

Suárez 28-11

Huaco 24-11

Flores

209

Selva

Pamiro

Papay

Suñal

Alvarado

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

5 NOV 2014

RECIBIDO

SERPAP SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

RESOLUCION DE SECRETARIA GENERAL No. 209-2014

Lima, 21 NOV. 2014

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

25 NOV 2014

VISTO: El Memorandum N° 1577-2014/SERPAP LIMA/SG/GAP/MML, de fecha 16 de octubre de 2014, emitido por la Gerencia de Administración de Parque; el Memorandum N° 680-SERPAP LIMA/SG/OPP/MML de fecha 23 de octubre de 2014, emitido por la Oficina de Planificación y Presupuesto; el Informe N° 259-2014/SERPAP LIMA/SG/OAL/MML, de fecha 28 de octubre de 2014 emitido por la Oficina de Asesoría Legal; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ordenanza N° 1784 publicada en el diario oficial El Peruano el 31 de marzo de 2014 se aprobó el Estatuto del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, el mismo que norma su funcionamiento y se constituye en documento normativo que tiene por objeto establecer la naturaleza, ámbito, funciones generales, régimen económico y laboral de los órganos que la conforman;

Que, el artículo 1° de la ordenanza indicada precisa que el Servicio de Parques de Lima, cuya sigla es SERPAR LIMA, es un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, económica y técnica, que tiene como función la promoción, organización, administración, desarrollo y mantenimiento los Parques Metropolitanos, Zonales, Zoológicos y Botánicos de la Provincia de Lima, con fines recreacionales, culturales, deportivos y de preservación del medio ambiente. Así como de la regulación, evaluación y control de las áreas verdes que impacten sobre el medio ambiente metropolitano. Para ello tiene a su cargo el planeamiento, estudio, construcción, equipamiento, mantenimiento y administración directa o por terceros de los parques metropolitanos y zonales de Lima Metropolitana;

Que, de acuerdo a la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 30114 – Ley del Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2014, Ley N° 28693 – Ley General del Sistema Nacional de Tesorería;

Que, de acuerdo a la Ordenanza N° 1784 de fecha 31 de marzo de 2014 que aprueba el Estatuto de SERPAR LIMA y modifica la Ordenanza N° 758; Reglamento Interno de Trabajo de los servidores obreros de SERPAR LIMA – 2011, Directiva N° 005-2014/GG/SERPAP LIMA "Lineamientos y Procedimientos para la Administración del Almacén Central y los Almacenes de los Parques Zonales y Metropolitanos del Servicio de Parques de Lima", Directiva N° 002-2012/SERPAP-LIMA/GG/GAP/MML denominada "Mecánica Operativa para la Supervisión de los procedimientos administrativos técnicos y operativos desarrollados por el personal de las divisiones administrativas de SERPAR LIMA", Directiva N° 002-2012/SERPAP-LIMA/GG/GA/MML "Procedimientos de Recaudación de Ingresos en el Servicio de Parques de Lima", Directiva N° 001-2014/SERPAP LIMA/GG/GA/SGASA/MML "Directiva para la Contratación de Bienes, Servicios y Consultorías, en SERPAR LIMA", entre otras;

Que, según la Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país;

Que, la Guía de Procedimientos Administrativos Operativos de los Parques Zonales y Metropolitanos del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, es un instrumento técnico-administrativo que permite formalizar y estandarizar los procedimientos que se llevan a cabo en los parques bajo la dirección de la Gerencia de Administración de Parques y establece la forma de ejecutar las actividades principales que son de responsabilidad de las administraciones de los Parques Zonales y Metropolitanos;

RECIBIDO TESORERIA

Handwritten notes and signatures on the left margin, including names like 'Valdivia', 'Alvarado', and dates like '25-11'.

Handwritten notes and signatures on the right margin, including names like 'Alvarado', 'Alvarado', and dates like '25-11-2014'.



Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



Que, asimismo está organizada para que las administraciones de los parques revisen las disposiciones de la Gerencia de Administración de Parques bajo un enfoque basado en procedimientos de tal forma que sea posible aplicar mejoras en gestionar la calidad de las operaciones administrativas, además de alcanzar cierto nivel estandarización, concentrándose en los lineamientos básicos, de manera que la dirección de cada parque pueda adaptarlas directrices de la presente guía considerando su propia singularidad y estructura, así como la naturaleza de sus actividades;

Que, mediante el Memorandum N° 1577-2014/SERPAR LIMA/SG/GAP/MML y el Informe N° 147-2014/SERPAR LIMA/SG/GAP/MML de fecha 5 de noviembre de 2014, la Gerencia de Administración de Parques, pone en consideración de la Secretaria General la Guía de Procedimientos Administrativos Operativos de los Parques Zonales y Metropolitanos del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, elaborados por ésta, con la finalidad de aprobar su implementación y capacitar al personal de los Parques Zonales y Metropolitanos;

Que, al respecto se debe manifestar que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 16° de la Ordenanza N° 1784, la Secretaria General es el órgano de la alta dirección que constituye la máxima autoridad administrativa del Servicio de Parques de Lima y ejerce como Titular de la Entidad;

Que, mediante el Memorandum N° 259-2014/SERPAR LIMA/SG/OAL/MML, de fecha 28 de octubre de 2014, emitido por la Oficina de Asesoría Legal, declara que es procedente aprobarse Guía de Procedimientos Administrativos Operativos de los Parques Zonales y Metropolitanos del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, conforme lo propone la Gerencia de Administración de Parques;

Con el visto bueno de la Oficina de Asesoría Legal, de la Gerencia de Administración de Parques y de conformidad con el inciso h) del artículo 17° de la Ordenanza N° 1784, que aprueba el Estatuto del Servicio de Parques de Lima, SERPAR LIMA;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la "Guía de Procedimientos Administrativos Operativos de los Parques Zonales y Parques Metropolitanos del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA", de 57 folios, que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR, a la Gerencia de Administración de Parques, la implementación y capacitación del personal de los Parques Zonales y Metropolitanos de acuerdo a la: "Guía de Procedimientos Administrativos Operativos de los Parques Zonales y Metropolitanos del Servicio de Parques de Lima", aprobada en la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que la Unidad de Informática proceda a publicar en el portal institucional (www.serpar.gob.pe) la presente resolución de aprobación y el documento Guía de Procedimientos Administrativos Operativos de los Parques Zonales y Metropolitanos del Servicio de Parques de Lima - SERPAR-LIMA, respectivamente.



REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.

Para conocimiento y cumplimiento con

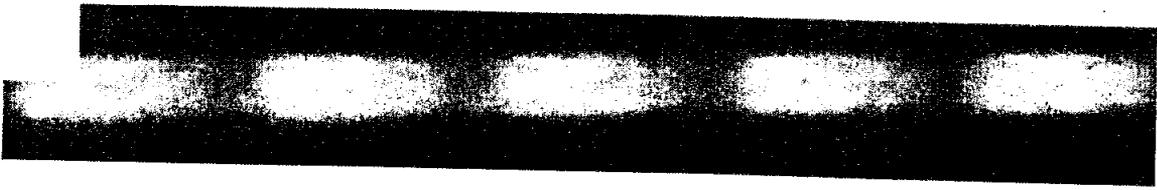
Transmisión

N°

Handwritten notes: USB, 21 NOV 2014, and signatures

Stamp: PEDRO ALBERTO TOLEDO CHAVEZ, SECRETARÍA GENERAL, SERVICIO DE PARQUES DE LIMA, Municipalidad Metropolitana de Lima

Lic. adm. ELVIRA PALDENAS PAJUELO, Directora Administración Documentaria



**GUÍA DE
PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS
OPERATIVOS**

PARA LOS PARQUES ZONALES
Y METROPOLITANOS

SEPPAR

Setiembre, 2014

Presentación

La Guía de Procedimientos Administrativos Operativos para los Parques Zonales y Metropolitanos a cargo del Servicio de Parques de Lima (SERPAR) es un instrumento técnico-administrativo que permite formalizar y estandarizar los procedimientos que se llevan a cabo en los parques, bajo la dirección de la Gerencia de Administración de Parques.

Esta guía establece la forma de ejecutar las actividades principales que son de responsabilidad de las administraciones de Parques Zonales y Metropolitanos. Está organizada para que las administraciones de parques revisen las disposiciones de la gerencia bajo un enfoque basado en Procedimientos de forma tal que les sea posible aplicar mejoras a los procedimientos, a fin de gestionar la calidad de las operaciones administrativas.

Para cumplir con ese propósito, la guía formulada es un documento ágil y sencillo, de rápida consulta, que facilita la comprensión del enfoque de Procedimientos e introduce a los responsables en la gestión de los Parques.

Además, la guía pretende alcanzar cierto nivel de estandarización a las diferentes administraciones, concentrándose en los lineamientos básicos, de manera que la dirección de cada Parque pueda adaptar las directrices de la presente guía considerando su propia singularidad y estructura, así como la naturaleza de sus actividades.

Contenido

PRESENTACIÓN	2
CONTENIDO	4
1.OBJETIVO DE LA GUÍA	4
2.ALCANCE	4
3.MARCO LEGAL	5
4.ESQUEMA GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN OPERATIVA DE PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS	7
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	8
5.GUÍA DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE RECAUDACIÓN	9
5.1 SUBPROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INGRESOS DIARIOS.....	9
5.2SUBPROCEDIMIENTO: CONTROL Y TRASLADO DE LA RECAUDACIÓN.....	11
6.GUÍA DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DEL PERSONAL	13
6.1SUBPROCEDIMIENTO: PROGRAMACIÓN DE TURNOS Y DESCANSOS DEL PERSONAL.....	13
6.2SUBPROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PERSONAL.....	14
7.GUÍA DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN LOGÍSTICA	15
7.1SUBPROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE INGRESOS DE ALMACÉN.....	15
7.2SUBPROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE SALIDAS DE ALMACÉN.....	17
8.GUÍA DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO	18
8.1SUBPROCEDIMIENTO: TRÁMITE DOCUMENTARIO.....	18
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	19
9.GUÍA DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD	20
9.1SUBPROCEDIMIENTO: CONTROL DE ACCESOS Y SEGURIDAD EXTERNA.....	20
9.2SUBPROCEDIMIENTO: SERVICIO DE VIGILANCIA INTERNA.....	22
10.GUÍA DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO	22
10.1SUBPROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES.....	22
10.2SUBPROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y MAQUINARIA.....	24
11.GUÍA DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ACTIVIDADES ESPECIALES	26
11.1SUBPROCEDIMIENTO: VIGILANCIA DE ACTIVIDADES ESPECIALES Y CONCESIONES.....	26
11.2SUBPROCEDIMIENTO: VIGILANCIA Y CONTROL DE ACTIVIDADES DE SERVICIOS DEPORTIVOS, RECREATIVOS Y CULTURALES.....	27
11.3SUBPROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DEL TÓPICO.....	29

Objetivo de la Guía

Proporcionar a la Administración de cada Parque Zonal o Metropolitano un instrumento de gestión que presente y norme los procedimientos involucrados en la gestión de parques, así como propiciar la estandarización de procedimientos de negocio.

2. Alcance

La Guía de Procedimientos Operativos de los Parques es de aplicación en todos los Parques Zonales y Metropolitanos administrados por SERPAR y orienta sobre las tareas que el administrador debe atender para que se ejecuten los procedimientos principales de la Administración.

Los parques que están en el alcance son:

- Parque Zonal Manco Cápac
- Parque Zonal Huiracocha
- Parque Zonal Cápac Yupanqui
- Parque Zonal Huayna Cápac
- Parque Zonal Huáscar
- Parque Zonal Lloque Yupanqui
- Parque Zonal Sinchi Roca
- Parque Zonal Cahuide
- Parque Metropolitano Soldados del Perú
- Parque Metropolitano Alameda de las Malvinas
- Parque Metropolitano de la Exposición
- Parque Metropolitano de los Anillos
- Parque Metropolitano Coronel Banquero
- Parque Metropolitano Universitario
- Parque Metropolitano Alameda Salvador Allende

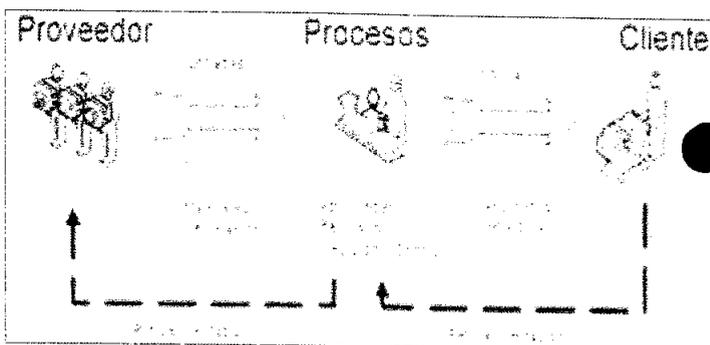
- Ordenanza N° 758 - Estatuto del Servicio de Parques de Lima (sigue vigente art° 24 al art° 35)
- Ordenanza N° 1784 - Estatuto del Servicio de Parques de Lima
- Reglamento Interno de Trabajo de los servidores obreros de SERPAR - 2011
- Directiva N° 005 2014/GG/SERPAR-LIMA - “Lineamientos y Procedimientos para la Administración del Almacén Central y los Almacenes de los Parques Zonales y Metropolitanos del Servicio de Parques de Lima”
- Directiva N° 002-2012/SERPAR-LIMA/GG/GAP/MML denominado “Mecánica Operativa para la Supervisión de los procedimientos administrativos técnicos y operativos desarrollados por el personal de las divisiones administrativas de SERPAR-LIMA”
- Directiva N° 002-2012/SERPAR-LIMA/GG/GA/MML “Procedimientos de Recaudación de Ingresos en el Servicio de Parques de Lima”
- Directiva N° 001-2014-SERPAR-LIMA/GG/GA/SGASA/MML “Directiva para la Contratación de Bienes, Servicios y Consultorías, en SERPAR LIMA”
- Ley N° 29783, Ley de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- Resolución de Secretaría General N° 164 que aprueba la Directiva N° 001-2014/SERPAR-LIMA/SG/GA/MML, “Normas que regulan el Uso y manejo del Fondo Fijo para Caja Chica en SERPAR LIMA”
- Directiva N° 005-2013/SERPAR-LIMA/GG/MML “Lineamientos y Procedimientos para la Administración del almacén central y los almacenes de los Parques Zonales y Metropolitanos del Servicio de Parques de Lima”, aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 475-2013 de fecha 27/12/2013.
- Directiva de Procedimientos para la contratación de trabajadores sujetos al régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios del Servicio de Parques de Lima, aprobado con Resolución de Gerencia General N° 312-2011 de fecha 14 de noviembre del 2011.
- Directiva para la Certificación de Crédito Presupuestario en el Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA, aprobado con Resolución de Gerencia General N° 248-2013

200

Esquema general de procedimientos de gestión Operativa de Parques Zonales y Metropolitanos

Los procedimientos de gestión de una organización son todos aquellos grupos secuenciados de actividades que se realizan para cumplir los objetivos de la institución.

En los procedimientos, las actividades se relacionan secuencialmente, identifican los insumos que procesan o transforman para dar valor y por ende generan productos o servicios.



1er paso para organizar la información de los Procedimientos en la institución: Reflexionar sobre cuáles son sus responsabilidades y actividades principales, lo cual permite identificar los Procedimientos que constituyen la estructura o mapa de Procedimientos de la institución.

Este análisis puede ser realizado para toda la organización o para alguna parte de ella.

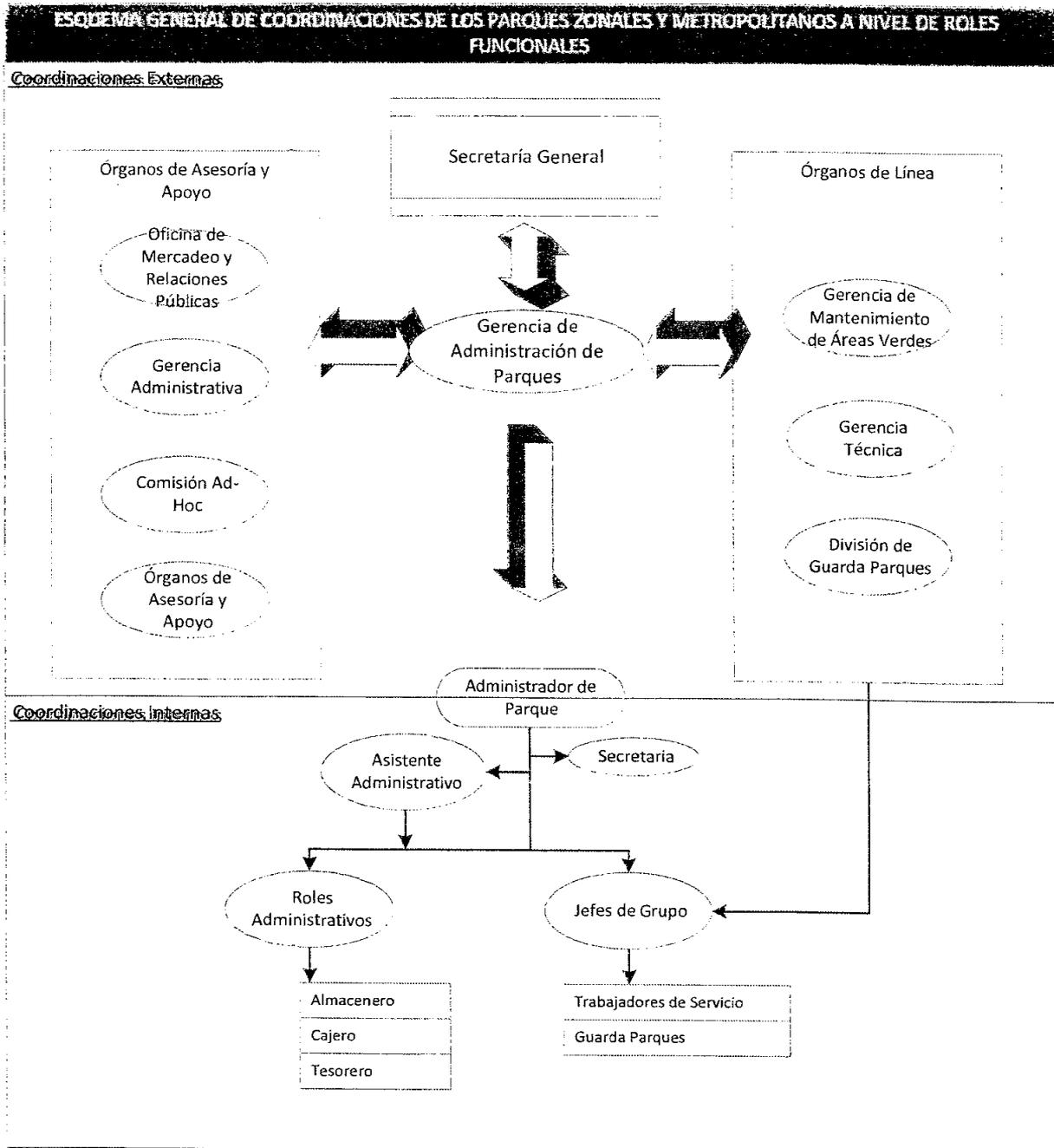
En este caso, el análisis de los Procedimientos responde a la Administración de Parques, ámbito específico en la organización de SERPAR.

2do paso para organizar la información:

Elaborar un diagrama que muestre los Procedimientos que conforman la administración de parques zonales y metropolitanos. El gráfico debe reflejar los Procedimientos identificados, cómo se estructuran y clasifican. Dicha representación es un esquema general de Procedimientos o mapa de Procedimientos.

De manera general, antes de esquematizar los Procedimientos propios de la gestión de Parques Zonales y Metropolitanos, se muestra un esquema que permite establecer las relaciones de coordinación a nivel interno y externo, el

mismo que no corresponde a un organigrama dado que formalmente no se cuenta con una estructura organizacional a nivel de puestos.



A continuación, se presenta el esquema general de procedimientos.

Esquema General de Procedimientos de Parques Zonales y Metropolitanos

Procedimientos Administrativos

Gestión de Recaudación

Gestión de Ingresos
Díarios

Control y Traslado de
la Recaudación

Gestión del Personal

Programación de
turnos y descansos del
personal

Control del Personal

Gestión Logística

Gestión de Ingresos de
Almacén

Gestión de Salidas de
Almacén

Gestión del Trámite Documentario

Trámite Documentario

Procedimientos Operativos

Gestión de Vigilancia y Seguridad

Control de Accesos y
Seguridad Externa

Servicio de Vigilancia
Interna

Gestión del Mantenimiento

Mantenimiento de
Áreas Verdes

Mantenimiento de
Infraestructura y
Maquinaria

Gestión de Actividades Especiales

Vigilancia de Actividades Especiales y Concesiones

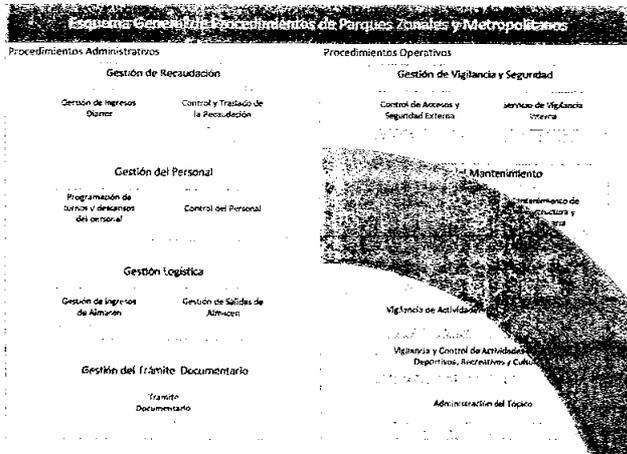
Vigilancia y Control de Actividades de Servicios
Deportivos, Recreativos y Culturales

Administración del Tópico

Procedimientos Administrativos

Procedimientos Administrativos

El mapa de procedimientos, muestra que los del ámbito administrativo corresponden a la Gestión de Recaudación, Logística, Personal y Trámite.



PROCEDIMIENTO 1

1. Gestión de Recaudación

SUBPROCEDIMIENTO

1.1 Gestión de Ingresos Diarios

1.2 Control y Traslado de la Recaudación

PROCEDIMIENTO 2

2. Gestión del Personal

SUBPROCEDIMIENTO

2.1 Programación de turnos y descansos del personal

2.2 Control del Personal

PROCEDIMIENTO 3

3. Gestión Logística

SUBPROCEDIMIENTO

3.1 Gestión de Ingresos de Almacén

3.2 Gestión de Salidas de Almacén

PROCEDIMIENTO 4

4. Gestión del Trámite Documentario

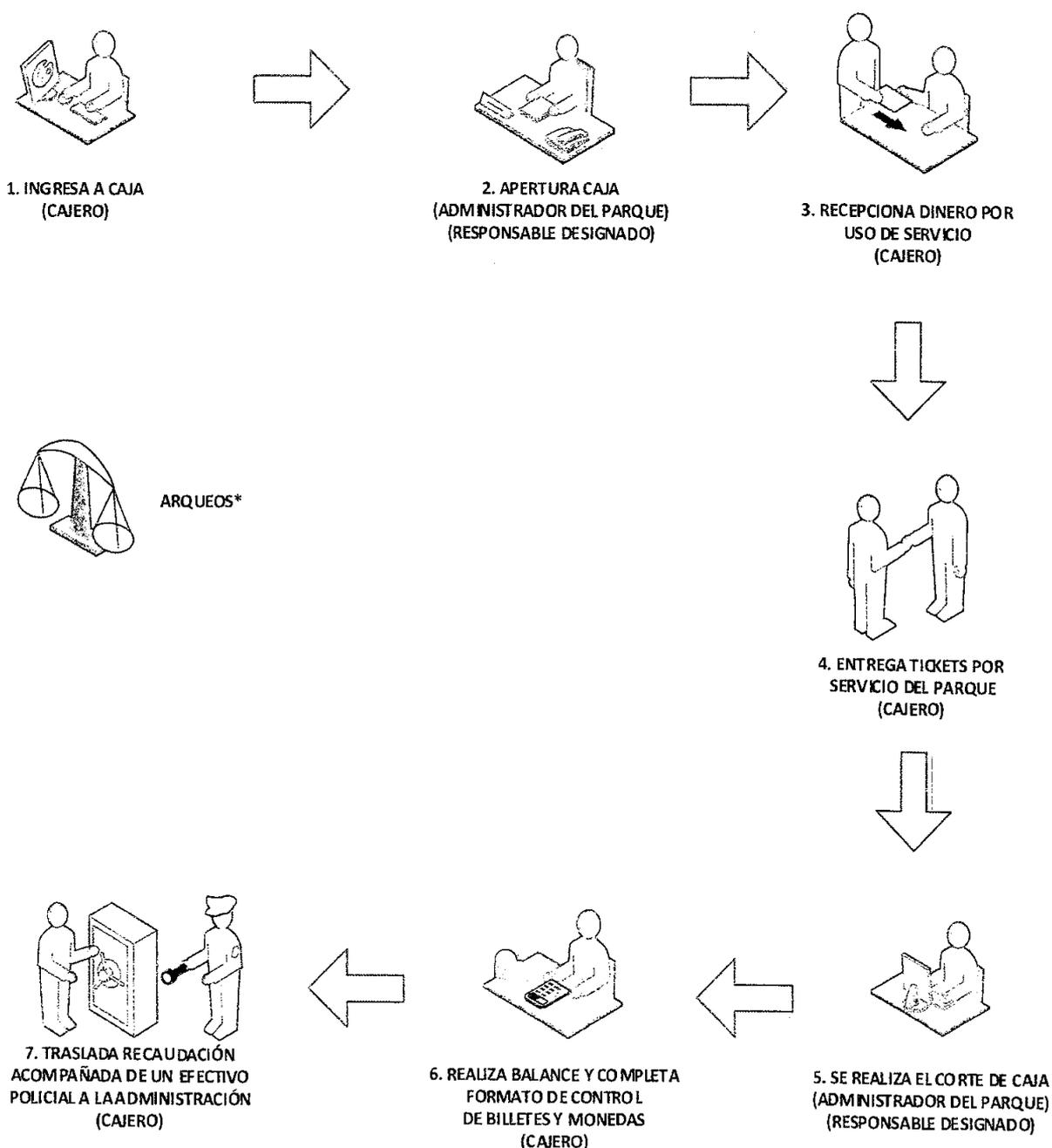
SUBPROCEDIMIENTO

4.1 Trámite Documentario

5. Guía del Procedimiento: Gestión de Recaudación

5.1 Subprocedimiento: Gestión de Ingresos Diarios¹

a. Esquema del Procedimiento



1N°002-2012/SERPAR-LIMA/GG/GA/MML* Los arqueos de caja son análisis de las transacciones del efectivo en un rango de tiempo determinado

b. Lineamientos y descripción

1.	Cajero	Ingreso a Caja	<p>Actividad realizada por el/la Cajero/a antes de iniciar el turno de trabajo, consistente en la revisión de todos los elementos requeridos para el inicio de la recaudación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El responsable de Caja deberá ingresar al sistema (empleando su usuario y contraseña). • Verificará el estado de la posición de caja asignada. • En caso se requiera, se deberá informar a la Administración del Parque sobre la necesidad de abastecer de cintas de impresoras y rollos de papel para impresión de tickets.
2.	Administrador del Parque/ Responsable designado	Apertura de caja	<p>El Administrador del Parque o el responsable designado, es el encargado de abrir la caja. Con dicha apertura el cajero recién podrá comenzar con sus labores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Administrador del Parque apertura la caja ingresando con su cuenta (usuario y contraseña) al sistema • El horario para la apertura es a las 08:00 horas y el cierre de caja es a las 17:30 horas.
3.	Cajero	Recepción de dinero para uso de servicio	<p>Actividad que se realiza en las cajas por los distintos servicios, como derecho de ingreso al parque, cobro de ingreso a la</p>

			<p>piscina, cobro de servicios (agua y luz) a los concesionarios, cobro de los servicios higiénicos, cobro por alquiler de punto de luz, cobro por derecho a filmación, cobro por alquiler de zona deportiva, cobro por derecho a acampar, cobro por venta de alfalfa y otros servicios o ventas no concesionadas que presente el parque.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar la autenticidad de los billetes o monedas que se reciben, pues cada billete o moneda que se identifique como falso será repuesto por el cajero encargado de la caja. • En los casos de exoneración de pago, los cajeros deben revisar los documentos que los usuarios del parque presentan, con especial cuidado en las características y/o seguridades de los documentos que facultan la exoneración del pago de alguno(s) de los servicios. • Los cajeros no podrán efectuar devoluciones, ni revertir la operación; las devoluciones corresponden al Administrador o responsable designado.
4.	Cajero	Entrega tickets del servicio del parque	<p>Esta actividad está a cargo del cajero y debe realizarse para cada cobro que se realice, por cualquiera de los servicios, sin ninguna excepción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las personas que presenten documento de exoneración del

			<p>pago por algún servicio también deben de recibir su ticket respectivo del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la puerta de ingreso, el responsable designado para recibir los tickets-copia de control, en presencia del usuario, lo depositará en el ánfora ubicada en el lugar.
5.	Administrador del Parque/ Responsable designado	Corte de caja	<p>Esta actividad se realiza al finalizar el turno del cajero asignado en el puesto, es decir, al culminar su jornada. El corte está a cargo del Administrador del Parque o del responsable designado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El responsable designado (Asistente Administrativo) realiza el corte de caja ingresando al sistema con su código
6.	Cajero	Balance y llenado de formato de control de billetes y monedas	<p>Ésta actividad está a cargo del cajero, quien se encarga del conteo del dinero recaudado durante su jornada, para luego completar el formato de billetes y monedas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El formato de control de billetes y monedas es proporcionado por la administración del parque.
7.	Cajero	Traslado de recaudación a la administración	<p>Ésta actividad está a cargo del cajero, una vez que se realizó el conteo respectivo de la recaudación y se completó el formato de billetes y monedas. El</p>

			dinero se traslada a la administración del parque, acompañado por un efectivo policial, como mínimo

Arqueos

Esta corresponde a una actividad diaria que se lleva a cabo en los parques para contabilizar el ingreso diario y realizar el depósito correspondiente.

El arqueo que se realiza esta acorde a la Directiva de Tesorería, siendo esta de rutina ya que esta actividad es realizada a través de los órganos de control de acuerdo a Directiva de tesorería siendo esta inopinada.

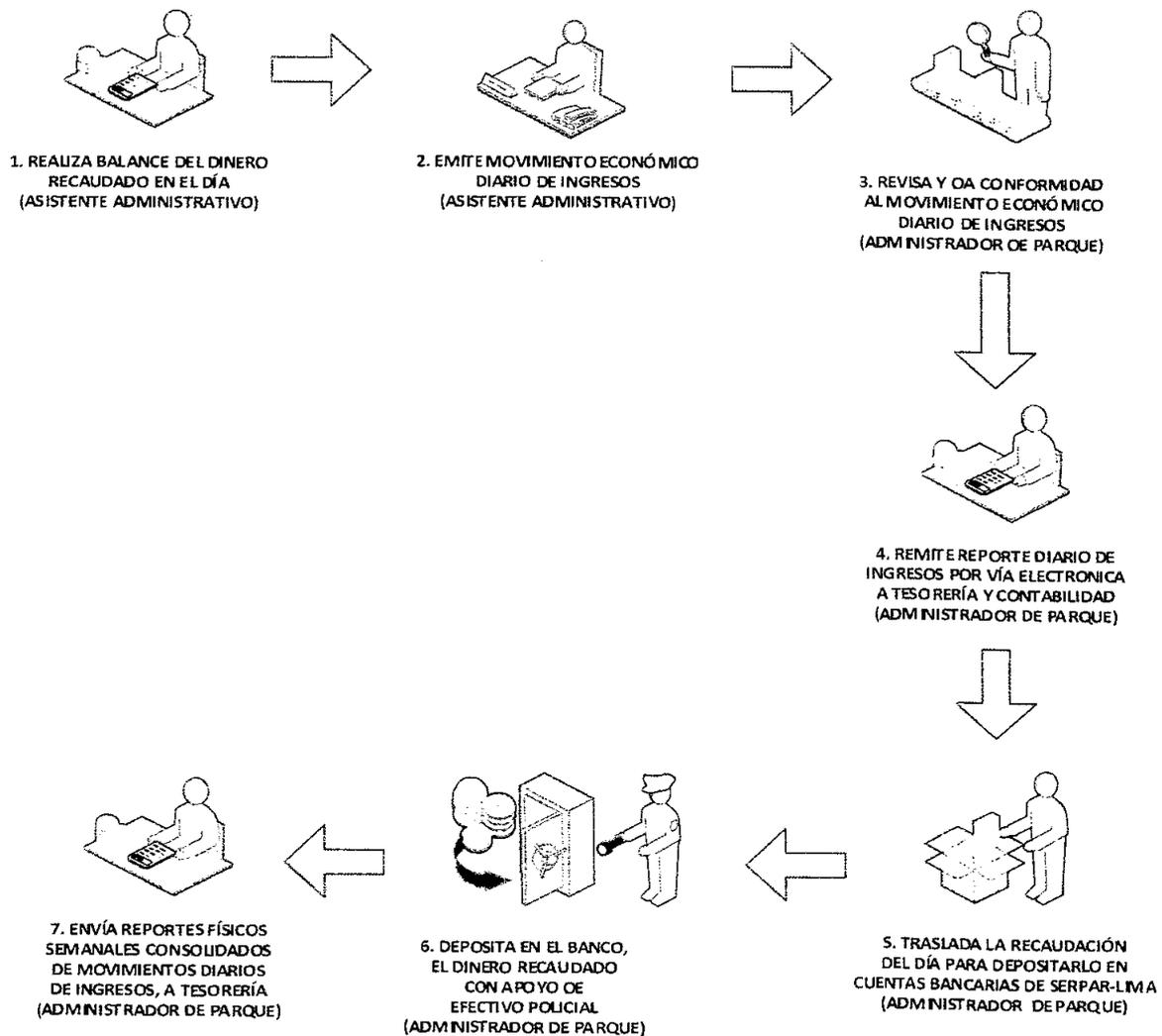
Los arqueos de caja son análisis de las transacciones del efectivo en un rango de tiempo determinado con el objetivo de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido, por tanto el saldo que arroja esta cuenta debe corresponder a la cantidad que se encuentra físicamente en caja, en dinero en efectivo, vales o cheques. Ésta actividad está cargo de funcionarios de la Contraloría, funcionarios de Control Institucional o de la misma Administración del Parque.

c. Requerimientos del Procedimiento

- Equipo informático en buen estado
- Sistema de caja instalado
- Tickets de ingreso a caja

5.2 Subprocedimiento: Control y Traslado de la Recaudación²

a. Esquema del Subprocedimiento



b. Lineamientos y descripción

2N° 002-2012/SERPAR-LIMA/GG/GA/MML

1.	Asistente Administrativo	Realiza balance de dinero recaudado en el día	El Asistente Administrativo procede al conteo total del dinero recaudado el día anterior, verificando que el monto corresponda al registrado por las cajeras en sus reportes.

2.	Asistente Administrativo	Emite movimiento económico diario de ingresos de cajas	<p>Una vez realizado el balance general de la recaudación, el Asistente Administrativo elabora un reporte de ingreso diario para revisión del Administrador del Parque.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Asistente Administrativo llena el formato el cual se encuentra en el sistema y lo hace con su código respectivo
3.	Administrador	Revisión y conformidad al Movimiento Económico diario de Ingresos	<p>El Administrador del Parque verifica que el dinero que se encuentra consignado en el reporte del sistema sea la misma cantidad del físico. Si no hay ninguna observación entonces da conformidad al reporte presentado por el Asistente Administrativo.</p>
4.	Administrador	Remite reporte diario de ingresos por vía electrónica	<p>El reporte consolidado efectuado a través del Movimiento Económico Diario de Ingresos es remitido por correo electrónico el mismo día de la emisión o a primera hora del día siguiente a la Subgerencia de Tesorería, con copia a la Subgerencia de Contabilidad y la Gerencia de Administración de Parques.</p>
5.	Administrador	Traslada recaudación del día para depositarlo en cuentas bancarias de SERPAR	<p>Esta actividad está a cargo del Administrador del Parque. Una vez que el Administrador da conformidad al reporte de recaudación diaria, a continuación realiza o indica al Asistente Administrativo, el depósito inmediato del dinero al banco</p>

6.	Administrador del Parque	Depósito en el banco del dinero recaudado	<p>Esta actividad se realiza bajo responsabilidad del Administrador del Parque Zonal y/o Metropolitano, siendo dicha recaudación la que se deposita en la cuenta de SERPAR.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se realiza el depósito bajo la supervisión como mínimo de un efectivo policial, dentro de las 24 horas de ser recepcionado tras el cierre de caja.
7.	Administrador del Parque	Envía reportes físicos semanales consolidados	<p>El responsable de enviar reportes semanales es el Administrador del Parque, quien detalla los ingresos generados en la semana de labor. El reporte está dirigido a la Subgerencia de Tesorería, a través de la Gerencia de Administración de Parques.</p>

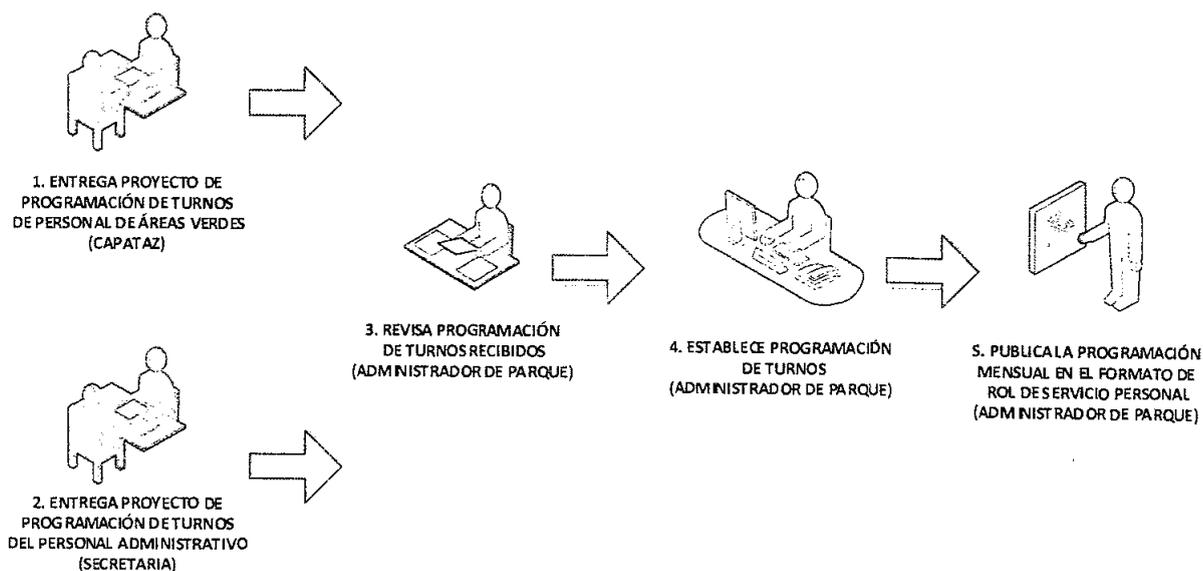
c. Requerimientos del Subprocedimiento

- Calculadora
- Detalles de cuenta de deposito

Guía del Procedimiento: Gestión del Personal

6.1 Subprocedimiento: Programación de turnos y descansos del personal

a. Esquema del Procedimiento



b. Lineamientos y descripción

RECUERDE:

- El personal del parque debe estar debidamente uniformado e identificado³.

³Directiva N° 02-2012/SERPAR-LIMA/GG/GAP/MML

6.2 Subprocedimiento: Control del Personal

a. Esquema del Procedimiento



b. Lineamientos y descripción

1.	Trabajador de Servicios / Guarda Parque / Colaborador Administrativo	Registra inicio de jornada laboral en el sistema	Esta actividad es realizada por todo el personal del parque. El registro se realiza a través del Sistema de Control de Personal
2.	Trabajador de Servicios / Guarda Parque / Colaborador Administrativo	Realiza jornada diaria	Todo el personal del parque realiza su jornada diaria (jardineros, guarda parques, cajeras, secretaria, otros).
3.	Trabajador de Servicios / Guarda Parque / Colaborador Administrativo	Registra término de jornada	Al finalizar la jornada diaria el personal del parque, debe registrar su salida a través del Sistema de Control de Personal
4.	Administrador del Parque	Verifica cumplimiento	El responsable de esta actividad es el Administrador

		<p>de Parque, quien verifica que los horarios se estén cumpliendo según lo establecido en el cronograma mensual publicado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los permisos al personal del parque pueden darse por diversos motivos (salud, temas personales u otros). Los permisos deben ser solicitados al Administrador de Parque para su aprobación. • Las faltas y tardanzas justificadas son registradas en el Sistema de Control de Personal como un permiso debidamente solicitado. • Las faltas y tardanzas no justificadas son motivo de descuento. El descuento se hace de acuerdo a las horas no laboradas. 	

adecuado de los horarios establecidos

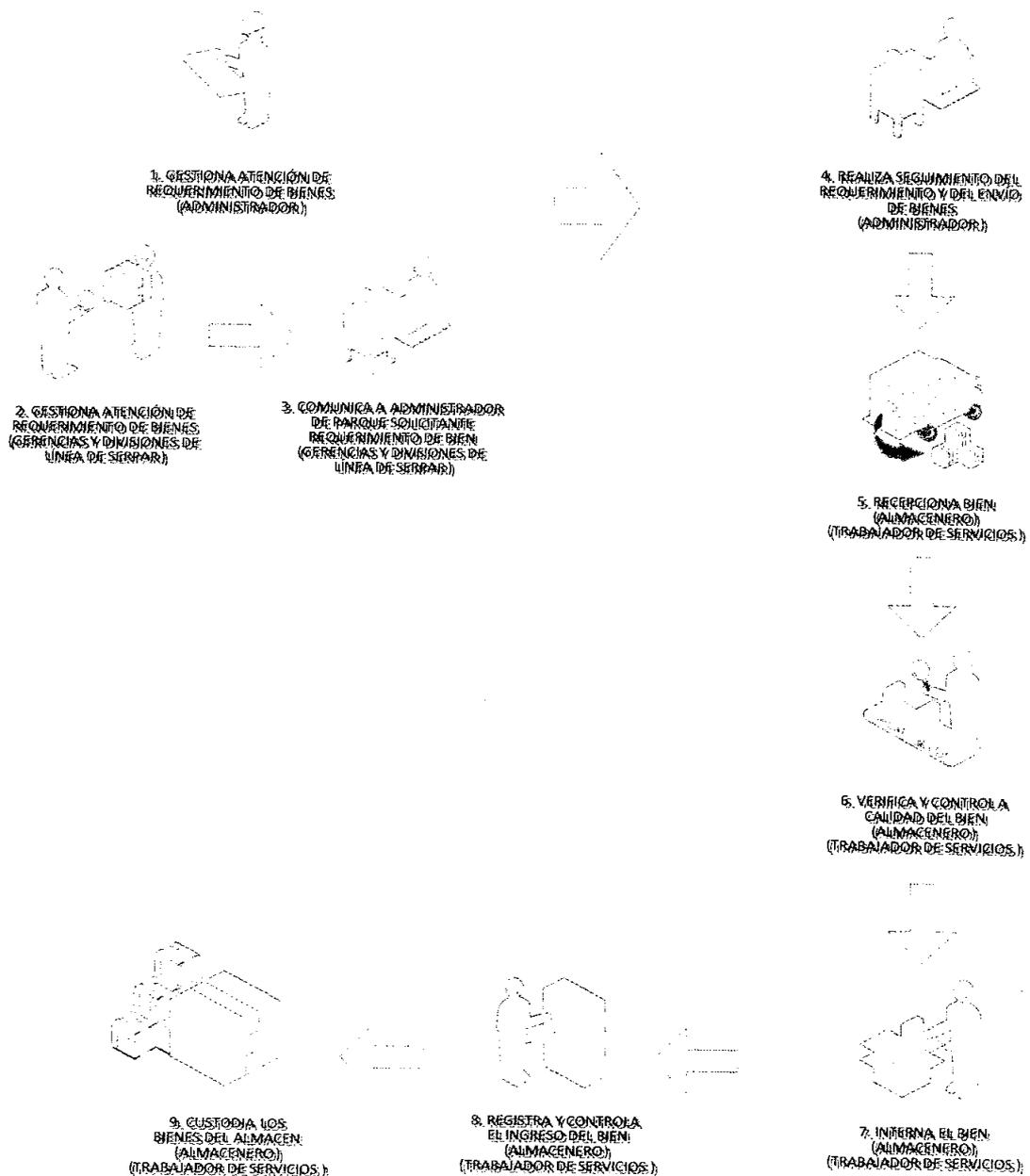
c. Requerimientos del Procedimiento

- Sistema de Control de Personal en correcto funcionamiento.

7. Guía del Procedimiento: Gestión Logística

7.1 Subprocedimiento: Gestión de Ingresos de Almacén⁴

a. Esquema del Procedimiento



⁴Directiva N° 005 2014/GG/SERPAR-LIMA

b. Lineamientos y descripción

RECUERDE:

- La Administración de parques solamente genera requerimientos. No compra.
- De acuerdo al presupuesto asignado, el Administrador o los encargados de supervisar labores operativas de línea realizados en parques (Mantenimiento de Áreas Verdes, Mantenimiento Técnico o Guarda Parques) son los responsables de identificar necesidades realizar solicitudes de bienes.
- El Almacenero o el responsable encargado son los responsables de recibir los bienes.
- El Almacenero o el responsable encargado son los responsables de ingresar al almacén solo los bienes que pasaron el control de cantidad y de calidad.

1.	Administrador	Gestión para la atención de requerimiento de bien	En caso sea un bien bajo el presupuesto del Parque, revisa si necesidad está incluida en la programación o coordina con la Gerencia de Administración de Parques para realizar la solicitud a la Gerencia Administrativa.
2.	Gerencias y Divisiones de Línea	Gestión para la atención de requerimiento de bien	En caso sea un bien bajo el presupuesto de la Gerencia o División de Línea, gestiona con la Gerencia Administrativa la atención del requerimiento de bien.
3.	Gerencias y	Comunicación al	La Gerencia o División de línea

1.	Capataz	Entrega el proyecto de programación de turnos de personal de Áreas Verdes	Prepara la programación del trabajo del personal que tiene a cargo directamente. Entrega la programación a la Administración del Parque a fin de que la tenga en consideración.
2.	Secretaria	Entrega el proyecto de programación de turnos del personal administrativo	Esta actividad está a cargo de la secretaria, quien elabora la programación del trabajo mensual para el personal administrativo y lo entrega al Administrador del Parque para su consideración
3.	Administrador del Parque	Revisión de programación de turnos recibidos	Revisa todas las programaciones de trabajo recibidas y verifica la asignación de días que se están considerando en las programaciones de trabajo
4.	Administrador del Parque	Establecimiento de programación de turnos	Una vez revisada la programación de trabajo de cada área, el Administrador de Parque procede a establecer los horarios definitivos para el mes próximo. <ul style="list-style-type: none"> El Asistente Administrativo establece los días de descanso para todo el personal, en conformidad a las necesidades de la Administración del Parque
5.	Administrador del Parque	Publicación de programación mensual	El Administrador del Parque completa el formato de Rol de Servicio Personal y procede a su publicación en la Administración del Parque, para

			conocimiento de todo el personal del parque.

c. Requerimientos del Procedimiento

- Formato de Rol de Servicio de Personal.

	Divisiones de Línea	Administrador del Parque solicitante sobre requerimiento de bien	informa a la Administración del Parque sobre el requerimiento de bien realizado, con copia a la Gerencia de Administración de Parques.
4.	Administrador del Parque	Seguimiento del requerimiento y del envío del bien	Realiza el seguimiento y/o coordinaciones por vía telefónica o correo electrónico, para la entrega del bien a la Administración del Parque.
5.	Almacenero / Trabajador de Servicios	Recepción de Bien	<p>Realiza una serie de actividades, desde que los bienes llegan al almacén hasta ubicarlos en el lugar designado para efectuar la verificación de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar, en presencia de la persona encargada de la entrega, los registros, sellos, envolturas, embalajes, etc. a fin de informar sobre cualquier aspecto irregular. • Contar los paquetes, bultos y/o equipo recibido y asegurarse de anotar las diferencias encontradas con los documentos de recibo. • Anotar en la guía de remisión el nombre de la persona que hace la entrega, nombre de la persona que recibe la mercadería, número de placa del vehículo utilizado en el transporte (de ser necesario), fecha y hora de recepción. <p><u>No habrá Recepción</u> del bien que en cantidad sea menor a la consignada en los documentos de recibo. El proveedor no deja</p>

			el bien ⁵ .
6.	Almacenero / Trabajador de Servicios	Verificación y Control de la calidad del bien	<p>A realizarse en un lugar predeterminado, independiente de la zona de almacenaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retirar embalajes para revisar y verificar el contenido. La revisión es cuantitativa y cualitativa. • La verificación se realiza en presencia de la persona que hace la entrega. • Si por la cantidad de bienes recibidos es necesario mayor tiempo, el responsable de recepción suscribirá la Guía de Remisión respectiva, dando conformidad solo por número de bultos y peso bruto.
7.	Almacenero / Trabajador de Servicios	Internamiento del Bien	<p>Son las actividades de ubicación de los bienes en los lugares previamente asignados de acuerdo a las características de tipo, periodo de vencimiento, dimensión, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deberá ubicar los bienes en forma ordenada • Evitar dividir un grupo de bienes del mismo tipo • Los bienes que por sus características no puedan ser custodiados en el almacén, serán ubicados en espacios disponibles, lugares que

⁵ Directiva N° 005 2014/GG/SERPAR-LIMA. 3.1.1., g)

			cuenten con las medidas y condiciones apropiadas para su conservación y seguridad.
8.	Almacenero / Trabajador de Servicios	Registro del Ingreso de bien	<p>Una vez recibido el bien solicitado, se procede al registro en el cuaderno de ingresos y al almacenamiento del bien adquirido.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una copia de la factura del bien queda en el registro del almacén.
9.	Almacenero / Trabajador de Servicios	Custodia los bienes del almacén	Son las actividades que se realiza con la finalidad de mantener los bienes con las mismas características físicas y numéricas en las que fueron recibidas.

c. Requerimientos del Procedimiento

- Guía de Internamiento⁶.
- Tarjeta de control visible de Almacén - BINCARD⁷.
- Tarjeta de existencias valoradas de Almacén - KARDEX⁸.
- Nota de Entrada de Almacén⁹.

⁶ Directiva Nº 005 2014/GG/SERPAR-LIMA, 8.1.1., b)

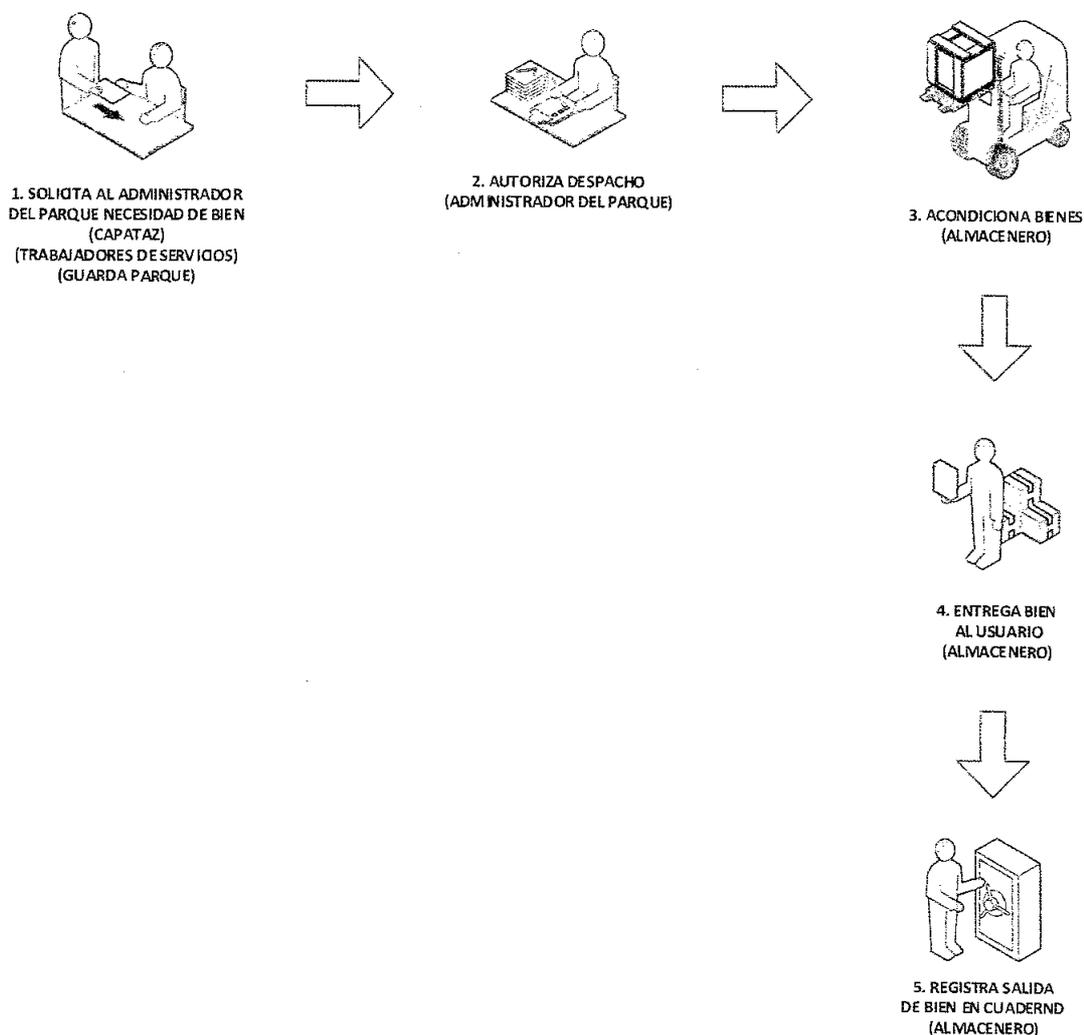
⁷ ibidem (8.1.4., a)

⁸ idem

⁹ idem

7.2 Subprocedimiento: Gestión de Salidas de Almacén¹⁰

a. Esquema del Procedimiento



b. Lineamientos y descripción

RECUERDE:

- Está prohibido hacer entrega de bienes almacenados sin el comprobante de salida¹¹.

¹⁰Directiva Nº 005 2014/GG/SERPAR-LIMA

¹¹ibidem(8.2.2., d)

1.	Capataz / Trabajadores de Servicios / Guarda Parque	Solicita al Administrador del Parque necesidad de bien	<p>Solicita al Administrador del Parque la entrega de bienes que son necesarios para el correcto cumplimiento de sus funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La solicitud del bien se realiza mediante un formato de pedido del bien.
2.	Administrador del Parque	Autorización de Despacho	<p>Solo se otorga autorización de despacho a los bienes que figuran en el cuadro de necesidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solo se autorizarán los pedidos no programados en los casos derivados de situaciones de emergencia.
3.	Almacenero	Acondicionamiento de Bienes	<p>Recibe el pedido de comprobante de salida, aprobado y dispone el acondicionamiento de los bienes para su entrega.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubican los bienes en el lugar destinado para el despacho. • El acondicionamiento y/o embalaje de los bienes por distribuir debe realizarse evitando roturas, aplastamiento, daños por manchas con grasas, agentes nocivos, deterioro, pérdida parcial o total.

4.	Almacenero	Entrega Bien al Usuario	<p>Atiende requerimiento de acuerdo a las funciones del solicitante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La entrega del bien se realiza previa firma de cargo de recepción de bien. • Asegurarse que la persona que reciba el bien verifique las características originales del producto, su vigencia y las características detalladas en el formulario de pedidos de cosas de salida.
5.	Almacenero	Registra salida de bien en cuaderno	Una vez entregado el bien solicitado, se procede al registro en el cuaderno de salidas.

c. Requerimientos del Procedimiento

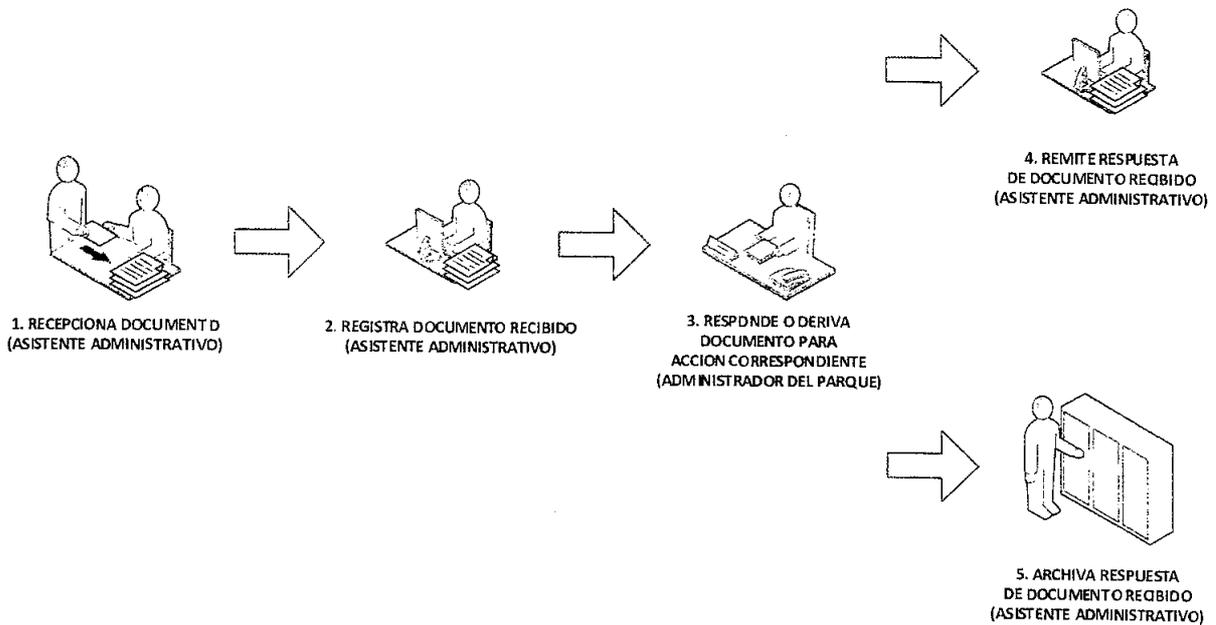
- Pedido de Comprobante de Salida - PECOSA¹²

¹²Directiva N° 005 2014/GG/SERPAR-LIMA, 8.2.1., a)

8. Guía del Procedimiento: Gestión del Trámite Documentario

8.1 Subprocedimiento: Trámite Documentario

a. Esquema del Procedimiento



b. Lineamientos y descripción

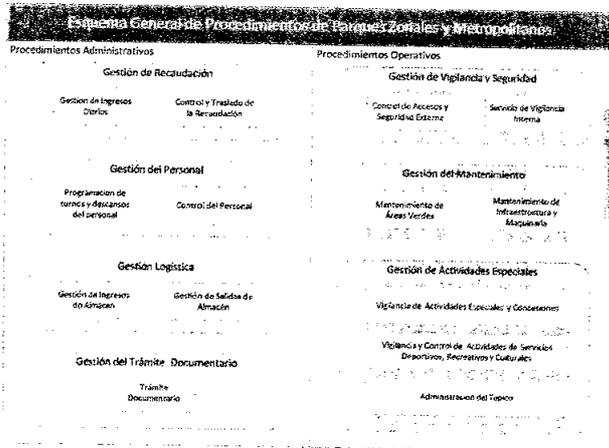
1.	Asistente Administrativo	Recepciona documento	El asistente administrativo recepciona documentos remitos por las áreas del SERPAR o de otras entidades que estén interesadas en algún tipo de información que la Administración del Parque pueda responder o tomar conocimiento.

2.	Asistente Administrativo	Registra Documento recibido	El asistente administrativo registra el documento para poder mantener un control adecuado de los documentos recibidos por la Administración del Parque, luego lo entrega al Administrador del Parque, ya sea este para tomar acción o para tomar conocimiento.
3.	Administrador del Parque	Responde o deriva documento recibido para acción correspondiente	<p>Recibe el documento registrado, verifica las acciones a tomar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el documento necesita ser respondido por otro miembro del parque este lo deriva. • Si el documento es para respuesta suya, toma acción sobre el mismo. • Si el documento es informativo, ordena el archivo del mismo
4.	Asistente Administrativo	Remite respuesta de documento recibido	Si el Administrador del Parque, cree conveniente responder el documento, el asistente administrativo lo registra en los documentos remitidos a fin poder mantener un adecuado control de los mismos.
5.	Asistente Administrativo	Archiva respuesta de documento recibido	Si el administrador del parque, decide archivar el documento recibido, el asistente administrativo, registra la acción del documento recibido y lo procede a archivar.

Procedimientos Operativos

Procedimientos Operativos

El mapa de Procedimientos, muestra que los del ámbito operativo corresponden a la Gestión de Recaudación, Vigilancia y Seguridad, Gestión de Mantenimiento y Gestión de Actividades Especiales.



PROCEDIMIENTO 1

1. Gestión de Vigilancia y Seguridad

SUBPROCEDIMIENTO

1.1 Control de Accesos y Seguridad Externa

1.2 Servicio de Vigilancia Interna

PROCEDIMIENTO 2

2. Gestión del Mantenimiento

SUBPROCEDIMIENTO

2.1 Mantenimiento de Áreas Verdes

2.2 Mantenimiento de Infraestructura y Maquinaria

PROCEDIMIENTO 3

3. Gestión de Actividades Especiales

SUBPROCEDIMIENTO

3.1 Vigilancia de Actividades Especiales y Concesiones

SUBPROCEDIMIENTO

3.2 Vigilancia y Control de Actividades de Servicios Deportivos, Recreativos y Culturales

SUBPROCEDIMIENTO

3.3 Administración del Tópico

9. Guía del Procedimiento: Gestión de Vigilancia y Seguridad

9.1 Subprocedimiento: Control de Accesos y Seguridad Externa

a. Esquema del Subprocedimiento



b. Lineamientos y descripción

RECUERDE:

- Para efectos de supervisión el Administrador del Parque debe garantizar la presencia constante de personal en las puertas de ingreso¹³.
- El Guarda Parque debe conocer las disposiciones de conducta que los visitantes deben observar durante su estadía en el parque.
- En caso de existir, un documento que contenga las Normas de Conducta a observar en el parque buscará garantizar una grata estadía y la conservación del parque en buen estado.

¹³Directiva N° 02-2012/SERPAR-LIMA/GG/GAP/MML

1.	Jefe de Guarda Parque	Asignación de Guarda Parques a las diversas áreas externas y accesos del Parque	Esta actividad es realizada por el Jefe de Guarda Parques, quien designa a cada Guarda Parque la ubicación o posición a tomar, tanto en áreas externas como en accesos del parque
2.	Guarda Parque	Verificación del estado de las Áreas y Accesos asignados	<p>El responsable de esta actividad es el Guarda Parque. Antes de iniciar sus labores diarias, debe verificar las áreas externas asignadas, previniendo vulnerabilidades de trabajo, a fin de poder informar las ocurrencias y/o incidencias que existen cuando inicie su guardia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registra las ocurrencias y/o incidencias en el Cuaderno de Ocurrencias • Si hubiese alguna incidencia, reporta al Administrador del Parque, a fin tomar las acciones correctivas del caso
3.	Guarda Parque	Realiza la Vigilancia en el Área asignada y accesos correspondientes	<p>El Guarda Parques deberá realizar labores de vigilancia y guardianía del área asignada y de sus accesos. Durante su turno de guardia, se puede suscitar algún inconveniente u ocurrencia, lo cual deberá ser registrado en el Cuaderno de Ocurrencias. Asimismo, el Guarda Parques verificará el ingreso de las personas, evitando que ingrese público en estado de ebriedad, con efecto de drogas, u otros estados que generen el riesgo de perturbar la tranquilidad y seguridad del parque, acciones que serán indicadas por el Administrador del Parque.</p>

			<ul style="list-style-type: none"> • El Guarda Parques registra las ocurrencias y/o incidencias en el Cuaderno de Ocurrencias • Si hubiese alguna incidencia, reporta al Administrador del Parque, a fin tomar las acciones correctivas del caso. • Indica, en caso se requiera, las disposiciones de conducta que se deberán observar dentro de las instalaciones del parque¹⁴.
4.	Guarda Parque	Informe al Administrador del Parque la culminación de labores del día	<p>El responsable de esta actividad es el Guarda Parques, quien durante el desarrollo de su guardia, deberá informar verbalmente al Administrador del Parque las ocurrencias y/o incidencias del día, luego deberá registrarlas en el Cuaderno de Ocurrencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Guarda Parques registra las ocurrencias y/o incidencias en el Cuaderno de Ocurrencias. • Si hubiese alguna incidencia, el Guarda parques reporta inmediatamente al Administrador del Parque a fin pueda tomar las acciones correctivas del caso.

c. Requerimientos del Subprocedimiento

- Instrumentos de vigilancia y seguridad de uso para los Guarda Parques
- Formatos de registro de ocurrencias

¹⁴Actualmente no se cuenta con normas de conducta formalizadas. Se recomienda implementar un documento que contenga las normas de conducta a seguir por los visitantes del parque, las mismas que buscarán garantizar que el parque pueda conservarse en buen estado.

9.2 Subprocedimiento: Servicio de Vigilancia Interna

a. Esquema del Subprocedimiento



b. Lineamientos y descripción

1.	Jefe de Guarda Parque	Asignación de Guarda Parques a las Diversas Zonas del Parque	Esta actividad es realizada por el Jefe de Guarda Parque, quien designa a cada Guarda Parques que cuidará la zona del parque asignada.
2.	Guarda Parque	Verificación de Estado de la zona Asignada	<p>El responsable de esta actividad es el Guarda Parques, quien antes de iniciar sus labores diarias debe verificar su zona de trabajo. Esta verificación la realiza a fin de que pueda informar las ocurrencias y/o incidencias que existen previamente al inicio de su guardia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Guarda parques registra las ocurrencias y/o incidencias en el Cuaderno de Ocurrencias. • Las ocurrencias son solucionadas por el Guarda Parques. • Si hubiese alguna incidencia, el Guarda Parques reporta al Administrador del Parque a fin tomar las acciones correctivas del caso.

3.	Guarda Parque	Realiza la Tarea en la Zona Asignada	<p>El responsable de esta actividad es el Guarda Parques, quien durante su guardia, vela por el buen uso de las instalaciones del parque. Asimismo, el Guarda Parques registra en el Cuaderno de Ocurrencias cualquier inconveniente u ocurrencia que pueda desarrollarse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Guarda Parques registra las ocurrencias y/o incidencias en el Cuaderno de Ocurrencias. • Si hubiese alguna incidencia, el Guarda Parques reporta al Administrador del Parque, a fin pueda tomar las acciones correctivas del caso. • Hacer de conocimiento del público en general, los límites de uso del parque, cuando los mismos ingresan a zonas o áreas, a las cuales está prohibido el ingreso. • Si existiesen equipos de monitoreo de video vigilancia, el Guarda Parques asignado en dicho puesto deberá mantener informado a los Guarda Parques que se encuentran en diversas zonas sobre las ocurrencias que observa desde su puesto de monitoreo. Esta información debe darse a través del intercomunicador asignado a cada Guarda parques.
4.	Guarda Parque	Comunica al Administrador del Parque la culminación de labores del día	<p>Luego de haber culminado su guardia, el Guarda parques deberá informar verbalmente al Administrador del Parque las ocurrencias y/o incidencias del día.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Guarda parques registra las ocurrencias y/o incidencias en el Cuaderno de Ocurrencias. • Las ocurrencias son solucionadas por el Guarda parques

			<ul style="list-style-type: none">• Si hubiese alguna incidencia, el Guarda parques reporta al Administrador del Parque a fin pueda tomar las acciones correctivas del caso.

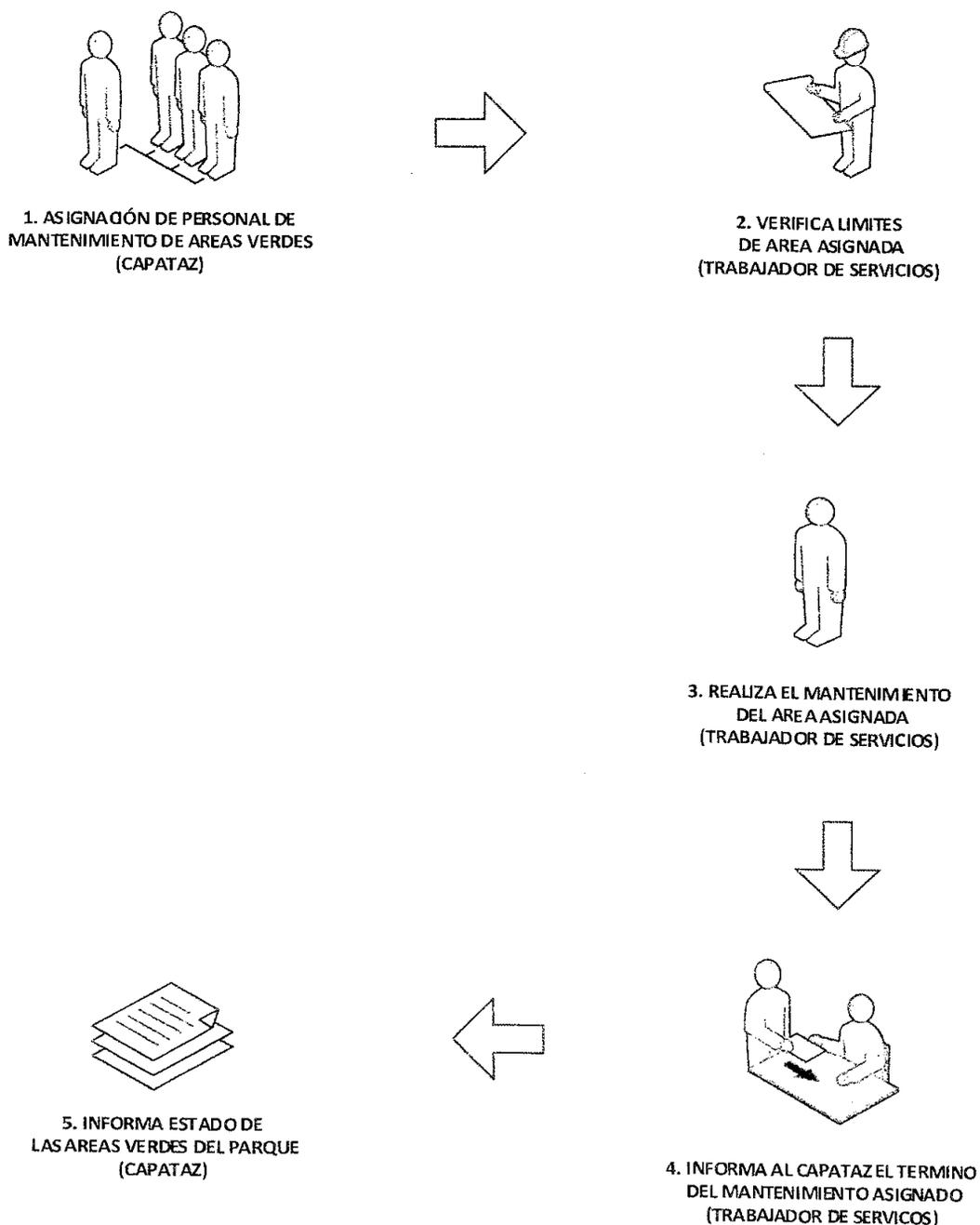
c. Requerimientos del Subprocedimiento

- Instrumentos de vigilancia y seguridad de uso para los Guarda Parques
- Formatos de registro de ocurrencias

10. Guía del Procedimiento: Gestión de Mantenimiento

10.1 Subprocedimiento: Mantenimiento de Áreas Verdes

a. Esquema del Subprocedimiento



b. Lineamientos y descripción

1.	Capataz	Asignación de Personal de Mantenimiento de Áreas Verdes	<p>Esta actividad es realizada por el Capataz, quien designa al Trabajador de Servicios que se encargará de dar mantenimiento a un área específica del Parque.</p> <ul style="list-style-type: none"> Las herramientas de trabajo deben ser asignadas de acuerdo al tipo de mantenimiento de áreas verdes que se realizará. El combustible requerido para la operación del equipo asignado deberá ser solicitado al responsable de Almacén y será registrado en el formato establecido por la Gerencia de Administración de Parques.
2.	Trabajador de Servicios	Verificación de Límites del Área Asignada	<p>Antes de iniciar sus labores diarias, el Trabajador de Servicios debe verificar los límites de su área de trabajo, esta verificación es realizada a fin de que pueda terminar la tarea encomendada dentro del plazo establecido.</p> <p>Para el cumplimiento de las tareas asignadas, el Trabajador de Servicios debe contar con el uniforme y herramientas adecuadas para el mantenimiento a realizar.</p>
3.	Trabajador de Servicios	Realiza el Mantenimiento del Área Asignada	<p>El mantenimiento de áreas verdes debe hacerse teniendo en cuenta evitar el daño permanente de las plantas que se encuentren vulnerables por algún motivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si existen manuales de cuidado con ciertas plantas, el Trabajador

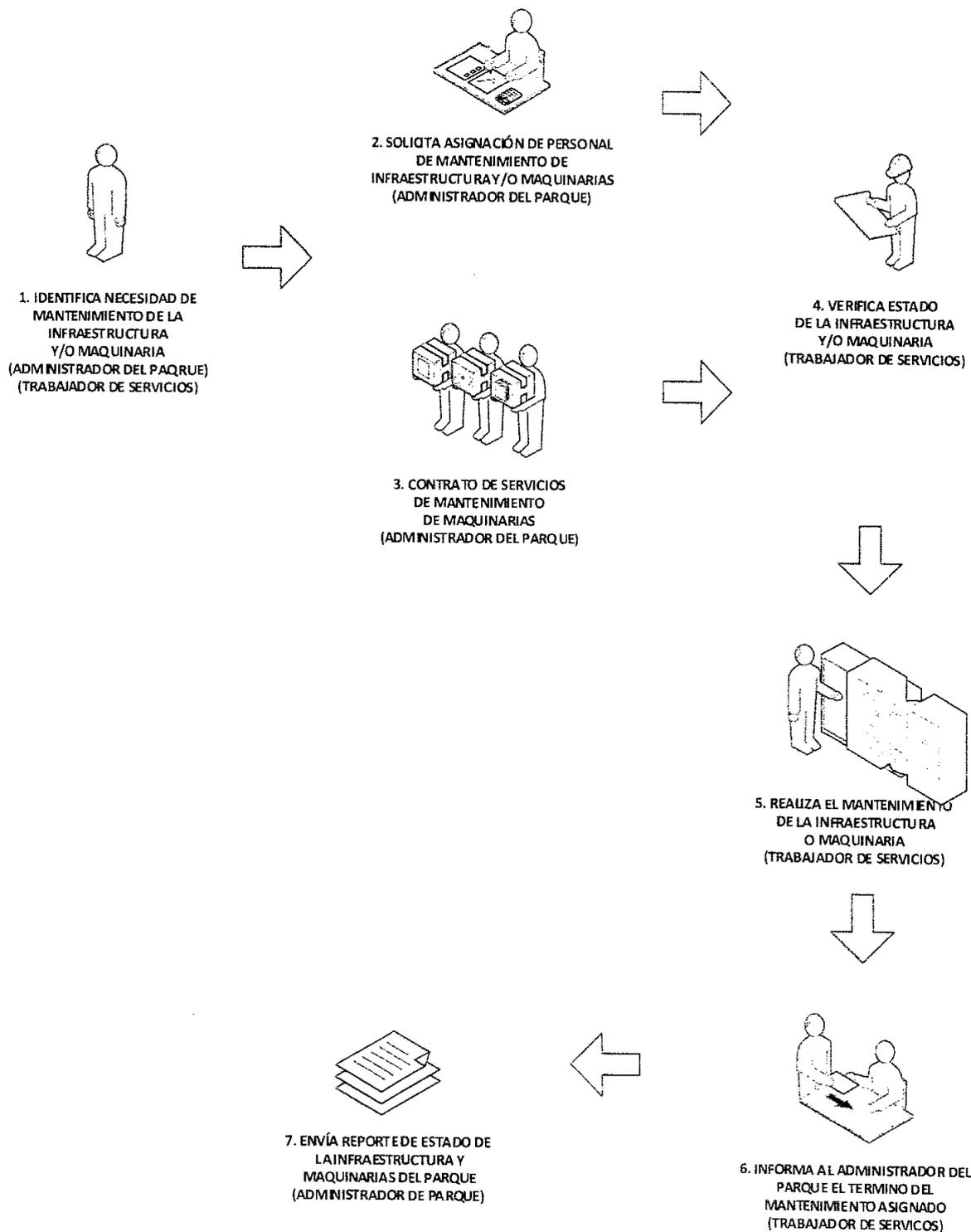
			<p>de Servicios deberá tener conocimiento de este, a fin evitar se deteriore las plantas del parque.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe considerar evitar el deterioro de las herramientas asignadas.
4.	Trabajador de Servicios	Comunica al Capataz el término de las labores Tarea asignadas	<p>Luego de haber culminado con las tareas de mantenimiento asignadas, el Trabajador de Servicios deberá informar de cualquier ocurrencia sucedida durante su labor, con las áreas verdes a las que les realizó mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación será de forma verbal. • Si hubiese alguna incidencia final, reporta al Capataz a fin tomar las acciones correctivas del caso.
5.	Capataz	Informe de Estado de las Áreas Verdes del Parque	<p>El responsable de esta actividad es el Capataz. Al finalizar el día, el capataz consolida la información de las ocurrencias y/o incidencias relevantes y las ingresa a un reporte que entregará al Asistente Administrativo para el conocimiento del Administrador del Parque</p>

c. Requerimientos del Subprocedimiento

- Herramientas y equipos para el mantenimiento de áreas verdes
- Combustible para la operación de equipos de áreas verdes.

10.2 Subprocedimiento: Mantenimiento de Infraestructura y Maquinaria

a. Esquema del Subprocedimiento



b. Lineamientos y descripción

Para fines de supervisión, el Administrador del Parque debe garantizar que el personal de mantenimiento se encargue de tener siempre la presentación correcta de los siguientes puntos¹⁵:

- Mantenimiento de la fachada
- Ausencia de elementos que limiten la visibilidad de la fachada
- Publicidad de servicios y tarifarios del parque
- Señalética institucional
- Percepción de condiciones generales de limpieza
- Operatividad de contenedores de basura
- Presentación de contenedores de basura

1.	Administrador del Parque / Trabajador de Servicios	Asignación de Personal de Mantenimiento de Infraestructura y/o Maquinaria	<p>Esta actividad es realizada por el Administrador del Parque o cualquier trabajador de servicios (incluido el capataz). El cual identifica la falla o el deterioro de alguna maquinaria o zona específica del parque.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el deterioro de infraestructura o falla de maquinaria es identificado por un Trabajador de Servicios, este informará verbalmente de hallazgo al Capataz o/y al Administrador del Parque
2.	Administrador del Parque	Solicita Asignación de personal de mantenimiento de infraestructura y/o maquinarias	Luego de haber sido identificado el deterioro de infraestructura o la falla de maquinaria, el Administrador del Parque solicita a la Gerencia de Administración de Parques la asignación de personal especializado que

15Directiva N° 02-2012/SERPAR-LIMA/GG/GAP/MML

			pueda solucionar el deterioro o falla identificada.
3.	Administrador del Parque	Contrato de Servicios de Mantenimiento de Infraestructura y/o Maquinaria	<p>El responsable de esta actividad es el Administrador del Parque. Si no se cuenta con personal especializado en el mantenimiento de alguna máquina específica, el Administrador del Parque deberá solicitar la contratación del Servicio de Mantenimiento Especializado</p> <ul style="list-style-type: none"> • La empresa y/o persona que brinde el servicio de mantenimiento de maquinaria, deberá tener su propio equipo para el mantenimiento respectivo.
4.	Trabajador de Servicios	Verifica Estado de la Infraestructura y/o Maquinaria	<p>El responsable de esta actividad es el Trabajador de Servicios (Trabajador del parque o personal externo). Antes de iniciar el mantenimiento asignado deberá verificar la necesidad real del mantenimiento, así como preparar el espacio que será necesario para realizar el mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el cumplimiento de las tareas debe contar con el uniforme y herramientas adecuadas.
5.	Trabajador de Servicios	Realiza el Mantenimiento de la Infraestructura o	El responsable de esta actividad es el Trabajador de Servicios (Trabajador del parque o

		Maquinaria	<p>personal externo). Esta actividad debe realizarse teniendo en cuenta la seguridad del personal que realiza el mantenimiento de la infraestructura y/o mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe elaborarse un documento técnico que registre la información del mantenimiento realizado.
6.	Trabajador de Servicios	Comunica al Capataz el Término del Mantenimiento Asignado	<ul style="list-style-type: none"> • El responsable de esta actividad es el Trabajador de Servicios (Trabajador del parque o personal externo). Luego de haber culminado con las tareas de mantenimiento asignadas, y de haber elaborado el documento técnico del mantenimiento.
7.	Capataz	Envía Reporte de Estado de la Infraestructura y Maquinarias del Parque	<p>El responsable de esta actividad es el Capataz. Al finalizar el mantenimiento de infraestructura y/o maquinaria, remite entrega al Asistente Administrativo una copia del documento técnico del mantenimiento realizado (para maquinarias).</p>

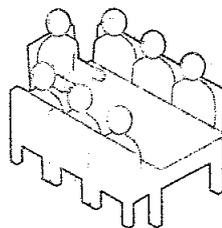
c. Requerimientos del Subprocedimiento

- Herramientas e insumos para las labores de Mantenimiento.

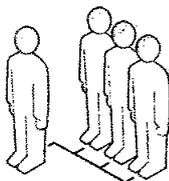
11. Guía del Procedimiento: Gestión de Actividades Especiales

11.1 Subprocedimiento: Vigilancia de Actividades Especiales y Concesiones

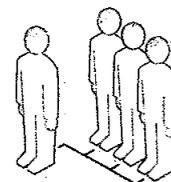
a. Esquema del Subprocedimiento



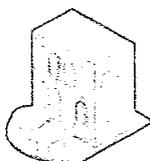
1. COMUNICA AL PERSONAL LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES ESPECIALES O EL INICIO DE VIGILANCIA DE CONCESIONES REALIZADAS POR LA COMISION AD HOC (ADMINISTRADOR DE PARQUE)



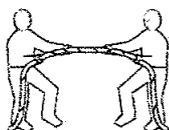
2. ASIGNA GUARDA PARQUES RESPONSABLES DE LA VIGILANCIA DE CONCESIONES, ACTIVIDADES ESPECIALES Y MINIGRANJAS (ADMINISTRADOR DEL PARQUE)



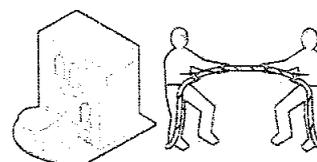
3. ASIGNA TRABAJADORES DE SERVICIOS RESPONSABLES DE LA VIGILANCIA DE CONCESIONES, ACTIVIDADES ESPECIALES Y MINIGRANJAS (ADMINISTRADOR DEL PARQUE) (CAPATAZ)



3. VERIFICA LA OBSERVACION DE LAS DISPOSICIONES DE CONDUCTA EN EL PARQUE (GUARDA PARQUE)



4. ASEGURA LAS ZONAS ALEDAÑAS AL EVENTO ESPECIAL (GUARDA PARQUE)



6. VERIFICA LAS DISPOSICIONES DE HIGIENE Y SALUBRIDAD (ADMINISTRADOR DEL PARQUE)

b. Lineamientos y descripción

RECUERDE:

- Las Concesiones y Actividades Especiales, son autorizadas por la Comisión Ad Hoc.

1.	Administrador de Parque	Comunica al Personal la Realización de Actividades Especiales o el Inicio de Vigilancia de Concesiones realizadas por la Comisión Ad Hoc	<p>Esta actividad es realizada por el Administrador del Parque, quien informa al Capataz y al Asistente Administrativo sobre las concesiones y actividades especiales, a fin de brindar facilidades y vigilancia de buenas costumbres de los mismos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las concesiones y actividades especiales se realizan por aprobación de la Comisión Ad Hoc.
2.	Administrador del Parque	Asignan Guarda Parques Responsables de la Vigilancia de Concesiones, Actividades Especiales y Mini Granjas	<p>Esta actividad es realizada por el Administrador del Parque, quien asigna Guarda Parques que serán responsables de velar por la conservación y buen estado de las instalaciones del parque que limitan con el espacio asignado para el evento o actividad especial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las actividades asignadas pueden ser para efectos de una actividad de un día o más días. • Los concesionarios y responsables de la realización

			de actividades especiales deberán identificarse adecuadamente con los Guarda Parques para el ingreso del equipamiento y artículos a utilizar (visualización de DNI y copia de documento relativo a la actividad).
3.	Guarda Parque	Verifica la observancia de las disposiciones de conducta en el Parque	Esta actividad es responsabilidad del Guarda Parques, quien deberá asegurar que los concesionarios y responsables de realizar actividades especiales cumplan con las disposiciones de conducta a observar dentro de las instalaciones del Parque ¹⁶ .
4.	Guarda Parque	Asegura las zonas aledañas al evento especial	Esta actividad es responsabilidad del Guarda Parques, quien debe asegurar que el público asistente a los eventos y actividades especiales cumpla con las normas ¹⁷ establecidas para el evento en cuestión, así como verificar el ingreso a las áreas autorizadas.
5.	Capataz	Asignan Trabajadores de Servicios Responsables de la vigilancia de Concesiones,	Esta actividad es desarrollada por el Capataz, quien designa al personal de mantenimiento que brindará facilidades en los eventos especiales y controlará

¹⁶Actualmente no se cuenta con normas de conducta formalizadas. Se recomienda implementar un documento que contenga las normas de conducta a seguir por los visitantes del parque, las mismas que buscarán garantizar que el parque pueda conservarse en buen estado

¹⁷Ídem

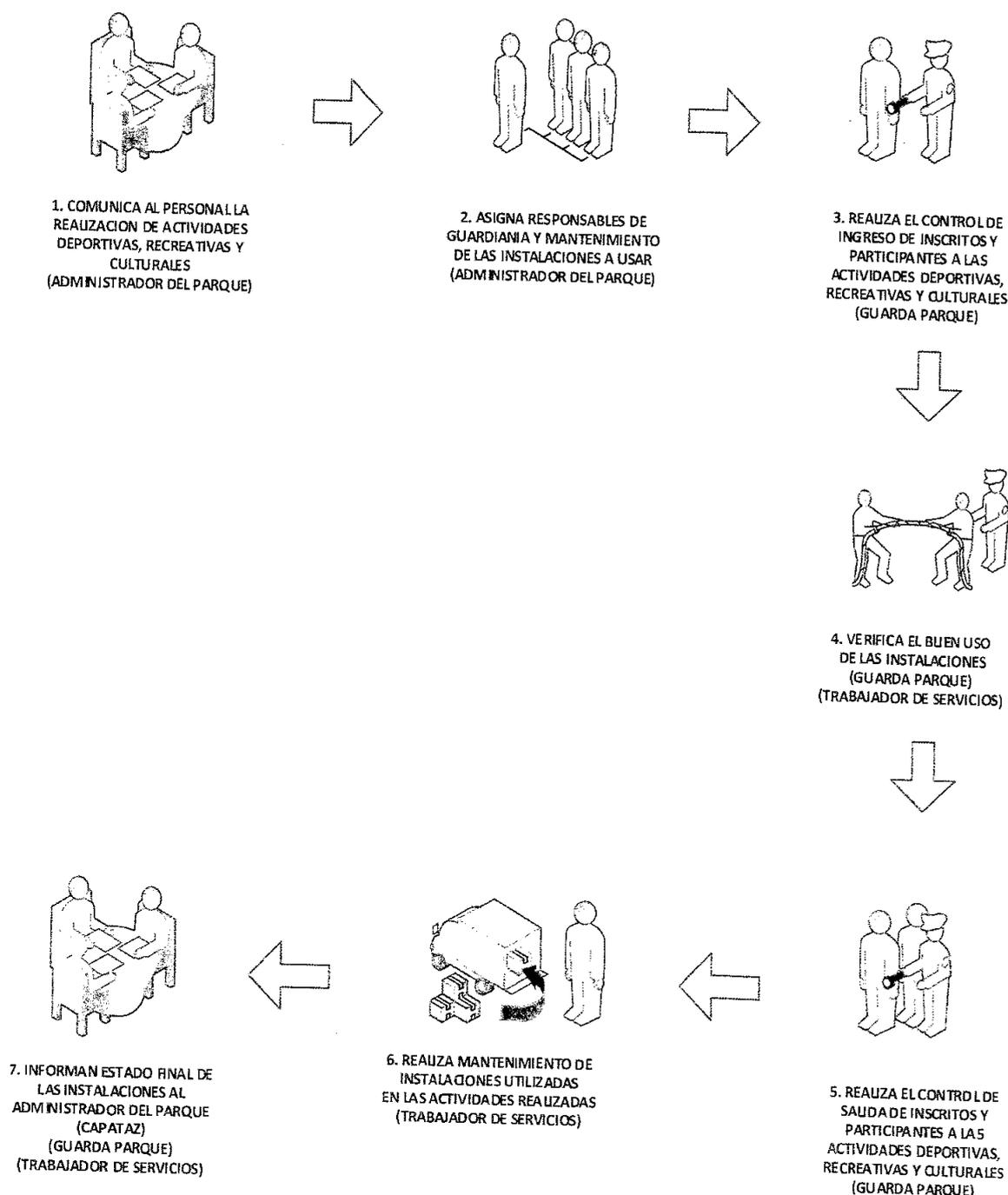
		Actividades Especiales y Mini Granjas	el buen uso de las instalaciones por parte de los concesionarios y público asistente a eventos especiales y espacios especiales como Mini Granjas o Mini Zoológicos.
6.	Administrador de Parque	Verifica el cumplimiento de las disposiciones de Higiene y Salubridad	Esta actividad es responsabilidad del Administrador del Parque, quien deberá monitorear y controlar periódicamente que los concesionarios y responsables de actividades especiales observen las disposiciones generales relacionadas con la limpieza y salubridad, a fin de reducir riesgos en la atención del público usuario del Parque.

c. Requerimientos del Subprocedimiento

- Herramientas y equipos para el mantenimiento y supervisión de instalaciones.

11.2 Subprocedimiento: Vigilancia y Control de Actividades de Servicios Deportivos, Recreativos y Culturales

a. Esquema del Subprocedimiento



b. Lineamientos y descripción

RECUERDE:

- Las Actividades Deportivas, Recreativas y Culturales son organizadas por la Oficina de Mercadeo y Relaciones Públicas, específicamente por la Unidad de Promoción, Recreación y Deporte
- Para el control de ingreso es necesaria una lista control de ingreso.

1.	Administrador del Parque	Comunica al personal la realización de actividades Deportivas, recreativas y Culturales	<p>Cuando el Administrador del Parque, recibe la información de la realización de actividades deportivas, recreativas y/o culturales, el Administrador del Parque informa de forma verbal al personal que labora en el parque, a fin tomar las precauciones para tal evento</p>
2.	Administrador del Parque	Asigna responsables de guardianía y mantenimiento de las instalaciones a usar	<p>Luego de haber informado la realización de actividades deportivas, recreativas y/o culturales, el administrador del parque nombra responsables que garantizaran el buen desarrollo de actividades el día del evento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombra responsables de control de acceso y buen comportamiento por parte de los invitados. • Nombra responsables para el

			mantenimiento y limpieza de las instalaciones a utilizar
3.	Guarda Parque	Realiza el control de Ingreso de inscritos y Participantes a las Actividades Deportivas, Recreativas y culturales	Con la lista recibida de la Unidad de Promoción, Recreación y Deporte, realizan el control de acceso a las instalaciones del parque a fin mantener el buen desarrollo del evento.
4.	Guarda Parque / Trabajador de Servicios	Verifica el buen uso de las instalaciones	<p>Durante el desarrollo del evento, el personal responsable designado por el Administrador del Parque, verifica que las instalaciones del parque están siendo bien utilizadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si hubiese incidencias se informa al Capataz y/o al Administrador del Parque a fin dar solución a las incidencias.
5.	Guarda Parque	Realiza el control de Salida de inscritos y Participantes a las Actividades deportivas, Recreativas y culturales	Al finalizar el evento el Guarda Parque realiza las revisiones y controles necesarios a fin de garantizar la seguridad del parque
6.	Trabajador de Servicios	Realiza mantenimiento de Instalaciones utilizadas En las actividades realizadas	Los Trabajadores de Servicios designados se encargan de dar el mantenimiento y limpieza adecuados a las instalaciones utilizadas a fin poder tener todo en perfecto estado para nuevos eventos.

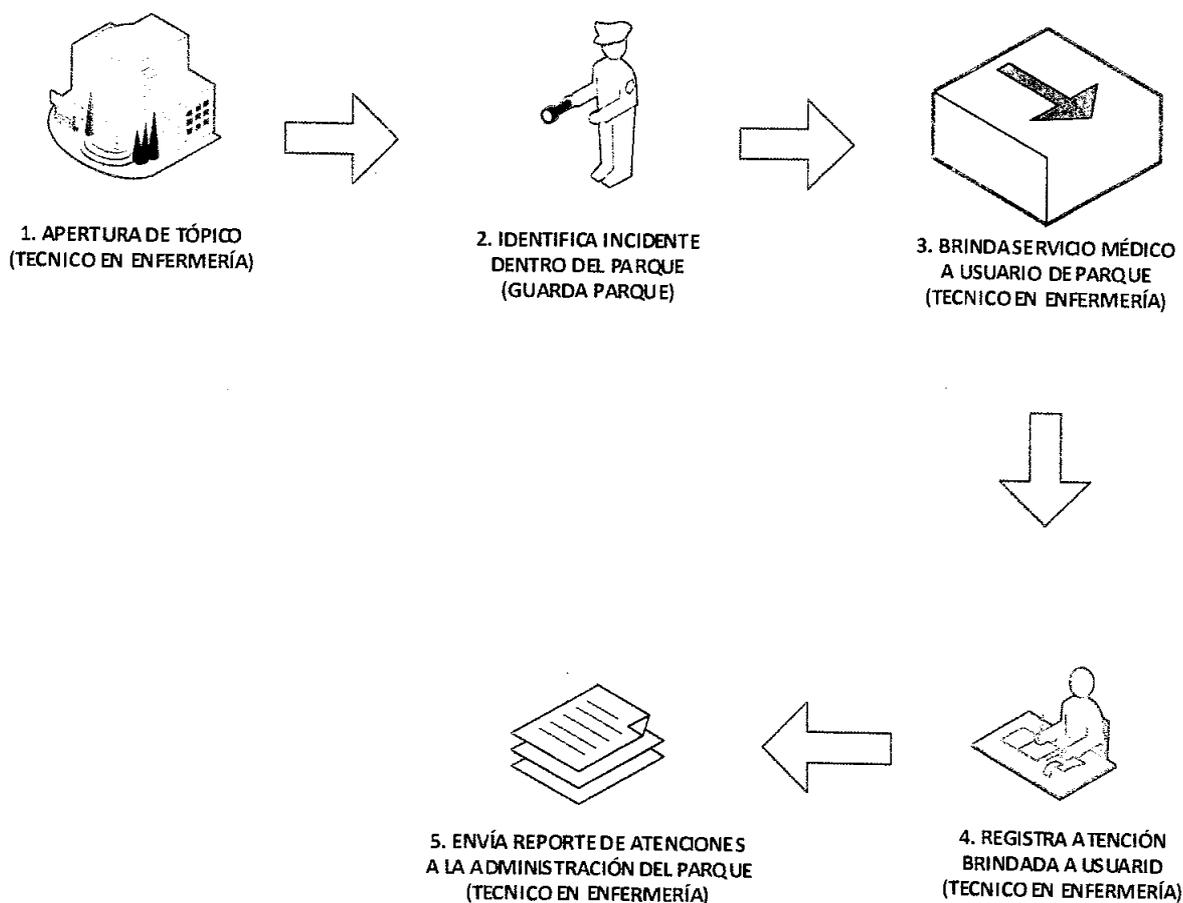
7.	Capataz / Guarda Parque / Trabajador de Servicios)	Informan estado final de Las instalaciones al Administrador del Parque	Lo Trabajadores del Servicios y Guarda Parques informan al Capataz y/o Administrador del Parque, el estado final de las instalaciones utilizadas

c. Requerimientos del Subprocedimiento

- Listado de inscritos y/o participantes de las actividades deportivas, recreativas y/o culturales.

11.3 Subprocedimiento: Administración del Tópico

a. Esquema del Procedimiento



b. Lineamientos y descripción

Nº	Rol	Actividad	Descripción
1.	Técnico en Enfermería	Apertura del tópico	<p>Esta actividad es realizada por el Técnico en Enfermería, quien verifica que se cuente con los medicamentos necesarios para el cumplimiento de su labor.</p> <ul style="list-style-type: none"> En caso no se cuente con los medicamentos mínimos para la adecuada atención de los visitantes

N°	Rol	Actividad	Descripción
			del parque, se solicita la adquisición inmediata a la administración del parque.
2.	Guarda Parque	Identificación de incidente en el parque	El responsable de esta actividad es el Guarda Parques, sin embargo cualquier miembro del personal del parque puede ayudar y trasladar al tópic, al visitante del parque, para su atención inmediata.
3.	Técnico en Enfermería	Brinda servicio médico a usuario del parque	El responsable de esta labor es la Técnico en Enfermería, quien brinda las atenciones necesarias a fin de preservar la salud del visitante del parque por el incidente presentado.
4.	Técnico en Enfermería	Registra atención dada a usuario del parque	<p>Una vez atendido el visitante del parque, la Técnico en Enfermería procede a registrarlo en el cuaderno de atenciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Técnico en Enfermería debe anotar nombre completo del atendido, número de documento de identidad, motivos de la atención y medicamentos utilizados, y seguidamente el visitante debe firmar dicho registro.
5.	Técnico en Enfermería	Reporte de atenciones	Una vez finalizada la jornada del día la Técnico en Enfermería elabora un reporte con las atenciones realizadas y las entrega a la administración del parque para su conocimiento.

c. Requerimientos del Subprocedimiento

- Medicamentos
- Formatos de registro de atenciones en el tópic