



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 036/2025-GG

Lima, 18 FEB. 2025



**LA GERENCIA GENERAL DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
HA EXPEDIDO LA SIGUIENTE RESOLUCIÓN**

VISTOS:

El Informe N° D000026-2025-SERPAR-LIMA-GP de fecha 05 de febrero de 2025, emitido por la Gerencia de Parques, el Informe N° D000049-2025-SERPAR-LIMA-OPM de fecha 07 de febrero de 2025, emitido por la Oficina de Planeamiento y Modernización, el Informe N° D000072-2025-SERPAR-LIMA-OAL de fecha 13 de febrero de 2025, emitido por la Oficina de Asuntos Legales, el Informe N° D000040-2025-SERPAR-LIMA-OGAJ de fecha 13 de febrero de 2025, emitido por la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO

Que, el artículo 1° del Estatuto del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, aprobado con Ordenanza N° 1784-MML establece que el SERPAR LIMA es un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con autonomía administrativa, económica y técnica;

Que, la Ley N° 27408 modificada por la Ley N° 26683, dispone que, en los lugares de atención al público, las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente; asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deberán implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas;

Que, asimismo el numeral 2) del artículo 2° de la mencionada norma, se establece que las entidades públicas y privadas deben emitir directivas sobre la materia, las mismas que deben ser publicadas en su portal electrónico y en el numeral 6) del precitado artículo 2° se establece que se debe implementar un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados, que incumplan su obligación de otorgar atención preferente, así como llevar un registro de control de sanciones que impongan, las cuales deben poner en conocimiento de la municipalidad correspondiente;

Que, con Resolución de Secretaría General N° 124-2018 de fecha 16 de abril de 2018, se aprobó la Directiva N° 006-2018/SERPAR LIMA/SG/MML "Atención Preferente de Mujeres Embarazadas, Niños y Niñas, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad en las instalaciones del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA" en la que se establecieron los lineamientos para adecuar, supervisar y controlar el cumplimiento de la normativa de la materia y contribuir a mejorar la calidad de los servicios que brinda SERPAR LIMA;

Que, con Decreto de Alcaldía N° 11, la Municipalidad Metropolitana de Lima, aprobó el Manual de Operaciones – MOP del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA mediante el cual modificó su estructura orgánica;



Que, mediante Informe N° D000026-2025-SERPAR-LIMA-GP de fecha 05 de febrero de 2025, la Gerencia de Parques emitió la propuesta y sustento técnico para la aprobación de una nueva Directiva denominada "Atención Preferente de Mujeres Embarazadas, Niños y Niñas, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad en las instalaciones del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA", con la finalidad de adecuarla a la estructura orgánica establecida en el MOP de SERPAR;

Que, mediante Informe N° D000049-2025-SERPAR-LIMA-OPM de fecha 07 de febrero de 2025, la Oficina de Planeamiento y Modernización, emitió su respectiva opinión técnica favorable, en atención a lo dispuesto en la Directiva N° 001-2024/OPM/GG/SERPAR-LIMA/MML denominada "Formulación, Aprobación y Actualización de Directivas en el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA";

Que, mediante Informe N° D000072-2025-SERPAR-LIMA-OAL de fecha 13 de febrero de 2025, la Oficina de Asuntos Legales emitió su respectiva opinión legal favorables sobre la propuesta de actualización de la Directiva "Atención Preferente de Mujeres Embarazadas, Niños y Niñas, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad en las instalaciones del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA";

Que, mediante Informe N° D000040-2025-SERPAR-LIMA-OGAJ de fecha 13 de febrero de 2025, la Oficina General de Asesoría Jurídica eleva al Despacho de la Gerencia General la propuesta de actualización de la Directiva "Atención Preferente de Mujeres Embarazadas, Niños y Niñas, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad en las instalaciones del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA";

Que, la propuesta de actualización de la Directiva corresponde ser aprobada mediante Resolución de Gerencia General, Órgano de Alta Dirección que constituye la máxima autoridad administrativa de la Entidad y ejerce como Titular de la Institución, ello en virtud de lo establecido en el literal d) del artículo 17° del Estatuto de SERPAR LIMA; más aún, si el numeral 7.2.5. de la Directiva N° 001-2024/OPM/GG/SERPAR-LIMA/MML denominada "Formulación, Aprobación y Actualización de Directivas en el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA", establece que la Gerencia General revisará la directiva y de estar conforme aprobará el proyecto de directiva mediante la Resolución de Gerencia General;

Estando a lo expuesto, y en uso de las facultades conferidas por el Estatuto del SERPAR LIMA, aprobado por Ordenanza N° 1784-MML, y conforme al Manual de Operaciones del SERPAR LIMA, aprobado por Decreto de Alcaldía N° 11; y contando con los visados de la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; Gerencia de Parques, la Oficina General de Asesoría Jurídica, la Oficina de Planeamiento y Modernización;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - **APROBAR**, la Directiva N° 01-2025/GP/GG/SERPAR-LIMA/MML denominada "Atención Preferente de Mujeres Embarazadas, Niños y Niñas, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad en las instalaciones del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA".

ARTICULO SEGUNDO. - **DEJAR SIN EFECTO** la Directiva N° 006-2018/SG/SERPAR-LIMA/MML "Atención Preferente de Mujeres Embarazadas, Niños y Niñas, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad en las instalaciones del Servicio de Parques de



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"



Lima – SERPAR LIMA", aprobada por Resolución de Secretaría General N° 124-2018-SG de fecha 16 de abril de 2018, así como cualquier disposición que se oponga a la presente.

ARTICULO TERCERO.- ENCARGAR a todas las áreas y unidades orgánicas del SERPAR LIMA el cumplimiento de las disposiciones que se aprueban con la presente Resolución, en el ejercicio de sus competencias.

ARTICULO CUARTO.- NOTIFIQUESE la presente Resolución a las áreas y unidades orgánicas del SERPAR LIMA, para su pleno conocimiento.

ARTICULO QUINTO. - DISPONER que la Oficina de Sistemas y Tecnologías de la Información publique la presente Resolución en el Portal Institucional de la Entidad(www.serpar.gob.pe).

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE,




SERPAR Claudia Ruiz Canchapoma
 Servicio de Parques de Lima Gerente General
 Municipalidad Metropolitana de Lima

DIRECTIVA N° 001-2025/GP/GG/SERPAR LIMA/MML

ATENCIÓN PREFERENTE DE MUJERES EMBARAZADAS, NIÑOS, NIÑAS, ADULTOS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LAS INSTALACIONES DE SERPAR LIMA”

Elaborado por: Gerencia de Parques

I. OBJETIVO

Contar con un instrumento normativo que establezca disposiciones para el adecuado cumplimiento de la Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas con discapacidad en las instalaciones del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA.

II. FINALIDAD

Brindar atención prioritaria y de calidad en los servicios brindados por el Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Constitución Política del Perú - Artículo N° 4.
- 3.2. Ley N° 27408 – Ley que establece la atención preferente a mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público modificada mediante Ley N° 28683.
- 3.3. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad y sus modificaciones.
- 3.4. Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.5. Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- 3.6. Decreto Supremo N° 007-2018-MIMP, Reglamento de la Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- 3.7. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- 3.8. Ley N° 30603, Ley que garantiza el derecho al juego y la accesibilidad urbana para niños, niñas y adolescentes con discapacidad.
- 3.9. Ley N° 27337 – Aprueba el Nuevo Código de los Niños y Adolescentes.
- 3.10. Ordenanza N° 1784-MML, Ordenanza que aprueba el Estatuto del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA.
- 3.11. Ordenanza N° 2639-MML, que modifica el Estatuto del Servicio de Parques de Lima – SERPAR y deroga su Reglamento de Organización de funciones.
- 3.12. Decreto de Alcaldía N° 011-2024-MML, que aprueba el Manual de Operaciones (MOP) del Servicios de Parques de Lima – SERPAR LIMA.

IV. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación para las diferentes unidades orgánicas del SERPAR LIMA, en lo que corresponda.



V. DEFINICIONES

Para efectos del presente documento, se considerará las siguientes definiciones:

5.1. Mujer Embarazada.

Mujer que se encuentra en estado de gestación.

5.2. Niña o Niño.

Mujer o Varón menor de 12 años de edad.

5.3. Adulto Mayor.

Es la persona que tiene 60 años o más años de edad.

5.4. Persona con Discapacidad.

Es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.

5.5. Accesibilidad.

La condición de acceso que presta la infraestructura urbanística y edificatoria del local donde el cliente con discapacidad se moviliza y desplaza autónomamente, propiciando su integración y la equiparación de oportunidades en el ejercicio de sus derechos, previendo la conservación de su integridad y su seguridad.

5.6. Señalización.

Sistema de avisos que mediante símbolos convencionales, permite al usuario con discapacidad identificar las rutas accesibles para su desplazamiento autónomo dentro de las instalaciones del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, facilitando su ingreso y salida en las mismas.

5.7. Usuario Preferente.

Gestante, niña, niño, adulto mayor y persona con discapacidad que hace uso de los servicios que brinda el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. Las Sedes y/o Unidades Orgánicas del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, que brinden atención al público, destinarán una ventanilla o lugar para la atención preferencial de mujeres embarazadas, niñas, niños acompañados de un adulto, adultos mayores y personas con discapacidad.

Sin perjuicio de lo anteriormente mencionado, se exonerará de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a las personas señaladas, para ser atendidas en alguna ventanilla o lugar de forma preferente.

- 6.2. La Ventanilla o lugar de atención preferencial a que se refiere el numeral 6.1. se distinguirá con el letrero “**ATENCIÓN PREFERENCIAL**”, ubicado

en un lugar visible para los usuarios; asimismo se deberá exhibir en algún lugar visible el texto de la Ley N° 28683.



- 6.3. Los Estacionamientos de las sedes del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, deberán contar con zonas destinadas para vehículos que trasladen personas con alguna discapacidad, debidamente señalizadas.
- 6.4. El personal involucrado en la atención preferente deberá recibir capacitaciones en temas vinculados a la atención preferencial.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS



- 7.1. En los ingresos a las Sedes y/o Unidades Orgánicas que brinden atención al público, el personal deberá identificar a las personas con alguna discapacidad para su atención preferencial, además de brindarle el apoyo necesario de ser el caso.
- 7.2. En el caso de los Servicios que se presten al interior de los Parques Zonales se brindará de la misma forma, la atención preferencial para las personas que presenten alguna discapacidad.



- 7.3. De contar con Ventanillas y/o lugares disponibles donde solo se atienda al usuario preferencial y el mismo se encuentre sin personas por atender, se podrá atender a otros usuarios que concurran a las instalaciones del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA para agilizar la continuidad del servicio.
- 7.4. En los Parques Metropolitanos se aplicarán las disposiciones en lo que resulten aplicables.



VIII. RESPONSABILIDAD

- 8.1. Las Gerencias, Subgerencias, Oficinas Generales, Oficinas y Administradores de los Parques Zonales y Metropolitanos, deberán instruir al personal para brindar una atención preferencial y de forma inmediata a las personas que presenten alguna discapacidad a través de la Ventanilla de Atención Preferencial. Asimismo, supervisarán la aplicación de lo dispuesto en la presente Directiva.
- 8.2. El Personal responsable de la atención preferencial deberá seguir los lineamientos establecidos en la presente Directiva, así como las indicaciones que le brinde su inmediato superior de ser el caso.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA: En caso de que algún usuario desee realizar una queja o reclamo concerniente a la atención preferencial, se le brindará la respectiva atención, así como el Libro de Reclamaciones cuando este sea requerido.

SEGUNDA: La Gerencia de Parques en coordinación con la Gerencia de Proyectos y la Oficina General de Administración y Finanzas, realizarán las acciones necesarias para la implementación o mejora de la infraestructura que permita el acceso de las personas con

alguna discapacidad a las instalaciones del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA.

