



RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA

VISTOS:

El Informe N° D000058-2021-MIDAGRI-SERFOR-OSUTD de la Oficina de Servicios al Usuario y Trámite Documentario; y el Informe Legal N° D000347-2021-MIDAGRI-SERFOR-OGAJ de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 29763, Ley Forestal y de Fauna Silvestre, se creó el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre - SERFOR como organismo público técnico especializado, con personería jurídica de derecho público interno, como pliego presupuestal adscrito al Ministerio de Agricultura y Riego, ahora Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego;

Que, mediante Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, se estableció la obligación de las entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios formulen sus reclamos respecto de un servicio de atención brindado por una entidad pública;

Que, mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 086-2014-SERFOR-DE se designa a los responsables del Libro de Reclamaciones de la Sede Central y de las Administraciones Técnicas Forestales y de Fauna Silvestre del SERFOR;

Que, mediante 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; y se deroga el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM una vez implementadas las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM conforme a los plazos, cronograma y condiciones establecidos por Resolución de Secretaría de Gestión Pública;

Que, en el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, así como en el numeral 5.3.3 de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, se establece que la designación formal de 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, es obligación de la máxima autoridad administrativa de la entidad;

Que, con Informe N° D000058-2021-MIDAGRI-SERFOR-GG-OSUTD, la Oficina de Servicios al Usuario y Trámite Documentario señala que en el marco de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, sugiere que la Dirección Ejecutiva en calidad de titular de la Entidad, deje sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 086-2014-SERFOR-DE mediante el cual se designa a los responsables Libro de Reclamaciones del SERFOR aprobado en el marco del derogado Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;



RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN EJECUTIVA

Que, mediante el Informe Legal N° D000347-2021-MIDAGRI-SERFOR-OGAJ, la Oficina General de Asesoría Jurídica señala que, previa a la designación formal de los funcionarios o servidores civiles, como responsable titular y alerno del libro de reclamaciones encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre - SERFOR, corresponde al titular de la entidad dejar sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 086-2014-SERFOR-DE;

Con el visado del Gerente General, y de la Directora General de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29763, Ley Forestal y de Fauna Silvestre, el Reglamento de Organización y Funciones del SERFOR, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2013-MINAGRI, modificado por el Decreto Supremo N° 016-2014-MINAGRI; y el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Dejar sin efecto la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 086-2014-SERFOR-DE que designa a los responsables del Libro de Reclamaciones de la Sede Central y de las Administraciones Técnicas Forestales y de Fauna Silvestre del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre - SERFOR.

Artículo 2.- Disponer que la Oficina de Servicios al Usuario y Trámite Documentario realice la notificación de la presente Resolución a los Responsables del Libro de Reclamaciones designados mediante la Resolución de Dirección Ejecutiva N° 086-2014-SERFOR-DE.

Artículo 3.- Disponer que la Oficina de Tecnologías de la Información efectúe la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre: (www.gob.pe/serfor).

Regístrese y comuníquese,

Documento firmado digitalmente

Jorge Augusto Amaya Castillo

Director Ejecutivo (e)

SERVICIO NACIONAL FORESTAL Y DE FAUNA SILVESTRE
SERFOR