

1. DATOS GENERALES				
1.1 Región		1.2 Entidad		
Lima		Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre		
1.3 Unidad de Organización		1.4 Documentos de Gestión		
Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental		Resolución de Jefatura N° 003-2023-OSINFOR, que aprueba el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del OSINFOR.		
2. IDENTIFICADOR DE LA SECCIÓN Y SERIE DOCUMENTAL				
2.1 Sección	2.2 Nombre de la serie		2.3 Código	
Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental	Libros de reclamaciones		ACGD/09	
3. DESCRIPCIÓN DE LA SERIE DOCUMENTAL		4. REGLAS DE CONTROL Y RETENCIÓN		
3.1 Definición	4.1 Valor de la Serie Documental		4.2 Periodo de Retención (expresados en años)	
Conjunto de documentos que surgen como resultado del Proceso de Nivel 0 denominado "PS5 Gestión Documental y Atención a la Ciudadanía", los cuales se generan para dar atención a las reclamaciones presentadas por los ciudadanos, de conformidad con la normatividad vigente.			Archivo de Gestión (AG) Archivo Periférico (AP) Archivo Central (AC)	4.3 Total de años
3.2 Tipos documentales que la integran	T		2	0
1. Libro de Reclamaciones (físico o virtual). 2. Memorándum de descargo del área generadora del reclamo en formato físico. 3. Carta de respuesta al ciudadano (físico o virtual). 4. Memorándum a OA con reporte mensual del Libro de reclamaciones.			3	5
3.3 Frecuencia del servicio		6. APROBACIÓN DEL COMITÉ EVALUADOR DE DOCUMENTOS		
Alta () Media (X) Baja () Nula ()		<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Alejandro Rojas Sarapura Gerente General Presidente del CED</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Denis Córdova Chacón Director de la Oficina de Asesoría Jurídica Miembro del CED</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%;"> <p>Funcionario (a) Responsables de documentos evaluados</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Jessica Giovanna González Luna Victoria Ejecutiva de la Unidad de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental Secretaría Técnica del CED</p> </div> </div>		
3.4 Marco normativo				
Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. (25 de enero de 2019) Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. (17 de enero de 2020) Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública. (15 de enero de 2021) Resolución de Gerencia General N° 020-2023-OSINFOR, que aprueba el "Mapa de Procesos del Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre". (17 de julio de 2023)				
3.5 Accesibilidad				
Pública				
3.6 Características				
Soporte: Papel (X) Digital (X) Electrónicos (X) Otros () Formato: PDF (X) Word () Excel () Otros () Medio de Almacenamiento: Nube () Servidor () Repositorio () Disco Duro () Disco Duro Externo () Otros: Carpeta compartida				
3.7. Sistema informático o sistema de información				
SGD () Plataforma () Otros: SITD				
5. Fecha de elaboración de la FTSD				
Enero 2024				