



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Ancash

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

Huaraz, 12 de Febrero del 2026



Firmado digitalmente por MORENO
MERINO Nilton Fernando FAU
20571436575 soft
Presidente De La Csj De Ancash
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12.02.2026 17:24:22 -05:00

RESOLUCION ADMINISTRATIVA N° 000230-2026-P-CSJAN-PJ

VISTO:

La Resolución Administrativa N° 000260-2025-P-CSJAN-PJ de fecha 04 de marzo de 2025; el Oficio Múltiple N° 0017-2026-SACTD-GG-PJ, el Informe N° 0057-2026-GAD-CSJAN-PJ de fecha 09 de febrero de 2026; y,

CONSIDERANDO:

Primero.- El artículo 143 de la Constitución Política del Perú, precisa que el Poder Judicial está conformado por órganos jurisdiccionales que administran justicia en nombre de la Nación, y por órganos que ejercen su gobierno y administración. En virtud al precepto constitucional estatuido, el presidente de la Corte Superior de Justicia, representa al Poder Judicial y dirige su política institucional en el ámbito del distrito judicial conforme lo establecen los incisos 1) y 3) del artículo 90 del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

Segundo.- Mediante el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, 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.

Tercero.- El artículo 4° del mismo cuerpo legal que se invoca, regula que: "[...] 4.1 El reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. 4.2 De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes 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.

Cuarto.- Mediante Resolución Administrativa N.° 621-2023-GG-PJ y su modificatoria mediante Resolución Administrativa N.° 683-2023-GG-PJ, el Gerente General del Poder Judicial, aprueba la "Guía del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias de Poder Judicial", la misma que tiene como objetivo principal establecer disposiciones técnicas en la gestión de reclamos y sugerencias del Poder Judicial.

Quinto.- Es de precisar que, se debe emitir el acto administrativo respectivo designando al responsable y miembro alterno del Libro de Reclamaciones Virtual, a efectos de



Firmado digitalmente por SARAVIA
SARAVIA Jorge Felix FAU
20571436575 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11.02.2026 19:14:35 -05:00





Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Ancash

cumplir con las siguientes funciones establecidas en dicho cuerpo normativo Tabla N° 02:

- a) *Atender los incidentes que se presenten en las unidades de organización asignada.*
- b) *Facilitar la disponibilidad y acceso del libro de reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda.*
- c) *Brindar información y orientación a las personas que desean presentar un reclamo.*
- d) *Identificar a los/as Encargados/as Nivel II, titular y alterno del libro de reclamaciones, de las sedes o unidades de organización dentro del ámbito de competencia y gestionar la designación mediante resolución administrativa.*
- e) *Gestionar de manera oportuna y eficiente los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro del ámbito de su competencia.*
- f) *Realizar seguimiento de la gestión que realiza el/la encargado/a Nivel II sobre el proceso de atención de reclamos.*
- g) *Realizar acciones de difusión de la existencia del Libro de reclamaciones y sobre el proceso de atención de los reclamos en el Distrito Judicial o Unidades de organización en la que se encuentra designado/a.*
- h) *Informar sobre el Proceso de atención de Reclamos.*
- i) *Garantizar que la custodia y archivo de los libros de reclamaciones físico sean de acuerdo con las normas del Sistema Nacional de Archivo.*
- j) *Capacitar sobre el proceso de atención de reclamos a los/as Encargados/as Nivel II y personal adscrito al Distrito Judicial o Unidades de organización en la que se encuentren designados/as. .”*

Sexto.- A través del Informe N° 0057-2026-GAD-CSJAN-PJ de fecha 09 de febrero de 2026, remite la información con los datos a fin de proceder con la emisión de la Resolución Administrativa para la designación respectiva.

Septimo.- En atención a lo detallado, corresponde a este despacho expedir el acto resolutivo que permita efectivizar la designación del licenciado JORGE FÉLIX SARAVIA SARAVIA - Gerente de Administración Distrital en calidad de Encargado Titular Nivel I del Libro de Reclamaciones y a la abogada JANETT HARIKLIA PINEDA HUAYANEY - Jefa de la Unidad de Servicios Judiciales en calidad de Encargada Alterna Nivel I del Libro de Reclamaciones en la Corte Superior de Justicia de Ancash, bajo los alcances del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Cabe precisar que la designación de Encargados Titular y Alterno para los Canales de Escucha tiene carácter complementario y concurrente; por lo que ambos deberán desempeñar sus funciones de manera coordinada y permanente, coadyuvando al cumplimiento de las obligaciones, funciones y plazos establecidos, y no únicamente en caso de ausencia del titular.

Por estas consideraciones y en uso de las atribuciones conferidas en los incisos 3) y 9) del artículo 90 del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial; **SE**

RESUELVE:

Artículo Primero.- Designar al licenciado **JORGE FÉLIX SARAVIA SARAVIA** – Gerente de Administración Distrital en calidad de **Encargado Titular Nivel I** y a la abogada **JANETT HARIKLIA PINEDA HUAYANEY** - Jefa de la Unidad de Servicios Judiciales en calidad de **Encargada Alterna Nivel I** del Libro de Reclamaciones, quienes deben asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de





Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Ancash

esta Corte Superior de Justicia, bajo los alcances del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

Artículo Segundo.- Dejar sin efecto las disposiciones que se opongan o contradigan a lo resuelto en la presente resolución.

Artículo Tercero.- Poner la presente resolución en conocimiento de la Secretaría de Atención al Ciudadano y Trámite Documental de la Gerencia General, Oficina Descentralizada de la Autoridad Nacional de Control - Ancash, Gerencia de Administración Distrital, Unidad de Servicios Judiciales, Coordinación de Personal, Oficina de Imagen Institucional y demás interesados para los fines pertinentes.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Documento firmado digitalmente

NILTON FERNANDO MORENO MERINO

Presidente de la CSJ de Ancash

Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Ancash

NMM/ram



Firmado digitalmente por SARAVIA
SARAVIA Jorge Felix FAU
20571436575 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 11.02.2026 19:14:35 -05:00

