – SERPAR LIMA, con Acta de fecha 25.03.2021, este último retornó a la citada empresa la administración del Parque de la Exposición;

Que, EMILIMA S.A. modificó parcialmente su Reglamento de Organización y Funciones - ROF, siendo aprobado por Acuerdo N° 01-2021/11S, tomado por el Directorio de EMILIMA S.A. en la Sesión Ordinaria N° 11 de fecha 14.06.2021. Posteriormente, a través del Acuerdo N.º 01-2025/15S de fecha 25.08.2025, se aprobó una nueva modificación parcial del ROF, incorporando dentro de las funciones de la Gerencia de Administración y Finanzas, en el artículo 23º, literal p), la administración de los recursos asignados a los espacios que determine EMILIMA S.A. y los recursos que otorgue la Municipalidad Metropolitana de Lima para el Parque de la Exposición, entre otros, a fin de cumplir con los objetivos, funciones y procesos que le son propios;

Que, mediante Informe N° 000053-2026-EMILIMA-GAL del 30.01.2026 la Gerencia de Asuntos Legales emitió opinión favorable a la propuesta de emisión de la Resolución de Gerencia General, por la que se designará a los responsables, titulares y alternos, del Libro de Reclamaciones de EMILIMA S.A. y del Parque de la Exposición, lo cual permitirá implementar la recomendación contenida en el Informe N° 001-2026-CG/OC4150-SR08, comunicado con Oficio N° 000012-2026-EMILIMA-OCI del 28.01.2026, por el Órgano de Control Institucional de EMILIMA S.A.;

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 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



BICENTENARIO
PERÚ 2021



MUNICIPALIDAD DE
LIMA



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: E0B32416."

JJDLTB/nec

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 y Tecnología de la Información.
Alternos	Jorge Américo Mendoza Vidal
SEDE DE EMILIMA S.A.	
RESPONSABLES - SEDE PARQUE DE LA EXPOSICION	DATOS GENERALES
Titular	Gerente de la Gerencia de Administración y Finanzas
Alternos	Susana Cerna Rodríguez

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, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe.

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.

JOSUE JEFFERSON DE LA TORRE BRAMON
Gerente General



"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: E0B32416."

JJDLTB/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