

8050

"Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación"

SUB GERENCIA DE PERSONAL
14 OCT 2015
RECIBIDO
Hora: 02:54 Firma:



Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

INFORME N° 208 - 2015/SERPAR LIMA/GA/UI/MML

A : Sr. JUAN LEDESMA GOMEZ.
Gerente Administrativo.

De : Sr. ANGEL SORIA LARIANCO.
Jefe de la Unidad de Informática.

Asunto : REMISIÓN DE INFORMACIÓN DE LIBRO DE RECLAMACIONES DEL TERCER TRIMESTRE DEL 2015.

Referencia : RSG-122-2015.
RSG-198-2015.
RSG-233-2015.

Fecha : Jesús María, 12 de octubre de 2015.

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
GERENCIA ADMINISTRATIVA
13 OCT 2015
Firma: [Signature]

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
SUB GERENCIA DE ABASTECIMIENTO
14 OCT. 2015
RECIBIDO
Firma:

Por medio del presente me dirijo a usted, en atención a los documentos de la referencia, solicito a su despacho se sirva remitir la siguiente información sobre el Libro de Reclamaciones del Tercer Trimestre del 2015.

Información necesaria para la publicación en el Portal de Transparencia de la Institución y en el Portal del Estado Peruano.

Atentamente,

ANGEL SORIA LARIANCO
JEFE DE UNIDAD DE INFORMÁTICA
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

ASL/lga
.Archivo.

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
GERENCIA ADMINISTRATIVA

Pase de: SGP

Para: ATENCION POR CORRESPONDER
R.G. 140-2015

Fecha: 14 OCT. 2015

JUAN LEDESMA GOMEZ
GERENTE ADMINISTRATIVO



RESOLUCION DE SECRETARIA GENERAL N° 233 - 2015

06 MAY. 2015

LA SECRETARIA GENERAL DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA HA EXPEDIDO LA SIGUIENTE RESOLUCION

Visto el Informe N 19 - 2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/MML de fecha 17 de Marzo de 2015, suscrito por la Gerencia Administrativa de la Entidad;

CONSIDERANDO :

Que teniendo en consideración lo expuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública entre otros, resulta necesario identificar al funcionario responsable de la elaboración y actualización del Portal Institucional;

Que mediante el documento señalado en la parte expositiva, la Gerencia Administrativa solicita la designación del Jefe de la Unidad de Informática como responsable del Portal Institucional del SERPAR-LIMA;

En uso de las atribuciones conferidas en la Ordenanza N° 1784 que aprueba el Estatuto del SERPAR- LIMA, con las visaciones de la Gerencia Administrativa, la Oficina de Asesoría Legal y la Oficina de Mercadeo y Relaciones Publicas ;

SE RESUELVE :

ARTICULO PRIMERO .- Designar al Sr. ANGEL ALBERTO SORIA LARIANCO, como responsable titular del Portal Institucional del SERPAR-LIMA.

ARTICULO SEGUNDO .- Los funcionarios que integran la estructura orgánica del SERPAR-LIMA deben proporcionar bajo responsabilidad toda la información que sea requerida por el funcionario responsable designado, dentro de los plazos establecidos en las normas legales que regula la transparencia y acceso a la información pública.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.



SERVICIO DE PARQUES - LIMA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

Transcripción N°

A:

Para Conocimiento y cumplimiento con

Transcripción N°

.....

.....

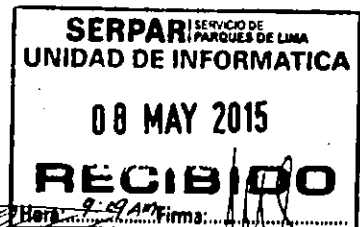
.....

.....

.....

.....

Handwritten signature of the Secretary General



JORGE HURTADO HERRERA Secretario General SERPAR MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

RESOLUCION DE SECRETARIA GENERAL N° 198 -2015

Lima, 20 de marzo del 2015

LA SECRETARIA GENERAL DEL SERVICIO DE PARQUES HA DICTADO LA SIGUIENTE RESOLUCION

Visto el Informe N° 032-2015/SERPAR LIMA/SG/OPP/MML emitido por la Oficina de Planificación y Presupuesto sobre Actualización de Directiva;

CONSIDERANDO:

Que, con el documento de visto la Oficina de Planificación y Presupuesto sustenta la necesidad de actualizar la Directiva sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Servicio de Parques de Lima-SERPAR LIMA, que regula los criterios para la eficiente y oportuna publicación y/o entrega de la información pública en los plazos establecidos, promoviendo la transparencia de los actos y de la información en custodia del Estado, en este caso del Servicio de Parques de Lima SERPAR LIMA, conforme a lo señalado en la Ordenanza N° 1784;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 124-2013 de 27.03.2013 se aprobó la Directiva sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Servicio de Parques de Lima-SERPAR LIMA, la misma que debe ser actualizada conforme a la normatividad vigente;

Que, mediante Ordenanza N° 1784 se aprobó el Estatuto del SERPAR LIMA, el mismo que establece en su artículo 17, inciso h) que son funciones de la Secretaria General, máxima autoridad administrativa del SERPAR LIMA, "...suscribir la correspondencia de la Entidad y expedir resoluciones de Secretaria General en asuntos de su competencia";

De conformidad con lo dispuesto en la Ordenanza N° 1784 y;

Con las visaciones de la Gerencia de Administración, la Oficina de Planificación y Presupuesto y la Oficina de Asesoría Legal;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar la Directiva N° 004 -2015/SERPAR LIMA/SG/MML referente a la Actualización de la "Directiva sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Servicio de Parques de Lima-SERPAR LIMA" que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- La Directiva materia de aprobación, entrará en vigencia a partir de la publicación de la presente Resolución en la página Web institucional, en cumplimiento a las normas de acceso a la información y transparencia.

Artículo 3°.- Déjese sin efecto la Resolución de Gerencia General N° 124-2013 que aprobó la Directiva sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública en el Servicio de Parques de Lima-SERPAR LIMA"

Artículo 4°.- Encargar a la Oficina de Asesoría Legal del SERPAR-LIMA el cumplimiento de la presente Directiva.



Stamp of the SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA. Includes fields for Transcripción, REGISTRESE; COMUNIQUESE Y CUMPLASE, A:, Para Conocimiento, Transcribir, N°, and a signature of Lic. Ana ELVIRA GARDENAS FAJUELO, Directora Administración Documentaria.

JORGE HURTADO HERRERA, Secretario General, SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA, Municipalidad Metropolitana de Lima.

DIRECTIVA N° 004-2015/SERPAR LIMA/SG/MML

“DIRECTIVA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA EN EL SERPAR LIMA”

Fecha: Lima, Marzo de 2015

Elaborado por: Oficina de Planificación y Presupuesto

I OBJETIVO

La presente Directiva tiene por objeto establecer las normas y procedimientos para la administración, actualización y publicación de la información pública en el portal institucional, en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como velar por el ejercicio regular del derecho que tiene toda persona a tomar conocimiento de la información que se encuentra en un entidad estatal, en este caso el SERPAR LIMA.

II FINALIDAD

La finalidad de la presente Directiva es uniformizar los criterios para la eficiente y oportuna publicación y/o entrega de la información pública en los plazos establecidos, promoviendo la transparencia de los actos y de la información en custodia del Estado.

III AMBITO DE APLICACIÓN

Lo establecido en la presente Directiva es de cumplimiento obligatorio de todos los trabajadores y las Unidades Orgánicas del Servicio de Parques de Lima SERPAR LIMA, en lo que les sea aplicable.

IV. APROBACION, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La presente Directiva es aprobada por la Secretaria General de la institución, su vigencia es permanente y su actualización se efectuará a propuesta de la Oficina de Planificación y Presupuesto y/o de la Oficina de Administración Documentaria y/o de la Gerencia Administrativa..

V. RESPONSABILIDAD

5.1 DEL PORTAL DE INTERNET

Recae en el Jefe de la Unidad de Informática del SERPAR LIMA.

5.2 RESPONSABILIDAD DE REMISIÓN DE INFORMACIÓN AL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

La Oficina de Administración Documentaria deberá remitir al Ministerio de Economía y Finanzas la información señalada en el artículo 25° de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

5.3 RESPONSABILIDAD DE REMISIÓN DEL CONSOLIDADO DE ACCESOS A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



- b) Controlar los plazos de entrega, recibir la información y derivarla a la Oficina respectiva para su atención.
- c) Elevar un informe a la Secretaría General en caso de incumplimiento de la presente Directiva, recomendando su derivación, de ser el caso, al área correspondiente, por tratarse de una grave falta disciplinaria.

De las funciones del responsable del Portal Institucional:

- a) Recibir la información materia de publicación y revisar si el contenido y el soporte cumplen con los requisitos establecidos en la presente Directiva.
- b) Publicar en el Portal Institucional la información detallada en el numeral 8.2 de la presente directiva, dentro de los plazos legales establecidos.
- c) Mantener actualizado el Portal Institucional, debiendo colocar la fecha de la última actualización.

De las funciones de las Unidades Orgánicas involucradas:

- a) Elaborar o redactar la información a la que están obligadas, en virtud de la Ley y la presente Directiva.
- b) Enviar la información con el soporte preestablecido a la Oficina de Administración Documentaria, dentro de los plazos legales establecidos.
- c) Sugerir o coordinar con la Oficina de Administración Documentaria la difusión de información adicional que tenga naturaleza pública.
- d) Revisar y actualizar periódicamente el contenido de su información publicada en el Portal Institucional.

8.1. 2 PASOS PARA LA PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL PORTAL DE TRANSPARENCIA.

- Coordinaciones para la entrega de información

La Oficina de Administración Documentaria supervisará y/o coordinará con las Unidades Orgánicas la entrega oportuna de su información, lo que los exonera de la responsabilidad que tienen de remitirla puntualmente.

Responsabilidad en la entrega de la información a publicar en el Portal Institucional de las Unidades Orgánicas

Las Unidades Orgánicas obligadas a remitir a la Oficina de Administración Documentaria la información que les compete en los plazos de entrega, aparecen identificadas en el Anexo 1 de la presente directiva.

La remisión de la información deberá ser puntual, sin necesidad de requerimiento previo y bajo responsabilidad.

En todos los casos, cuando la información publicada haya sido modificada, deberá enviarse la información actualizada, en los cinco (5) primeros días hábiles de producido el cambio.

- Soporte

La información a ser publicada en el Portal Institucional será remitida a la Unidad de Informática en DVD o soporte similar en el formato *Portable Document File (PDF)*, indicando en el documento de remisión su ubicación en la estructura de la página web.



- g) Actividades Oficiales, conforme al inciso 4) artículo 5 del TUO de la Ley N°27806.
- g1) Agenda
- h) Información Adicional
- h1) Comunicados.
- h2) Declaraciones Juradas.
- h3) Formulario de Solicitud de Acceso a la Información Pública.

8.3 PUBLICACIÓN EN EL PORTAL DE SERVICIOS AL CIUDADANO Y EMPRESAS – PSCE Y EN EL PORTAL DEL ESTADO PERUANO

8.3.1 El Jefe de la Unidad de Informática (funcionario responsable) deberá cumplir con la publicación de los siguientes Documentos de Gestión Institucional:

- a. En el **Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas – PSCE** deberá publicar el Texto Único de Procedimientos Administrativos –TUPA del SERPAR LIMA.
- b. En el **Portal del Estado Peruano**:
 - Estatuto.
 - Cuadro para Asignación de Personal – CAP
 - Disposiciones legales que aprueben directivas, lineamientos o reglamentos técnicos sobre procedimientos administrativos contenidos en el TUPA de la Entidad o relacionados con la aplicación de sanciones administrativas.

8.3.2 La publicación de los documentos detallados en el numeral precedente deberá realizarse en la misma fecha de la publicación de los respectivos dispositivos legales en el Diario Oficial *El Peruano*, siempre que los dispositivos legales entren en vigencia al día siguiente de su publicación. Para ello se deberá coordinar con la Oficina de Administración Documentaria, quien es el área encargada de gestionar dicha publicación.

8.3.3 La publicación de los documentos de gestión como Manual de Organización y Funciones de la entidad, Escala remunerativa de la entidad incluyendo regímenes especiales, se efectuará cuando sean aprobados en el SERPAR-LIMA.

8.4 ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

8.4.1. DE LAS FUNCIONES

En el proceso de atención de una Solicitud de Acceso a la Información Pública participan el funcionario responsable de brindar información pública y los funcionarios responsables de las diversas Unidades Orgánicas poseedoras de esta información en su calidad de co-responsables, los cuales deben cumplir con las siguientes funciones:

Del funcionario responsable de brindar información pública:

- a. Administrar y conducir los procesos de atención a las solicitudes de información pública.
- b. Controlar los plazos de entrega de la información solicitada.
- c. Comunicar al solicitante, dentro del plazo de 48 horas hábiles, la falta de algún requisito en su solicitud para su subsanación.
- d. Entregar la información dentro del plazo de siete (7) días hábiles, luego de presentada la Solicitud de Acceso a la Información Pública, o, en todo caso,



f. Firma, comprometiéndose a pagar el costo de la reproducción o copia de la información.

8.4.4. PROCESO DE ATENCIÓN DE LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

1. El solicitante deberá presentar su solicitud o formulario, dirigida al funcionario responsable de brindar información pública, ante la Unidad de Tramite Documentario
2. La solicitud o formulario se derivará máximo al día siguiente al funcionario responsable de la Unidad Orgánica que posee la información.
3. El funcionario deberá dar respuesta a lo solicitado, o pedir prórroga excepcional, en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud por el Módulo o desde su subsanación, al funcionario responsable de acceso a la información pública.
4. El funcionario remite la información al solicitante, dentro del plazo de siete (7) días hábiles, en la forma y lugar que señaló al presentar la solicitud o formulario (ver numeral 7.3.e), y previo pago del costo de reproducción, si fuese el caso. En otro caso, atendiendo al pedido del funcionario, comunica antes del vencimiento del plazo de siete (7) días hábiles, que se va a hacer uso de la prórroga excepcional de cinco (5) días hábiles.

8.4.5. SEGUIMIENTO DEL EXPEDIENTE

- **Solicitud impresa o formulario:** el solicitante puede hacer el seguimiento con el número de registro otorgado al presentar su solicitud o formulario en la Unidad de Trámite Documentario vía telefónica o a través del Portal Institucional www.serpar.gob.pe (link Contáctenos, Sugerencias).

8.4.6. FORMAS DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN:

Gratuita:

Vía correo electrónico.

Previo pago de costo de reproducción:

- Por cada copia simple o fotocopia porfolio.
- Por impresión de cada folio.
- Por cada disco compacto.
- Por cada copia certificada.

La entrega es personal en la Unidad de Tramite Documentario, previa presentación de la constancia de pago por el costo de reproducción, de acuerdo a lo establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) vigente de la entidad.

8.4.7. PLAZOS DE ENTREGA AL SOLICITANTE

El plazo de atención no podrá ser mayor de siete (07) días hábiles. Se podrá prorrogar excepcionalmente por cinco (05) días hábiles de existir circunstancias que hagan inusualmente difícil reunir o hallar la información. En este caso se le comunicará al solicitante por escrito (incluye fax, correo electrónico o cualquier otro medio que acredite la recepción de la notificación), antes del vencimiento del primer plazo, las razones por las que se hará uso de dicha prórroga; de no hacerlo, se considera denegado el pedido.

En caso que la información requerida no se encuentre en el SERPAR LIMA, y este conociera la ubicación y destino de la misma, deberá comunicar por escrito este hecho al solicitante.

8.4.8 ARCHIVO DE LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Si el solicitante incumple con cancelar el costo de reproducción o habiendo cancelado dicho monto no requiere su entrega dentro del plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la puesta a disposición de la liquidación o información según corresponda, **la solicitud será archivada.**

TERCERA: El incumplimiento de la presente Directiva será considerado como falta grave, y se sancionará de acuerdo a las normas correspondientes, según la relación laboral o contractual del trabajador, sin perjuicio de las acciones penales que pudieran iniciarse.

Para este efecto, la Oficina de Administración Documentaria elevará un Informe a la Secretaria General quien derivará al área correspondiente, a fin de que se inicien las investigaciones y/o proceso administrativo disciplinario y se apliquen las sanciones que correspondan.

X GLOSARIO DE TÉRMINOS

Transparencia: Es el acto que consiste en abrir la información gubernamental al público, al escrutinio de la sociedad. La transparencia no implica un acto de rendir cuentas a una persona en específico, sino la práctica democrática de colocar la información gubernamental en la vitrina pública, para que la gente pueda revisarla, analizarla y en su caso, usarla como mecanismo de sanción.

Portal de Transparencia: Es el Link en internet en el que se publica la información pública que el SERPAR LIMA está obligada a proporcionar actualizar y poner a disposición del público, de manera regular y permanente, sin que medie o se presente solicitud alguna.

Responsable del Portal de Transparencia: El funcionario responsable de la elaboración y actualización del Portal Institucional.

Información Pública: Es la información contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por la Entidad Pública, o que se encuentre en su posesión o bajo su control aunque no la haya producido directamente.

Responsable de brindar Información Pública: Es el funcionario responsable de brindar información y, en ese sentido, administrar el proceso de acceso a la información pública desde la recepción de la solicitud hasta su respuesta, debiendo hacer seguimiento del trámite y verificar la conformidad de la atención por parte del solicitante.

Derecho al Acceso a la Información Pública: Toda persona, sin distinción alguna tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier entidad de la Administración Pública, no siendo necesaria la expresión de causa para el ejercicio de este derecho.

Solicitud de Acceso a la Información Pública: Es la petición o solicitud de acceso a la información pública que cualquier persona natural o jurídica podrá formular o presentar, por escrito.

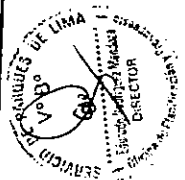
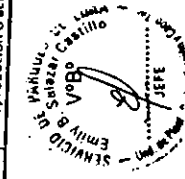
ANEXO

Anexo N°01: Unidades Orgánicas responsables de brindar información para su publicación en el Portal de Transparencia, plazos de entrega y publicación de la información.



ANEXO N° 1

ITEM	INFORMACION	GENERACION DE INFORMACION PARA EL PORTAL DE TRANSPARENCIA			PUBLICACION EN PORTAL DE TRANSPARENCIA	
		FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ALCANZAR LA INFORMACION	PERIODICIDAD	PLAZO ENTREGA (DIAS HABILDES)	PLAZO PUBLICACION EN PORTAL DE TRANSPARENCIA	RESPONSABLE
1	DATOS GENERALES Directorio Marco Legal Normas Emitidas por la entidad	Directora Oficina Administración Documentaria Director Oficina de Asesoría Legal Directora Oficina Administración Documentaria	Trimestral A la aprobación o actualización Mensual	5 Días vencido el trimestre 5 Días desde aprobación 5 Días desde aprobación	6 Días vencido el trimestre 6 Días desde aprobación 6 Días desde aprobación	Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico
2	PLANEAMIENTO Y ORGANIZACIÓN	Director Oficina de Planificación y Presupuesto	A la aprobación o actualización	5 Días desde aprobación o actualización	6 Días desde aprobación o actualización	Jefe de Informática/Soporte Técnico
2.1	INSTRUMENTOS DE GESTION Estatuto Organigrama Manual de Organización y Funciones-MOF Cuadro de Asignación de Personal-CAP Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA Indicadores de desempeño PLANES Y POLITICAS	Director Oficina de Planificación y Presupuesto Director Oficina de Planificación y Presupuesto Director Oficina de Planificación y Presupuesto Director Oficina de Planificación y Presupuesto Director Oficina de Planificación y Presupuesto Director Oficina de Planificación y Presupuesto Director Oficina de Planificación y Presupuesto	A la aprobación o actualización A la aprobación o actualización A la aprobación o actualización A la aprobación o actualización A la aprobación o actualización A la aprobación o actualización A la aprobación o actualización	5 Días desde aprobación o actualización 5 Días desde aprobación o actualización 5 Días desde aprobación o actualización 5 Días desde aprobación o actualización 5 Días desde aprobación o actualización 5 Días desde aprobación o actualización 5 Días desde aprobación o actualización	6 Días desde aprobación o actualización 6 Días desde aprobación o actualización 6 Días desde aprobación o actualización 6 Días desde aprobación o actualización 6 Días desde aprobación o actualización 6 Días desde aprobación o actualización 6 Días desde aprobación o actualización	Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico
2.2	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL-PEI PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL-POI	Director Oficina de Planificación y Presupuesto Director Oficina de Planificación y Presupuesto	A la aprobación o actualización A la aprobación o actualización	5 Días desde aprobación o actualización 5 Días desde aprobación o actualización	6 Días desde aprobación o actualización 6 Días desde aprobación o actualización	Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico
3	INFORMACION PRESUPUESTAL Presupuesto Institucional de Apertura-PIA Ejecuciones Trimestrales de Ingreso-Formato 01E/ETES Ejecuciones Trimestrales de Gastos-Formato 02-E/ETES	Director Oficina de Planificación y Presupuesto Director Oficina de Planificación y Presupuesto Director Oficina de Planificación y Presupuesto	A la aprobación Trimestral Trimestral	2 Días luego de presentación a la DNPP 2 Días luego de presentación a la DNPP 2 Días luego de presentación a la DNPP	3 Días luego de presentación a la DNPP 3 Días luego de presentación a la DNPP 3 Días luego de presentación a la DNPP	Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico
4	PROYECTOS DE INVERSION PUBLICA Información Presupuestal del Proyecto Información de Metas Físicas	Director Oficina de Planificación y Presupuesto Gerente Técnico	Trimestral Trimestral	2 Días luego de presentación a la DNPP 2 Días luego de presentación a la DNPP	3 Días luego de presentación a la DNPP 3 Días luego de presentación a la DNPP	Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico
5	INFORMACION DE PERSONAL N° de funcionarios, empleados, obreros y CAS Rango Salarial por categorías Total de Gasto de Remuneraciones	Sub Gerente de Personal Sub Gerente de Personal Sub Gerente de Personal	Trimestral Trimestral Trimestral	5 Días vencido el trimestre 5 Días vencido el trimestre 5 Días vencido el trimestre	6 Días vencido el trimestre 6 Días vencido el trimestre 6 Días vencido el trimestre	Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico
6	INFORMACION DE CONTRATACIONES Procesos de selección para la contratación de bienes, servicios y obras-Reportes Exoneraciones aprobadas Penalidades aplicadas Ordenes de servicio Gastos de viáticos y pasajes Gastos de telefonía Uso de vehículos Gastos de Publicidad	Sub Gerente de Abastecimientos y SSAA Sub Gerente de Abastecimientos y SSAA Sub Gerente de Abastecimientos y SSAA Sub Gerente de Abastecimientos y SSAA Sub Gerente de Abastecimientos y SSAA Sub Gerente de Abastecimientos y SSAA Sub Gerente de Abastecimientos y SSAA	Trimestral Trimestral Trimestral Trimestral Trimestral Trimestral Trimestral	5 Días vencido el trimestre 5 Días vencido el trimestre 5 Días vencido el trimestre 5 Días vencido el trimestre 5 Días vencido el trimestre 5 Días vencido el trimestre 5 Días vencido el trimestre	6 Días vencido el trimestre 6 Días vencido el trimestre 6 Días vencido el trimestre 6 Días vencido el trimestre 6 Días vencido el trimestre 6 Días vencido el trimestre 6 Días vencido el trimestre	Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico
7	ACTIVIDADES OFICIALES Agenda	Directora Oficina Administración Documentaria	Semanal	Primer día útil de la semana	Primer día útil de la semana	Jefe de Informática/Soporte Técnico
8	INFORMACION ADICIONAL Comunicados Declaraciones Juradas Formato de Solicitud de Acceso a la Información Pública	Directora Oficina de Mercadeo y RPPP Sub Gerente de Personal Directora Oficina de Mercadeo y RPPP	Diario Anual, al ingreso o cese de funcional A la aprobación o actualización	En el día Al día siguiente de presentada la declaración 1 Día desde aprobación o actualización	En el día Al día siguiente de presentada la declaración 1 Día desde aprobación o actualización	Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico Jefe de Informática/Soporte Técnico





Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

RESOLUCIÓN DE SECRETARIA GENERAL N° - 2015

04 FEB. 2015

LA SECRETARIA GENERAL DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA HA EXPEDIDO LA SIGUIENTE RESOLUCIÓN:

Visto el proveído de fecha 29 de enero de 2015 de la Gerencia Administrativa, recaído en el Memorándum N° 043 - 2015/SERPAR LIMA/SG/MML;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo a la Primera Disposición Complementaria de la Ley 29849, modificatoria del Decreto Legislativo 1057, que regula el Contrato Administrativo de Servicios CAS, aprobado por el Decreto Supremo N° 075-2008-PCM y su Reglamento, dispone; La Contratación de personal directivo: El personal establecido en los numerales 1, 2 e inciso a) del numeral 3, del artículo 4 de la Ley 28175 Ley Marco del Empleo Público, contratado por el Régimen laboral Especial del Decreto Legislativo 1057, está excluido de las reglas establecidas en el artículo de dicho decreto legislativo. Este personal solo puede ser contratado para ocupar una plaza orgánica contenida en el Cuadro de Asignación de Personal - CAP de la Entidad.

Que, se encuentra vacante el cargo de confianza de Jefe de la Unidad de Informática de la Gerencia de Administración; y el mismo se encuentra dentro del CAP del Servicio de Parques de Lima SERPAR LIMA; por lo que es necesario adoptar las acciones administrativas para la designación de personal bajo esta normatividad vigente;

Que, mediante el Memorandum N° 049 - 2015/SERPAR LIMA/SG/OPP/MML, la Oficina de Planificación y Presupuesto, otorga la certificación presupuestal para la contratación de: Un (01) Jefe de la Unidad de Informática de la Gerencia de Administración del Servicio de Parques de Lima SERPAR LIMA;

Que, lo dispuesto en la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General en su artículo 17° señala: "La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, solo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesiones derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretende retrocederse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificado para su adopción";

De conformidad con lo dispuesto en el D. Leg. N° 1057, D.S. N° 075-2008-PCM; y con las atribuciones conferidas por el literal d) del artículo 17° de la Ordenanza N° 1784-MML, publicado el 31/03/2014 en el Diario Oficial El Peruano;

Con las visaciones del Sub Gerente de Personal, Director de la Oficina de Asesoría Legal y del Gerente Administrativo;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- DESIGNAR, con efectividad al 01 de febrero del presente año, en el cargo de confianza de Jefe de la Unidad de Informática de la Gerencia de Administración del Servicio de Parques de Lima SERPAR LIMA, bajo el Decreto Legislativo 1057 (CAS), a Don ANGEL SORIA LARIANCO.

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER a la Sub Gerencia de Personal, elaborar el contrato correspondiente de acuerdo a los lineamientos del Decreto Legislativo 1057 y su Reglamento.

ARTICULO TERCERO.- NOTIFÍQUESE la presente Resolución a las Dependencias correspondientes para su conocimiento y cumplimiento.

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Transcripción N°

A:

Para Conocimiento y cumplimiento con Transcribir

N°

.....

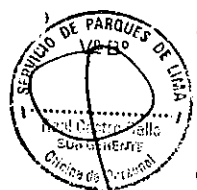
.....

.....

Lic. Adm. ELORA CARDENAS PAJUELO

04 FEB 2015

JORGE HURTADO HERRERA Secretario General SERPAR





SERPAR LIMA
Servicio de Parques de Lima

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 160-2011

Lima, 26 de mayo del 2011

LA GERENCIA GENERAL DEL SERVICIO DE PARQUES
HA DICTADO LA SIGUIENTE RESOLUCION

Visto, el Informe N° 098-2011/SERPAR-LIMA/GG/OPP/MML de la Oficina de Planificación y Presupuesto;

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM; se establece la obligatoriedad de las entidades de la Administración Pública de contar con un Libro de Reclamaciones, en el cual los usuarios puedan formular sus reclamos, entendidos como la expresión, de insatisfacción o disconformidad respecto de la atención brindada por la entidad pública en el ejercicio de su función administrativa;

Que, el artículo 5° del referido Decreto Supremo establece que mediante resolución del Titular de la Entidad se designará al responsable del Libro de Reclamaciones de cada Entidad;

Que, en tal sentido, resulta pertinente designar a la Sub Gerente de Personal como responsable del Libro de Reclamaciones de la Entidad;

De conformidad con lo establecido en la Ordenanza N° 758 que aprueba el Estatuto del Servicio de Parques y el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Con el visto bueno del Gerente de Administración, del Director de la Oficina de Asesoría Legal y del Director de la Oficina de Planificación y Presupuesto,

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Designar como responsable del Libro de Reclamaciones del Servicio de Parques de Lima – SERPAR-LIMA a la Sub-Gerente de Personal, quién deberá velar por su correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos que fuesen registrados en él.

Artículo 2°.- Autorizar la implementación de un Libro de Reclamaciones por cada parque bajo la administración del SERPAR-LIMA

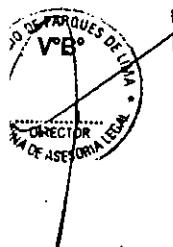
Artículo 3°.- Aprobar el Reglamento del Libro de Reclamaciones así como el Formato de Hoja de Reclamaciones anexo al presente.

Artículo 4°.- Transcribese la presente Resolución a la funcionaria designada y a la Oficina de Control institucional respectivamente.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

GONZALA TALAVERA
GERENTE GENERAL
SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

NATALIO SANCHEZ 220 OF. 801 - JESUS MARIA Tel: 433-1635 - 433-1546 Fax: 433-1635



INFORME N° 784- 2015/SERPAR-LIMA/GA/SGP/MML

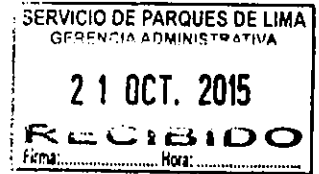
Para : Sr. JUAN LEDESMA GOMEZ
Gerente Administrativo

De : Sr. RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal.

Asunto : Información de Libro de Reclamaciones del Tercer Trimestre de 2015.

Ref. : Informe N° 208-2015/SERPAR LIMA/GA/UI/MML

Fecha : Lima, 19 de octubre de 2015



Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia mediante el cual el Jefe de la Unidad de Informática le solicita se sirva remitir la información sobre el Libro de Reclamaciones del Tercer Trimestre del año 2015.

Al respecto cumplimos con adjuntar lo siguiente:

- Carta N° 119-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N° 00030/27/07/2015.
- Carta N° 120-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N° 00028/25/05/2015.
- Carta N° 121-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N° 00031/05/07/2015.
- Carta N° 122-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N°00025/04/05/2015.
- Carta N° 123-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N°00026/04/05/2015.
- Carta N° 124-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML, que da respuesta a la Hoja de Reclamación N°00029/26/07/2015.

Es todo cuanto remito a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

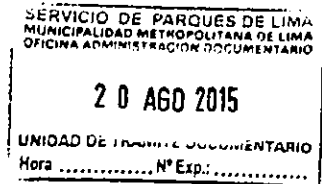
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
GERENCIA ADMINISTRATIVA

Pase a: UI

Para: Trámite

Fecha: 22 OCT. 2015

JUAN LEDESMA GOMEZ
GERENTE ADMINISTRATIVO



"AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION"



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 18 de agosto de 2015

CARTA N° 119-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

Señora
JULIA DE LA CRUZ PACAHUALA
Mz. D, Lt. 13 AA.HH Juan Pablo II
Distrito de Villa María del Triunfo

Presente.-

Re: **Hoja de Reclamación N° 00030/27/07/2015**

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarla cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00030 de fecha 27 de julio de 2015**, mediante la cual nos manifiesta su molestia en cuanto a que en el zoológico del Parque Zonal Huáscar, el personal que atiende no está debidamente capacitado y no existen normas para realizar el paseo a caballo de menores de edad, por lo cual no dejaron subir a su menor hija, sin embargo si dejaron pasearse a una niña de la misma edad, acudiendo a buscar al administrador para comunicarle lo sucedido no encontrándolo en su oficina.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huáscar manifiesta que el personal que se encarga del paseo de los caballos esta totalmente capacitado para indicar a los usuarios que los niños menores de cuatro años no pueden pasear en caballo e incluso en la parte externa de la boletería de caballería se encuentra debidamente indicado. Con respecto a lo indicado de que el Administrador del mencionado Parque no se encontraba en su oficina al momento del reclamo, este señala que se encontraba supervisando el Parque.

Sin embargo, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente:


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

20 AGO 2015

UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
Hora Nº Exp.:

"AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION"



Municipalidad Metropolitana
de Lima

del P.D.

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 18 de agosto de 2015

CARTA N° 120 -2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

Señor

ESPIRITA MARIA LUZ PUCHUN ESPINOZA

Avenida 26 de Noviembre N° 1721- Nueva Esperanza.

Distrito de Villa María del Triunfo.

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00028/25/05/2015

De mi especial consideración:


Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarla cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00028 de fecha 25 de mayo de 2015**, mediante la cual nos manifiesta que al momento de retirarse, le solicita al personal que trabaja en el parque, que por favor comunique por micrófono la reunión de los alumnos del colegio en la puerta de ingreso, quienes le informaron que ese servicio no se brinda.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huáscar manifiesta que el día que ocurrieron los hechos el micrófono se encontraba en mantenimiento, por ese motivo no fue posible brindarle ese servicio.

Sin embargo, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que nos permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente:


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA
20 AGO 2015
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora N° Exp:

"AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION"



Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Jesús María, 18 de agosto de 2015

CARTA N° 121 -2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
SERPAR
SUB GERENCIA DE PERSONAL
24 AGO 2015
RECIBIDO
Hora: 05:35 Firma: [Signature]

Señor
JUAN JOSELI CASAS
Calle Valdelomar N° 325, Mz.R3, LT.10.
Distrito de Villa María del Triunfo.

Presente.- Ref. Hoja de Reclamación N° 00031/05/07/2015

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00031 de fecha 05 de julio de 2015**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que no existe ningún aviso que señale que se debe presentar el DNI de los menores al momento de ingresar, haciendo que se pague por los niños para su ingreso.

Al respecto, le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huáscar manifiesta que en la parte externa del Parque existe un letrero en el cual se comunica que los menores de hasta doce años de edad deben de presentar el DNI para que ingresen de forma gratuita.

Sin embargo, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

CARRERA DE RECLAMACION
Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente:

DNI _____

RECIBIDO Haydee Palomino

DOC. N° 09725398

QUIEN ESPOSA

FECHA 21/08/15

[Signature]
RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

Natalio Sanchez
NATALIO SANCHEZ N° 220- OFICINA 801 JESUS MARIA; TELEF: 4331546./ 4331635 FAX: 4331550

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIO

20 AGO 2015

UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora Nº Exp:

"AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION"



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 18 de agosto de 2015

CARTA N° 122 -2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

Señor
KANCLÉN VASQUEZ MORE
Malecón San Martín N° 529
Pucusana.

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00025/04/05/2015

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00025 de fecha 04 de mayo de 2015**, mediante la cual nos manifestó que al llegar al Parque, se acercó junto a su esposa y sus dos menores hijos a la caja para realizar el pago por concepto de ingreso con un billete de S/.20.00 Nuevos Soles, a lo que la cajera le manifestó que no tenía sencillo, por lo cual su esposa le entregó dos monedas de S/.2.00 Nuevos Soles, a lo cual la señorita de la caja insistió que no tenía sencillo, por lo que solicita se tenga una caja chica con sencillo para no ser el usuario quien tenga que cambiar el dinero.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Huáscar, ha tomado las medidas respectivas para que no vuelva a ocurrir un hecho similar.

Finalmente, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias, esperamos haber satisfecho su iniciativa de hacernos saber las ocurrencias que nos puedan permitir una mejor relación con el usuario, lo cual nos motiva a seguir mejorando y tratar de dar siempre lo mejor al público visitante a nuestro parque.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente:


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

25

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
SUB GERENCIA DE PERSONAL
26 AGO 2015
RECIBIDO
Hora: 09:20 Firma: [Signature]

"AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION"



Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Jesús María, 18 de agosto de 2015

CARTA N° 122 -2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIO
20 AGO 2015
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora N° Exp:

Señor
KANCIEN VASQUEZ MORE
Malecón San Martín N° 1118
Pucusana. 525

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00025/04/05/2015

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00025 de fecha 04 de mayo de 2015**, mediante la cual nos manifestó que al llegar al Parque, se acercó junto a su esposa y sus dos menores hijos a la caja para realizar el pago por concepto de ingreso con un billete de S/.20.00 Nuevos Soles, a lo que la cajera le manifestó que no tenía sencillo, por lo cual su esposa le entrego dos monedas de S/.2.00 Nuevos Soles, a lo cual la señorita de la caja insistió que no tenía sencillo, por lo que solicita se tenga una caja chica con sencillo para no ser el usuario quien tenga que cambiar el dinero.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Huáscar, ha tomado las medidas respectivas para que no vuelva a ocurrir un hecho similar.

Finalmente, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias, esperamos haber satisfecho su iniciativa de hacernos saber las ocurrencias que nos puedan permitir una mejor relación con el usuario, lo cual nos motiva a seguir mejorando y tratar de dar siempre lo mejor al público visitante a nuestro parque.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente: KANCIEN VASQUEZ M.

DOC. DE IDENTIFICACION: 42840062 RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal

QUIEN MANIFIESTA: 24-08-15 SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

FECHA

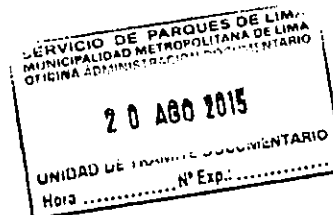


Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 18 de agosto de 2015

CARTA N° 123-2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML



Señora

ROSA RODRIGUEZ GARCIA

Av. Guardia Civil Sur N° 1053, Urb. Santa Rosa, Residencia Los Inkas Block F, Dpto. 101
Distrito de Surco.

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00026/04/05/2015

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00026 de fecha 04 de mayo de 2015**, mediante la cual nos manifestó su molestia debido a que el Parque Zonal Huáscar no cuenta con sillas de ruedas para transportar al adulto mayor que no puede caminar, para lo que solicita se comunique a los usuarios que el parque no cuenta con sillas de ruedas, debiendo tomar las medidas del caso.

Al respecto le indicamos que se ha procedido registrar su recomendación y remitirla para su evaluación correspondiente y posible viabilización.

Finalmente, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias, esperamos haber satisfecho su iniciativa de hacernos saber las ocurrencias que nos puedan permitir una mejor relación con el usuario, lo cual nos motiva a seguir mejorando y tratar de dar siempre lo mejor al público visitante a nuestro parque.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente:


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

20 AGO 2015

UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora N° Exp:

"AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION"



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 18 de agosto de 2015

CARTA N° 124 -2015/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGP/MML

Señor
EVA EMPERATRIZ CACERES RIVAS
Sector N°3, Grupo 20, Mz. O, Lt.9
Distrito de Villa el Salvador.

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00029/26/07/2015

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarla cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00029 de fecha 26 de julio de 2015**, mediante la cual nos manifestó su molestia al darse cuenta que habían retirado los juegos aptos para niños de tres años, colocando juegos particulares; asimismo señala que sus menores hijos tampoco pudieron ingresar al CREA Lima a leer, debido a que se estaba llevando a cabo una reunión.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Huáscar manifiesta que el día que ocurrieron los hechos los juegos se encontraban en mantenimiento; con respecto a que no han podido ingresar al CREA lima, señala que hay horarios establecidos para realizar ese tipo de actividades.

Finalmente, le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y agradecemos su gentiliza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias, esperamos haber satisfecho su iniciativa de hacernos saber las ocurrencias que nos puedan permitir una mejor relación con el usuario, lo cual nos motiva a seguir mejorando y tratar de dar siempre lo mejor al público visitante a nuestro parque.

Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente:


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Personal
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima