



# *Academia de la Magistratura*

## **RESOLUCIÓN N° 038-2021-AMAG-DG**

Lima, 25 de febrero de 2021

### **VISTOS:**

*El Informe N° 00075-2021-AMAG-SA, y el Informe N° 00013-2021-AMAG-RR.HH., sobre la designación de los Responsables titular y alterno del proceso de gestión de reclamos de la Academia de la Magistratura, y;*

### **CONSIDERANDO:**

*Que, la Ley N° 26335, Ley Orgánica de la Academia de la Magistratura establece que la Academia de la Magistratura es una persona jurídica de derecho público interno que forma parte del Poder Judicial;*

*Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, modificado por Decreto Supremo N° 061-2014-PCM, se estableció la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios pueden formular sus reclamos, entendidos como la expresión de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la Entidad Pública en el ejercicio de su función administrativa;*

*Que, en atención a ello, mediante Resolución N° 072-2016-AMAG-CD/P, la Presidencia del Consejo Directivo de la AMAG, designó al Subdirector de Personal (en la fecha Subdirector de Recursos Humanos) o quien haga sus veces, como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Academia de la Magistratura;*

*Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM “Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública” publicado en el Diario Oficial El Peruano el 17 de enero de 2020, se establece un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, actualmente prevista en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida, expidiéndose para dicho efecto un nuevo texto normativo que comprenda dichas mejoras y derogue el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, el cual determina el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades, y las etapas del proceso de gestión de reclamos; no obstante, las disposiciones del nuevo texto normativo se aplicarán gradualmente conforme a los plazos y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública apruebe en un plazo no mayor a sesenta (60) días hábiles, contados a partir de la publicación del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;*

*Que, el literal d), del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsables 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 (3) días hábiles de efectuada la designación;*

*Que, el artículo 8 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM establece que corresponde al Responsable del proceso de gestión de reclamos: 8.1 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, el Estatuto de la Academia de la Magistratura, aprobado con Resolución Administrativa del Pleno del Consejo Directivo N° 23-2017-AMAG-CD de fecha 19 de octubre de 2017, en el artículo 17 señala que el Director General, es la máxima autoridad administrativa de la Academia de la Magistratura;*

*Que, entando en vigencia el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, la Resolución N° 072-2016-AMAG-CD/P, habría perdido su vigencia por las consideraciones expuestas;*

*Que, en ese sentido, resulta conveniente que, en tanto se implementen las disposiciones contenidas en el aludido Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se designe formalmente a los servidores civiles como Responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Academia de la Magistratura;*

*En uso de las facultades conferidas por la Ley Orgánica de la Academia de la Magistratura N° 26335, por el artículo 18° de su Estatuto aprobado mediante Resolución N° 23-2017-AMAG-CD, de fecha 19 de octubre de 2017, de conformidad con el mandato legal y en ejercicio de sus atribuciones:*

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.- DESIGNAR**, a los servidores civiles como responsables titular y alterno, respectivamente del Libro de Reclamaciones de la Academia de la Magistratura, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos en la Academia de la Magistratura, según el detalle siguiente:

- Norma Elizabeth Company Navarro      Responsable Titular del Proceso de Gestión de Reclamos en la Academia de la Magistratura.
  
- Antonio Enrique Robles Gutiérrez      Responsable Alterno del Proceso de Gestión de Reclamos en la Academia de la Magistratura.

**Artículo Segundo. - FACULTAR** a los servidores civiles responsables titular y alterno del Proceso de Gestión de Reclamos en la Academia de la Magistratura, a delegar total o parcialmente en el encargado por sede, las acciones que le corresponden dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso.

**Artículo Tercero.- DISPONER** la notificación de la presente Resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación.

**Artículo Cuarto.- DISPONER** la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia de la AMAG.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y publíquese.

**NATHALIE INGARUCA RUIZ**  
Directora General ( e )