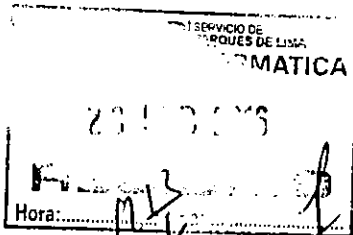




Municipalidad Metropolitana de Lima

**SERPAR** | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



**RESOLUCION DE SECRETARIA GENERAL N° 030 -2016**

Lima, 19 febrero del 2016

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

Visto los Informes N° 069 y 095-2016/SERPAR LIMA/GA/SGP/MML de la Sub Gerencia de Personal;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante el Artículo 3° de la Resolución de Gerencia General N° 160-2011 del 26 de mayo del 2011, se aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones así como el Formato de Hoja de Reclamaciones, entre otros puntos; el mismo que es necesario actualizar teniéndose en cuenta los lineamientos señalados en la Resolución Ministerial N° 367-2015-CG: Directiva "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones",

Que, mediante Informes N° 069 y 095-2016/SERPAR LIMA/GA/SGP/MML el Sub Gerente de Personal adjunta el proyecto del "Reglamento de Libro de Reclamaciones" del SERPAR LIMA teniendo en cuenta los lineamientos señalados en la Resolución Ministerial antes señalada;

De conformidad con las facultades establecidas en la Ordenanza N° 1784 que aprueba el Estatuto del Servicio de Parques de Lima, la delegación concedida por el Consejo Directivo mediante Acuerdo N° 011-2015;

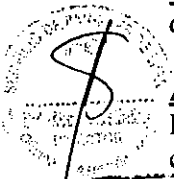
Con las visaciones de la Gerencia Administrativa, Oficina de Planificación y Presupuesto y Oficina de Asesoría Legal,

**SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar la Actualización del "REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES" del SERPAR LIMA, conforme a lo señalado en los considerandos de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.-** Dejar sin efecto el Artículo 3° de la Resolución de Gerencia General N° 160-2011 de 26 de mayo de 2011.

**Artículo Tercero.-** Disponer que la Oficina de Administración Documentaria remita copia de la presente Resolución a todas las Gerencias y Oficinas del SERPAR LIMA los mismos que deberán hacer de conocimiento de todo el personal a su cargo; así como su publicación en el Portal Web de la Institución.



**SERVICIO DE PARQUES - LIMA**  
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

Transcripción N° .....  
A: U. INF  
Para Conocimiento y fines ejemplo con  
Transcribir.....  
N° .....  
.....  
Lic. Adm. ELVIRA CARDENAS PAJUELO  
Directora Administración Documentaria

**REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

19 FEB 2016

Jorge Hurtado Herrera  
Secretario General  
**SERPAR** | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA  
Municipalidad Metropolitana de Lima

**REGLAMENTO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES****FINALIDAD:**

El presente Reglamento tiene por finalidad establecer un mecanismo de participación ciudadana para lograr la eficiencia del Estado y salvaguardar los derechos de los usuarios frente a la atención de los trámites y servicios que se les brinda.

**BASE LEGAL:**

- Constitución Política de 1993.
- Ley N° 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM que establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- Ordenanza N° 1784 que aprueba el Estatuto del Servicio de Parques SERPAR LIMA.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Resolución de Contraloría General N° 367-2015-CG que Aprueba la Directiva "Verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un Libro de Reclamaciones"

**Artículo 1°.- Ámbito de Aplicación:**

Las disposiciones del presente Reglamento son de obligatorio cumplimiento de los administradores de los Parques Zonales y/o Metropolitanos, así como el Sub Gerente de Personal designado como funcionario responsable del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA.

**Artículo 2°.- Definiciones**

Para los efectos del presente reglamento se entenderá por:

- a) Libro de Reclamaciones.- documento físico provisto por SERPAR-LIMA en el cual los usuarios podrán registrar quejas o reclamos sobre los servicios ofrecidos en los Parques Zonales y/o Metropolitanos y Oficina Central.
- b) Usuario: persona natural o jurídica que acude a las Oficinas y/o Parques Zonales y/o Metropolitanos del SERPAR LIMA a ejercer algunos de los derechos en el artículo 55° de la Ley N° 27444 o a solicitar información acerca de los trámites y servicios que brinde el SERPAR-LIMA.
- c) Reclamo: expresión de insatisfacción o disconformidad del usuario respecto de un servicio de atención brindado por SERPAR diferente a la Queja por defecto de tramitación, contemplada en la Ley N° 27444.
- d) Queja: es toda manifestación de disconformidad efectuada por el administrado y/o usuario sobre defectos de tramitación establecida en el artículo 158 de la Ley N° 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General.

**Artículo 3°. Libro de Reclamaciones**

La Oficina Central y los Parques Zonales y/o Metropolitanos del SERPAR –LIMA deben contar con un libro de Reclamaciones en el cual los usuarios podrán formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo presentado.

La información consignada por el usuario, será registrada en el Libro de Reclamaciones, cuyo anexo forma parte integrante del presente reglamento.

Para el caso de la Oficina Central y/o Parques Zonales y/o Metropolitanos el libro de Reclamaciones deberá ser ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, con los avisos respectivos donde se indique la existencia del mismo.

**Artículo 4°. Características del Libro de Reclamaciones**

El libro de Reclamaciones es un documento físico, el cual deberá contar con hojas de Reclamaciones desglosables y autocopiativas, debidamente numeradas.

**Artículo 5° Características de la Hoja de Reclamación**

Cada Libro de Reclamaciones deberá contar con al menos dos (2) hojas autocopiativas, la primera de las cuales deberá ser obligatoriamente entregada al usuario al momento de dejar constancia de su queja o reclamo, la segunda quedara en posesión del SERPAR LIMA.

Las Hojas de Reclamaciones deberán contener como mínimo la información consignada en el formato del Anexo 1° del presente Reglamento.

Dicha información incluye:

- Numeración correlativa y código de identificación.
- Fecha del reclamo o queja.
- Razón Social de la Persona Jurídica en este caso SERPAR – LIMA.
- Nombre del Sub Gerente de Personal en el caso de la Oficina Central y de los Administradores en el caso de los Parques Zonales y/o Metropolitanos así como la dirección de cada lugar donde se coloca el Libro de Reclamaciones.

**IDENTIFICACION DEL USUARIO**

- Nombre, domicilio, número de documento de identidad, teléfono y correo electrónico del usuario.
- Nombre, domicilio, teléfono y correo electrónico de uno de los padres o representantes del usuario, en caso se trate de un menor de edad.

**IDENTIFICACION DE LA ATENCION BRINDADA**

- Detalle de la reclamación
- Firma del usuario.



## ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD

-Detalle

En caso que el usuario no consigne de manera adecuada la totalidad de la información requerida como mínimo en el formato del Anexo 1° del presente reglamento, se considerara el reclamo o queja como no presentado.

### Artículo 6.- Responsabilidad del SERPAR LIMA

La queja o reclamo que se registre en el Libro de Reclamaciones determina la responsabilidad de cumplir la obligación establecida en el Artículo 4° del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.

El SERPAR LIMA está obligado a dar respuesta al usuario, en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles, informándole, de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

Asimismo los Administradores de los Parques Zonales y/o Metropolitanos, deberán remitir a la Sub Gerencia de Personal del SERPAR LIMA, la Hoja de Reclamación en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles de recepcionado el reclamo, la cual deberá estar acompañada del descargo correspondiente, así como de la medida correctiva adoptada.

### Artículo 7°.- Código de Identificación

El SERPAR – LIMA contara con varios Libros de Reclamaciones físicos, debiendo contar cada uno de ellos con un código de identificación que le permita controlar y consolidar todos los libros en un registro único. La Sub Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Gerencia Administrativa es responsable de suministrar las Hojas de Reclamaciones señaladas a cada uno de los Parques Zonales y/o Metropolitanos y oficina administrativa, siendo la Sub – Gerencia de Personal la encargada de consolidar toda la información en un único registro de quejas o reclamos.

### Artículo 8°.- Firma de la Hoja de Reclamaciones

El Sub- Gerente de Personal o el administrador del Parque Zonal y/o Metropolitano tienen la posibilidad de firmar la Hoja de Reclamación física que se genere.

La firma por parte del Sub- Gerente de Personal y/o del Administrador del Parque Zonal y/o Metropolitano no supone en ningún supuesto la aceptación de la versión de los hechos detallados por el usuario, salvo que señale expresamente lo contrario en la Hoja de Reclamación respectiva.

### Artículo 9°.- Conservación y Custodia del Libro de Reclamaciones

El SERPAR –LIMA deberá conservar las Hojas de Reclamaciones registradas por los usuarios por el lapso de dos (2) años desde la fecha de ingreso de la queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones.

El responsable del Libro de Reclamaciones del SERPAR LIMA, es el encargado de mantener un archivo de los reclamos efectuados, así como los documentos que se

hayan generado con relación a los mismos, en el marco de lo regulado por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM y el presente reglamento.

En caso de pérdida o extravió de algún Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, deberá realizarse la denuncia policial correspondiente, en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de ocurrido el hecho e informar a la Secretaria General, adjuntando la copia de la denuncia policial respectiva.

#### Artículo 10°.- Limitación para solución de controversias

La formulación de una queja o reclamo en el Libro de Reclamaciones no supone limitación alguna para que los usuarios puedan utilizar otros mecanismos de solución de controversias ni constituye una vía previa necesaria para interponer una denuncia.

#### DISPOSICIONES FINALES

**PRIMERA:** La Sub Gerencia de Personal del SERPAR LIMA, dentro de los primeros quince (15) días calendarios de culminado cada semestre, deberá remitir al Órgano de Control Institucional sobre la atención de los reclamos presentados por los administrados o usuarios a través del Libro de Reclamaciones de manera Física, conforme a los Anexos 02 y 03 del presente reglamento.

**SEGUNDO:** El responsable del Libro de Reclamaciones dentro de los quince (15) días de cada semestre, informara a la Secretaria General sobre los reclamos atendidos en el semestre anterior.





ANEXO 01

**FORMATO DE HOJA DE RECLAMACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACION N°
FECHA	DIA	MES	AÑO	
<b>SERVICIOS DE PARQUE DE LIMA</b>				
( NOMBRE Y DOMICILIO DE LA ENTIDAD DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES )				
<b>1.- IDENTIFICACION DEL USUARIO</b>				
NOMBRE :				
DOMICILIO :				
DNI/CE:			TELEFONO / E-MAIL :	
<b>2.- IDENTIFICACION DE LA ATENCION BRINDADA</b>				
DESCRIPCION:				
<hr/> <b>FIRMA DEL USUARIO</b>				
<b>3.- ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD</b>				
DETALLES :				





