



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Huanuco

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Huanuco, 02 de Febrero del 2023



Firmado digitalmente por GERONIMO DE LA CRUZ Jaime FAU 20573016786 soft  
Cargo: Presidente De La Csj De Huanuco  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 02.02.2023 14:38:05 -05:00

## RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° 000070-2023-P-CSJHN-PJ

**VISTO:** El Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el viernes 17 de enero del 2020; y, el Oficio N° 00108-2023-GAD-CSJHN-PJ cursado por la Gerencia de Administración Distrital de esta Corte Superior; y,

### CONSIDERANDO:

**Primero.** - El artículo 143° de la Constitución Política del Perú prescribe que el Poder Judicial está integrado por órganos jurisdiccionales que administran en nombre de la Nación y o órganos que ejercen su gobierno y administración.

**Segundo.-** Que, los incisos 3 y 4 del artículo 90° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial y los artículos 8° y 9° del Reglamento de Organización y Funciones de las Cortes Superiores de Justicia que operan como Unidades Ejecutoras, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 090-2018-CE-PJ, establecen que el Presidente de la Corte es el representante y director del Distrito Judicial a su cargo, en consecuencia su máxima autoridad, quien dirige su política interna en coordinación con el Consejo Ejecutivo Distrital, dictando medidas más apropiadas para cautelar la pronta y eficaz administración de justicia a efectos de brindar un servicio de justicia adecuado a los usuarios.

**Tercero.-** Que, con fecha 17 de enero de 2020, se promulgó el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, con la finalidad de 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.

**Cuarto.-** Que, el artículo 4° de la citada disposición normativa, establece que el reclamo es un mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan sus insatisfacciones o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública; que lo atendió o le prestó un bien o servicio. En ese entender y de manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre aspectos: (i) trato profesional durante la atención, (ii) información, (iii) tiempo de atención, (iv) acceso a la prestación de los bienes y servicios, (v) resultado de la gestión o atención, (vi) confianza de la entidad ante las personas; entre otros, los cuales pueden ser adaptados o modificados de manera periódica como consecuencia del análisis que realice la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros respecto de los reclamos interpuestos.

**Quinto.-** Que, el segundo párrafo del artículo 5° del citado decreto, señala 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. Asimismo, se aprecie en el literal d) del artículo 7° que, la máxima autoridad administrativa de las entidades de la





## Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Huanuco

Administración Pública o quien esta delegue, tiene las siguientes responsabilidades: (...) 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](mailto: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.

**Sexto.** – Que, la Gerencia General del Poder Judicial mediante Resolución Administrativa N.º 000037-2022-GG-PJ de fecha 11 de febrero de 2022, aprobó la guía denominada “Gestión de Reclamos del Poder Judicial”, cuyo literal 6.1.2 establece que los Encargados Nivel I son designados mediante acto administrativo con las responsabilidades a su cargo, encargado de la Corte Suprema, Cortes Superiores de Justicia, Consejo Ejecutivo, Gerencia General, OCMA/ODECMA; y, respecto a los Encargados Nivel II -titular y alterno- el literal 6.1.4 refiere que son designados mediante acto administrativo con las responsabilidades a su cargo, por el Encargado Nivel I en las sedes o dependencias del Poder Judicial donde exista interacción con usuarios.

**Séptimo.** – Que, mediante Oficio N.º 00108-2023-GAD-CSJHN-PJ, la Gerencia de Administración Distrital de esta Corte Superior, solicita que mediante acto administrativo se designe a los Encargados Nivel I y Nivel II del Libro de Reclamaciones de esta Corte Superior de Justicia de Huánuco; por tanto, siendo responsabilidad de la Presidencia de esta Corte Superior, como máxima autoridad administrativa 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, corresponde emitir la presente resolución administrativa.

En uso de las facultades conferidas por los incisos tercero, cuarto y noveno del artículo noventa del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR** al Encargado Titular y Alterno del Nivel I del Libro de Reclamaciones de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, conforme se establece en el cuadro adjunto que forma parte de esta Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR** a los Encargados Titular y Alterno del Nivel II del Libro de Reclamaciones de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, conforme se establece en el cuadro adjunto que forma parte de esta Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** que los designados cumplan con las disposiciones indicadas en el Decreto Supremo N.º 007-2020-PCM, debiendo ubicar el Libro de Reclamaciones físico o virtual en un lugar visible y de fácil acceso a los usuarios, elaborando los avisos sobre la existencia del Libro y el derecho que poseen los usuarios para solicitarlo, cuando lo consideren conveniente.

**ARTÍCULO CUARTO.- PÓNGASE** la presente resolución, en conocimiento de la Presidencia del Poder Judicial, la Gerencia General del Poder Judicial, la Subgerencia de Atención de Propuestas





Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Huanuco

Ciudadanas de la Gerencia General del Poder Judicial, del Órgano de Control Institucional, la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura de Huánuco, la Gerencia de Administración Distrital, la Oficina de Imagen Institucional para su difusión e interesados para los fines que correspondan.

**Regístrese, comuníquese y cúmplase.**

Documento firmado digitalmente

---

**JAIME GERONIMO DE LA CRUZ**  
Presidente de la CSJ de Huanuco  
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Huanuco

