

VISTOS:

El Informe N° 000444-2026-AMAG/SA-RH, de fecha 08 de mayo de 2026, de la Subdirección de Recursos Humanos; el Informe N° 000170-2026-AMAG/SA, de fecha 12 de mayo de 2026, de la Secretaría Administrativa; el Informe N° 000136-2026-AMAG/OAJ, de fecha 21 de mayo de 2026, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 26335¹ - Ley Orgánica de la Academia de la Magistratura, establece en su Artículo 1° que la Academia de la Magistratura es una persona jurídica de derecho público interno que forma parte del Poder Judicial y que goza de autonomía administrativa, académica y económica, y constituye Pliego Presupuestal.

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM² – “Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública”, se instituye un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, 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;

Que, es menester precisar 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 2° del Decreto Supremo en mención tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de Modernización de la Gestión Pública; no obstante lo antes indicado, la Segunda Disposición Complementaria Final del presente Decreto Supremo señala que entra en vigencia al día siguiente de su publicación; sin embargo, sus disposiciones se aplican gradualmente a las distintas entidades de la Administración Pública, conforme a los plazos, cronograma y condiciones de adecuación que la Secretaría de Gestión Pública aprueba;

Que, siendo así, a través de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP³ se aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, que tiene por finalidad proporcionar a las entidades y empresas de la Administración Pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos, como mecanismo para la identificación de oportunidades de mejora que contribuyan a la calidad de la prestación de los bienes y servicios en beneficio de las personas;

¹ De fecha 21 de julio de 1994.

² Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 17 de enero de 2020.

³ Publicada en el Diario Oficial “El Peruano” el 15 de enero de 2021.



Que, en base a ello, para la adecuada aplicación de la normativa se ha visto conveniente remitirnos al Estatuto de la Academia de la Magistratura, actualizado con la Resolución N° 23-2017-AMAG-CD⁴, el cual señala en el artículo 17° la definición de la **Dirección General** de la siguiente manera: "(...) El Director (a) General es la máxima autoridad administrativa, ejerce la representación legal de la entidad. Tiene plena autonomía en el ejercicio de sus funciones." Asimismo, de conformidad con el Reglamento de Organización y Funciones de nuestra Entidad⁵, se tiene en el artículo 12° como una de sus funciones de la Dirección General, entre otras, la siguiente: "(...) p) Expedir resoluciones en el ámbito de sus competencia (...)". En ese sentido, mediante la Resolución N° 124-2021-AMAG-DG, de fecha 27 de mayo de 2021, de la Dirección General – Máxima Autoridad Administrativa – designa al Responsable Titular y Alterno del Proceso de Gestión y Atención del Libro de Reclamaciones de la Academia de la Magistratura;

Que, con el Informe N° 000444-2026-AMAG/SA-RH, de fecha 08 de mayo de 2026, la Subdirección de Recursos Humanos solicita y sustenta la necesidad para la actualización en la designación del Responsable Titular y Alterno del Proceso de Gestión y Atención del Libro de Reclamaciones de la AMAG, para establecer y aplicar las disposiciones relativas a la gestión de reclamos, proponiendo a los servidores que asumirán los cargos de responsables –titular y alterno– del Proceso de Gestión y Atención del Libro de Reclamaciones de nuestra Entidad, siendo el Subdirector de Recursos Humanos y el Especialista de Auditoría de la misma Unidad Orgánica;

Que, siendo así, a través del Informe N° 000170-2026-AMAG/SA, de fecha 12 de mayo de 2026, la Secretaría Administrativa comunica que, teniendo la propuesta de los cargos y/o servidores que asumirán la designación de Responsable Titular y Alterno del Proceso de Gestión y Atención del Libro de Reclamaciones de la AMAG, corresponde a la Dirección General – Máxima Autoridad Administrativa - realizar las coordinaciones pertinentes para la emisión de un nuevo acto resolutive que disponga dichas designaciones;

Que, en este contexto, mediante Informe N° 000136-2026-AMAG-OAJ, de fecha 21 de mayo de 2026, la Oficina de Asesoría Jurídica opina favorablemente en señalar que corresponde a la Máxima Autoridad Administrativa, la Dirección General – de conformidad con el artículo 17° del Estatuto y el artículo 12° del ROF de la AMAG – designar a los nuevos servidores como Responsable Titular y Alterno del Proceso de Gestión y Atención del Libro de Reclamaciones de la AMAG, debiendo previamente "DAR POR CONCLUIDO" las designaciones dadas en la Resolución N° 124-2021-AMAG-DG, de fecha 27 de mayo de 2021; la cual deberá suscribirla con las mismas formalidades por las cuales demanda el presente procedimiento, y luego de ello, dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, se deberá de comunicar a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros a través de los mecanismos dispuestos para tales fines;

Que, se deberá señalar que, esta acción se enmarca en el Modelo de Gestión de la Calidad de Servicio en las entidades públicas, cuyo objetivo es identificar e implementar acciones que contribuyan directamente a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios. Por lo tanto, contando con la opinión de viabilidad y de factibilidad de la Subdirección de Recursos Humanos, bajo la supervisión de la Secretaría Administrativa; así como, el respaldo de carácter legal de índole institucional de la Oficina de Asesoría Jurídica, y teniendo justificada la necesidad de la actualización respectiva, corresponderá a esta Dirección General la designación del nuevo Responsable Titular y Alterno del Proceso de Gestión y Atención del Libro de Reclamaciones de nuestra Entidad, siendo esto sobre el Subdirector (a) de Recursos Humanos y el Especialista de Auditoría de la misma Unidad Orgánica, respectivamente, la cual será materializada a través de la emisión del acto resolutive que corresponda;

⁴ De fecha 19 de octubre de 2017.

⁵ Actualizado con la Resolución N° 23-2017-AMAG-CD de fecha 19 de octubre de 2017.



En uso de las facultades conferidas por la Ley N° 26335 - Ley Orgánica de la Academia de la Magistratura, así como lo señalado en el Estatuto y el Reglamento de Organización y Funciones de la Academia de la Magistratura, ambos actualizados mediante Resolución N° 23-2017-AMAG-CD, de fecha 19 de octubre de 2017; el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM - "Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública" y la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP 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"; y de acuerdo con el mandato legal, en ejercicio de sus atribuciones.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DAR POR CONCLUIDA, a partir de la fecha, la Designación de Responsable Titular y Alterno del Proceso de Gestión y Atención del Libro de Reclamaciones de nuestra Entidad dada con la Resolución N° 124-2021-AMAG-DG, de fecha 27 de mayo de 2021, por los fundamentos fácticos y jurídicos descritos en los considerandos de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. – DESIGNAR, a partir de la fecha, como Responsable Titular y Alterno del Proceso de Gestión y Atención del Libro de Reclamaciones de la Academia de la Magistratura, encargados de asegurar el oportuno y correcto cumplimiento de los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro del ámbito de competencia de la Academia de la Magistratura, según el siguiente detalle:

ACADEMIA DE LA MAGISTRATURA	
TITULAR	SUBDIRECTOR (A) DE RECURSOS HUMANOS
ALTERNO	ESPECIALISTA DE AUDITORIA – SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ARTÍCULO TERCERO. – DISPONER que la Subdirección de Recursos Humanos bajo la supervisión de la Secretaría Administrativa incorpore una copia de la presente Resolución en el legajo del personal designado en el artículo segundo.

ARTÍCULO CUARTO. – NOTIFICAR la presente Resolución a los interesados y a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación, para los fines respectivos.

ARTÍCULO QUINTO. – DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Web de la Academia de la Magistratura (www.amag.edu.pe).

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y PUBLÍQUESE.

Firmado digital

ARTURO ANTONIO GILES FERRER
DIRECTOR GENERAL(e)
Academia de la Magistratura

AAGF/llaq

