



Academia de la Magistratura

RESOLUCIÓN N°124-2021-AMAG-DG

Lima, 27 de mayo de 2021

VISTOS:

La Resolución N° 072-2016-AMAG-CD/P, la Resolución N° 028-2021-AMAG-CD/P, el correo electrónico del 27 de mayo de 2021 de la Subsecretaría de calidad de Atención al Ciudadano, con relación a la designación de los responsables titular y alterno del proceso de gestión de reclamos de la Academia de la Magistratura, 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;

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 dicho marco normativo, mediante Resolución N° 072-2016-AMAG-CD/P, de fecha 26 de agosto de 2016, la Presidencia del Consejo Directivo de la AMAG, designó al Subdirector de Personal (a 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, posteriormente, con Resolución N° 028-2021-AMAG-CD/P, del 22 de marzo de 2021, la Presidencia del Consejo Directivo de la AMAG, ratificó la designación del Subdirector de Personal (a la fecha Subdirector de Recursos Humanos) o quien haga sus veces, como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Academia de la Magistratura, y designó al Asesor Técnico de la Dirección General como responsable alterno del Libro de Reclamaciones;

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 el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas; no obstante, las disposiciones del nuevo texto normativo se aplican gradualmente conforme a los plazos y condiciones

de adecuación que la Secretaria 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, de conformidad con la Única Disposición Complementaria Derogatoria del citado Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM quedaría DEROGADO una vez que se implementen las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, conforme a los plazos, cronograma y condiciones establecidos por Resolución de Secretaria de Gestión Pública de acuerdo a lo que señala su Segunda Disposición Complementaria Final;

Que, la Secretaria de Gestión Pública, con fecha 13 de enero de 2021, publicó la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, advirtiéndose que el plazo para la Implementación de la plataforma digital que soporta el proceso de gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, se llevará a cabo en 5 tramos, siendo que el Poder Judicial, del cual forma parte la Academia de la Magistratura, integra el grupo del Tercer tramo, cuyo plazo de implementación vence el 30 de abril de 2022;

Que, con correo electrónico del 27 de mayo de 2021, la Subsecretaria de calidad de Atención al Ciudadano señala "(...) considerando que la AMAG inició el proceso de migración hacia la nueva plataforma digital con OFICIO-000103-2021-SSCAC y concluyó su proceso el 11 de mayo del presente, corresponde alinear todos los instrumentos internos de la entidad al marco normativo vigente, Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, incluyendo la designación del responsable titular y alterno. (...)”

Que, la Resolución N° 072-2016-AMAG-CD/P, de fecha 26 de agosto de 2016, de la Presidencia del Consejo Directivo de la AMAG, que designó al Subdirector de Personal como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Academia de la Magistratura, es un acto administrativo de data anterior a la emisión del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, sin efecto retroactivo; asimismo, la Resolución N° 028-2021-AMAG-CD/P, de fecha 22 de marzo de 2021, es de data anterior a la implementación informada por la Subsecretaria de calidad de Atención al Ciudadano, acontecida recién el 11 de mayo del 2021;

Que, en ese sentido, pese a la data de emisión de los actos administrativos señalados en el párrafo precedente, considerando la alineación normativa señala en la fecha, a través de la Subsecretaria de calidad de Atención al ciudadano, de conformidad con el literal d), del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, a través de la Dirección General, como máxima autoridad administrativa de la Academia de la Magistratura, mediante Resolución se reitera y formaliza la designación de los mismos funcionarios responsables, como titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad;

Que, en uso de las facultades conferidas por la Ley Orgánica de la Academia de la Magistratura - Ley N° 26335, de conformidad con el mandato legal, en ejercicio de sus atribuciones;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- DESIGNAR a los servidores civiles como responsables titular y alterno, respectivamente del Proceso de Gestión de Reclamos (Plataforma Digital 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 detalle siguiente:

Subdirector (a) de Recursos Humanos Responsable Titular del Proceso de Gestión de Reclamos en la Academia de la Magistratura.

Asesor (a) Técnico (a) – Dirección General Responsable Alternativo del Proceso de Gestión de Reclamos en la Academia de la Magistratura.

Artículo Segundo. - **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 Tercero.- **DEJAR SIN EFECTO** toda disposición que contravenga al presente resolutivo.

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

Regístrese, comuníquese, cúmplase y publíquese.

NATHALIE BETSY INGARUCA RUIZ
Directora General (e)
Academia de la Magistratura