

**PODER JUDICIAL****CORTES SUPERIORES DE JUSTICIA****Ratifican a servidores judiciales como Encargados del Libro de Reclamaciones de la Corte Superior Nacional de Justicia Penal Especializada**

Corte Superior Nacional de Justicia  
Penal Especializada

Presidencia

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA  
N° 000102-2024-P-CSNJPE-PJ**

Lima, 8 de febrero de 2024

**ANTECEDENTES:**

I. Por Resolución Administrativa N.° 000114-2022-P-CSNJPE-PJ, de fecha 25 de febrero de 2022, se designó a la servidora judicial Fátima Edna Sotelo León, como Encargado Nivel I Titular del Libro de Reclamaciones de esta Corte Superior Nacional de Justicia Penal Especializada –en adelante CSN.

II. Mediante Resolución Administrativa N.° 000102-2023-P-CSNJPE-PJ, de fecha 13 de febrero de 2023, se designó al servidor judicial Elliot Anderson Calderón Pérez, como Encargado Nivel I Alterno del Libro de Reclamaciones de esta CSN.

III. A través de la Resolución Administrativa N.° 000127-2022-P-CSNJPE-PJ, de fecha 08 de marzo de 2022, se designó al servidor judicial Richard Eugenio Guerrero Ramos, como Encargado Nivel II Titular del Libro de Reclamaciones de esta CSN.

IV. Mediante Resolución Administrativa N.° 000063-2023-P-CSNJPE-PJ, de fecha 27 de enero de 2023, se designó a la servidora judicial Diana Vanessa Grimaldo Alzamora, como Encargado Nivel II Alterno del Libro de Reclamaciones de esta CSN.

V. A través de la Hoja de Envío N.° 000071-2024-SAPC-GDC-GG-PJ, de fecha 05 de febrero de 2024, a través del cual solicita se actualice la Resolución Administrativa, teniendo en cuenta la normativa vigente.

**FUNDAMENTOS:**

1. Base normativa: a través del Decreto Supremo N.° 007-2020-PCM, "Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública", se regula el proceso de gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, permitiendo identificar e implementar acciones que contribuyen a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, ello en marco del proceso de Modernización de la Gestión Pública.

2. La Gerencia General del Poder Judicial mediante Resolución Administrativa N.° 000621-2023-GG-PJ, de fecha 28 de noviembre de 2023, aprobó la guía denominada "Gestión del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias en el Poder Judicial" – Versión 002, dejando sin efecto la Resolución Administrativa N.° 0037-2022-GG-PJ, que aprobó la Guía "Gestión de Reclamos del Poder Judicial" – Versión 001.

3. En marco de lo establecido dentro de la Guía antes mencionada, debe tenerse en cuenta que se define al Libro de Reclamaciones; como un medio (físico o digital) que soporta la gestión de reclamos; permitiendo a la ciudadanía registrar y hacer seguimiento al estado de la atención de su reclamo; así también, permite al Poder Judicial efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y la estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

4. Seguidamente, en el ítem 6.1.1 del mismo cuerpo normativo, menciona que la designación de los/as Encargados/as (titular y alterno) de los canales de escucha debe realizarse mediante resolución administrativa. Asimismo, en el ítem 6.1.4, se establece que la designación de Encargados/as Alternos/as para la gestión de reclamos, para el Nivel I, y de corresponder para el Nivel II, tiene por finalidad garantizar la continuidad del servicio ante la ausencia del titular que podría generarse por vacaciones, licencias, etc.; o para atender las demandas del servicio ante las recargadas labores del titular.

5. Sobre las funciones de los Encargados/as del Libro de Reclamaciones de la CSN: cabe precisar que en la guía denominada "Gestión del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias en el Poder Judicial" – Versión 002, se ha establecido las funciones para cada nivel de los encargados/as; conforme se detalla en el ítem 5.4.2, en el que se establece lo siguiente:

"[...]

5.4.2.1 Encargado/a Nivel I:

"[...]

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 suscrita por el Administrador/a de Corte Superior o Secretario/a General de la Gerencia General, según corresponda.

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 Archivos.

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.

k. Otras que le delegue el/la Responsable del proceso de Gestión de Reclamos.

5.4.2.2 Encargado/a Nivel II: [...]

a. Atender los incidentes que se presenten en la unidad de organización asignada.

b. Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro del ámbito de su competencia.

c. Brindar información y orientación a los/as usuarios/as que desean registrar un reclamo.

d. Coordinar con las áreas involucradas a fin de cumplir con la atención del reclamo y dar respuesta, mediante la plataforma digital, al/a la Encargado/a Nivel I.

e. Facilitar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión digital o física, según corresponda, impulsando el uso de la plataforma digital.

f. Registrar en la plataforma digital los reclamos que obran en el Libro de Reclamaciones físico, en el día, incluyendo en el registro la hoja de reclamación debidamente escaneada y precisando si se entregó copia del registro de reclamo al usuario. En caso de imposibilidad de ello, informará al/a la Encargado/a Nivel I para que este/a proceda con el registro.

g. Realizar acciones de difusión del canal de escucha y sus formas de acceso en el Distrito Judicial

o unidad de organización en la que se encuentran designados/as.

h. Asegurar la custodia y archivo del Libro de Reclamaciones físico sea de acuerdo con las Normas del Sistema Nacional de Archivos.

i. Otras que le delegue el/la Encargado/a Nivel I del Distrito Judicial o unidad de organización en la que se encuentra designado/a. [...]"

6. Mediante Hoja de Envío N.º 000071-2024-SAPC-GDC-GG-PJ, de fecha 05 de febrero de 2024, remitido por la Subgerencia de Atención de Propuestas Ciudadanas, a través de la cual solicita la actualización de la Resolución Administrativa que designa a los Encargados del Libro de Reclamaciones de esta CSN, teniendo en cuenta la normativa vigente.

7. En este contexto, atendiendo a lo establecido en la Guía del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias en el Poder Judicial – Versión 002 y a lo solicitado por la Subgerencia de Atención de Propuestas Ciudadanas, corresponde a este despacho actualizar la designación teniendo en cuenta la normativa vigente y por consiguiente ratificar a los siguientes servidores; quienes asumirán las funciones establecidas en la Guía denominada "Gestión del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias en el Poder Judicial" – Versión 002<sup>2</sup>, conforme se detalla:

ENCARGADOS DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DE LA CSN		
NOMBRES Y APELLIDOS	NIVEL	CONDICIÓN
Fátima Edna Sotelo León	Nivel I	Titular
Elliot Anderson Calderón Pérez	Nivel I	Alterno
Richard Eugenio Guerrero Ramos	Nivel II	Titular
Diana Vanessa Grimaldo Alzamora	Nivel II	Alterno

8. La Presidencia es el órgano de dirección de la CSN y representa al Poder Judicial en el territorio nacional, conforme a las atribuciones conferidas por el artículo 10 del Estatuto aprobado por Resolución Administrativa N.º 318-2018-CE-PJ, con observancia del artículo 90 del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial y de conformidad con las consideraciones invocadas;

SE RESUELVE:

**Primero.-** RATIFICAR a la servidora judicial Fátima Edna Sotelo León, como Encargada Nivel I Titular del Libro de Reclamaciones de la Corte Superior Nacional de Justicia Penal Especializada, a partir de la fecha.

**Segundo.-** RATIFICAR al servidor judicial Elliot Anderson Calderón Pérez, como Encargado Nivel I Alterno del Libro de Reclamaciones de la Corte Superior Nacional de Justicia Penal Especializada, a partir de la fecha.

**Tercero.-** RATIFICAR al servidor judicial Richard Eugenio Guerrero Ramos, como Encargado Nivel II Titular del Libro de Reclamaciones de la Corte Superior Nacional de Justicia Penal Especializada, a partir de la fecha.

**Cuarto.-** RATIFICAR a la servidora judicial Diana Vanessa Grimaldo Alzamora, como Encargada Nivel II Alterno del Libro de Reclamaciones de la Corte Superior Nacional de Justicia Penal Especializada, a partir de la fecha.

**Quinto.-** DISPONER que los Encargados/as Nivel I y Nivel II (Titular y Alterno) del Libro de Reclamaciones de la Corte Superior Nacional de Justicia Penal Especializada, cumplan con lo establecido en los parámetros establecidos en la Guía denominada "Gestión del Libro de Reclamaciones y Buzón de Sugerencias en el Poder Judicial" – Versión 002.

**Sexto.-** PRECISAR que la labor que va a desempeñar de los Encargados/as Nivel I y Nivel II (Titular y Alterno) del Libro de Reclamaciones de la Corte Superior Nacional de Justicia Penal Especializada, será en adición a sus funciones.

**Séptimo.-** PONER EN CONOCIMIENTO la presente resolución a la Gerencia General del Poder Judicial, a la Gerencia de Desarrollo Corporativo de la Gerencia General, Subgerencia de Atención de Propuestas

Ciudadanas de la Gerencia de Desarrollo Corporativo de la Gerencia General, a los magistrados de todas las instancias, a la Oficina de Administración de esta CSN, a la Administración del Módulo del Código Procesal Penal de la CSN, de los servidores mencionados, así como del personal jurisdiccional y administrativo, para los fines pertinentes.

Regístrese, comuníquese, publíquese y archívese donde corresponda.

OCTAVIO CÉSAR SAHUANAY CALSÍN  
Presidente de la Corte Superior Nacional  
de Justicia Penal Especializada

<sup>1</sup> Publicado en el diario oficial El Peruano el 17 de enero de 2020.

<sup>2</sup> Resolución Administrativa N.º 000621-2023-GG-PJ, de fecha 28 de noviembre de 2023.

2260845-1

## Conforman la Comisión de Planificación de la Corte Superior Nacional de Justicia Penal Especializada para el año judicial 2024

Corte Superior Nacional  
de Justicia Penal Especializada

Presidencia

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA  
Nº 000105-2024-P-CSNJPE-PJ

Lima, 8 de febrero de 2024

### ANTECEDENTE:

Mediante Resolución Administrativa N.º 000064-2023-P-CSNJPE-PJ, de fecha 27 de enero de 2023, esta Presidencia conformó la Comisión de Planificación de la Corte Superior Nacional de Justicia Penal Especializada, -en adelante CSN-, la misma que ha sido reconfirmada a través de la Resolución Administrativa N.º 000623-2023-P-CSNJPE-PJ, de fecha 06 de octubre de 2023.

### FUNDAMENTOS:

1. Base Normativa: mediante la Resolución Administrativa N.º 000123-2020-P-PJ, de fecha 28 de mayo de 2020, la Presidencia del Poder Judicial aprobó el documento "Lineamientos para la Formulación y Aprobación del Plan Operativo Multianual 2021-2023 y su Seguimiento y Evaluación Anual en el Ejercicio 2021", que en su apartado V.A.2. establece la estructura organizacional de la Comisión de Planificación para las Cortes Superiores de Justicia que no son unidades ejecutoras, señalando:

- Presidente(a) de la Corte Superior de Justicia.
- Gerente/Jefe de Administración Distrital.
- Encargado(a) del Plan Operativo, quien ejerce como secretario técnico de la Comisión.
- Encargado(a) de la Oficina de Personal.
- Encargado(a) de la Oficina de Logística.
- Magistrado(s) designados por la Sala Plena o Consejo Ejecutivo Distrital de la Corte.

2. Al respecto de lo antes expuesto, es preciso indicar que esta Corte Superior Nacional fue constituida sobre la base de la fusión de la Sala Penal Nacional y del Sistema Especializado en Delitos de Corrupción de Funcionarios, a través de la Resolución Administrativa N.º 318-2018-CE-PJ<sup>1</sup>, por lo que, aún no se cuenta con una Sala Plena debido a lo establecido en el Estatuto<sup>2</sup>, específicamente en el numeral 2 del artículo 11 que señala lo siguiente, respecto a la conformación de la Sala Plena: "[...] La Sala Plena está presidida por el