



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

SERVICIO DE PARQUES MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA - 4 OCT 2016 UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO Hora: N° Exp: La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Lima, 29 de setiembre de 2016

CARTA N° 209 -2016/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
EDUARDO ALFREDO CABALLERO GUIBERT
Calle Cupido N° 125, Urb. Olimpo
ATE

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00034/17/09/2016

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° 00034 de fecha 17 de setiembre de 2016**, mediante la cual nos manifiesta que el servicio de bote pedalones que se brinda en las instalaciones del Parque de los Anillos, no cumple con dar un buen servicio, toda vez que no le otorgaron el ticket por el pago que realizó para hacer uso de dichos botes, pese a que lo solicitó al personal encargado.

Al respecto, el administrador del Parque de los anillos, manifiesta que el servicio de los botes pedalones se encuentra concesionado, por lo que procedió a extenderle su reclamo al encargado del concesionario, así como exigirle tomar las medidas correctivas necesarias, a fin de que no vuelvan a ocurrir hechos similares.

Finalmente, le expresamos 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,


LUIS ALBERTO MARAVÍ ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



INFORME N° 300-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAP/DAPLA/MML

PARA : LUIS MARAVI ACOSTA
Subgerente de Recursos Humanos

DE : DARREN EMILIO BARRAZA ARISMENDI
Administrador del Parque de los Anillos

ASUNTO : DESCARGO-HOJA DE RECLAMACIÓN N° 00034

REF. : MEMORANDO N° 584-2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

FECHA : Ate, 19 de SETIEMBRE del 2016.

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al documento de la referencia, mediante el cual se solicita remita los descargos y las medidas correctivas tomadas frente a los hechos ocurridos.

Al respecto debo informar que se converso con el responsable del servicio de botes pedalones a quien se insto procurar evitar conflictos con los usuarios, quienes se sienten incómodos al no entregárseles el ticket por el pago del servicio como corresponde. Por otro lado se informo a la Subgerencia de Concesiones y Eventos los hechos ocurridos.

Así mismo se converso con el usuario afectado a quien se le pidió las disculpas del caso por el exabrupto y se le indico que se conversaría con el concesionario que brinda el servicio.

La administración actuó como mediador ante los hechos ocurridos exponiendo las excusas necesarias y procurando que el usuario no se sienta incomodo ante lo ocurrido, sin embargo requirió expresar su queja en el libro de reclamaciones y se le permitió lo propio.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,


Darren Emilio Barraza Arismendi
ADMINISTRADOR
PARQUE LOS ANILLOS
SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

DEBA/mtr
C.c. SGP
Archivo

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos

Pase a: Soporte Legal

Para: tramite

Fecha: 22/9/16

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerente de Recursos Humanos

Anillos

MEMORANDUM N° 584- 2016/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

A : Sr. **DARREN EMILIO BARRAZA ARISMENDI**
 Administrador del Parque de los Anillos

De : Abog. **LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA**
 Sub Gerente de Recursos Humanos

Asunto : Descargo- Hoja de Reclamación N° 00034

Ref. : Informe N° 292-2016/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPLA/MML

Fecha : Lima, 21 de setiembre de 2016

SERVICIO DE PARQUES
 MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
 OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA

21 SEP 2016

UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
 Hora: N° Exp.:
 La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al documento de la referencia, mediante el cual nos remite la Hoja de Reclamación N° 00034, la cual según señala se encuentra debidamente sustentada, y con la medida correctiva que se habría tomado frente al reclamo del usuario.

Al respecto, es preciso señalar que de la revisión de los documentos que se han adjuntando, no se encuentran los descargos, ni las medidas correctivas que se hayan tomado frente a lo ocurrido.

Por lo tanto, resulta necesario solicitarle que en un plazo máximo de 48 horas de recepcionado el presente, nos remita los descargos y las medidas correctivas que se han tomado frente a los hechos ocurridos; esto con la finalidad de dar respuesta al usuario en el plazo establecido por ley.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,


 LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
 Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
 Municipalidad Metropolitana de Lima

HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
 - LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamaciones	
	DIA	MES	AÑO	Nº	
FECHA	17	09	2016		00034

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

PARQUE LOS ANILLOS

Vía Evitamiento con Separador Industrial - ATE

1.- IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nombre: Eduardo Alfredo Caballero Guisbert.

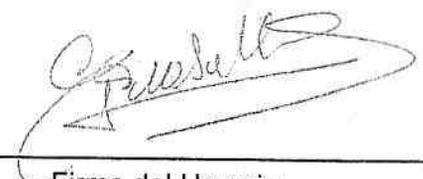
Domicilio: Calle Cupido 125 Urb. Olimpo

DNI/CE: 20050737.

Teléfono/e-mail: 984-166-768.

2.- IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA

Descripción: - El Servicio de los botes pedales no brinda el servicio correspondiente, al pagar por el servicio no brindaron la boleta o ticket de pago tuve que preguntarles por el mismo y solicitarlo, al parecer los dan solo ticket para volverlos a utilizar, espero respuesta inmediata ya q' soy vecino de la Urb. Olimpo y me siento estafado.



Firma del Usuario

3.- ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD

Detalle:

Libro de Reclamaciones Hoja 00034

Sumilla: Presento Descargos Sobre Nueva

Administrador Parque de los anillos

Darwin Barrozo



Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

06 OCT 2016

RECIBIDO

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Lima, 29 de setiembre de 2016

CARTA N° 209 -2016/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
EDUARDO ALFREDO CABALLERO GUIBERT
Calle Cupido N° 125, Urb. Olimpo
ATE

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA
- 4 OCT 2016
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora: N° Exp.:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Referencia: Hoja de Reclamación N° 00034/17/09/2016

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° 00034 de fecha 17 de setiembre de 2016, mediante la cual nos manifiesta que el servicio de bote pedalones que se brinda en las instalaciones del Parque de los Anillos, no cumple con dar un buen servicio, toda vez que no le otorgaron el ticket por el pago que realizó para hacer uso de dichos botes, pese a que lo solicitó al personal encargado.

Al respecto, el administrador del Parque de los anillos, manifiesta que el servicio de los botes pedalones se encuentra concesionado, por lo que procedió a extenderle su reclamo al encargado del concesionario, así como exigirle tomar las medidas correctivas necesarias, a fin de que no vuelvan a ocurrir hechos similares.

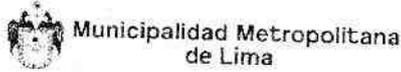
Finalmente, le expresamos sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

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

Atentamente,

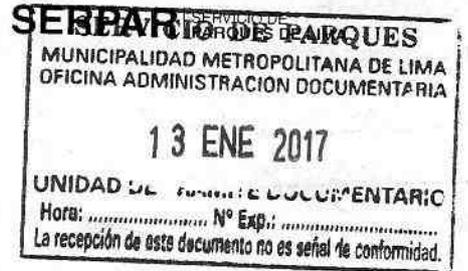
CARGO DE RECEPCION
Luis Alberto Marañón Costa
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR
Municipalidad Metropolitana de Lima
Llego a la Calle Cupido, pero no se encontro la Nomenclación
Se hizo la consulta en el # 123 y 127
Pero indican no conocer a la persona en Merceion, por lo tanto se Retorna Documento
05/10/16
Notificador: Jorge Lopez

361



Lima, 02 de enero de 2017

CARTA N° 014-2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML



Señor:

LORENZO IVAN PINEDA VALDIVIA

Calle Las Palmeras N° 293 – Cooperativa Santa Rosa de Quives (Altura del Puente
Santa Anita)
Santa Anita

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000035 (20/09/2016)



De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000035**, mediante la cual nos manifiesta que las tarifas que se encuentran establecidas en el estacionamiento del Parque de la Exposición son elevadas, toda vez que los días sábados, domingos y feriados se cobra la tarifa plana de S/. 15.00 soles, y los demás días de la semana se cobra la tarifa de S/. 3.50 por hora o fracción, por lo que solicita se establezca una sola tarifa para todos los días.

Al respecto, es preciso indicarle que las tarifas que se encuentran señaladas en el establecimiento del Parque de la Exposición, son conforme a lo establecido en el Texto único de Servicio No Exclusivos – TUSNE, por lo cual no es posible modificarlas.

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.

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

Atentamente,

SE DEBE VOLVER LA PRESENTE LUGRO QUE SE LLEGO A LA DIRECCION INDICADA CORRESPONDO A VARIOS INQUILINOS Y DESCONOCEN DEL NOTIFICADO

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

13-1-17

VILLONA



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Lima, 02 de enero de 2017

CARTA N° 014 - 2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

LORENZO IVAN PINEDA VALDIVIA

Calle Las Palmeras N° 293 – Cooperativa Santa Rosa de Quives (Altura del Puente
Santa Anita)
Santa Anita

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000035 (20/09/2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000035**, mediante la cual nos manifiesta que las tarifas que se encuentran establecidas en el estacionamiento del Parque de la Exposición son elevadas, toda vez que los días sábados, domingos y feriados se cobra la tarifa plana de S/. 15.00 soles, y los demás días de la semana se cobra la tarifa de S/. 3.50 por hora o fracción, por lo que solicita se establezca una sola tarifa para todos los días.

Al respecto, es preciso indicarle que las tarifas que se encuentran señaladas en el establecimiento del Parque de la Exposición, son conforme a lo establecido en el Texto único de Servicio No Exclusivos – TUSNE, por lo cual no es posible modificarlas.

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.

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

Atentamente,


.....
LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



Lima, 02 de enero de 2017

CARTA N° 014 - 2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

LORENZO IVAN PINEDA VALDIVIA

Calle Las Palmeras N° 293 – Cooperativa Santa Rosa de Quives (Altura del Puente Santa Anita)
Santa Anita

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000035 (20/09/2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000035**, mediante la cual nos manifiesta que las tarifas que se encuentran establecidas en el estacionamiento del Parque de la Exposición son elevadas, toda vez que los días sábados, domingos y feriados se cobra la tarifa plana de S/. 15.00 soles, y los demás días de la semana se cobra la tarifa de S/. 3.50 por hora o fracción, por lo que solicita se establezca una sola tarifa para todos los días.

Al respecto, es preciso indicarle que las tarifas que se encuentran señaladas en el establecimiento del Parque de la Exposición, son conforme a lo establecido en el Texto único de Servicio No Exclusivos – TUSNE, por lo cual no es posible modificarlas.

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.

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

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA

13 ENE 2017

UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
Hora: N° Exp:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 20 de setiembre de 2016

CARTA N° 195 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
LORENZO IVAN PINEDA VALDIVIA
lorenzopineda@gmail.com

Ref. Hoja de Reclamación N° 00035/20/09/2016

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° 00035 de fecha 20 de setiembre de 2016**, mediante la cual nos manifiesta que las tarifas que se encuentran establecidas en el estacionamiento del Parque de la Exposición son elevadas, toda vez que los días sábado, domingos y feriados se cobra la tarifa plana de S/. 15.00 Soles, y los demás días de la semana se cobra la tarifa de S/. 3.50 por hora o fracción, por lo que solicita se establezca una sola tarifa para todos los días.

Al respecto, es preciso indicarle que las tarifas que se encuentran señaladas en el estacionamiento del Parque de la Exposición, son conforme a lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE, por lo cual no es posible modificarlas.

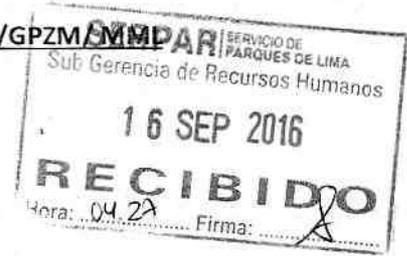
Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

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

Atentamente:


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

MEMORANDUM N° 2531-2016/SERPAR-LIMA/SG/GPZM



A : Sr. LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerente de Recursos Humanos

De : Sra. SARA SUGELLY CARBONELL CORONADO
Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos

Asunto : ATENCIÓN LIBRO DE RECLAMACIONES DEL PARQUE DE LA EXPOSICIÓN
HOJA DE RECLAMACIÓN N° 00035 - 2016

Fecha : Lima, 13 de setiembre de 2016

Mediante la presente hago llegar mi saludo cordial y a la vez remitir a su despacho la hoja de reclamación N°000035 del 11 de setiembre de 2016 perteneciente al LIBRO DE RECLAMACIONES DEL PARQUE DE LA EXPOSICIÓN, en donde el usuario Sr. LORENZO IVAN PINEDA VALDIVIA identificado con DNI 42098301, domiciliado en Jr. Cutervo 2060 Dpto. 201 - Chacra Ríos Norte, expresa su malestar por la tarifa de estacionamiento durante los días sábado, domingos y feriados.

Al respecto cabe informar, que el personal de boletería cumplió con comunicarle al usuario sobre las tarifas antes de ingresar al estacionamiento, lamentablemente las tarifas ya están establecidas y vienen aplicándose desde años atrás.

Es cuanto informo a usted, para su conocimiento y fines.

Atentamente;

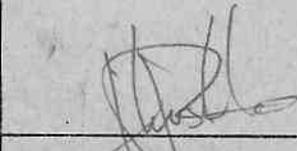
S
SARA CARBONELL CORONADO
GERENTE DE PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS
SERPAR LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

C.c. DAPEX
Archivo

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA	
Sub Gerencia de Recursos Humanos	
Pase a:	<i>Reporte Local</i>
Para:	<i>Trámite</i>
Fecha:	<i>16/09/16</i>
LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA Sub Gerente de Recursos Humanos	

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	(MES)	AÑO	Nº 000035 -20.....	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: LORENZO IVAN PINEDA VALDIVIA					
DOMICILIO: Jr. Cortesvo 2060 Dpto 20 / Chacra Rías Norte.					
DNI / CE: 42098301		TELÉFONO / E-MAIL: 968153666 lorenzopineda@hotmail.com			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTOS RECLAMADO: Tarifa del parqueo del parque de la expositor.			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: Sres. En el estacionamiento del parque de la expositor. cobra tarifa plana de \$/15 sábado - domingo y feriados, y los otros días \$/3.50 por hora o Fracción.					
PEDIDO: Debería ser igual el precio de la cochera para todos los días.				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 11 (DÍA) 09 (MES) 2010 (AÑO)				 FIRMA DEL PROVEEDOR	
Se le explico la tarifa plana al usuario de \$/15.00					
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

CONSULTA RUC: 10420983013 - PINEDA VALDIVIA LORENZO IVAN

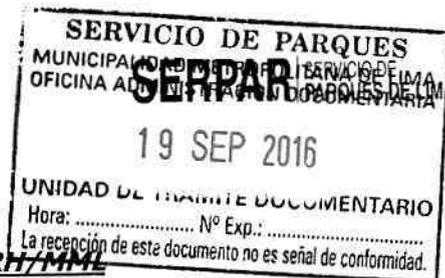
Número de RUC:	10420983013 - PINEDA VALDIVIA LORENZO IVAN		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL SIN NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 42098301 - PINEDA VALDIVIA, LORENZO IVAN		
Nombre Comercial:	LORENZO IVAN PINEDA VALDIVIA		
Fecha de Inscripción:	23/06/2008	Fecha Inicio de Actividades:	23/06/2008
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	CAL.LAS PALMERAS NRO. 293 COO. STA ROSA DE QUIVES (ALTURA DEL PUENTE SANTA ANITA) LIMA - LIMA - SANTA ANITA		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL	Profesión u Oficio:	INGENIERO
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 6209 - OTRAS ACTIVIDADES DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE SERVICIOS INFORMÁTICOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	RECIBO POR HONORARIOS		
Sistema de Emisión Electrónica:	RECIBOS POR HONORARIOS AFILIADO DESDE 11/06/2015		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		



Municipalidad Metropolitana
de Lima

Jesús María, 16 de setiembre de 2016

CARTA N° 193-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML



Señora

MONICA JANET LAY VENTURA

Jr. Hatun Colla N° 28, Urb. Mangamarca (Alt. Cdra. 16 Av. Santuario)

Distrito de San Juan de Lurigancho

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00033/06/09/2016

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° 00033 de fecha 06 de setiembre de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que posteriormente haber realizado el pago de la tarifa por el uso del estacionamiento del Parque de las Malvinas, se percató que su vuelto no estaba completo, por lo que se apersono a la caja del estacionamiento, a fin de que se le entregue el faltante, a lo que el personal de la administración se portó de una manera prepotente, negándose a arquear la caja, por lo que solicita la devolución del dinero.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de las Malvinas, manifiesta que Usted se apersono a la oficina de la administración del Parque a las 15:20 horas, habiendo transcurrido 30 minutos desde que realizo el pago en la caja del estacionamiento, por lo que se le manifestó que por el lapso de tiempo transcurrido no era posible entregarle el dinero que solicitaba, todo vez que antes de retirarse de la caja la encargada le habría indicado que debía revisar el dinero que se le estaba entregando.

En ese sentido, es preciso indicarle que no es posible la devolución del dinero, debido a que por el tiempo transcurrido no ha sido posible corroborar lo sucedido; sin embargo se están tomando las medidas correctivas necesarias, a fin de que no vuelvan a ocurrir hechos similares.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

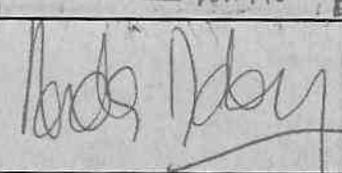
Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente:

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	(MES)	AÑO	Nº 000033 -20.....	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: <u>CLAUDIA BALARIN</u>					
DOMICILIO:					
DNI / CE: <u>07807880</u>		TELÉFONO / E-MAIL: <u>440 01 33</u>			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTOS RECLAMADO: <u>ES UN ROBO EL COBRO DE S/ 15 soles</u>				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN: <u>POR ESTACIONAMIENTO - COBRO OBLIGADO</u>				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: <u>NO HAY COBRO POR HORA Y DE ESA FORMA IMPIDEN EL ACCESO AL MUSEO DE ARTE DE LIMA - ES UN ESCÁNDALO. COBRA POR HORA</u>					
PEDIDO: <u>Q' SE RECTIFIQUE A UN COBRO POR HORA, Y EL Q' QUIERE QUE DARSE VARIAS HORAS S. 15</u>			 FIRMA DEL CONSUMIDOR		
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA) <u>28</u> (MES) <u>08</u> (AÑO) <u>2016</u>		
<u>SE LE INFORMO AL USUARIO REFERENTE A LA TARIFA PLANA DESDE 4 AM HASTA 9 PM. MONTO S/ 15.00. SIAS COBROS DOMINGOS Y FERIADOS.</u>			 FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

10 BUS

SENPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
26 SEP 2016
RECIBIDO
Firma: OS26



Municipalidad Metropolitana de Lima

"CAMINO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

SENPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA
19 SEP 2016
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora: Nº Exp.:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Jesús María, 16 de setiembre de 2016

CARTA N° 193-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
MONICA JANET LAY VENTURA
Jr. Hatun Colla N° 28, Urb. Mangamarca (Alt. Cdra. 16 Av. Santuario)
Distrito de San Juan de Lurigancho
Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00033/06/09/2016

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° 00033 de fecha 06 de setiembre de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que posteriormente haber realizado el pago de la tarifa por el uso del estacionamiento del Parque de las Malvinas, se percató que su vuelto no estaba completo, por lo que se apersono a la caja del estacionamiento, a fin de que se le entregue el faltante, a lo que el personal de la administración se portó de una manera prepotente, negándose a arquear la caja, por lo que solicita la devolución del dinero.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de las Malvinas, manifiesta que Usted se apersono a la oficina de la administración del Parque a las 15:20 horas, habiendo transcurrido 30 minutos desde que realizo el pago en la caja del estacionamiento, por lo que se le manifestó que por el lapso de tiempo transcurrido no era posible entregarle el dinero que solicitaba, todo vez que antes de retirarse de la caja la encargada le habría indicado que debía revisar el dinero que se le estaba entregando.

En ese sentido, es preciso indicarle que no es posible la devolución del dinero, debido a que por el tiempo transcurrido no ha sido posible corroborar lo sucedido; sin embargo se están tomando las medidas correctivas necesarias, a fin de que no vuelvan a ocurrir hechos similares.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

Santiago Jay Flores

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

Atentamente:

09201044

SER *[Signature]*

[Signature]
LUIS ALBERTO MATAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



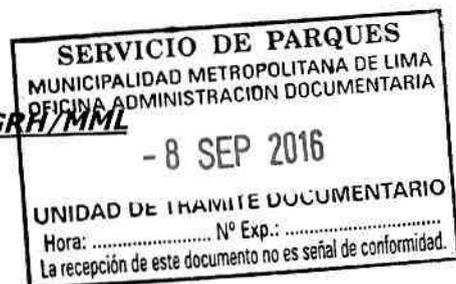
Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 07 de setiembre de 2016

CARTA N° 189 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
CLAUDIA ALEJANDRA BALARIN BENAVIDES
Jr. Jacinto Lara N° 465. Int. 200
Distrito de San Isidro
Presente.-



Ref. Hoja de Reclamación N° 00033/28/08/2016

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° 00033 de fecha 28 de agosto de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que en el estacionamiento del Parque de la Exposición no existe la tarifa por hora, lo cual le ocasiono no poder acceder al Museo de Arte de Lima, por lo que solicita se establezca la tarifa por horas en el estacionamiento.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de la Exposición, manifiesta que el personal encargado cumplió con informarle sobre las tarifas del estacionamiento antes de ingresar, señalándole específicamente que los días sábados, domingos y feriados se cobra la tarifa plana de S/. 15.00 Soles.

Asimismo es preciso indicarle que las tarifas que se encuentran señaladas en el estacionamiento del Parque de la Exposición, son conforme a lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE, por lo cual no es posible modificarlas

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

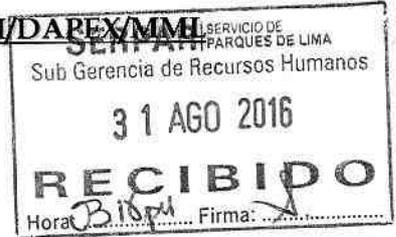
Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente:

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

INFORME N° 511-2016/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/DAREX/MMH



A : Sr. LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerente de Recursos Humanos

De : Sr. JUAN RAYGADA CAVAGNARO
Administrador del Parque de la Exposición

Asunto : ATENCION LIBRO DE RECLAMACIONES - HOJA DE RECLAMACIÓN N° 00033 y N° 00034 - 2016

Fecha : Lima, 29 de agosto del 2016

Mediante la presente hago llegar mi saludo cordial y a la vez remitir a su despacho Las hojas de reclamación N°000033 y N° 00034 de fecha 28 de agosto de 2016 en donde el Sr. Cesar Bances Puritaca con DNI 40592798 y Sra. Claudia Balarin con DNI N° 07807880 quienes expresaron su malestar por la tarifa de estacionamiento.

Al respecto cabe informar, que el personal de boletería cumplió con comunicar al usuario sobre las tarifas antes de ingresar al estacionamiento, lamentablemente las tarifas ya están establecidas y vienen aplicándose desde años atrás, así mismo el parque no tiene ningún convenio con el MALI para el servicio de estacionamiento con sus usuarios.

Es todo cuanto informo, me despido de usted, agradeciéndole de antemano su atención.

Atentamente;


Sr. Juan Antonio Raygada Cavagnaro
ADMINISTRADOR DEL PARQUE DE LA EXPOSICIÓN
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

JRC/rhh
C.c. Archivo

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos

Pase a: Soporte Legal

Para: Atención

Fecha: 31/08/16


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerente de Recursos Humanos

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	28 (MES) 08	AÑO	2016	Nº 000034 -20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: CESAR BANCES PURIZACA					
DOMICILIO:					
DNI / CE:		40592798	TELÉFONO / E-MAIL: 962886691 - Cesar.bances@gmail.com		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTOS RECLAMADO: QUEJA SOBRE TARIFA DE ESTACIONAMIENTO			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN: DOMINGOS Y FERIADOS			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	X
DETALLE:					
NO EXISTE TARIFA POR HORA Y FRACCIÓN LOS DÍAS DOMINGOS Y FERIADOS. TE OBLIGAN A PAGAR S/15.00 COMO TARIFA PLANA POR TODO EL DÍA.					
PEDIDO:				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
REBAJAN A LA TARIFA DE HORA Y FRACCIÓN COMO EXISTÍA. ES UN ABUSO.					
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
EL USUARIO SOLICITÓ EL LIBRO DE RECLAMACIONES PARA DESCARGAR SU QUEJA. SE LE INFORMÓ QUE LA TARIFA SÁBADOS DOMINGOS Y FERIADOS ES DE S/15.00 TARIFA PLANA DESDE LAS 7AM.				FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

SERPAR PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia Recursos Humanos
12 SEP 2016
RECIBIDO
Hora: 09:42 Firma: [Firma]

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"



Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA
- 8 SEP 2016
UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
Hora: N° Exp.:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Jesús María, 07 de setiembre de 2016

CARTA N° 189 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
CLAUDIA ALEJANDRA BALARIN BENAVIDES
Jr. Jacinto Lara N° 465. Int. 200
Distrito de San Isidro
Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00033/28/08/2016

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° 00033 de fecha 28 de agosto de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que en el estacionamiento del Parque de la Exposición no existe la tarifa por hora, lo cual le ocasiono no poder acceder al Museo de Arte de Lima, por lo que solicita se establezca la tarifa por horas en el estacionamiento.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de la Exposición, manifiesta que el personal encargado cumplió con informarle sobre las tarifas del estacionamiento antes de ingresar, señalándole específicamente que los días sábados, domingos y feriados se cobra la tarifa plana de S/. 15.00 Soles.

Asimismo es preciso indicarle que las tarifas que se encuentran señaladas en el estacionamiento del Parque de la Exposición, son conforme a lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE, por lo cual no es posible modificarlas

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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:

[Firma]
LUIS ALBERTO MARAVI AGOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

JIRON LAMPA N° 190- SEGUNDO PISO CERCADO DE LIMA

RECIBIDO
09109116
EDIFICIO LA ESTELA DE CHAVIN



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 07 de setiembre de 2016

CARTA N° 188-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor

CESAR BANCES PURITACA

Cesar.bances@gmail.com

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00034/28/08/2016

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° 00034 de fecha 28 de agosto de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que en el estacionamiento del Parque de la Exposición no existe la tarifa por hora los días domingos y feriados, obligándolo a pagar la tarifa de S/ 15.00 Soles por concepto de tarifa plana durante todo el día.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de la Exposición, manifiesta que el personal encargado del estacionamiento cumplió con informarle sobre las tarifas antes de ingresar, pese a que existe un tarifario en la entrada del Estacionamiento que es de alcance al público en general.

Asimismo es preciso indicarle que las tarifas que se encuentran señaladas en el estacionamiento del Parque de la Exposición, son conforme a lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE, por lo cual no es posible modificarlas

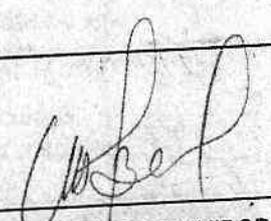
Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

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

Atentamente:


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS
Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN Nº 000034 -20.....	
FECHA:	(DÍA) 28 (MES) 08	AÑO 2016		
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)				
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE: CESAR BANCES PURIZACA				
DOMICILIO:				
DNI / CE: 40597798		TELÉFONO/E-MAIL: 962886691 - cesar.bances@gmail.com		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO		MONTOS RECLAMADOS: QUEJA SOBRE TARIFA DE ESTACIONAMIENTO		
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN: DOMINGOS Y FERIADOS		
		RECLAMO ¹	QUEJA ²	X
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				
DETALLE: NO EXISTE TARIFA POR HORA Y FRACCIÓN LOS DÍAS DOMINGOS Y FERIADOS. TE OBLIGAN A PAGAR S/15.00 COMO TARIFA PLANA POR TODO EL DÍA.				
PEDIDO: REGRESAR A LA TARIFA DE HORA Y FRACCIÓN COMO EXISTÍA. ES UN ABUSO.				 FIRMA DEL CONSUMIDOR
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:		(DÍA)	(MES)	(AÑO)
EL USUARIO SOLICITÓ EL LIBRO DE RECLAMACIONES PARA DESCARGAR SU QUEJA. SE LE INFORMÓ QUE LA TARIFA SABADOS DOMINGOS Y FERIADOS ES DE S/15.00 TARIFA PLANA DESDE LAS 7AM.				 FIRMA DEL PROVEEDOR
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.		² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)				

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.
 * El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

CRITERIOS DE BÚSQUEDA:

Número de RUC

Tipo y Número de Documento de Identidad

Documento Nacional de Identidad

Nombre ó Razón Social

CESAR BANCES PURITACA

Ingrese el código que se muestra en la imagen:

WPRR

Buscar

[Refrescar código](#)

CONSULTA DEL RUC

El Sistema RUC NO REGISTRA un número de RUC para el Nombre o Razón Social CESAR BANCES PURITACA consultado.

Copyright © SUNAT 1997 - 2017





Municipalidad Metropolitana
de Lima



Jesús María, 05 de setiembre de 2016

CARTA N° 186-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora

NELLY PEREZ BECERRA

Av. Ayacucho Mz. 97 A, Lt. 19, AA.HH. Upis Huáscar Canto Grande

Distrito de San Juan de Lurigancho

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00046/21/08/2016

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° 00046 de fecha 21 de agosto de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que junto a su familia compro helados en el Concesionario del Sr. Cupertino (ubicado en el Parque Zonal Huiracocha), y al momento de empezar a consumirlo se percató que el helado emanaba un mal olor y que dentro de él habían elementos extraños, por lo que solicita se controle todos los días lo que expenden los concesionarios.

Al respecto le indicamos que la Administradora del Parque Zonal Huiracocha, nos manifiesta que el personal encargado de la administración al tener conocimiento de lo ocurrido, se apersono al concesionario encargado de la venta de helados, a fin de corroborar lo manifestado por usted, procediendo a solicitarle al encargado del concesionario la devolución del dinero, así como el cierre del local.

De lo antes señalado, es preciso indicarle que se están tomando las medidas correspondientes respecto a la supervisión de los concesionarios, esto con la finalidad de que no vuelvan a ocurrir hechos similares.

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

Atentamente:


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

CONSULTA RUC: 10095704943 - PEREZ BECERRA NELLY

Número de RUC:	10095704943 - PEREZ BECERRA NELLY		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 09570494 - PEREZ BECERRA, NELLY		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	13/01/2014	Fecha Inicio de Actividades:	13/01/2014
Estado del Contribuyente:	BAJA DE OFICIO	Fecha de Baja:	31/10/2015
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. AYACUCHO MZA. 97A LOTE. 13 A.H. UPIS HUASCAR CTO GRANDE LIMA - LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4610 - VENTA AL POR MAYOR A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATA		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

Imprimir

Loza San Marcos



Municipalidad Metropolitana de Lima



SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Jesús María, 05 de setiembre de 2016

CARTA N° 186-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML



Señora
NELLY PEREZ BECERRA
Av. Ayacucho Mz. 97 A, Lt. 19, AA.HH. Upis Huáscar Canto Grande
Distrito de San Juan de Lurigancho
Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00046/21/08/2016

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° 00046 de fecha 21 de agosto de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que junto a su familia compro helados en el Concesionario del Sr. Cupertino (ubicado en el Parque Zonal Huiracocha), y al momento de empezar a consumirlo se percató que el helado emanaba un mal olor y que dentro de él habían elementos extraños, por lo que solicita se controle todos los días lo que expenden los concesionarios.



Al respecto le indicamos que la Administradora del Parque Zonal Huiracocha, nos manifiesta que el personal encargado de la administración al tener conocimiento de lo ocurrido, se apersono al concesionario encargado de la venta de helados, a fin de corroborar lo manifestado por usted, procediendo a solicitarle al encargado del concesionario la devolución del dinero, así como el cierre del local.

De lo antes señalado, es preciso indicarle que se están tomando las medidas correspondientes respecto a la supervisión de los concesionarios, esto con la finalidad de que no vuelvan a ocurrir hechos similares.

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

Atentamente: Encontrar a los

DOC N° Se dejó Documentos Responsables.

RECIBIDO POR Loza: 2 Pisos Color Verde por Piso 1 Puerta y 1 Ventana

DOC. DE IDENTIFICACIÓN 2do Piso 1 Puerta de Hierro con Lunas Color Negro

del Domicilio. 2 Ventanas Ref. en el Frontis

QUIEN MANIFIESTA SER Notificador: Jorge Lopez

FECHA 07/09/2016

JIRON LAMPA N° 190- SEGUNDO PISO CERCADO DE LIMA

FIRMA Notificador: Jorge Lopez

ALBERTO MALAVICOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

Marcos



Municipalidad Metropolitana de Lima

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"
SERPAR PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
08 SEP 2016
RECIBIDO
Firma: [Signature]

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Jesús María, 05 de setiembre de 2016

CARTA N° 186-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
NELLY PEREZ BECERRA
Av. Ayacucho Mz. 97 A, Lt. 19, AA.HH. Upis Huáscar Canto Grande
Distrito de San Juan de Lurigancho
Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00046/21/08/2016

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° 00046 de fecha 21 de agosto de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que junto a su familia compro helados en el Concesionario del Sr. Cupertino (ubicado en el Parque Zonal Huiracocha), y al momento de empezar a consumirlo se percató que el helado emanaba un mal olor y que dentro de él habían elementos extraños, por lo que solicita se controle todos los días lo que expenden los concesionarios.

Al respecto le indicamos que la Administradora del Parque Zonal Huiracocha, nos manifiesta que el personal encargado de la administración al tener conocimiento de lo ocurrido, se apersono al concesionario encargado de la venta de helados, a fin de corroborar lo manifestado por usted, procediendo a solicitarle al encargado del concesionario la devolución del dinero, así como el cierre del local.

De lo antes señalado, es preciso indicarle que se están tomando las medidas correspondientes respecto a la supervisión de los concesionarios, esto con la finalidad de que no vuelvan a ocurrir hechos similares.

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



CARTELA DE RECEPCION
Atentamente: Alberto M. Acosta
Se dejó Documentos Responsables: 2do piso 1 Puerta al no Encontrar a los
2do piso 1 Puerta de Hierro con Lujas Color Verde por Piso 1 Puerta y 1 Ventana
2 Ventanas Rojas Color Negro en el Frontis
del domicilio. Repro
QUIEN MANDA: ALBERTO M. ACOSTA
FECHE: 07/09/2016
Somministro: 23687095
JIRON LAMPA N° 190- SEGUNDO PISO CERCADO DE LIMA
Notificador: Jorge Lopez

CONSULTA RUC: 10095704943 - PEREZ BECERRA NELLY

Número de RUC: 10095704943 - PEREZ BECERRA NELLY
Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
Tipo de Documento: DNI 09570494 - PEREZ BECERRA, NELLY
Nombre Comercial: -
Fecha de Inscripción: 13/01/2014 **Fecha Inicio de Actividades:** 13/01/2014
Estado del Contribuyente: BAJA DE OFICIO **Fecha de Baja:** 31/10/2015
Condición del Contribuyente: HABIDO
Dirección del Domicilio Fiscal: AV. AYACUCHO MZA. 97A LOTE. 13 A.H. UPIS HUASCAR CTO GRANDE LIMA - LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO
Sistema de Emisión de Comprobante: MANUAL **Actividad de Comercio Exterior:** SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad: MANUAL
Actividad(es) Económica(s): Principal - 4610 - VENTA AL POR MAYOR A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN O POR CONTRATA
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA
Sistema de Emisión Electrónica: -
Afiliado al PLE desde: -
Padrones : NINGUNO

[Imprimir](#)

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN	
(DÍA)	(MES)	AÑO	Nº 000046 -20.....	
E LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)				
EL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)				
NOMBRE DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
Nelly Perez Bererra				
DOMICILIO:				
09075491		TELÉFONO / E-MAIL: 969492792		
PADRE (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)				
DESCRIPCIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
MONTO RECLAMADO:	DESCRIPCIÓN:			
0	RECLAMO ¹			QUEJA ²
DESCRIPCIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
Compramos 8 helados y descubrimos s como de rasurador dentro del helado en na de bolitas. esto debe cuidarse más controlar todos los días a los ductos q se venden aquí es queroso descubrir esto en los lados y otros. el señor Copertino en su p. ste.				
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR			FIRMA DEL CONSUMIDOR	
Observaciones con la señora y tomar las acciones al caso y malda analisis al producto p. vendio al consumidor			Elva Ortega 992840382	
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			FIRMA DEL PROVEEDOR	
(DÍA) (MES) (AÑO)			[Firma]	
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios			QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, molestia o descontento respecto a la atención al público.	
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)				
Formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.				
El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.				



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 31 de agosto de 2016

CARTA N° 185-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor

ANTONIO SANCHEZ SALAZAR
Av. Parque de las Leyendas N° 323
Presente.-



Ref. Hoja de Reclamación N° 00032/07/08/2016

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° 00032 de fecha 07 de agosto de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que asistió al MALI por dos horas y le cobraron la tarifa de S/15.00 soles por estacionamiento en el parque de la Exposición, lo cual le parece un cobro demasiado elevado.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de la Exposición, manifiesta que el personal del estacionamiento cumplió con informarle sobre las tarifas antes de ingresar, pese a que existe un tarifario en la entrada del Estacionamiento que es de alcance al público en general.

Asimismo es preciso indicarle que las tarifas que se encuentran señaladas en el estacionamiento del Parque de la Exposición, son conforme a lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE, por lo cual no es posible modificarlas.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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:


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



Municipalidad Metropolitana
de Lima

Jesús María, 31 de agosto de 2016

CARTA N° 185-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
ANTONIO SANCHEZ SALAZAR
Av. Parque de las Leyendas N° 323
Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00032/07/08/2016

De mi especial consideración:

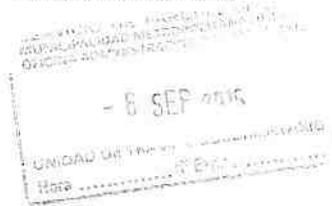
Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00032 de fecha 07 de agosto de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que asistió al MALI por dos horas y le cobraron la tarifa de S/15.00 soles por estacionamiento en el parque de la Exposición, lo cual le parece un cobro demasiado elevado.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de la Exposición, manifiesta que el personal del estacionamiento cumplió con informarle sobre las tarifas antes de ingresar, pese a que existe un tarifario en la entrada del Estacionamiento que es de alcance al público en general.

Asimismo es preciso indicarle que las tarifas que se encuentran señaladas en el estacionamiento del Parque de la Exposición, son conforme a lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE, por lo cual no es posible modificarlas.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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:

CARGO DE RECEPCION

DOC. N° 70380159

RECIBIDO POR Karen Saubuel **LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA**
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR (SERVICIO DE PARQUES DE LIMA)
Municipalidad Metropolitana de Lima

DOC. DE IDENTIFICACION 70380159

CIUDADANÍA Trabaja

JIRON LAMPA N° 190- SEGUNDO PISO CERCADO DE LIMA

FECHA 08/09/2016

FIRMA Katalin



Municipalidad Metropolitana de Lima

"AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GR.U"

SERPARI SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
09 SEP 2016
RECIBIDO
Hora: 08:30 Firma:
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

RECEIVED
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS
- 9 SEP 2016
UNIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Hora: 08:30

Jesús María, 31 de agosto de 2016

CARTA N° 185-2016/SERPARI-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
ANTONIO SANCHEZ SALAZAR
Av. Parque de las Leyendas N° 323
Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00032/07/08/2016

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° 00032 de fecha 07 de agosto de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que asistió al MALI por dos horas y le cobraron la tarifa de S/15.00 soles por estacionamiento en el parque de la Exposición, lo cual le parece un cobro demasiado elevado.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de la Exposición, manifiesta que el personal del estacionamiento cumplió con informarle sobre las tarifas antes de ingresar, pese a que existe un tarifario en la entrada del Estacionamiento que es de alcance al público en general.

Asimismo es preciso indicarle que las tarifas que se encuentran señaladas en el estacionamiento del Parque de la Exposición, son conforme a lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE, por lo cual no es posible modificarlas.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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.



CARGO DE RECEPCION Atentamente:

70380159

Karen Sanchez

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

70380159

Tral

JIRON LAMPA N° 190- SEGUNDO PISO CERCADO DE LIMA

08/09/2016

Katalin

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN		
FECHA: (DÍA)	29 (MES)	2016 (AÑO)	Nº 000032 2016		
NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR) (DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1 IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: <i>Juan Carlos Sánchez</i>					
DOMICILIO: <i>Plaza de la Libertad 22</i>					
DNI / CE: <i>80150193</i>		TELÉFONO / E-MAIL: <i>94512574 ausamb@com</i>			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: <i>Dijo al crear que la municipalidad se comprometería de los vecinos. Es domingo, voy por el agua al MUE y me quedo como tiempo para ir por...</i>					
PEDIDO: <i>NO ENTENDO como como que me otros. desafortunadamente, por eso es el...</i>			FIRMA DEL CONSUMIDOR <i>[Firma]</i>		
4 OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
<i>SE LE ENTREGÓ AL CE. LOS TRABAJOS... ANTES A LOS OJOS... PERSONA... 2016</i>			FIRMA DEL PROVEEDOR <i>[Firma]</i>		
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos u Servicios.			QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios, o molestias o inconvenientes respecto a la atención al público.		

Destinatario (consumidor, proveedor e INDECOP) según corresponda)

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de conflictos si es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOP.
* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

PROVEEDOR



Municipalidad Metropolitana de Lima

"AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GR.R."

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
09 SEP 2016
RECIBIDO
Hora: 03:30 Firma:
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Jesús María, 31 de agosto de 2016

CARTA N° 185-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
ANTONIO SANCHEZ SALAZAR
Av. Parque de las Leyendas N° 323
Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00032/07/08/2016

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° 00032 de fecha 07 de agosto de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que asistió al MALI por dos horas y le cobraron la tarifa de S/15.00 soles por estacionamiento en el parque de la Exposición, lo cual le parece un cobro demasiado elevado.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de la Exposición, manifiesta que el personal del estacionamiento cumplió con informarle sobre las tarifas antes de ingresar, pese a que existe un tarifario en la entrada del Estacionamiento que es de alcance al público en general.

Asimismo es preciso indicarle que las tarifas que se encuentran señaladas en el estacionamiento del Parque de la Exposición, son conforme a lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE, por lo cual no es posible modificarlas.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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:

CARINA DE LA ROSA

70380159

Karen Saucedo

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

70380159

Kat

JIRON LAMPA N° 190- SEGUNDO PISO CERCADO DE LIMA

08/09/2016

Kat





Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRATIVA CENTRAL

- 6 SEP 2016

UNIDAD DE TRABAJO: FARIAS
Hora: N° Expediente:

Jesús María, 31 de agosto de 2016

CARTA N° 184-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor

ISRAEL FRANCISCO ROMERO SALDAÑA

Av. 26 de Noviembre N° 818- 2do. Piso- Nueva Esperanza

Distrito de Villa María del Triunfo

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00031/04/08/2016

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 04 de agosto de 2016**, mediante la cual nos manifiesta que junto a sus dos menores hijos ha recibido un mal trato por parte de la Sra. Jessica Lazo Villalobos, quien es la encargada de los servicios higiénicos que se encuentran ubicados al costado del MALI. Asimismo señala que en nuestra calidad de arrendatarios de los servicios higiénicos hemos avalado dichos hechos.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de la Exposición, señala que se le comunico oportunamente que los servicios higiénicos se encuentran concesionados, explicándole que son ellos los encargados de administrar dicho servicio; sin embargo se procedió a llamar telefónicamente al encargado del concesionario para informarle sobre lo ocurrido, quien le indico que tenía que acercarse a interponer su queja en el libro de reclamaciones que tienen a su cargo.

De lo antes señalado, es preciso indicarle que si bien es cierto los servicios higiénicos se encuentran a cargo del concesionario, nuestra entidad está tomando las medidas correctivas respecto a la administración del concesionario, esto con la finalidad de que no vuelvan a ocurrir hechos similares.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

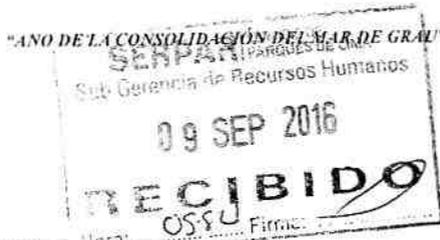
Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente:


LUIS ALBERTO MARAVITA ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



Municipalidad Metropolitana de Lima



SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Jesús María, 31 de agosto de 2016

CARTA N° 184-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
ISRAEL FRANCISCO ROMERO SALDAÑA
Av. 26 de Noviembre N° 818- 2do. Piso- Nueva Esperanza
Distrito de Villa María del Triunfo
Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00031/04/08/2016

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 04 de agosto de 2016**, mediante la cual nos manifiesta que junto a sus dos menores hijos ha recibido un mal trato por parte de la Sra. Jessica Lazo Villalobos, quien es la encargada de los servicios higiénicos que se encuentran ubicados al costado del MALI. Asimismo señala que en nuestra calidad de arrendatarios de los servicios higiénicos hemos avalado dichos hechos.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de la Exposición, señala que se le comunico oportunamente que los servicios higiénicos se encuentran concesionados, explicándole que son ellos los encargados de administrar dicho servicio; sin embargo se procedió a llamar telefónicamente al encargado del concesionario para informarle sobre lo ocurrido, quien le indico que tenía que acercarse a interponer su queja en el libro de reclamaciones que tienen a su cargo.

De lo antes señalado, es preciso indicarle que si bien es cierto los servicios higiénicos se encuentran a cargo del concesionario, nuestra entidad está tomando las medidas correctivas respecto a la administración del concesionario, esto con la finalidad de que no vuelvan a ocurrir hechos similares.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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.

Se dejó Documento Bajo Puerta al no encontrarse a los responsables.
Poston de Caja Pisos, tocheda Color Blanco
Caja en el 1° piso Funciona
la Farmacia "Farmacom"
Suministro: 417010

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

JIRON LAMPA N° 190- SEGUNDO PISO CERCADO DE LIMA

RECIBO 08/09/2016

Notificador = Jorge Lopez





Municipalidad Metropolitana de Lima



SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Jesús María, 31 de agosto de 2016

CARTA N° 184-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
ISRAEL FRANCISCO ROMERO SALDAÑA
Av. 26 de Noviembre N° 818- 2do. Piso- Nueva Esperanza
Distrito de Villa María del Triunfo

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00031/04/08/2016

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 04 de agosto de 2016**, mediante la cual nos manifiesta que junto a sus dos menores hijos ha recibido un mal trato por parte de la Sra. Jessica Lazo Villalobos, quien es la encargada de los servicios higiénicos que se encuentran ubicados al costado del MALI. Asimismo señala que en nuestra calidad de arrendatarios de los servicios higiénicos hemos avalado dichos hechos.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de la Exposición, señala que se le comunico oportunamente que los servicios higiénicos se encuentran concesionados, explicándole que son ellos los encargados de administrar dicho servicio; sin embargo se procedió a llamar telefónicamente al encargado del concesionario para informarle sobre lo ocurrido, quien le indico que tenía que acercarse a interponer su queja en el libro de reclamaciones que tienen a su cargo.

De lo antes señalado, es preciso indicarle que si bien es cierto los servicios higiénicos se encuentran a cargo del concesionario, nuestra entidad está tomando las medidas correctivas respecto a la administración del concesionario, esto con la finalidad de que no vuelvan a ocurrir hechos similares.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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.

*Se dejó Documento Bajo Puerta al no encontrarse a los Responsables.
Poston de 2 Pisos, Tochoa Color Blanco
Reja en el 1° Piso Funciona
La Farmacia "Farmacom"*

LUIS ALBERTO MARAVACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

Suministro: 417010

JIRON LAMPA N° 190- SEGUNDO PISO CERCA DO DE LIMA

08/09/2016

Notificadas: Jorge Lopez



ANEXOS
Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

HOJA DE RECLAMACION
Nº 000031

MESES / AÑO

PERSONA JURÍDICA (RUC DEL PROVEEDOR)
LIBRO DE RECLAMACIONES (CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)

DOMICILIO
CALLE 1000 1000
TELÉFONO FAMILIAR 5 636 7482

RECLAMADO

RECLAMO

QUEJA

FIRMA DEL CONSUMIDOR



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 09 de agosto de 2016

CARTA N° 181-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora

MARIBEL LEON CASAVERDE

Jirón Chota N° 165

Lima

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00003/02/08/2016

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° 00003 de fecha 02 de agosto de 2016**, mediante la cual nos manifiesta que matriculo a su menor hijo en la escuela deportiva del Parque los Baqueros, teniendo clase los días martes, jueves y sábado, siendo que el menor acudió a sus clases, dándose con la sorpresa que se había cambiado el horario de las clases sin previo aviso, lo cual ocasiono que perdiera tres clases, procediendo a buscar a la Srta. Giovanna, quien es la encargada del área de deporte del Parque, a fin de que le explique sobre lo sucedido, no encontrándose en su puesto de trabajo; por lo que solicita el cambio del personal y que se reestablezca el horario.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Miguel Baquero, señala que el cambio de horario lo realizo la escuela deportiva, debido a que son ellos los encargados de establecer dichos horarios, no habiéndole comunicado a la administración del cambio realizado, lo cual ocasiono que no se les haya informado oportunamente.

De lo antes señalado, es preciso indicarle que se están tomando las medidas correctivas para que no vuelvan a ocurrir hechos similares. Asimismo respecto a las clases que perdió su menor hijo, se están realizando las coordinaciones correspondientes a fin de que recupere los días perdidos.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

INFORME N° 149 - 2016 /SERPAR-LIMA/SG/GAP/DAPCMB/MML.

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
05 AGO 2016
RECIBIDO
Hora: 04:37 Firma: [Signature]

A : SR. RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Recursos Humanos
DE : SR. HERACLIDES ZEGARRA RAMOS
Administrador del Parque -Crnl. Miguel Baquero
ASUNTO : LIBRO DE RECLAMACION: HOJA DE RECLAMACION N° 03
FECHA : Lima, 05 de Agosto del 2016

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarlo y en atención a la hoja N° 03 del libro de reclamación, de fecha 02 de agosto del 2016, donde la Sra. Maribel León Casaverde, madre del alumno de la escuela deportiva Imanol Rivera León, manifiesta lo siguiente:

Que la Srta. Giovanna, encargada del área de deporte en el Parque Baquero, no se encuentra en su área de trabajo y no nos comunicó el cambio de horarios de martes, jueves y sábado a lunes miércoles y viernes, dejando tirados a los menores sin deporte, hasta la fecha 03 clases. Solicita cambio de personal y restablecer el horario de martes, jueves y sábado

COMENTARIO

El cambio de horario lo realizó la escuela Deportiva, quien nos comunicó que fueron por motivos presupuestales, esto se le transmitió a la madre de familia. Con respecto a la encargada de deportes comunico que se encontraba en el Parque las Malvinas y tenía permiso de su jefe inmediato.

MEDIDAS CORRECTIVAS

Se coordinó con el área de deportes, que en lo sucesivo cualquier cambio y/o modificación se comunique con anterioridad mediante documento y/o correo y así evitar inconveniente alguno. Adjunto correo.

Es cuanto tengo que informar a usted para los fines correspondientes.

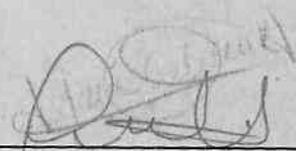
Atentamente,

[Signature]
Heráclides Zegarra Ramos
ADMINISTRADOR
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
Pase a: Soporte Legal
Para: tramite
Fecha: 05/08/16
[Signature]
RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Recursos Humanos

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN		
FECHA:	(DÍA) 02	(MES) 08	(AÑO) 16	Nº 000003 -2016...	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: MAZIBAL LEON CASAVARDE					
DIRECCIÓN: JR. CHOTA 165 LIMA DOMICILIO: JR. CHOTA 165 LIMA					
DNI / CE: 43001968		TELÉFONO / E-MAIL: 427-5033			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD) IMANOL RIUGRA LEON					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTOS RECLAMADO: FALTA DE RESPETO PELA SET JOVANA				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN: Encargada del AREA DE DEPORTE				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: La SET Jovana encargada del area de deporte del parque baquero, NO se encuentra en su area de trabajo, y no comunican los cambios de horarios de martes, jueves, y sabado a l.m.u. dejando a los menores tirados sin su deporte, hasta la fecha					
PEDIDO: 3 clases			 FIRMA DEL CONSUMIDOR		
cambio de personal y establecer el horario de martes, jueves y sabado					
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 04 (DÍA) 08 (MES) 16 (AÑO)			 FIRMA DEL PROVEEDOR		
El cambio de horario lo realizo el area de deporte se coordino con el area de deporte que en lo sucesivo cualquier cambio y/o modificaciones se comuniquen con anterioridad mediante documento y lo correo. y así evitar inconvenientes alguno.					
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

Heráclides Zegarra

De: Heráclides Zegarra <hzegarra@serpar.gob.pe>
Enviado el: viernes, 05 de agosto de 2016 04:11 p.m.
Para: 'Gino Navarrete Velasquez'
CC: 'ethomas@serpar.gob.pe'; 'Jorge Botto'
Asunto: RE: SOLICITO DOCUMENTO DONDE INDIQUE EL NUEVO HORARIO DE LA ESCUELA DEPORTIVA

Estimado Gino:

Buenas tardes, trate de comunicarme con usted al RPM, pero se encuentra ocupado; entiendo el cambio de horario por motivos presupuestales, según me comunicas; pero debió de coordinarse con anticipación y comunicar a los padres de familia del cambio de horario y no a última hora como se hizo y provocar el malestar y fastidio de las madres; además citaron a un grupo de los niños asistir el día 28 de julio para su práctica de futbol, sin coordinar con la administración y la mayoría de los padres de familia (el campo estaba ocupado) y el día sábado 30 de julio no hubo clases; todo esto ha ocasionado la molestia de los madres. Por tal razón solicito en lo sucesivo se me comunique con anterioridad cualquier cambio mediante documento y/o correo y evitar todo inconveniente generado por su área

Saludos cordiales

HERACLIDES ZEGARRA RAMOS

Administrador Parque Baquero

De: Gino Navarrete Velasquez [mailto:gnavarrete@serpar.gob.pe]
Enviado el: jueves, 04 de agosto de 2016 05:05 p.m.
Para: 'Heráclides Zegarra'
Asunto: RV: SOLICITO DOCUMENTO DONDE INDIQUE EL NUEVO HORARIO DE LA ESCUELA DEPORTIVA

De: Gino Navarrete Velasquez [mailto:gnavarrete@serpar.gob.pe]
Enviado el: jueves, 04 de agosto de 2016 11:09 a.m.
Para: 'Eduardo Thomas'; 'jbotto@serpar.gob.pe'
Asunto: RE: SOLICITO DOCUMENTO DONDE INDIQUE EL NUEVO HORARIO DE LA ESCUELA DEPORTIVA

Estimado Heraclides:

Te saluda Gino Navarrete, soy yo directamente el que se encarga de este tema y quiero mencionarte que todo tiene un porque;

En la situación que nos encontramos en Serpar y no tener recursos es que nos hemos visto en la necesidad de que cada promotora tenga dos parques metropolitanos y en algunos casos no hay promotoras como en Migrante.

Como tu comprenderas nos exigen ingresos mal haría yo en poner los mismos días y no podría tener el control del alumnado y los pagos al día.

Por eso los horarios se mantendrán como le he indicado a la promotora **Lunes Miércoles y Viernes de 4pm a 7pm.**

Asi también mencionar que el deporte para invidentes se da los martes 6:00pm a 8:00pm

Por otra parte esta semana se esta iniciando un nuevo mes y comprobaremos según el ingreso cuantas personas en realidad están en desacuerdo con el horario.

Ahora no se si sabe pero antes de que las personas pongan reclamo en el libro ud. como administrador debe persuadir al usuario a no poner su queja porque eso no va contra deportes sino contra toda nuestra institución.

Agradecería de aquí en adelante coordinar directamente conmigo todo lo referente a las quejas de deporte tan es así que puedes invitar a las personas a conversar conmigo.

Muchas gracias

SERPAR
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



Gino Navarrete Velásquez

Jefe Unidad de Deportes (e)
Sub Gerencia de Deportes, Recreación y cultura

Natalio Sánchez N° 220, oficina 405 - Piso 4 - Jesús María
Telf. 200-5455 Anexo 5165
Directo: 200-5496
Celular: 954 057 827 / # 954 057 827
gnavarrete@serpar.gob.pe
WWW.SERPAR.GOB.PE

De: Eduardo Thomas [mailto:ethomas@serpar.gob.pe]

Enviado el: jueves, 04 de agosto de 2016 09:31 a.m.

Para: gnavarrete@serpar.gob.pe; 'Ddiaz@serpar.gob.pe'

Asunto: RV: SOLICITO DOCUMENTO DONDE INDIQUE EL NUEVO HORARIO DE LA ESCUELA DEPORTIVA

Coordinar con administrador y mandar horario.

saludos

De: Heráclides Zegarra [mailto:hzegarra@serpar.gob.pe]

Enviado el: miércoles, 03 de agosto de 2016 06:09 p.m.

Para: ethomas@serpar.gob.pe

Asunto: SOLICITO DOCUMENTO DONDE INDIQUE EL NUEVO HORARIO DE LA ESCUELA DEPORTIVA

Estimado Eduardo:

Buenas tardes, de acuerdo a lo conversado vía telefónica con respecto al nuevo horario de la escuela deportiva en la disciplina de fútbol, solicito se considere se mantenga el horario anterior, puesto que hay madres de familia que no están de acuerdo y mas que no se les comunico con anticipación. Tengo una queja en el libro de reclamaciones y para poder sustentarlo no tengo documento alguno donde autorice el nuevo horario establecido por su área. Asimismo la encargada no se encuentra presente en el nuevo horario establecido, generando quejas de las madres de familia en estos días. Agradeceré tomar las medidas respectivas al caso y enviar de manera urgente, mediante documento el nuevo horario y así poder dar respuesta a la queja interpuesta en el libro de reclamaciones y cumplir con los plazos establecidos.

Saludos cordiales

HERACLIDES ZEGARRA RAMOS



Municipalidad Metropolitana de Lima

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

SERVICIO DE PARQUES DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA
29 JUN 2016
UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
Hora: N° Exp:

SERPAR PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
01 SEP 2016
RECIBIDO
Hora: 09:23 Firma:

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Jesús María, 09 de agosto de 2016

CARTA N° 181-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
MARIBEL LEON CASAVERDE
Jirón Chota N° 165
Lima
Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00003/02/08/2016

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° 00003 de fecha 02 de agosto de 2016**, mediante la cual nos manifiesta que matriculo a su menor hijo en la escuela deportiva del Parque los Baqueros, teniendo clase los días martes, jueves y sábado, siendo que el menor acudió a sus clases, dándose con la sorpresa que se había cambiado el horario de las clases sin previo aviso, lo cual ocasiono que perdiera tres clases, procediendo a buscar a la Srta. Giovanna, quien es la encargada del área de deporte del Parque, a fin de que le explique sobre lo sucedido, no encontrándose en su puesto de trabajo; por lo que solicita el cambio del personal y que se reestablezca el horario.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Miguel Baquero, señala que el cambio de horario lo realizo la escuela deportiva, debido a que son ellos los encargados de establecer dichos horarios, no habiéndole comunicado a la administración del cambio realizado, lo cual ocasiono que no se les haya informado oportunamente.

De lo antes señalado, es preciso indicarle que se están tomando las medidas correctivas para que no vuelvan a ocurrir hechos similares. Asimismo respecto a las clases que perdió su menor hijo, se están realizando las coordinaciones correspondientes a fin de que recupere los días perdidos.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

CARGO DE RECEPCION

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

*SE LLEGO A LA ZONA INDICADA
PERO LA NUMERACION NOTIFICADA NO
EXISTE SOLO FUPIERA CUADRA
ET AL 15
SE DEBE VER EL DOCUMENTO
01-09-16*

Atentamente:

RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

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

368

"Decenio de las personas con discapacidad en el Perú"
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos

13 ENE 2017 N. 35

RECIBIDO

 Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Firma: _____

Lima, 02 de enero de 2017

CARTA N° 013 - 2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

MARCOS VALDERA SUCLUPE

Av. Talavera La Reyna Mz, E Lote 36 Cooperativa Talavera La Reyna
(Malecón Checa)

El Agustino

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA
13 ENE 2017
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora: N° Exp:
La recepción de este documento no es señal de conformidad

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000004 (03/08/2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 00004**, mediante la cual manifiesta su malestar debido a que en la boletería del estacionamiento del Parque de las Malvinas no se emiten facturas, indicándole el personal encargado que las facturas solo se emiten en la administración del Parque. Por lo que solicita se emitan facturas en la boletería.

Al respecto se le comunica que se están realizando las coordinaciones correspondientes, a fin de verificar si es viable que se emitan facturas en la boletería de la playa de estacionamiento del Parque de las Malvinas.

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.

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

Atentamente,

SO LLEGO A LA DIRECCION EXACTA PERO
DESCONOCEMOS DEL NOTIFICADO POR LO QUE
SO DEVUELVO LA PRESENTE.


LUIS ALBERTO MARAVÍ ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

13-1-17


VILLONA



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Lima, 02 de enero de 2017

CARTA N° 013 - 2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señor:

MARCOS VALDERA SUCLUPE

Av. Talavera La Reyna Mz, E Lote 36 Cooperativa Talavera La Reyna (Alt. Cdra. 7
Malecón Checa)
El Agustino

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000004 (03/08/2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 00004**, mediante la cual manifiesta su malestar debido a que en la boletería del estacionamiento del Parque de las Malvinas no se emiten facturas, indicándole el personal encargado que las facturas solo se emiten en la administración del Parque. Por lo que solicita se emitan facturas en la boletería.

Al respecto se le comunica que se están realizando las coordinaciones correspondientes, a fin de verificar si es viable que se emitan facturas en la boletería de la playa de estacionamiento del Parque de las Malvinas.

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.

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

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

CARGO



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Lima, 02 de enero de 2017

CARTA N° 013 - 2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML



Señor:

MARCOS VALDERA SUCLUPE

Av. Talavera La Reyna Mz, E Lote 36 Cooperativa Talavera La Reyna (Alt. Cdra. 7
Malecón Checa)
El Agustino

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000004 (03/08/2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 00004**, mediante la cual manifiesta su malestar debido a que en la boletería del estacionamiento del Parque de las Malvinas no se emiten facturas, indicándole el personal encargado que las facturas solo se emiten en la administración del Parque. Por lo que solicita se emitan facturas en la boletería.

Al respecto se le comunica que se están realizando las coordinaciones correspondientes, a fin de verificar si es viable que se emitan facturas en la boletería de la playa de estacionamiento del Parque de las Malvinas.

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.

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

Atentamente,


LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

Jesús María, 08 de agosto de 2016

CARTA N° 180-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor

MARCOS VALDERA SUCLUPE
Mvaldera_mf@hotmail.com

Ref. Hoja de Reclamación N° 00004/03/08/2016

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° 00004-2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que en la boletería del estacionamiento del Parque de las Malvinas no se emiten facturas, indicándole el personal encargado que las facturas solo se emiten en la administración del Parque. Por lo que solicita se emitan facturas en la boletería.

Al respecto le indicamos que se están realizando las coordinaciones correspondientes, a fin de verificar si es viable que se emitan facturas en la boletería de la playa de estacionamiento del Parque de las Malvinas

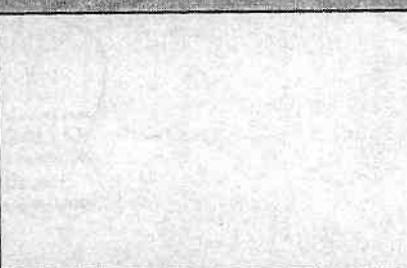
Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

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

Atentamente:


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN		
(DÍA)	(MES)	AÑO	Nº	000004 -2016	
NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
LUGAR DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: MARLOS VALDEÑA SUCUPE					
DOMICILIO: MZ F lote 14 EOP. Tolaveña o el AGUSTINO					
TELÉFONO / E-MAIL:		40410733 mvalderna mf@hotmail.com.			
NOMBRE DEL MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
OBJETO	MONTO RECLAMADO:				
DESCRIPCIÓN	IMPLEMENTACIÓN DE FACTURAS POR ESTACIONAMIENTO				
LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR	RECLAMO ¹	QUEJA ²			
DESCRIPCIÓN: NO CUENTA CON EL COMPROBANTE DE FACTURA EN LOCAL DE ESTACIONAMIENTO (SERVIDO), POR LO QUE EL CLIENTE ES PERMITIDO A OTRA OFICINA PARA PODER CANCELAR Y SER EMITIDA SU FACTURA					
IMPLEMENTAR LA FACTURA EN EL ESTACIONAMIENTO					
			FIRMA DEL CONSUMIDOR		
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:		(DÍA)	(MES)	(AÑO)	
					
			FIRMA DEL PROVEEDOR		
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

La presentación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una demanda ante el INDECOPI.
 El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo a treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

INDECOPI

CONSULTA RUC: 10404107335 - VALDERA SUCLUPE MARCOS ANTONIO

Número de RUC: 10404107335 - VALDERA SUCLUPE MARCOS ANTONIO
Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL SIN NEGOCIO
Tipo de Documento: DNI 40410733 - VALDERA SUCLUPE, MARCOS ANTONIO
Nombre Comercial: -
Fecha de Inscripción: 25/11/2003 **Fecha Inicio de Actividades:** 25/11/2003
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Dirección del Domicilio Fiscal: AV. TALAVERA LA REYNA MZA. E LOTE. 36 COO. TALAVERA LA REYNA (ALT.CDRA.7 MALECON CHECA)
LIMA - LIMA - EL AGUSTINO
Sistema de Emisión de Comprobante: MANUAL **Actividad de Comercio Exterior:** SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad: MANUAL **Profesión u Oficio:** PROFESION U OCUPACION NO ESPECIFICADA
Actividad(es) Económica(s): Principal - 93098 - OTRAS ACTIVIDAD.DE TIPO SERVICIO NCP
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA
RECIBO POR HONORARIOS
Sistema de Emisión Electrónica: RECIBOS POR HONORARIOS AFILIADO DESDE 07/10/2010
Afiliado al PLE desde: -
Padrones : NINGUNO

[Imprimir](#)



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 08 de agosto de 2016

CARTA N° 179-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor

AMERICO ARONES DE LA CRUZ

Av. Esteban Campodónico N° 570, Urb. Santa Catalina

Distrito de la Victoria

Presente.-

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA OFICINA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIO
- 8 AGO 2016
UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Hora N° Exp:

Ref. Hoja de Reclamación N° 00005/03/08/2016

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° 00005 de fecha 03 de agosto de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido al mal trato que recibió por parte de la Srta. Yulisa, quien labora en la zona de estacionamiento del Parque de las Malvinas, en circunstancias en que le solicito le emita una factura por el monto de S/. 35.00 Soles, a lo cual le respondió de una manera desafiante e indicándole que si quería las facturas tendría que esperar por lo menos diez minutos, lo cual no le pareció correcto. Por lo que solicita se le dé instrucciones al personal encargado del estacionamiento respecto a cómo atender a los usuarios; asimismo solicita se emitan facturas en la boletería.

Al respecto, sobre su solicitud de que se emitan facturas en la boletería, le debemos señalar que se están realizando las coordinaciones correspondientes, a fin de verificar si es viable que se emitan facturas en la boletería de la playa de estacionamiento del Parque de las Malvinas.

Asimismo, respecto al mal trato que recibió por parte de una trabajadora del Parque de las Malvinas, es preciso indicar que se están tomando las medidas correctivas, a fin de que no ocurran hechos similares.

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.

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

Atentamente:


.....
RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

INFORME N° 316-2016/SERPAR LIMA/GG/GPZM/DAALM/MML

A : **SR. RAUL CASTRO GALLO**
Sub Gerencia de Recursos Humanos

DE : **SR. JOSE LUIS ERREA ANDREU**
Administrador Alameda Las Malvinas

REFERENCIA : Hoja de reclamación N°000005- 2016

FECHA : Lima, 04 de Agosto del 2016.

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos

04 AGO 2016

IBI

1/30

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez remitir a su despacho el documento de la referencia, en el cual el Sr. Américo Arones De La Cruz, detalla que siendo aproximadamente las 18:00 hrs , Salía de la zona de parqueo y que en ese momento fue atendido por la Sra., Juliana ,el mismo que pidió una factura ya que monto era de S/35.00 (Treinta y cinco con 00/100 soles), el usuario indica que la persona mencionada línea arriba le contesto en forma desafiante que si quería facturas tenía que esperar por lo menos 10 minutos , lo cual le parece no ser correcto , así mismo pide que las facturas deben de ser emitidas en las misma caseta de recaudación tal y como está establecido por la Ley. Por lo que recurro a usted para el trámite correspondiente.

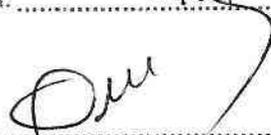
Es todo cuanto informo a usted.

Atentamente,



Jose Luis Errea Andreu
ADMINISTRADOR
Parque Alameda Las Malvinas
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

C.C. - Archivo

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA	
Sub Gerencia de Recursos Humanos	
Pase a:	<i>Soporta</i>
	<i>desal</i>
Para:	<i>atención</i>
Fecha:	<i>04/8/16</i>
	
RAUL CASTRO GALLO Sub Gerencia de Recursos Humanos	

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	03 (MES 08)	AÑO 16	Nº 000005 -20.....	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: AMERICO ARONES DELCRAUL					
DOMICILIO: AV. ESTEBAN CAMPO ORO N° 510 UB. STA. CATALINA					
DNI / CE: 43309800		TELÉFONO / E-MAIL: americob90@hotmail.com			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: SIENDO APROXIMADAMENTE LAS 18:00HRS. SALÍ DE LA ZONA DE PARQUEO Y ME ATENDIÓ UNA SEÑORITA LLAMADO YOLIZA Y LE PEDÍ FACTURA SOBRE EL MONTO \$35.00 SOLES Y ME CONTÓ EN FORMA DESACIADOS Y ME DIJO QUE SI QUERÍA LA FACTURA TENÍA QUE ESPERAR POR 10 MINUTOS, LO CUAL ME PARECE QUE NO ES LO CORRECTO.					
PEDIDO: SE DE INSTRUCCIÓN A LOS QUE ATIENDEN EN ESTE PAR LAS BUENAS MODALES DE COMO ATENDER AL PÚBLICO. Y QUE SE ENTREGAN LAS FACTURAS DENTRO DE LO ESTABLECIDO POR LA LEY				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
				FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

1-15-4

ALIT. Cobra S DE CANADA



Municipalidad Metropolitana de Lima.

SEMPRE EN LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU
SERPAR PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
10 AGO 2016
RECIBIDO
Hora: 05:20 Firma: [Signature]

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Jesús María, 08 de agosto de 2016

CARTA N° 179-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIO
- 8 AGO 2016
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora N° Exp:

Señor
AMERICO ARONES DE LA CRUZ
Av. Esteban Campodónico N° 570, Urb. Santa Catalina
Distrito de la Victoria
Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00005/03/08/2016

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° 00005 de fecha 03 de agosto de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido al mal trato que recibió por parte de la Srta. Yulisa, quien labora en la zona de estacionamiento del Parque de las Malvinas, en circunstancias en que le solicito le emita una factura por el monto de S/. 35.00 Soles, a lo cual le respondió de una manera desafiante e indicándole que si quería las facturas tendría que esperar por lo menos diez minutos, lo cual no le pareció correcto. Por lo que solicita se le dé instrucciones al personal encargado del estacionamiento respecto a cómo atender a los usuarios; asimismo solicita se emitan facturas en la boletería.

Al respecto, sobre su solicitud de que se emitan facturas en la boletería, le debemos señalar que se están realizando las coordinaciones correspondientes, a fin de verificar si es viable que se emitan facturas en la boletería de la playa de estacionamiento del Parque de las Malvinas.

Asimismo, respecto al mal trato que recibió por parte de una trabajadora del Parque de las Malvinas, es preciso indicar que se están tomando las medidas correctivas, a fin de que no ocurran hechos similares.

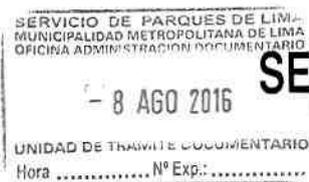
Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas por el mal momento que tuvo que pasar y agradecemos su gentileza de habernos conocido esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

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

Atentamente:
[Signature]
107368574 [Signature]
RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima.



Municipalidad Metropolitana
de Lima



SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 04 de agosto de 2016

CARTA N° 178-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
ROSA MERCEDES ENCINAS ANANO
Jr. Larco Herrera N° 271 (Cdra. 3 Av. El Ejercito)
Distrito de Magdalena del Mar
Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00030/28/07/2016

De mi especial consideración:

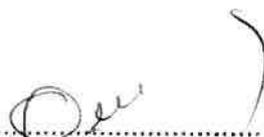
Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarla cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00030 de fecha 28 de julio de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que el día que concurrió al Parque de la Exposición, no encontraba el estacionamiento para discapacitados, por lo que procedió a comunicar del hecho al personal encargado del estacionamiento, a lo cual el Sr. Andrade le explico que la zona para personas con discapacidad había sido ocupada para el evento de Feria Gastronómica "Invita Perú".

Al respecto es preciso indicarle que se están tomando las medidas correctivas necesarias, a fin de que no se repita un hecho similar en el futuro.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

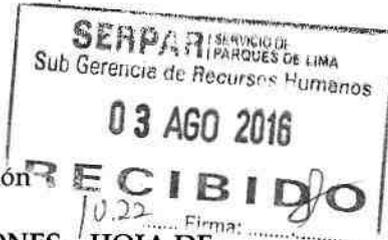
INFORME N° 461-2016/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/DAPEX/MML

A : Sr. RAÚL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Recursos Humanos

De : Sr. JUAN RAYGADA CAVAGNARO
Administrador del Parque de la Exposición

Asunto : ATENCION LIBRO DE RECLAMACIONES - HOJA DE
RECLAMACIÓN N° 00030 - 2016

Fecha : Lima, 02 de agosto del 2016



Mediante la presente hago llegar mi saludo cordial y a la vez remitir la Hoja de Reclamación N° 00030-2016 del 28/07/2016, donde la Sra. ROSA MERCEDES ENCINAS ANANO identificada con DNI N° 07719966, quien plasmó su reclamación, por la falta de espacios de estacionamiento para discapacitados, lamentablemente esto sucedió debido a que el evento de la FERIA GASTRONOMICA que se desarrollaba en la explanada ocupó dicho espacio.

Es todo cuanto informo, me despido de usted, agradeciéndole de antemano su atención.

Atentamente;


Sr. Juan Antonio Raygada Cavagnaro
ADMINISTRADOR DEL PARQUE DE LA EXPOSICIÓN
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

JRC/rjh
CC: Archivo

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
Pase a: <u>Soporte de salud</u>
Para: <u>tramite</u>
Fecha: <u>02/08/16</u>

RAUL CASTRO GALLO Sub Gerente de Recursos Humanos

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA) 07	(MES)	2006	Nº	000030 -20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: Rosa Mercedes Encinas Quispe					
DOMICILIO:					
DNI / CE: 07719966		TELÉFONO / E-MAIL: 999277053			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
<input type="radio"/> PRODUCTO		MONTOS RECLAMADO:			
<input checked="" type="checkbox"/> SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹		QUEJA ²
DETALLE: NO HAY ESTABLECIMIENTO PARA DISCAPACITADOS EN NINGUNA PARTE - Inculpar lo normal					
PEDIDO: EL SR. ANDRADE LE EXPLICO QUE POR EL EVENTO DE INVITA PERU HA CERRADO LA ZONA DE MINUSVALIDOS				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
EL SR. ANDRADE LE EXPLICO QUE POR EL EVENTO DE INVITA PERU HA CERRADO LA ZONA DE MINUSVALIDOS.				 FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

CONSULTA RUC: 10077199662 - ENCINAS ARANA ROSA MERCEDES

Número de RUC:	10077199662 - ENCINAS ARANA ROSA MERCEDES		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 07719966 - ENCINAS ARANA, ROSA MERCEDES		
Nombre Comercial:	PRINTCESS		
Fecha de Inscripción:	05/12/1994	Fecha Inicio de Actividades:	05/12/1994
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	JR. LARCO HERRERA NRO. 271 (CDRA 3 AV EL EJERCITO)LIMA - LIMA - MAGDALENA DEL MAR		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL	Profesión u Oficio:	ECONOMISTA
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 22214 - ACTIVIDADES DE IMPRESION. Secundaria 1 - 74996 - OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES NCP.		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA RECIBO POR HONORARIOS BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

Imprimir



Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
10 AGO 2016
RECIBIDO
Hora: 05:30 Firma: [Signature]

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA
- 8 AGO 2016
UNIDAD DE TRABAJO: []
Hora: [] Nº Exp.: []

Jesús María, 04 de agosto de 2016

CARTA N° 178-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora

Arana

ROSA MERCEDES ENCINAS ANANO

Jr. Larco Herrera N° 271 (Cdra. 3 Av. El Ejercito)

Distrito de Magdalena del Mar

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00030/28/07/2016

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 28 de julio de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que el día que concurrió al Parque de la Exposición, no encontraba el estacionamiento para discapacitados, por lo que procedió a comunicar del hecho al personal encargado del estacionamiento, a lo cual el Sr. Andrade le explico que la zona para personas con discapacidad había sido ocupada para el evento de Feria Gastronómica "Invita Perú".

Al respecto es preciso indicarle que se están tomando las medidas correctivas necesarias, a fin de que no se repita un hecho similar en el futuro.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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:

CARETA DE REPRESENTACION
[Signature]
RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

Jose Encinas Arce

DOC. DE []
QUITAR []
[Signature]

09/08/16
[Signature]

CARGO

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"



Municipalidad Metropolitana
de Lima

UNIDAD DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
UNIDAD ADMINISTRATIVA DOCUMENTARIO

- 4 AGO 2016

UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora N° Exp:

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 02 de agosto de 2016

CARTA N° 172-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor

VICTOR JONY ZAVALA VELAZCO
Calle Paracas N° 167-A- Urb. Tahuantinsuyo
Distrito de Independencia

Ref. Hoja de Reclamación N° 00008/31/07/2016

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° 00008 de fecha 31 de julio de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que al momento de ingresar al Parque Zonal Sinchi Roca, el personal encargado le indico que por ser un día feriado debía realizar el pago de S/. 4.00 Soles, no estando de acuerdo con dicha tarifa, por lo que solicita se reduzca la tarifa de la entrada por ser demasiado elevada.

Al respecto le indicamos que mediante Acuerdo N° 007-2016, el Consejo Directivo de SERPAR LIMA aprobó la actualización de las tarifas de las entradas del Parque Zonal Sinchi Roca, siendo la siguiente:

Entrada General:	Lunes a Sábado	S/. 3.00
	Domingos y Feriados	S/. 4.00
	Niños de 5 a 12 años	S/. 1.00
	Niños de 0 a 5 años	S/. 0.00

En ese sentido es preciso indicarle que no es posible modificar las tarifas de la entrada; sin embargo le expresamos nuestras sinceras disculpas por la molestia ocasionada y esperando su comprensión respecto al incremento de las tarifas, lo cual se hace con el fin de mejorar los servicios que se les brinda dentro de las instalaciones del parque.

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

Atentamente:


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

INFORME N° 413 – 2016/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPZSR/MML

A : SR. RAÚL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos

DE : Sr. GUILLERMO SOSA VERGARA
Administrador del Parque Zonal Sinchi Roca

ASUNTO : REMITO HOJA DE RECLAMACION

FECHA : Comas , 01 de Agosto del 2016.



Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo y a la vez remito adjunto al presente la Hoja de Reclamación N° 000008 del Parque Zonal Sinchi Roca.

Es cuanto informo a usted para los fines correspondientes.

Atentamente,

GUILLERMO SOSA VERGARA
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL SINCHI ROCA
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

C.c.
-Archivo

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos

Pase a: Soporte Legal

Para: ateicon

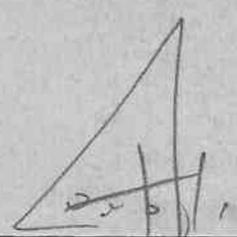
Fecha: 02/08/16

[Signature]

RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Recursos Humanos

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	Julio (MES)	AÑO	Nº	000008 -20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: Victor Yony Zavalata Velasco					
DOMICILIO: Calle Pannacas N° 167-A - URB. TAHUANTINSUYO - INDEPENDENCIA					
DNI / CE: 07130787		TELÉFONO / E-MAIL: Yony-Zavalata@hotmail.com			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)		Cel. 99 7276426			
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO: S/. 4.00.00 Soles.			
SERVICIO		DESCRIPCIÓN: TARIFA EN EXCESO PARA Población Popular.			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹		QUEJA ²
DETALLE: LA TARIFA DE LOS DIAS NO LABORABLES ES EN EXCESO S/. 4.00.00 Soles.					
PEDIDO: CONSIDERAN UNA TARIFA DE MENOR COSTO PARA LA Población de COMAS, INDEPENDENCIA, CANABAYLLO.				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
SE ELEVARA A LAS INSTANCIAS SUPERIORES. PARA QUE ADOPTEN MEDIDAS ADECUADAS EN BENEFICIO DE LA Población.				 FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

28-A-2

9972+41

SERVICIO DE PARQUES DE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA
- 4 AGO 2016
UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
Hora N° Exp:

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"



Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
08 AGO 2016
RECIBIDO
Hora: 05:30 Firma: [Signature]

Jesús María, 02 de agosto de 2016

CARTA N° 172-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
VICTOR JONY ZAVALETA VELAZCO
Calle Paracas N° 167-A- Urb. Tahuantinsuyo
Distrito de Independencia

Ref. Hoja de Reclamación N° 00008/31/07/2016

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° 00008 de fecha 31 de julio de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que al momento de ingresar al Parque Zonal Sinchi Roca, el personal encargado le indico que por ser un día feriado debía realizar el pago de S/. 4.00 Soles, no estando de acuerdo con dicha tarifa, por lo que solicita se reduzca la tarifa de la entrada por ser demasiado elevada.

Al respecto le indicamos que mediante Acuerdo N° 007-2016, el Consejo Directivo de SERPAR LIMA aprobó la actualización de las tarifas de las entradas del Parque Zonal Sinchi Roca, siendo la siguiente:

Entrada General:	Lunes a Sábado	S/. 3.00
	Domingos y Feriados	S/. 4.00
	Niños de 5 a 12 años	S/. 1.00
	Niños de 0 a 5 años	S/. 0.00

En ese sentido es preciso indicarle que no es posible modificar las tarifas de la entrada; sin embargo le expresamos nuestras sinceras disculpas por la molestia ocasionada y esperando su comprensión respecto al incremento de las tarifas, lo cual se hace con el fin de mejorar los servicios que se les brinda dentro de las instalaciones del parque.

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

Atentamente:

Rebeca Zavaleta Velasco

RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

HERMANA

05/08/16

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

[Signature] 09514674



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Lima, 02 de enero de 2017

CARTA N° ⁰¹⁵ - 2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señora:

MONICA PACHECO GUILLEN

Cmte. 32 Mz. A 7 ZA Lote 23 Tablada de Lurín (Alt. Paradero 17 Av. Billingurts)
Villa María del Triunfo

Presente.

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000022 (31/07/2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000022**, mediante la cual nos manifiesta que concurre al Parque Huayna Cápac, en donde pudo percatarse que no hay suficiente personal en el área de caja, así como también del mal estado en que se encuentran los servicios higiénicos, de la mala atención que brinda el personal encargado de dichos servicios, asimismo que no existen baños para menores de edad. Por lo que solicita se tomen las medidas correspondientes.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Huayna Cápac, manifiesta que respecto a lo señalado que no se cuenta con suficiente personal de caja, es se debe a que una cajera ha sido rotada a otra dependencia a manera de apoyo, lo cual ha ocasionado un malestar entre los usuarios, por lo cual ya se ha procedido a solicitar la reposición de la misma.

Por otro lado, respecto al mal estado de los servicios higiénicos, es preciso señalar que los servicios antes mencionados se encuentran concesionados a un tercero, siendo dicho concesionario el encargado de mantener el buen estado de los mismos; sin embargo al tomar conocimiento de lo manifestado por usted, se procederá a tomar las medidas correspondientes, a fin que se mejoren dichos servicios.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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,


LUIS ALBERTO MARAVITA ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SE DE DEVUELBO LA PRESENTE YA QUE SE LLEGO
A LA ZONA INDICADA PERO FALTAN MAYORES DATOS
CON LA DIRECCION CONSIGNADA. LA ZONA ESTA DISTRIBUIDA
POR ETAPAS.

13-1-17


DILLON





Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Lima, 02 de enero de 2017

CARTA N° 015 - 2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señora:

MONICA PACHECO GUILLEN

Cmte. 32 Mz. A 7 ZA Lote 23 Tablada de Lurín (Alt. Paradero 17 Av. Billingurts)
Villa María del Triunfo

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000022 (31/07/2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000022**, mediante la cual nos manifiesta que concurrió al Parque Huayna Cápac, en donde pudo percatarse que no hay suficiente personal en el área de caja, así como también del mal estado en que se encuentran los servicios higiénicos, de la mala atención que brinda el personal encargado de dichos servicios, asimismo que no existen baños para menores de edad. Por lo que solicita se tomen las medidas correspondientes.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Huayna Cápac, manifiesta que respecto a lo señalado que no se cuenta con suficiente personal de caja, es se debe a que una cajera ha sido rotada a otra dependencia a manera de apoyo, lo cual ha ocasionado un malestar entre los usuarios, por lo cual ya se ha procedido a solicitar la reposición de la misma.

Por otro lado, respecto al mal estado de los servicios higiénicos, es preciso señalar que los servicios antes mencionados se encuentran concesionados a un tercero, siendo dicho concesionario el encargado de mantener el buen estado de los mismos; sin embargo al tomar conocimiento de lo manifestado por usted, se procederá a tomar las medidas correspondientes, a fin que se mejoren dichos servicios.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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,


LUIS ALBERTO MARAVITA ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

CARGO

“Decenio de las personas con discapacidad en el Perú”
“Año del Buen Servicio al Ciudadano”



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Lima, 02 de enero de 2017

CARTA N° 015 - 2017/SERPAR LIMA/GAF/SGRH/MML

Señora:

MONICA PACHECO GUILLEN

Cmte. 32 Mz. A 7 ZA Lote 23 Tablada de Lurín (Alt. Paradero 17 Av. Billingurts)
Villa María del Triunfo

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA
13 ENE 2017
UNIDAD DE ADMINISTRACION DOCUMENTARIA
Hora: N° Exp.:
La recepción de este documento no es señal de conformidad.

Presente.-

Referencia: Hoja de Reclamación N° 000022 (31/07/2016)

De mi especial consideración:

Mediante el presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez dar respuesta a su reclamo contenido en la **Hoja de Reclamación N° 000022**, mediante la cual nos manifiesta que concurrió al Parque Huayna Cápac, en donde pudo percatarse que no hay suficiente personal en el área de caja, así como también del mal estado en que se encuentran los servicios higiénicos, de la mala atención que brinda el personal encargado de dichos servicios, asimismo que no existen baños para menores de edad. Por lo que solicita se tomen las medidas correspondientes.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Huayna Cápac, manifiesta que respecto a lo señalado que no se cuenta con suficiente personal de caja, es se debe a que una cajera ha sido rotada a otra dependencia a manera de apoyo, lo cual ha ocasionado un malestar entre los usuarios, por lo cual ya se ha procedido a solicitar la reposición de la misma.

Por otro lado, respecto al mal estado de los servicios higiénicos, es preciso señalar que los servicios antes mencionados se encuentran concesionados a un tercero, siendo dicho concesionario el encargado de mantener el buen estado de los mismos; sin embargo al tomar conocimiento de lo manifestado por usted, se procederá a tomar las medidas correspondientes, a fin que se mejoren dichos servicios.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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,

LUIS ALBERTO MARAVI ACOSTA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 02 de agosto de 2016

CARTA N° 171-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora

MONICA PACHECO GUILLEN

Moni.pacheco@gmail.com

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 000022/31/07/2016

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° 00022 de fecha 31 de julio de 2016**, mediante la cual nos manifiesta que concurrió al Parque Zonal Huayna Capac, en donde pudo percatarse que no hay suficiente personal en el área de caja, así como también del mal estado en que se encuentran los Servicios Higiénicos, de la mala atención que brinda el personal encargado de dichos servicios, asimismo que no existen baños para menores de edad. Por lo que solicita se tomen las medidas correspondientes.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Huayna Capac, manifiesta que respecto a lo señalado que no se cuenta con suficiente personal de caja, esto se debe a que una cajera ha sido rotada a otra dependencia a manera de apoyo, lo cual ha ocasionado un malestar entre los usuarios, por lo cual ya se ha procedido a solicitar la reposición de la misma.

Por otro lado, respecto al mal estado de los Servicios Higiénicos, es preciso señalar que los Servicios higiénicos se encuentran concesionados a un tercero, siendo dicho concesionario el encargado de mantener el buen estado de los mismos; sin embargo al tomar conocimiento de lo manifestado por usted, se procederá a tomar las medidas correspondientes, a fin de que se mejoren dichos servicios.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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:


PAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

INFORME N° 331 - 2016/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPZHC/MML

A : **SR. RAÚL CASTRO GALLO**
Sub Gerente de Recursos Humanos

DE : **SR. EDUARDO GARCÍA ALVARADO**
Administrador Parque Zonal Huayna Cápac

ASUNTO : **RECLAMACIÓN N° 000022-2016**

FECHA : **San Juan de Miraflores, 01 de agosto de 2016**

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos

01 AGO 2016

RECIBIDO

Hora: 09:07 Firma: [Firma]

Me es grato dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a su vez manifestar lo siguiente:

Que el domingo 31 de julio del presente año la Sra. Mónica Pacheco Guillén realizó un reclamo en el Libro de Reclamaciones con hoja de registro N° 000022, en el que manifiesta su disconformidad y malestar por la pésima atención que brinda la concesión de SS.HH., así mismo manifiesta que en las cajas del parque no hay suficientes cajeras para brindar atención.

En vista de ello, esta administración cumple con remitir adjunto el reclamo realizado.

Es cuanto cumpla con informar a usted, para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,

[Firma manuscrita]

EDUARDO GARCÍA ALVARADO
Administrador Parque Zonal Huayna Cápac

Elaborado por *PMC

C.C.:

Arch.-

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos

Pase a: Soporte Legal

Para: Trámite

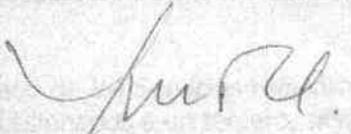
Fecha: 01/08/16

[Firma manuscrita]

RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Recursos Humanos

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA) 31	(MES) 07	AÑO 2016	
			Nº 000022 -20.....	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)				
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE: Monice Pacheco Guillón				
DOMICILIO: S.J.M.				
DNI / CE: 41702584		TELÉFONO / E-MAIL: moni.pacheco23@gmail.com		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD) Teléfono: 981325955 / 986475113				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO: Baños / cajeros / administración		
SERVICIO	<input checked="" type="checkbox"/>	DESCRIPCIÓN:		
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				
DETALLE:		RECLAMO ¹	QUEJA ²	
<p>1º No Hay Baños para menores de edad</p> <p>2º No Hay suficientes cajeros</p> <p>3º las puertas del baño están malogradas</p> <p>4º Personal del baño malcriados</p> <p>5º En el baño no dan ticket</p> <p>6º Baños sucios</p> <p>7º Personal de atención sucio</p>				
PEDIDO:		<p>1º Cambio de Personal del baño</p> <p>2º Baño para niños</p> <p>3º mas cajeros</p> <p>4º cajeros sin sencillos</p> <p>5º mas orden y limpieza en los servicios</p> <p>6º no dan ticket</p>		
		 FIRMA DEL CONSUMIDOR		
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:		07 (DÍA) 08 (MES) 2016 (AÑO)		
a mala atención de esta concesión es recurrente, sin embargo esta administración cumple con realizar las supervisiones continuas a fin de solicitarles su mejoría.				
En cuanto al servicio de cajas y la falta de personal, se debe a que una cajera fue rotada a otra dependencia, a manera de apoyo, y para evitar ello se ha sol. su reposición.		FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.		² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

CONSULTA RUC: 10417025842 - PACHECO GUILLEN MONICA

Número de RUC:	10417025842 - PACHECO GUILLEN MONICA		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 41702584 - PACHECO GUILLEN, MONICA		
Nombre Comercial:	DECORDS ANDREE		
Fecha de Inscripción:	11/10/2005	Fecha Inicio de Actividades:	01/10/2005
Estado del Contribuyente:	BAJA DEFINITIVA	Fecha de Baja:	27/11/2012
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	----CMTE 32 MZA. 7ZA LOTE. 23 TABLADA DE LURIN (ALT. PARADERO 17 AV. BILLINGURTS) LIMA - LIMA - VILLA MARIA DEL TRIUNFO		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL	Profesión u Oficio:	PROFESION U OCUPACION NO ESPECIFICADA
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 36104 - FAB. DE MUEBLES. Secundaria 1 - 74996 - OTRAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES NCP.		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	NINGUNO		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

Imprimir



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 01 de agosto de 2016

CARTA N° 169-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
DORA MIRANDA WADRA
dmirandawadra@hotmail.com
Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 000028/24/07/2016

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 24 de julio de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que concurrió al Parque de la Exposición, a fin de visitar junto con su familia el Museo Metropolitano de Lima, el cual se encontraba en remodelación, no habiendo sido informada de ello al momento de pagar la cantidad de S/ 15.00 Soles por el estacionamiento. Por lo que solicita se informe debidamente al público por internet y en el mismo lugar.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de la Exposición, manifiesta que el personal encargado del estacionamiento cumplió con informarle respecto a las tarifas antes de ingresar al estacionamiento, no habiendo dado información sobre el Museo Metropolitano de Lima, toda vez que no es administrado por SERPAR LIMA.

De lo antes señalado, se desprende que el personal del Parque de la Exposición no ha omitido brindarle información sobre el estado del Museo Metropolitano de Lima, debido a que no se encuentra administrado por SERPAR LIMA.

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

Atentamente:


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

INFORME N° 443 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/DAPEX/MMPAR



A : Sr. RAÚL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Recursos Humanos

De : Sr. JUAN RAYGADA CAVAGNARO
Administrador del Parque de la Exposición

Asunto : ATENCION LIBRO DE RECLAMACIONES - HOJA DE
RECLAMACIÓN N° 00028 - 2016

Fecha : Lima, 25 de julio del 2016

Mediante la presente hago llegar mi saludo cordial y a la vez remitir la Hoja de Reclamación N° 00028-2016 del 24/07/2016, donde el Sra. Dora Miranda Wadra identificada con DNI 07265620, domiciliada Jr. Santo Domingo 160, realiza el reclamo por brindar la información.

Al respecto cabe informar, que el personal cumplió con comunicar al usuario sobre las tarifas antes de ingresar al estacionamiento, lamentablemente el usuario no informo al detalle hacia donde se dirigía, por lo que se procedido a cobrarle la tarifa del establecida para el día domingo.

Es todo cuanto informo, me despido de usted, agradeciéndole de antemano su atención.

Atentamente:

[Signature]
Sr. Juan Raygada Cavagnaro
ADMINISTRADOR DEL PARQUE DE LA EXPOSICIÓN
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

JRC/rh
CC: Archivo

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos

Pase a: Sopote Legal

Para: Atención

Fecha: 26/7/16

[Signature]
RAÚL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Recursos Humanos

LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACIÓN

Nº 000028 -20.....

(DÍA)

24

(MES)

07

AÑO

16

NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR
Domicilio DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN

IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: DORA MIRANDA WADREN

DOMICILIO: Jr. Santa Domingos 160

RUC / CE: 07765670 TELÉFONO / E-MAIL: dmirandawadren@gmail.com

PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)

IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO / SERVICIO / MONTO RECLAMADO: DESCRIPCIÓN:

DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR RECLAMO¹ QUEJA²

DETALLE: Vine a visitar con mi familia el museo Metropolitano de Lima y no me informaron q' está en remodelación pagué \$15.00 de estacionamiento x las personas

PEDIDO: Informar debidamente al público x internet y en el mismo lugar

FIRMA DEL CONSUMIDOR (Firma de Dora Miranda Wadren)

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: (DÍA) 24 (MES) 07 (AÑO) 2016

RESPUESTA: SE ENTORMO QUE EL MUSEO MALI TRABAJA HOY DIA MAS NO EN METROPOLITANO NO ES NUESTRA JURISDICCION.

FIRMA DEL PROVEEDOR (Firma de Víctor)

¹RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.

²QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.
* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

CRITERIOS DE BÚSQUEDA:

Número de RUC

Tipo y Número de Documento de Identidad

Documento Nacional de Identidad

Nombre ó Razón Social

Ingrese el código que se muestra en la imagen:

ZMGM

Buscar

Refrescar código

CONSULTA DEL RUC

El Sistema RUC NO REGISTRA un número de RUC para el Nombre o Razón Social DORA MIRANDA WADRA consultado.

Copyright © SUNAT 1997 - 2017



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

13 JUL 2016

UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
Hora Nº Exp.:

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 12 de julio de 2016

CARTA N° 167-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora

MARIA DE LAS MERCEDES GELDRES RODRIGUEZ

Jr. Zorritos N° 1200, Block 7- Dpto. 501

Distrito de Breña

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00002/03/07/2016

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° 00002 de fecha 03 de julio de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que el Sr. Alfredo Tito, quien es vigilante en el Parque Miguel Baqueros, le dio una versión falsa al indicarle que una persona había alquilado la losa deportiva, asimismo señala que la Srta Edith Quispe, quien se desempeña como secretaria, al enterarse de lo sucedido, le indico que tenía que subir a su oficina, pese a que observo que estaba embarazada y con su bebe en el coche, no pudiendo subir a la oficina, por lo que procedió a solicitar alquilar la cancha de futbol por media hora, a lo cual la antes mencionada le indico que no podía aceptar su pedido por no estar autorizada. Por lo que solicita se capacite al personal, a fin de que no se le vuelva a impedir el uso de los servicios del parque.



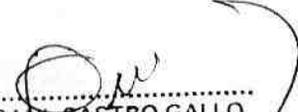
Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Metropolitano Miguel Baquero, manifiesta que usted habría ingresado fuera del horario de atención, por lo que el personal de seguridad se encontraba indicándole a los usuarios que tenían que retirarse del parque, explicándole el personal encargado que solo podían ingresar los usuarios que habían alquilado los campos deportivos, por lo que usted en ese momento indico querer alquilar la losa deportiva, por lo cual se le solicito el dinero por el alquiler, a lo cual se negó.

De lo antes señalado, es preciso indicarle que se procederá a colocar en lugares visibles letreros que contengan el horario de atención del parque, así como banners indicando el tarifario de los campos deportivos.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

INFORME N° 129 - 2016 /SERPAR-LIMA/SG/GAP/DAPCMB/MML



A : SR. RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Recursos Humanos
DE : SR. HERACLIDES ZEGARRA RAMOS
Administrador del Parque -Crnl. Miguel Baquero
ASUNTO : LIBRO DE RECLAMACION: HOJA DE RECLAMACION N° 02
FECHA : Lima, 02 de Julio del 2016

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarlo y en atención a la hoja N° 02 del libro de reclamación, de fecha 03 de julio del 2016, donde la Sra. Maria de las Mercedes Golden Rodriguez manifiesta lo siguiente:

El vigilante de Serpar de nombre Alfredo Tito, miente diciendo que una persona alquilo una losa siendo falso y haciendo pasar mal rato, la Srta. Secretaria Edith Quispe bajo de su oficina para hacerse enterar del asunto y me dice que tengo que subir estando gestando y con una bebe en coche, porque ya no podían jugar mis menores hijos tome la resolución de alquilar una cancha pequeña de futbol solicitando solo media hora lo cual la señorita anteriormente no acepto el pedido ya que no está autorizada para dicho pedido. Solicito capacitar con veracidad al personal ya que se encontraba con su menor niña gozando de las instalaciones sin permitir que como ciudadano brinden el servicio.

COMENTARIO

La señora ingresa al parque, fuera del horario de atención, en el momento que personal de seguridad estaba retirando a los usuarios del parque, además indicar que la señora abre la puerta que estaba junta. Al respecto se le comunicó el horario de atención del parque y que solo ingresaban los usuarios que han alquilado los campos deportivos; la señora quiso alquilar la losa deportiva se le solicito el dinero en el primer piso, pero como no quiso entregar el dinero para generar el ticket se le solicito subir a la oficina administrativa.

El personal está capacitado para la atención al público, la señora se encontraba ofuscada y trato de manera no adecuada al personal de seguridad.

MEDIDAS CORRECTIVAS

- 1. Se colocara letreros en zonas visibles, el horario de atención del parque.
2. Se instalara un banners indicando el tarifario de los campos deportivos,
y que los pagos se realizan por anticipado

Es cuanto tengo que informar a usted para los fines correspondientes.

Atentamente,

HZR/eqr
Cc: Archivo

Handwritten signature of Heracles Zegarra Ramos
Heracles Zegarra Ramos
ADMINISTRADOR
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

Stamp of SERPAR Sub Gerencia de Recursos Humanos with fields for 'Pase a:', 'Para:', 'Fecha:' (06/07/2016) and signature of RAUL CASTRO GALLO, Sub Gerente de Recursos Humanos.

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA) 3	Julio (MES)	AÑO 2016	Nº 000002 -20.....	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: María de las Mercedes Galdes Rodriguez.					
DOMICILIO: Jr. Zorritos 1200 block 7 - Dpto 501					
DNI / CE: 10729928		TELÉFONO / E-MAIL: 425-5833			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN: No permitir usar las áreas municipales.			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: El vigilante de la Serpar diciendose llamar Alfredo Tito, mientras diciendo que una persona alquilo una cancha siendo falso y haciendo pagar mal rato, la Srta secretaria Edith Quique baja de oficina para hacerse intemar del asunto y me dice que tengo que subir estando gestando y con una bb en coche porque ya que no podiam jugar mas menores					
PEDIDO: hijo tomen la resolución de alquilar una cancha pequeña de futbol solicitando solo media hora de cual la Srta anteriormente no acepto el pedido ya que no este autorizada para dicho pedido.			FIRMA DEL CONSUMIDOR		
Adicito capacitar con seriedad al personal ya que se en cancha con su amenor mina serparando de las instalaciones sin permitir que como ciudadanos bluden el servicio.			FIRMA DEL PROVEEDOR		
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 03 (DÍA) 07 (MES) 16 (AÑO)					
Se tomo como medida correctiva: - Colocar letreros en zona visibles el horario de atencion del Parque. - Instalar banners del tiempo de los campos deportivos y que los pagos se realizan por anticipado					
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

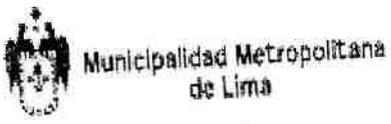
* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
18 JUL 2016
RECIBIDO
Hora: 05:17 a.m. Firma: [Firma]

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIO
18 JUL 2016
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora N° Exp.:

"ANO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU"

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



Jesús María, 12 de julio de 2016

CARTA N° 167-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
MARIA DE LAS MERCEDES GELDRES RODRIGUEZ
Jr. Zorritos N° 1200, Block 7- Dpto. 501
Distrito de Breña
Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00002/03/07/2016

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° 00002 de fecha 03 de julio de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que el Sr. Alfredo Tito, quien es vigilante en el Parque Miguel Baqueros, le dio una versión falsa al indicarle que una persona había alquilado la losa deportiva, asimismo señala que la Srta Edith Quispe, quien se desempeña como secretaria, al enterarse de lo sucedido, le indico que tenía que subir a su oficina, pese a que observo que estaba embarazada y con su bebe en el coche, no pudiendo subir a la oficina, por lo que procedió a solicitar alquilar la cancha de futbol por media hora, a lo cual la antes mencionada le indico que no podía aceptar su pedido por no estar autorizada. Por lo que solicita se capacite al personal, a fin de que no se le vuelva a impedir hacer uso de los servicios del parque.



Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Metropolitano Miguel Baquero, manifiesta que usted habría ingresado fuera del horario de atención, por lo que el personal de seguridad se encontraba indicándole a los usuarios que tenían que retirarse del parque, explicándole el personal encargado que solo podían ingresar los usuarios que habían alquilado los campos deportivos, por lo que usted en ese momento indico querer alquilar la losa deportiva, por lo cual se le solicito el dinero por el alquiler, a lo cual se negó.

De lo antes señalado, es preciso indicarle que se procederá a colocar en lugares visibles letreros que contengan el horario de atención del parque, así como banners indicando el tarifario de los campos deportivos.

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas y le agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias.

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

FECHA: 15-07-16

Atentamente:

[Firma]

RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS
Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
CHA:	(DÍA) 3	Julio (MES)	AÑO 2016	Nº 000002	-20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: María de las Mercedes Calder Rodríguez.					
DOMICILIO: Jr. Zorritos 1200 block 7 - Dpto. So.					
DNI / CE: 10229928		TELÉFONO / E-MAIL: 425-5833			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN: NO permitir esas áreas municipales.			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: El vigilante de la Densas Serpar diciendose llamar Alfredo Tito, me llama diciendo que una persona alquilo una cancha siendo falso y hacen lo pasar mal rato, la Srta. secretaria Edith Quijpe baja de opinión para hacerme enterar del asunto y me dice que tengo que rubir estando gestando y con una bb en coche porque ya que no podiam jugar mas minutos.					
PEDIDO: Juyo tomar la resolución de alquilar una cancha pequeña de futbol reduciendo solo media hora lo cual la Srta. anteriormente no acepto el pedido ya que no este autorizada para dicho pedido.			FIRMA DEL CONSUMIDOR		
Pedido ejecutado con rapidez al personal ya que se intentaba con su menor niña Serpar.			FIRMA DEL CONSUMIDOR		
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 02 (DÍA) 07 (MES) 16 (AÑO)			FIRMA DEL PROVEEDOR		
Se tomo como medida correctiva: - Colocar leteros en zona visibles el horario de atención del parque. - Instalar banners del funcionamiento los campos deportivos y que los pagos se realizan por anticipado.					
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al cliente.		



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 05 de julio de 2016

CARTA N° 165-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
CRISTINA ESCAJADILLO
Malecón 28 de Julio N° 585 – Int. 402
Distrito de Miraflores
Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00027/02/07/2016

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° 00027 de fecha 02 de julio de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que asistió al MALI por una hora y le cobraron la tarifa de S/15.00 soles por estacionamiento en el parque de la Exposición, señalándole el personal del estacionamiento que se cobraba tarifa plana los días sábados y domingos; por lo que solicita que se le cobre la tarifa por una hora de estacionamiento, que ha sido el tiempo que permaneció en el estacionamiento.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de la Exposición, manifiesta que el personal del estacionamiento cumplió con informarle sobre las tarifas antes de ingresar, pese a que existe un tarifario en la entrada del Estacionamiento que es de alcance al público en general.

Asimismo es preciso indicarle que las tarifas que se encuentran señaladas en el estacionamiento del Parque de la Exposición, son conforme a lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE, por lo cual no es posible modificarlas

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima.

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

INFORME N° 398 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/DAPEX/MML

A : Sr. RAÚL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Recursos Humanos

De : Sr. JUAN RAYGADA CAVAGNARO
Administrador del Parque de la Exposición

Asunto : ATENCION LIBRO DE RECLAMACIONES - HOJA DE RECLAMACIÓN N° 00027 - 2016

Fecha : Lima, 04 de julio del 2016

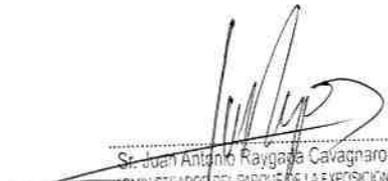


Mediante la presente hago llegar mi saludo cordial y a la vez remitir a su despacho la Hoja de Reclamación N° 00027-2016 donde la **Sra. Cristina Escajadillo** identificada con DNI 0792746 hace su reclamo sobre la tarifa de estacionamiento.

Al respecto cabe informar, que el personal de boletería cumplió con comunicar al usuario sobre las tarifas antes de ingresar al estacionamiento así mismo el parque no tiene ningún convenio con el MALI para el servicio de estacionamiento con sus usuarios.

Es todo cuanto informo, me despido de usted, agradeciéndole de antemano su atención.

Atentamente;


Sr. Juan Antonio Raygada Cavagnaro
ADMINISTRADOR DEL PARQUE DE LA EXPOSICION
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

JRC/rh
CC: Archivo

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
Pase a: <u>Soporte Legal</u>
Para: <u>Atención</u>
Fecha: <u>05/07/16</u>

RAUL CASTRO GALLO Sub Gerente de Recursos Humanos

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

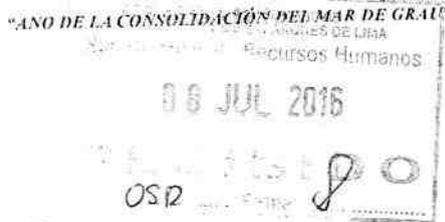
LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA) 2 JULIO	(MES)	(AÑO) 2016	Nº 000027 -20.....	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: CRISTINA ESCATA DILLO					
DOMICILIO: MALECON 28 JULIO PERU LIMA 18					
DNI / CE: 07902746		TELÉFONO / E-MAIL: 44587			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE:					
Vengo al MALI, por una hora y me quieren cobrar 15 soles por este cosa a miendo, aduciendo que Sabado y Domingo tienen tarifa plana.					
PEDIDO:			FIRMA DEL CONSUMIDOR		
Que me cobren por una hora el servicio a miendo que es el tiempo para ver filme exponiendo tiempo aug. Como pueden cobrar por un hora así?			DNI 07902746		
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:					
02 (DÍA) 07 (MES) 16 (AÑO)					
Se le explica al usuario de la tarifa plana que es S/15.00 los Sabados y Domingos			FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

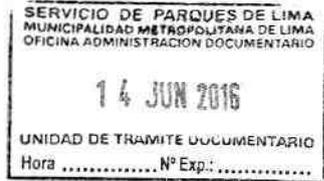
* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Municipalidad Metropolitana
de Lima



SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA



Jesús María, 05 de julio de 2016

CARTA N° 165-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
CRISTINA ESCAJADILLO
Malecón 28 de Julio N° 585 – Int. 402
Distrito de Miraflores
Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00027/02/07/2016

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° 00027 de fecha 02 de julio de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que asistió al MALI por una hora y le cobraron la tarifa de S/15.00 soles por estacionamiento en el parque de la Exposición, señalándole el personal del estacionamiento que se cobraba tarifa plana los días sábados y domingos; por lo que solicita que se le cobre la tarifa por una hora de estacionamiento, que ha sido el tiempo que permaneció en el estacionamiento.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de la Exposición, manifiesta que el personal del estacionamiento cumplió con informarle sobre las tarifas antes de ingresar, pese a que existe un tarifario en la entrada del Estacionamiento que es de alcance al público en general.

Asimismo es preciso indicarle que las tarifas que se encuentran señaladas en el estacionamiento del Parque de la Exposición, son conforme a lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE, por lo cual no es posible modificarlas

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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.

DOC. N° _____ Atentamente: _____

RECIBIDO _____

DOC. DE IDN _____

QUIEN MANIFIESTA _____

RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima.

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

RECIBIDO
COMUNIDAD DE PROPIETARIOS
EDIFICIO C. GONZALEZ LA HOZ
Fecha: 7.1.7.16





Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 05 de julio de 2016

CARTA N° 164-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
GUSTAVO POSTOIGO AQUIJE
GUS-TAVO-19@HOTMAIL.COM

Presente.-

Ref. Hoja de Reclamación N° 00025/04/06/2016

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 junio de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia por la tarifa de S/15.00 soles que se le cobro por cinco minutos de estacionamiento en el parque de la Exposición, cuando de lunes a viernes solo se cobra la tarifa de S/. 3.50 Soles; por lo que solicita se le cobre la tarifa correcta.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de la Exposición, manifiesta que el personal del estacionamiento cumplió con informarle sobre las tarifas antes de ingresar, pese a que existe un tarifario en la entrada del Estacionamiento que es de alcance al público en general.

Asimismo es preciso indicarle que las tarifas que se encuentran señaladas en el estacionamiento del Parque de la Exposición, son conforme a lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE, por lo cual no es posible modificarlas

Finalmente le expresamos nuestras sinceras disculpas 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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

"Año de la consolidación del Mar de Grau"

INFORME N° 397 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/DAPEX/MML

A : Sr. RAÚL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Recursos Humanos

De : Sr. JUAN RAYGADA CAVAGNARO
Administrador del Parque de la Exposición

Asunto : ATENCION LIBRO DE RECLAMACIONES - HOJA DE
RECLAMACIÓN N° 00025 - 2016

Fecha : Lima, 04 de julio del 2016

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
05 JUL 2016
RECIBIDO

Mediante la presente hago llegar mi saludo cordial y a la vez informar que por un error involuntario no se envió la Hoja de Reclamación N° 00025-2016 del 04/06/2016, donde el Sr. **Gustavo Postoigo Aquije** identificado con DNI 41067104 realiza el reclamo por la tarifa de estacionamiento.

Al respecto cabe informar, que el personal cumplió con comunicar al usuario sobre las tarifas antes de ingresar al estacionamiento, lamentablemente las tarifas ya están establecidas y vienen aplicándose desde años atrás, además como se indicó anteriormente a ningún usuario se le obliga a estacionarse en la playa de estacionamiento por el hecho de visitar el Parque de la Exposición; si el usuario estaba disconforme con el precio pudo retirar su vehículo y buscar un estacionamiento alternativo en el cual pudiera quedarse solo los 05 minutos que indico.

Es todo cuanto informo, me despido de usted, agradeciéndole de antemano su atención.

Atentamente;


Sr. Juan Antonio Raygada Cavagnaro
ADMINISTRADOR DEL PARQUE DE LA EXPOSICIÓN
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

JRC/rh
CC: Archivo

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos

Pase a: Sponte legal

Para: 2 Teniente

Fecha: 05/07/16

RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Recursos Humanos

LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACIÓN

Nº 000025

20.....

FECHA: (DÍA) 04 (MES) 06 (AÑO) 2006

NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR
DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN

IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: GUSTAVO POSTIGO AQUISE

DOMICILIO: RIVERA NAVARRETE 2667

RUC / CE: 41067109

TELÉFONO / E-MAIL: GUS-TAVO-19@HOTMAIL.COM

PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)

IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO: MONTO RECLAMADO: S/15.00
DESCRIPCIÓN:

SERVICIO: RECLAMO¹ QUEJA²

DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

DETALLE: LAMENTABLE QUE SE QUIERA COBRAR S/15.00 POR 5 MINUTOS DE ESTADONAMIENTO, CUANDO VICINES ES SOLO S/2.50

PEDIDO: QUE SE COBRE LO CORRECTO NO SER ABUSIVOS CON EL SERVICIO

FIRMA DEL CONSUMIDOR

OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 04 (DÍA) 06 (MES) 16 (AÑO)

Se le informó Al usuario de la tarifa plana S/15.00. y el pago en efectivo.

FIRMA DEL PROVEEDOR

¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.

² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.
* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

INDECOPI

CRITERIOS DE BÚSQUEDA:

Número de RUC

Tipo y Número de Documento de Identidad

Documento Nacional de Identidad

Nombre ó Razón Social

GUSTAVO POSTOIGO AQUIJE

Ingrese el código que se muestra en la imagen:

PBCC

Buscar

Refrescar código

CONSULTA DEL RUC

El Sistema RUC NO REGISTRA un número de RUC para el Nombre o Razón Social GUSTAVO POSTOIGO AQUIJE consultado.

Copyright © SUNAT 1997 - 2017



CRITERIOS DE BÚSQUEDA:

Número de RUC

Tipo y Número de Documento de Identidad

Documento Nacional de Identidad

Nombre ó Razón Social

Ingrese el código que se muestra en la imagen:

UZQX

Buscar

[Refrescar código](#)

CONSULTA DEL RUC

El Sistema RUC NO REGISTRA un número de RUC para el Nombre o Razón Social GUSTAVO POSTIGO AQUIJE consultado.

Copyright © SUNAT 1997 - 2017





Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
Hora N° Exp.:

Jesús María, 30 de junio de 2016

CARTA N° 163 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
MARIA LAZO CARDENAS
Mz. 32, Lt. 21, PJ Arriba Perú
Distrito de San Juan de Lurigancho

Ref. Hoja de Reclamación N° 00035/02/03/2016

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° 00035 de fecha 02 de marzo de 2016**, mediante la cual nos manifiesta que su menor hija sufrió un accidente en la piscina del Parque Zonal Huiracocha, ocasionándole una ruptura en su frente, acudiendo al tópico el cual se encontraba cerrado, y el centro solo cuenta con una enfermera, la cual no se abastece con la cantidad de gente que acude, demorándose un promedio de 30 minutos en llegar al parque, no brindándole los primeros auxilios que requería la menor; por lo que solicita se sancione a todo el personal que no auxilió a la menor.

Al respecto, es preciso indicarle que el Administrador del Parque Zonal Huiracocha, manifiesta que inmediatamente se le brindo la atención correspondiente a su menor hija, pese a que usted insistía en solicitar una ambulancia. Asimismo indica que el personal de seguridad le informo que la menor no se dejaba curar, por lo que se le sugirió trasladarla a un centro de salud.

En ese sentido, es preciso señalar que se realizaron las indagaciones correspondientes, a fin de poder esclarecer lo sucedido.

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.

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

Atentamente:




RAÚL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS
Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACION	
FECHA:	(DIA) 02	MARZO (MES)	Nº 000035	
			2015 (AÑO)	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR)				
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE: <i>María Jazmín Carabanes</i>				
DOMICILIO: <i>Ver O' date 13 Avenida 1116</i>				
DNI / CE: <i>433404 92</i>		TELÉFONO / E-MAIL: <i>954116223</i>		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO	<i>Accidente dentro del Centro Recreación</i>	
SERVICIO	<input checked="" type="checkbox"/>	DESCRIPCIÓN:		
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO	<input checked="" type="checkbox"/>
			QUEJA	<input type="checkbox"/>
DETALLE: <i>La Nra Darling Piscocya Jazo se hizo una ruptura de parte en la sala de los cuales se topico este accidente y el centro solo cuenta con una sola enfermera en todo el centro con mas de 2000 personas de los cuales se demora mas de 30 min. en llegar a dar los primeros auxilios, por tener a ello no oia ningun auxilio a la menor de 3 años, y posterior a ello se me rego un auxilio posterior, por favor solicito las acciones que se toman a todo su personal desde el momento de adm. hasta las personas de seguridad ya se me dio solo el auxilio de un medico.</i>				
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR			FIRMA DEL CONSUMIDOR	
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DIA)	(MES)
			(AÑO)	
<i>SE LE dio LA ATENCION CORRESPONDIENTE, PERO LA SRA INSTA EN SOLICITAR UNA AMBULANCIA, ASIMISMO EL PERSONAL DE SEGURIDAD MANIFIESTA QUE LA MUJER NO SE DESABA UN PAJ, SE SOLICITO A LA SRA TRASLADAR A LA MENOR A UN CENTRO DE SALUD, INICIANDO UN PROCESO DE ATENCION.</i>			FIRMA DEL PROVEEDOR	
<small>Disconformidad relacionada a los productos o servicios</small>			<small>QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, o manifestación de contenido relativo a la planeación o gestión</small>	



Municipalidad Metropolitana
de Lima

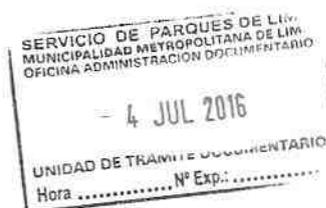
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 30 de junio de 2016

CARTA N° 162 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor

JOHANA BARZOLA TAPIA
Mz. A, Lt. 7, Agru Familiar los Higales
Distrito de San Juan de Lurigancho



Ref. Hoja de Reclamación N° 00034/23/02/2016

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° 00034 de fecha 23 de febrero de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que acompañó a su menor hijo a su entrenamiento de fútbol, el cual se realiza en las instalaciones del Parque Huiracocha, y que al momento de querer ingresar el vigilante y la Srta de la puerta no los dejaron entrar por no haber pagado su entrada, pese a que en otras oportunidades ha ingresado solo presentando el fotocheck de su hijo, por lo que ante su negativa de pagar la entrada, indica que el vigilante se puso malcriado, le contesto mal, asimismo indica que no quiso facilitare el libro de reclamaciones, señalándole que lo busque.

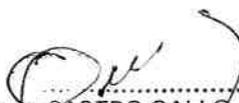
Al respecto, es preciso indicarle que la tarifa que se le cobro para poder ingresar al Parque, es conforme a la tarifa que se encuentra establecida para el público en general, no pudiendo ingresar sin realizar dicho pago. Respecto al maltrato que recibió por parte del vigilante, se están tomando las medidas necesarias, con la finalidad de que no ocurran hechos similares.

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.

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

Atentamente:




NATALIO SANCHEZ
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACIÓN

Nº 000034

2016

FECHA: (DÍA) 23 (MES) 02 (AÑO) 16

(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE:

DOMICILIO:

DNI / CE: 4773404 TELÉFONO / E-MAIL:

PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)

2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO

MONTO RECLAMADO:
DESCRIPCIÓN:

SERVICIO

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

RECLAMO¹

QUEJA²

DETALLE: El consumidor se queja por el mal servicio que le brindan en el establecimiento, ya que el personal no es amable y no atiende adecuadamente a los clientes. Además, se queja por el maltrato que recibe de parte de los empleados del establecimiento, ya que los insultan y discriminan por su raza y color de piel. El consumidor solicita que se investigue el caso y se tome las medidas necesarias para mejorar el servicio y el trato al cliente.

PEDIDO:

FIRMA DEL CONSUMIDOR

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: (DÍA) (MES) (AÑO)

La empresa de ADAH, trabajadora de 12 años es de 2.00, por la mala atención por parte de los empleados, por lo que el reclamante pide y del maltrato de los trabajadores se tomará medidas inmediatas.

FIRMA DEL PROVEEDOR

¹RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.

²QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios, o insatisfacción (descontento) respecto a la atención al público.

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliarse el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



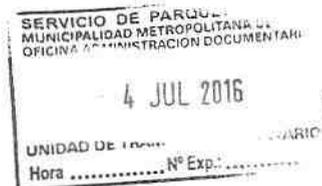
Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 30 de junio de 2016

CARTA N° 161 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
JUANA ELENA ALVARADO GALINDO
Jr. Heliomopos N° 198- Canto Grande



Ref. Hoja de Reclamación N° 00032/15/02/2016

De mi especial consideración:

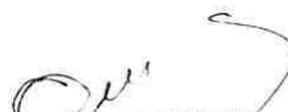
Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarla cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00032 de fecha 15 de febrero de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que el personal de seguridad de la caja de la piscina del Parque Zonal Huiracocha, no hizo respetar que usted era un usuario preferencial, toda vez que se encontraba con su menor hijo en brazos. Por lo que solicita que se amplíen las cajas y que se capacite al personal, a fin de que se haga respetar la atención preferencial.

Al respecto le indicamos que se tomaran las medidas correctivas necesarias, a fin de que no vuelva a ocurrir un hecho similar.

Finalmente, le expresamos nuestras sinceras disculpas y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias, 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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACION No 000032	
FECHA:	(DIA)	(MES)	(AÑO)		
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC DEL PROVEEDOR) (DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CODIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: <i>Juan Luis Alvarado</i>					
DOMICILIO: <i>San Marcos 192</i>					
DNI / CE: <i>745310</i>		TELÉFONO / E-MAIL: <i>981111111</i>			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO DESCRIPCIÓN: <i>No. 10.000.000</i>				
SERVICIO					
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: <i>EL SEÑOR DE CUESTIONA DE LA CASA DE PISCINA NO RECONOCIÓ QUE LA CUBIERTA DE LA PISCINA YA HABÍA SIDO REPARADA EN UN MOMENTO DEL AÑO ANTES DE LA OPORTUNIDAD EN LA QUE SE RECLAMA, POR LO QUE SE RECLAMA LA CUBIERTA DE LA PISCINA YA QUE ES MÁS PAGO POR ESTE SERVICIO Y MÉRITO DEL SERVICIO.</i>					
PEDIDO: <i>EXISTE QUE AMPLIEN LAS CASAS Y REPAREN LA LEY DE PREFERENCIA Y PAGA EN EL PERSONAL YA QUE ESTE SE PAGA MAL Y GRABOSO.</i>			 FIRMA DEL CONSUMIDOR		
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
<i>El día de Hoy no se hizo la fila preferencial por motivo que está mantenimiento una de las puertas Manijas (cuerpos) de la Colonia de piscina la cual dando el access a dicha fila preferencial.</i>			 FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios, o mal servicio brindado respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de control, o acudir al INDECOPI para interponer una denuncia ante el INDECOPI.
 * El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



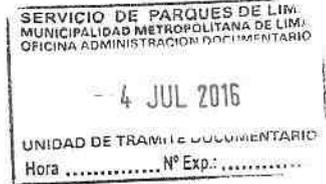
Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 30 de junio de 2016

CARTA N° 160 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
VICTOR BUENAVENTURA RAMOS
AA.HH Ramon Castilla Mz. 6A, Lt. 7
Distrito de San Juan de Lurigancho



Ref. Hoja de Reclamación N° 00042/22/05/2016

De mi especial consideración:

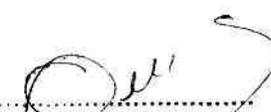
Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00042 de fecha 22 de mayo de 2016**, mediante la cual nos manifiesta que se apersono a las instalaciones del Parque Zonal Huiracocha, momentos en que se encontraban sus hijos y su esposo jugando en el grass, fueron picados por hormigas, dirigiéndose a la enfermería, quien no pudo ayudarlos con la atención medica por desconocer la procedencia de las hormigas. Por lo que solicita se le señala la procedencia de las hormigas para poder así atender a su familia, y para poder regresar con seguridad al parque.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Huiracocha, manifiesta que se procedió a evaluar a los niños, encontrando puntos rojos, y que al pasar unos minutos desaparecieron, debiendo señalar que en todo momento se prestó la atención correspondiente a los menores.

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.

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




RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN	
ECHA: 22 (DÍA) 05 (MES) 2016 (AÑO)			Nº 000042 -20.....	
NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR				
DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACION				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE: Victor Buenaventura Ramos Paez				
DOMICILIO: Av. H. Rionon Castilla 17265-Lt 551				
DNI / CE: 43717777		TELÉFONO / E-MAIL: vramos@grupobridas.com / 961514180		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD) Padre				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE: El día de Hoy mientras mis hijos y esposa jugaban en el gran, fueron atacados por Hormigas que picaban como piquito y no pudimos hablar con el administrador, la enfermera desconoce de la procedencia de la Hormiga por lo que no puede ayudarnos con la atención médica.				
PEDIDO: Se solicita que me den una respuesta sobre el tipo de Hormiga y hacer poder atender a mi familia, también para poder regresar con seguridad a un especialista en estas cosas ya que estoy en un proceso postnatal (catorce días de mi nacimiento).			 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)
Se procedió a evaluar a los niños en contacto con puntos rojos ya pasando los minutos se desaparecían, sabiendo que en un parque siempre había esos tipos de animales y no se sabe su procedencia pero los niños teniendo todo normal			 FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.	
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)				

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.
 * El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

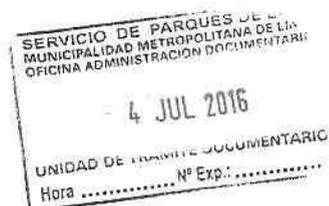
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 30 de junio de 2016

CARTA N° 169 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor

RAMON VICTOR RONILLA FERNANDEZ
Jirón Tiahuanaco N° 1109, Urbanización Zarate
Distrito de San Juan de Lurigancho



Ref. Hoja de Reclamación N° 00041/19/05/2016

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° 00041 de fecha 19 de mayo de 2016**, mediante la cual nos manifiesta que se apersono junto con su familia (4 adultos y 5 niños) a las instalaciones del Parque Zonal Huiracocha, y que en uno de los puentes su hermana Rosario Ronilla sufrió un accidente en una de sus piernas, debido a que dicho puente se encontraba en mal estado y deteriorado. Asimismo señala que le pidió asistencia a los trabajadores de áreas verdes, quienes no proporcionaron la ayuda solicitada, por lo que espera se le sancione al personal.



Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Huiracocha, señala que el puente se encontraba cerrado por reparación, y que el día de ocurrido los hechos se abrió por motivos que tenía que pasar un motocar, en circunstancias que usted junto a su familia paso por el puente y la señora Rosario Ronilla sufrió el accidente en la pierna, señalando que la enfermera cumplió con prestarle primeros auxilios.

En ese sentido, es preciso indicar que se ha cumplido con prestar la atención necesaria por parte de la enfermería. Respecto al personal de áreas verdes que refiere no le prestó atención, se están tomando las medidas necesarias, esto con la finalidad de que no ocurran hechos similares.

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.

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


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN	
			Nº 000041 -20.....	
FECHA:	(DÍA)	19 (MES) 5	AÑO 2016	
NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)				
DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)				
IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE: Roman Victor Kenilla C.				
NOMBRE: Roman Victor Kenilla Consumidor				
DOMICILIO: Tr. Tichuarco - 1105 Urb. Zulate				
DIRECCIÓN: 10114751		TELÉFONO / E-MAIL: 4589580		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:			
	<input checked="" type="checkbox"/>			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE: El día 19 de Mayo del 2016 a las 2:30pm acompañados de mi familia 4 personas Mayor y 5 niños nos aproximamos al local que funciona en uno de sus Puentes mi hermana Rosario Par. H. sufrió una apriecionamiento de una de sus Piernas ya que su Punte se encuentra deteriorado y con problemas en mal estado. Se pidió la asistencia al trabajador de Areas Verdes no se pudo con su ayuda, por el cual mi hermana lesionó la Pierna. Esperando la sanción al Personal a cargo dicha fecha.				<input checked="" type="checkbox"/>
			FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES) (AÑO)
Mientras está cerrado x reparación y trabajos de mantenimiento para dar paso una rotura y en breve tiempo para una señora piso una maquina lo cual se unido su Pierna. lo cual se aproximó la asistencia. brindándole los primeros auxilios. Todas las atenciones y una silla de ruedas.			FIRMA DEL PROVEEDOR	
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.	

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 30 de junio de 2016

CARTA N° 158-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
OSCAR VILCHEZ BERNUDEZ
oscarvilchez@hotmail.com

Ref. Hoja de Reclamación N° 00003-2016

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° 00003-2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que en la boletería del Parque de las Malvinas no emiten facturas por el monto de S/ 6.00 Soles, señalándole el personal encargado que debe de acercarse a la administración para que le emitan la factura. Por lo que solicita se emitan facturas en la boletería, como lo hacen en los demás establecimientos.

Al respecto le indicamos que se están realizando las coordinaciones correspondientes, a fin de verificar si es viable que se emitan facturas en la boletería de la playa de estacionamiento del Parque de las Malvinas

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.

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

Atentamente:


NATALIO CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



INFORME N° 246-2016/SERPAR LIMA/GG/GAP/DAALM/MMLN 2016



A : **SR. RAUL CASTRO GALLO**
Sub Gerencia de Recursos Humanos

DE : **SR. JOSE LUIS ERREA ANDREU**
Administrador Alameda Las Malvinas

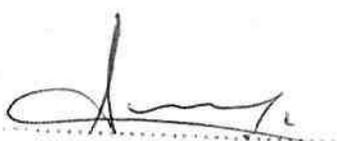
REFERENCIA : Hoja de reclamación N°000003- 2016

FECHA : Lima, 28 de Junio del 2016.

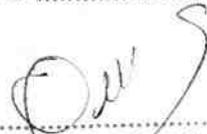
Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez remitir a su despacho el documento de la referencia, en el cual el Sr. Oscar Vilchez Bermúdez , detalla que al momento de retirar su vehículo de la playa de estacionamiento solicito su factura, y la cajera le indico que tenía que apersonarse a la oficina de administración del parque, para que le puedan emitir la factura lo cual causo una incomodidad al usuario, el mismo que sugiere que las facturas deben de ser electrónicas , como emiten otros establecimientos que brindan el mismo servicio. Por lo que recurro a usted para el trámite correspondiente.

Es todo cuanto informo a usted.

Atentamente,


Jose Luis Errea Andreu
ADMINISTRADOR
Parque Alameda Las Malvinas
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

C.C. - Archivo

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA	
Sub Gerencia de Recursos Humanos	
Pase a:	<i>Departamento Legal</i>
Para:	<i>conocimiento y fines</i>
Fecha:	<i>28/6/16</i>
	
RAUL CASTRO GALLO Sub Gerencia de Recursos Humanos	

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACIÓN

Nº 000003

-20.....

(DÍA)

(MES)

AÑO

DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR / NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN

IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: Oscar Vilchez Bermudez

DOMICILIO: Jr Lorenzo forfan # 529

TELÉFONO: 15740161

E-MAIL: oscar.vilchez@hotmail.com

EDAD O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)

IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO / DESCRIPCIÓN: MONTO RECLAMADO: DESCRIPCIÓN:

DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

RECLAMO¹

QUEJA²

DETALLE: No Emiten factura en la boletería por el monto de \$6.00. con lo que tengo que ir a administración a reclamar la factura.

COMENTARIO: deben emitir factura en la boletería como lo hacen todos los establecimientos de estacionamiento

FIRMA DEL CONSUMIDOR

OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:

(DÍA)

(MES)

(AÑO)

FIRMA DEL PROVEEDOR

¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.

² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.
* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

INDECOPI

MA
manos
sed
recl
116
GAL
SUS P...

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

- 4 JUL 2016

UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora N° Exp.:

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 30 de junio de 2016

CARTA N° 157-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
ALBERTO EDUARDO NUE BRACAMONTE
Calle Huiracocha N° 2335- Dpto. 701
Distrito de Jesús María

Ref. Hoja de Reclamación N° 00026/25/06/2016

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 25 de junio de 2016**, mediante la cual nos manifiesta que las tarifas que se encuentran establecidas en el estacionamiento del Parque de la Exposición son elevadas, no siendo posible que se cobre tarifa plana de S/ 15.00 Soles, toda vez que debería cobrarse por hora como en los estacionamientos privados.

Al respecto, es preciso indicarle que las tarifas que se encuentran señaladas en el estacionamiento del Parque de la Exposición, son conforme a lo establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE, por lo cual no es posible modificarlas.

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.

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

Atentamente:


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

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

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
28 JUN 2016
RECIBIDO
Hora: 06:12 Firma: [Firma]

INFORME N° 384 - 2015/SERPAR-LIMA/GG/GAP/DAPEX/MML

A : Sr. RAÚL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Recursos Humanos

De : Sr. JUAN RAYGADA CAVAGNARO
Administrador del Parque de la Exposición

Asunto : ATENCIÓN LIBRO DE RECLAMACIONES HOJA DE RECLAMACIÓN N° 00026-2016

Fecha : Lima, 27 de junio del 2016

Mediante la presente hago llegar mi saludo cordial y a la vez informar que el día 25 de junio del presente año, se reportó la hoja de reclamación N° 0026-2016 del usuario Sr. Alberto Eduardo Uné Bracamonte identificado con DNI N° 08174118, quien presento un reclamo por las tarifas del estacionamiento de SERPAR LIMA.

Al respecto cabe informar que el Cajero de Turno antes que ingrese el usuario informó sobre las tarifas del estacionamiento, así mismo el parque no tiene ningún convenio con el MALI para el servicio de estacionamiento con sus usuarios.

Es todo cuanto informo, me despido de usted, agradeciéndole de antemano su atención.

Atentamente;


Sr. Juan Antonio Raygada Cavagnaro
ADMINISTRADOR DEL PARQUE DE LA EXPOSICIÓN
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

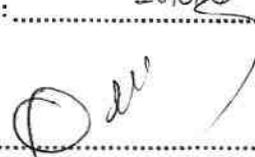
JRC/rjh
CC: Archivo

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos

Pase a: Departamento Legal

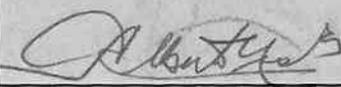
Para: Trámite

Fecha: 28/6/16


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Recursos Humanos

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	25 (DÍA)	(MES) junio	2016 (AÑO)	Nº 000026 -20...16
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)				
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE: Alberto Eduardo Que Bracamonte				
DOMICILIO: Huicacocha N° 2335- 7o y San Martín				
DNI / CE: 0814118		TELÉFONO / E-MAIL: alberto.que23@hotmail.com		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO		MONTOS RECLAMADO: ESTACIONAMIENTO		
SERVICIO	<input checked="" type="checkbox"/>	DESCRIPCIÓN:		
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				
		RECLAMO ¹		QUEJA ² <input checked="" type="checkbox"/>
DETALLE:				
No entiendo como es que un estacionamiento de JERAR, como entidad publica, del MSCI de Lima se cobra tarifa plana de \$1.500 cuando debe ser por hora, como en estacionamientos privados				
PEDIDO:			FIRMA DEL CONSUMIDOR	
Cobrar por hora cualquier día de la semana				
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 025 (DÍA) 06 (MES) 2016 (AÑO)			FIRMA DEL PROVEEDOR	
AL CLIENTE SE LE INFORMO SOBRE LAS TARIFAS Y COSTO DEL ESTACIONAMIENTO.				
Plata \$1500 y el día...				
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.	
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)				

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 30 de junio de 2016

CARTA N° 156 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
DANI NEIRA ALVERCA
Dani_elito10@hotmail.com

Ref. Hoja de Reclamación N° 00032/19/06/2016

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° 00032 de fecha 19 de junio de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que la cancha de gras sintético del Parque de los Anillos se encuentra en mal estado y no se puede jugar; por lo que solicita solucione el mal estado de la cancha.

Al respecto, es preciso indicarle que la Administradora del Parque de los Anillos, manifiesta que se ha cumplido con remitir el informe correspondiente al área encargada, a fin de que se tomen las medidas correspondientes respecto al mejoramiento de la cancha de gras.

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.

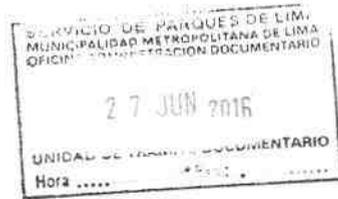
Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente:


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

DIVISIÓN ADMINISTRATIVA PARQUE DE LOS ANILLOS



INFORME N° 224-2016/SERPAR-LIMA/SG/GPZM/DAPLA/MML



PARA : SR. RAÚL ALEJANDRO CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos

DE : SRA. GLADYS H. RUIZ PACHECO
Administradora del Parque de los Anillos

ASUNTO : HOJAS DE LIBRO DE RECLAMACIONES

FECHA : Ate, 27 de Junio del 2016

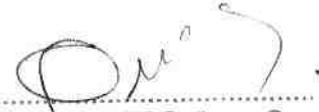
Mediante el presente remito y adjunto a usted las hojas del Libro de Reclamaciones de los siguientes correlativos N° 00032, debidamente sustentadas con las medidas correctivas para que no vuelvan a incurrir en lo mismo.

Es todo cuanto informo a usted.

Atentamente,


GLADYS H. RUIZ PACHECO
Administradora del Parque de los Anillos

GRP/vvc
C.c.: Archivo

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA	
Sub Gerencia de Recursos Humanos	
Pase a:	Soporte Legal
Para:	Conocimiento y fines
Fecha:	30/6/16
	
RAUL CASTRO GALLO Sub Gerencia de Recursos Humanos	

LIBRO DE RECLAMACIONES

Hoja de Reclamaciones

ECHA	DIA	MES	AÑO
	19	06	16

N° 00032

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

PARQUE LOS ANILLOS

Vía Evitamiento con Separador Industrial - ATE

1.- IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nombre: Dani Neira Alverca

Domicilio: Urb. Santa Rosa de Puchanca Mz.D.L.12

DNI/CE: 48389700

Teléfono/e-mail: 949940850 / dani_elitoso@hotmail.com

2.- IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA

Descripción: Reclamo por la cancha de Grass Sintetico ya que esta en mal estado y no se puede jugar a si mismo nos cobran algo que no viene acorde a lo que se paga ya que esto es una entidad del Estado y tienen que tratar de arreglar dicho problema ya que somos usuarios que cada domingo jugamos. Esperamos su pronta solución



Firma del Usuario

3.- ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD

Detalle:

Se indico que ya se pudo el informe del 1-2018 solicitando el arreglo.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

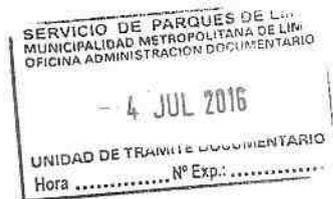
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 30 de junio de 2016

CARTA N° 155 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora

MADELEY SILVA ALVAREZ PASQUEL
Jirón Las Hiedras N° 774
Distrito de San Juan de Lurigancho



Ref. Hoja de Reclamación N° 00037/19/03/2016

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° 00037 de fecha 19 de marzo de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que en circunstancia que se encontraba junto con su familia en la zona de la piscina del Parque Zonal Huiracocha, siendo las 12:38 pm han sido retirados arbitrariamente de la piscina por el personal que labora en dicha zona. Por lo que solicita se respete el horario que se encuentra establecido, asimismo que se dé una mayor información a las personas que hacen uso de las instalaciones de la piscina.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Huiracocha, señala que se le informo que el horario de la piscina es de una hora, y que se tiene una hora establecida de ingreso, siendo que no se puede dar por fracciones, así si se ingresó a las 12:00 la salida será a las 13:00 horas, por lo que el personal cumplida la hora procede a comunicar a los usuarios que se deben de retirarse de la piscina. Asimismo señala que en el presente caso se cumplió con el horario establecido.

Es preciso indicar que se están tomando las medidas necesarias, a fin de mejorar en el servicio al cual hace referencia, asimismo 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.




RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	(MES)	(AÑO)	Nº 000037 -20-	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / BIEN EL PROVEEDOR) (DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: <i>NADLEY SOLIMA ALVARO PASQUEL</i>					
DOMICILIO: <i>SR. ILICAPAS 774 S.S.A.</i>					
DNI / GE: <i>22903115</i>			TELÉFONO / E-MAIL: <i>991409146</i>		
PADRE O MADRE: (PARÁ EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE: <i>Habiendo hecho uso de las instalaciones a las 12:38 pm. de la piscina y no cumplíndose el horario establecido hemos sido retirados arbitrariamente por el personal de la propia piscina.</i>					
PEDIDO: <i>Se respeta el horario establecido por la institución así mismo de una mayor informacion a las personas que acuden. Así mismo de haber el respeto al consumidor.</i>				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
<i>Debido del personal de la institución (Bolsa de Al</i>					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
Firma del Proveedor				FIRMA DEL PROVEEDOR	
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios			QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, al haberse producido un perjuicio respecto a la atención al público.		

Doctrinalano (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de conflictos, así no es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 30 de junio de 2016

CARTA N° 153 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora

ROSA JULIA GOMEZ ALTAMIRANO
Jr. Los Diamantes N° 2513- San Carlos
Distrito de San Juan de Lurigancho



Ref. Hoja de Reclamación N° 00033/19/02/2016

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° 00033 de fecha 19 de febrero de 2016**, mediante la cual nos manifiesta que acompañó a su menor hijo a sus clases de básquet en el Parque Zonal Huiracocha, y que al finalizar la clase observo como el profesor Olmar Rodríguez Figueroa coge a un alumno de la nuca y le da una patada en la parte trasera; por lo cual se acercó a informarle de lo sucedido a la coordinadora, quien le indico que hablaría con el profesor de lo sucedido. Asimismo, indica que el día miércoles 17 de febrero, acudió nuevamente a las clases de básquet de su mejor hijo, y observa que el profesor reúne a todos los alumnos en el centro de la cancha, y luego se le acerca increpándole, llamando la atención de una forma brusca, así como haciéndole ademanes con las manos de que le estaba haciendo problemas, logrando con este comportamiento atemorizarla, por lo que procedió a buscar al administrador, no encontrándolo en su oficina, teniendo que acudir a la coordinadora a explicarle lo sucedido, no logrando tener alguna solución.



Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Huiracocha, señala que procedió a conversar de lo sucedido con la coordinadora de las clases de básquet, quien le manifestó que al profesor Rodríguez Figueroa se le había impuesto la amonestación correspondiente.

Finalmente, le expresamos nuestras sinceras disculpas y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias, 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.


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	19	(MES) Febrero	AÑO	2012
Nº 000033					
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA Y/O EL PROVEEDOR) (DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES Y CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: Rosa Julia Gómez Alomirano					
DOMICILIO: Jr. Los Diamantes 2513 - San Carlos					
DNI / CE: 40638457		TELÉFONO / E-MAIL:			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD) Andrés Stefano H. Cruzes Gómez					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE: Que el día lunes 15 de febrero, estube en clase de no recuerdo su nombre en el colegio de Cochabamba y al finalizar la clase me como el profesor que me enseñaba a hacer un curso de programación en Java y me dio un artículo de la revista. Al día siguiente me entregó el artículo con el profesor que me enseñaba a hacer un curso de programación en Java y me dio un artículo de la revista. Al día siguiente me entregó el artículo con el profesor que me enseñaba a hacer un curso de programación en Java y me dio un artículo de la revista.					
PEDIDO:				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				FIRMA DEL PROVEEDOR	
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: (DÍA) (MES) (AÑO)					
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios				QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios o molestia o disgusto respecto a la queja al servicio	
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de conflictos ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.
 * El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA

- 4 JUL 2016

UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
Hora Nº Exp.:

Jesús María, 30 de junio de 2016

CARTA N° 152 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor

ELIAS SAIRE TAIPE

Ampliación Las Lomas de Brisas Mz. D, Lt. 13

Distrito de San Juan de Lurigancho

Ref. Hoja de Reclamación N° 00030/14/02/2016

De mi especial consideración:

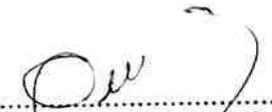
Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00030 de fecha 14 de febrero de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que sufrió la sustracción de parlantes y radio de su mototaxi, dentro de las instalaciones del Parque Zonal Huiracocha.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Huiracocha, manifiesta que usted en ningún momento informo al personal de seguridad de los bienes que estaba dejando al interior de su mototaxi. Por lo que se le debe indicar que dentro de las instalaciones del Parque existe un aviso para el público en general, en el cual se establece que SERPAR LIMA no se responsabiliza de la pérdida o robo de los objetos que se encuentren al interior de los vehículos, mucho menos de aquellos que no han sido declarados.

Finalmente, le expresamos nuestras sinceras disculpas y agradecemos su gentiliza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias, 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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

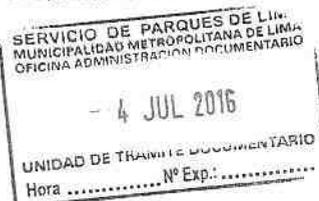
LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACION	
FECHA:	(DÍA)	(MES)	(AÑO)	Nº 000030 2015	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR) (DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: Elias Soria Talpe					
DOMICILIO: Duplacion las Juntas de Brigas NIZ-D-17-13					
DNI / CE:		TELÉFONO / E-MAIL: 985127856			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR				RECLAMO ¹	QUEJA ²
DETALLE: parlantes y radio dejaron rastro y palanqueado las chapas				Y	
PEDIDO: p queremos que nos rean pensa la perdida y volos, las personas del parque no ^{deber} guarn				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
SE LE INDICÓ AL SR. QUE SE PUBLICARÍAN LAS AVERIGUACIONES COMO PROCEDIENTES CABI INDICAR QUE NO LE HANLE VIO AL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE DEBIA (O) OBJETOS DE VATOR ALMOCONADO), YA QUE LOS FOTOGRAFIA UNO HUY FALTA DE PROCEDER.				FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios o molestia o desconformidad respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de conflictos ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.
* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA



Jesús María, 30 de junio de 2016

CARTA N° 151-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
ANGELA GOMEZ DOMINGUEZ
Av. Canaval y Moreyra N° 522
Distrito de San Isidro

Ref. Hoja de Reclamación N° 00025/08/02/2016

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° 00025 de fecha 08 de febrero de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que se encontraba junto con su menor hija en la zona de la piscina del Parque Zonal Huiracocha, y por casualidad se cayó a la piscina la sandalia de su menor hija, a lo cual el Sr. Fredy José Ramos Treves, reacciono agrediéndola verbalmente, propinándole una serie de insultos, llegando al punto de amenazarla. Por lo cual solicita se le sancione al antes mencionado.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Huiracocha, señala que el socorrista realizo su descargo en el cual manifestó que la encontró a usted con el pie y su zapato en el agua, solicitándole en reiteradas oportunidades que lo retire porque estaba prohibido, teniendo una respuesta exaltada de su parte, ocasionando que le responda con un insulto.

De lo antes señalado, debemos indicarle que reprochamos el mal comportamiento del socorrista, por lo tanto se tomaran las medidas correctivas necesarias, a fin de que no vuelvan a ocurrir hechos similares.

Finalmente, le expresamos nuestras sinceras disculpas y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias, 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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA: 08 (DÍA) 02 (MES) 2010 (AÑO)				Nº 000025 20...	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR) (DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLCCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: Angela Góngora Domínguez					
DOMICILIO: [Handwritten address]					
DNI / CE: 71191324		TELÉFONO / E-MAIL: 9 452512 / [Handwritten email]			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO <input checked="" type="checkbox"/>		DESCRIPCIÓN: [Handwritten description]			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	<input checked="" type="checkbox"/>	QUEJA ²
DETALLE: [Handwritten details of the complaint]					
PEDIDO: [Handwritten request]				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
[Handwritten date]					
[Handwritten observations and actions]				FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios, o imputada a descontento respecto a la atención al público.		

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)
 * La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de conflictos ni de reclamo previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.
 * El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Municipalidad Metropolitana
de Lima



Jesús María, 28 de junio de 2016

CARTA N° 150 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
JOHANA ZAMUDIO MALPARTIDA
Calle Julio C. Tello N° 235
Distrito de El Agustino

Ref. Hoja de Reclamación N° 00022/04/02/2016

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° 00022 de fecha 04 de febrero de 2016**, mediante la cual nos manifiesta que le reclamo a la Cajera del Parque Zonal Huiracocha, el cobro que le realizo por un monto equivalente a cinco tickets para dos turnos de piscina, y solo le entrego un ticket de cinco, a lo cual reacciono negándose y dándole un mal trato; asimismo indica que tuvo que señalarle que se quejaría de lo sucedido, para que recién proceda a solucionar el problema.

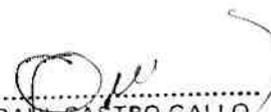
Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Huiracocha, manifiesta que frente a lo sucedido se procedió amonestar a la cajera por la mala conducta que ha tenido con usted. Asimismo señala que en el momento se le extendieron las disculpas del caso.

Finalmente, le expresamos nuestras sinceras disculpas y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias, 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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR
Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN Nº 000022 -2016		
FECHA:	(DÍA)	(MES)	AÑO		
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR) (DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: JOHANNA ZANUZA MALPACINO					
DOMICILIO: B. Julio C. Rillo					
DNI / CE: 80579988		TELÉFONO / E-MAIL: 991393219			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTOS RECLAMADO:				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	<input checked="" type="checkbox"/>	QUEJA ²
DETALLE: Maltrato de cajeros del parque, por cobro de un boleto de 5 tickets, para los turnos de piscina 350 y entregados solo en ticket de 5 y 4 por reclamar. Además, tenemos en mal todo el día piscina y alrededores.					
PEDIDO: Pago de los tickets que los cajeros no devolvieron después de los cajeros				FIRMA DEL CONSUMIDOR	
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
				FIRMA DEL PROVEEDOR	
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios, o molestia o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 28 de junio de 2016

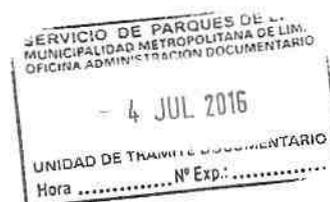
CARTA N° 149-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor

REINULFO SANCHEZ CABRERA

JR. LIZARDO MONTERO NRO. 633

Distrito de Surquillo



Ref. Hoja de Reclamación N° 00021/24/01/2016

De mi especial consideración:

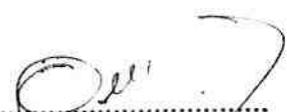
Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 000021 de fecha 24 de enero de 2016**, mediante la cual nos manifiesta que acudió junto con su familia al Parque Zonal Huiracocha, a fin de hacer uso de las losas deportivas, alquilando la losa por un tiempo de dos horas, por lo cual debía realizar el pago total de S/. 30.00 Soles, acercándose a la caja a cancelar con un billete de 100 soles, en donde se le indico que no tenían cambio en ese momento, acordando con el personal de la caja que le llevarían su vuelto, pero nunca se acercaron, por lo que al terminar de jugar se acercó a solicitar su vuelto, señalándole el encargado que no le darían el vuelto, toda vez que se había pasado el tiempo de alquiler. Asimismo señala que sufrió otro incidente debido a que a su esposa no la dejaron ingresar a la piscina por no tener ropa de baño.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Huiracocha, manifiesta que enterado de los hechos, procedió a conversar con el personal encargado, quien le señalo que el usted se había excedido en el tiempo de alquiler, motivo por el cual le retuvieron el vuelto para entregárselo posteriormente. Asimismo, respecto a que no dejaron ingresar a su esposa a la piscina, indicaron que no le permitieron el ingreso por que la misma no contaba con ropa de baño, pese a existir un letrero donde se hace las recomendaciones de cómo ingresar a la piscina, por ese motivo no se le permitió el ingreso a la piscina.

Es preciso indicar que se están tomando las medidas correctivas necesarias, a fin de que no vuelvan a ocurrir hechos similares, asimismo 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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima





Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
ORIGINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA

- 4 JUL 2016

UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora N° Exp.:

Jesús María, 28 de junio de 2016

CARTA N° 148 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor

JUAN RICARDO ZAVALA RODRIGUEZ
Jr. Los Pututos N° 278, Urb. Zarate
(Alt. De la cdra. 6 de la Av. Gran Chimú)
Distrito de Los Olivos

Ref. Hoja de Reclamación N° 00019-2016

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° 00019**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que se le cobro S/. 50.00 Soles por una hora de grabación en las instalaciones del Parque Zonal Huiracocha, señalando que no es justo el cobro excesivo que se les realizo, toda vez que son un grupo de la zona que trabaja para niños realizando grabaciones caseras. Por lo que exigen que se amplíe el tiempo o se disminuya el costo, asimismo solicitan se le de las facilidades para que puedan hacer las tomas en un tiempo prudente.

Al respecto es preciso indicarle que se le cobro la tarifa de S/. 50.00 Soles por concepto de filmación, conforme a las tarifas establecidas en el Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE, no siendo posible modificar dichas tarifas.

Finalmente, le expresamos nuestras sinceras disculpas y agradecemos su gentiliza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias, 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
SubGerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima.

ANEXOS

Anexo II. Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES

HOJA DE RECLAMACION

Nº 000019 2016

FECHA: (DÍA) (MES) AÑO

NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUBRO DEL PROVEEDOR
 DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN

IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: Juan Ricardo Zavala Rodriguez

DOMICILIO: In las patillas 298 Zavala at 6 del Nuevobambino

DNI / CE: 41213805 TELÉFONO / E-MAIL: Ricardo.Habelmaul.com

PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)

2. IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO	MONTO RECLAMADO: DESCRIPCIÓN
SERVICIO	

50 nuevos Soles

3. DETALLE DE LA RECLAMACION Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

DETALLE: Mi reclamo es porque me están cobrando 50 nuevos soles por una hora de grabación casera en este parque sonar en grupo. Me cobran de la zona de trabajos para niños y no es justo el cobro excesivo ya que pagar a parte el ingreso de la zona integrantes del grupo.

PEDIDO: Exijo puntualmente que ampliar el tiempo ya que como los días son de la zona de trabajos a lo largo de esta grabación casera y deberían reducir el costo o al menos darnos facilidades para poder hacer la tarro y tarro en un tiempo prudencial.

J. Habelmaul
 FIRMA DEL CONSUMIDOR

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: (DÍA) (MES) (AÑO)

SE ESTA COBRANDO DE ACUERDO A LA TARIFA DE TELER LIMA

[Firma]
 FIRMA DEL PROVEEDOR

RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios

QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios, o molestia o desconformidad respecto a la atención al público

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOP) según corresponda

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOP.
 * El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERVICIO DE PARQUES DE
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIA

- 4 JUL 2016

UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora N° Exp:

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 28 de junio de 2016

CARTA N° 147-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
JAVIER CELERINO NUREÑA ALAYA
Avenida Central Mz. 69, Lt.4
Distrito de Los Olivos

Ref. Hoja de Reclamación N° 00018/11/01/2016

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° 00018 de fecha 11 de enero de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que el personal de la boletería y de la puerta de ingreso del Parque Zonal Huiracocha, no lo dejó ingresar junto a sus dos menores hijos a la piscina, por ser las 16:16 horas; asimismo indica que se le brindo una mala atención, por lo que se apersono a la administración, no encontrando a ningún representante de la misma, habiendo sido atendido por un personal de caja luego de transcurrido una hora.



Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Huiracocha, manifiesta que la venta de las entradas de la piscina es solo hasta las 16:00 horas, ya que en ese horario se venden las entradas para el ultimo horario que inicia a las 17:00 horas, motivo por el cual no se le pudo vender las entradas al usuario, ofreciéndole las disculpas del caso por la actitud de las personas encargadas.

Finalmente, le expresamos nuestras sinceras disculpas y agradecemos su gentiliza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias, 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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

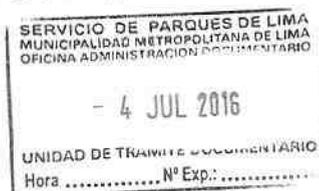
LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	//(DÍA)	(MES <i>ENERO</i>)	AÑO <i>2016</i>	
			Nº <i>000018</i> -20	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)				
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)				
1. IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE: <i>Javier Celerano Narciza Silva</i>				
DOMICILIO: <i>Los almos Av. Paitan No 69 114</i>				
DNI / CE: <i>10162385</i>		TELÉFONO / E-MAIL: <i>993508909 / javier.narciza@telefonos.com</i>		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)				
2. IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO			
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACION Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO	QUEJA
DETALLE: <i>Ingreso a la piscina fue burlado y no pudo ingresar ya que no trajo un protector a mi persona y mis dos niñas siendo lo malo alusión de los señores de Bañetería y puertas. Los pagé al ingreso a la piscina 16-16 a la hora que ingrese y siendo rechazado en el ingreso a la piscina cerrado y volví a la oficina de administración y no encontré a un representante siendo los 17-15 atendido por un personal de jefe yudra</i>				
PEDIDO: <i>Pido por favor la atención de bide al Publico usuario y no al Método de la Forma que fue atendido no es la Forma de atención al usuario</i>				
				FIRMA DEL CONSUMIDOR
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACION DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)
			(AÑO)	
				FIRMA DEL PROVEEDOR
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios			QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios o insatisfacción o descontento respecto a la atención al público	
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)				

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de conflictos si se reúne el requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.
 * El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA



Jesús María, 28 de junio de 2016

CARTA N° 146-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
JOSE MIGUEL REYES HIDALGO
Jirón Las Perlas N° 1833
Distrito de San Juan de Lurigancho

Ref. Hoja de Reclamación N° 00030/03/01/2016

De mi especial consideración:

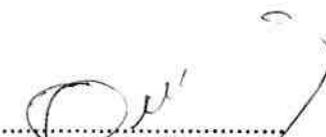
Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00017 de fecha 03 de enero de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que el SR. Ortiz (Asistente) y el Sr. Bustamante (Jefe de Seguridad), le prohibieron el acceso al Skate Park, por motivos que solo pueden entrar las personas que tengan un skater, no pudiendo ingresar ningún biker (persona que practica BMX). Por lo que solicita que se deje ingresar al público en general al Skate Park, sin ninguna restricción, al igual que los Skate park de la Molina, Miraflores, entre otros.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Huiracocha, manifiesta que se le indico que el uso del Skate Park es para el uso de los usuarios que practican ese deporte o patines; asimismo le señalaron que el parque cuenta con un circuito de BMX, del cual se puede hacer uso en coordinación con las academias.

Es preciso indicar que se están tomando las medidas correctivas necesarias para que no vuelvan a ocurrir hechos similares, asimismo 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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA) 3	(MES) 01	AÑO 16	Nº 000017 20	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR) (DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: José Miguel Reyes Arriaza					
DOMICILIO:					
DNI / CE: 73049956		TELÉFONO / E-MAIL: 981747459			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO: Importe al skate PARK PACHILLCO				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: El Sr. Charco Ortiz y el Sr. Guastamendi Sancham (Militante Adm. Cód. de Identidad) No prohibieron el acceso al SKATE PARK por motivo que es el SKATE PARK y que solo ingresó SKATE PARK por sus motivos propios. No debe ingresar. Liberar zona que es Skate Park.					
PEDIDO: Solicito al importe al SKATE PARK de litigación ya que en todos los SKATE PARK del país el ingreso es igual para todos. simple: entrada, salida, los días, etc.			FIRMA DEL CONSUMIDOR		
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
SE LE INDICÓ AL SR. JOSÉ REYES QUE EL USO DEL SKATE PARK ES PARA EL USO DE LOS USUARIOS QUE PRACTICAN EL DEPORTE DE SKATE O PATINIS			FIRMA DEL PROVEEDOR		
SE LE INDICÓ QUE TENEMOS UN CUENTA DE WHATSAPP DONDE PODRÍA HACER EL USO. (CONTACTAR AL SR. CHARCO ORTIZ)			FIRMA DEL PROVEEDOR		
RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios, o manifestación de descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOP) según corresponda					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOP.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliarse el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIO
27 JUN 2016
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 24 de junio de 2016

CARTA N°144 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
DANIEL CHAVEZ AGURTO
Parque tungasuca N° 164
Salamanca

Ref. Hoja de Reclamación N° 00030/09/05/2016

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° 00030 de fecha 09 de mayo de 2016**, mediante la cual nos manifiesta que la cancha de gras sintético se encuentra en mal estado, lo cual es peligroso para los que juegan. Por lo que solicita que se arregle dicha cancha, para evitar futuros accidentes de los usuarios.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de los Anillos, manifiesta que se están tomando las medidas correspondientes, a fin de mejorar el estado de la cancha de gras sintético.

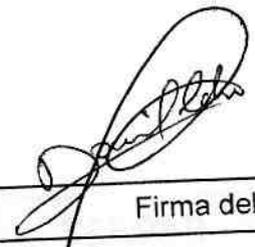
Finalmente, le expresamos nuestras sinceras disculpas y agradecemos su gentileza de hacernos conocer esos hechos que permitieran tomar las medidas correctivas necesarias, lo cual nos motiva a seguir mejorando y tratar de dar siempre lo mejor al público visitante a nuestro parque.

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

Atentamente:


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamaciones	
FECHA	DÍA	MES	AÑO	Nº	00030
	09	05	16		
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA					
PARQUE LOS ANILLOS Vía Evitamiento con Separador Industrial - ATE					
1.- IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO					
Nombre: <i>Daniel Chvez Agusto</i>					
Domicilio: <i>Parque Tungosuco 164 - Solomonga</i>					
DNI/CE: <i>41468663</i>			Teléfono/e-mail: <i>4352157</i>		
2.- IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA					
Descripción: <i>Mi Reclamo es que la cancha de grass sintético esta en mal estado es peligroso porque uno se puede tropezar le rogamos que lo más antes posible se arregle para el Bien de los que jugamos de la cancha</i>					
 Firma del Usuario					
3.- ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD					
Detalle: <i>Se le indica que ya se avisa el Informe N° 181 2016, haciendo la Solicitud del cambio y mejoramiento de la Cancha Sintética de Fútbol. El Sr. Daniel manifiesto que espera que sea cuanto antes, porque dejaria de venir a jugar al parque.</i>					



Municipalidad Metropolitana
de Lima

27 JUN 2016 **SERPAR** SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
Hora Nº Exp.:

Jesús María, 24 de junio de 2016

CARTA N° 143-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
GABRIELA LEONARDO
Nicolas de Rivera N°261
Salamanca

Ref. Hoja de Reclamación N° 00028/22/04/2016

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 22 de abril de 2016**, mediante la cual nos manifiesta que es una usuaria habitual del Parque de los Anillos, por lo cual recomienda que exista más control de parte de la Administración del Parque, respecto al uso adecuado de las instalaciones, así como de supervisar al profesorado, a los mismos que se les deberá exigir que no inciten a sus alumnos al incorrecto uso de los servicios higiénicos, al contrario de ello deberán dar ejemplo a sus alumnos del uso adecuado de dicho Servicio.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de los Anillos, manifiesta que al tomar conocimiento de su queja, procedió hablar con la profesora del nido, así como tomar las medidas necesarias, a fin de que no vuelvan a ocurrir hechos similares

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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamaciones	
	DIA	MES	AÑO	Nº	
FECHA	22	04	2016	00028	

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

PARQUE LOS ANILLOS

Vía Evitamiento con Separador Industrial - ATE

1.- IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nombre: *Gabriela LEONARDO*

Domicilio: *Nicolas de Rivera 261 - Salamanca*

DNI/CE: *10252235*

Teléfono/e-mail:

2.- IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA

Descripción: *Soy usuaria habitual del Parque.*

Observo - Con agrado la apertura de la Institución a los alumnos de Centros Escolares

Debería haber mas control de parte de la Adm. en la restricción acerca del uso adecuado de las instalaciones

Supervisar al profesorado y exigirles que ejemplo a sus alumnos del uso adecuado de los servicios higiénicos. y no propiciar en sus alumnos el incorrecto uso del agua para sus necesidades. Me faltó fotografía

[Firma]
Firma del Usuario

3.- ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD

Detalle:

Se accedió a hablar con la profesora del jardín y manifestarle que estaban cobrando mucho los servicios higiénicos y los niños que son de 5 y 6 años van a cada rato al baño, pidió que se haga una consideración con el costo el agua para estas edades y que en la medida de lo posible se pueda bajar el costo.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA



Jesús María, 24 de junio de 2016

CARTA N° 142-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
JUDITH BENAVIDES PUSIHUAMAN
Tania90199@hotmail.com

Ref. Hoja de Reclamación N° 00024/24/03/2016

De mi especial consideración:

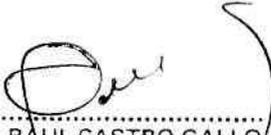
Mediante el presente me dirijo a Usted, para saludarla cordialmente, y a la vez con relación a su queja, contenida en la **Hoja de Reclamación N° 00024 de fecha 24 de marzo de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que los Servicios Higiénicos se encontraban en mal estado, causando un riesgo para los asistentes, que en su mayoría son menores de edad. Asimismo indica que el personal encargado de los Servicios Higiénicos, le indico que los niños que ingresan con sus madres deben pagar ambos por los servicios, no estando de acuerdo, ya que todo menor debe estar acompañado de un adulto.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de los Anillos, manifiesta que al tomar conocimiento de su queja, procedió hablar con la encargada de los Servicios Higiénicos, los mismos que se encuentran concesionados, señalándole que tenía que mantener los Servicios Higiénicos limpios, asimismo que deberá dar las facilidades del caso, a fin de que un adulto acompañe al menor cuando ingrese a los servicios; a lo cual la encargada de los Servicios Higiénicos se comprometió a realizar dichas recomendaciones.

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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

ACTUALIZACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

Hoja de Reclamaciones

HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamaciones	
FECHA	DIA	MES	AÑO	Nº	00024
	24	03	2016		

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

PARQUE LOS ANILLOS
Vía Evitamiento con Separador Industrial - ATE

1.- IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

Nombre: *Judith Benavides Farihuaman*
 Domicilio: *Cl. Tiahuanaco - STA ANITA - Cel: 947160714*
 DNI/CE: *43942009* Teléfono/e-mail: *fania90199@hotmail.com*

2.- IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA

Descripción:
 Los Servicios Higiénicos (SSH) están totalmente sucios y precarios, los asistentes en su mayoría son niños y están propensos a enfermarse.
 El personal q' asiste al ingreso de los SSH indica que los niños si entran con las madres pagan los (2), se supone que todo menor de edad debe estar acompañado de un adulto.
 Se requiere y solicita supervisar y dar mantenimientos a los SSH.

[Firma]
Firma del Usuario

3.- ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD

Detalle:
 Se hablo con la Sra. Martha Perez, para que tengan limpio y maneje estas temas con mucho cuidado dando facilidades a las madres o papas para que acompañen a



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 08 de junio de 2016

CARTA N° 110-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML



Señora

MARTHA AYALA FLORES

Jirón Grau N° 181 – I.E. 7068 ABRAHAM ROLDAN POMA

Distrito de Santiago de Surco

Ref. Hoja de Reclamación N° 00018/29/04/2016

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° 00018 de fecha 29 de abril de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a la duplicidad de pago por el importe de S/. 42.00 Soles, por lo que solicita la devolución de su dinero.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huayna Cápac, manifiesta que el reclamo de hizo varias horas después de haber ingreso a las instalaciones del Parque; asimismo señala que se deben de hacer las coordinaciones respectivas antes de adquirir los servicios.

En ese sentido, se debe señalar que lo descrito en la Hoja de Reclamación, no es preciso, debido a que no existe una secuencia de los hechos. Por lo tanto no es viable su solicitud de devolución de dinero.

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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



Municipalidad Metropolitana de Lima

ANO DE CONVENCION DEL MAR DE GRAU
SERPAR PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
14 JUN 2016
RECIBIDO
Hora: 10:38 Firma: [Signature]

Jr. Grau 181
Villa Salvador

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Jesús María, 08 de junio de 2016

SERVICIO DE PARQUES DE LIM.
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIO
10 JUN 2016
UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora N° Exp.:

CARTA N° 110-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
MARTHA AYALA FLORES
Distrito de Villa el Salvador

Ref. Hoja de Reclamación N° 00018/29/04/2016

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° 00018 de fecha 29 de abril de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a la duplicidad de pago por el importe de S/. 42.00 Soles, por lo que solicita la devolución de su dinero.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huayna Cápac, manifiesta que el reclamo de hizo varias horas después de haber ingreso a las instalaciones del Parque; asimismo señala que se deben de hacer las coordinaciones respectivas antes de adquirir los servicios.

En ese sentido, se debe señalar que lo descrito en la Hoja de Reclamación, no es preciso, debido a que no existe una secuencia de los hechos. Por lo tanto no es viable su solicitud de devolución de dinero.

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:
Dirección incompleta no se ubica
Por falta de Referencias
13/06/16
Notificador: Jorge López

RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

Colegio: Jimon Grau 181
IE 4068.

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 08 de junio de 2016

CARTA N° 110-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
MARTHA AYALA FLORES
Distrito de Villa el Salvador

Ref. Hoja de Reclamación N° 00018/29/04/2016

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° 00018 de fecha 29 de abril de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a la duplicidad de pago por el importe de S/. 42.00 Soles, por lo que solicita la devolución de su dinero.

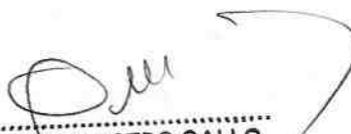
Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huayna Cápac, manifiesta que el reclamo de hizo varias horas después de haber ingreso a las instalaciones del Parque; asimismo señala que se deben de hacer las coordinaciones respectivas antes de adquirir los servicios.

En ese sentido, se debe señalar que lo descrito en la Hoja de Reclamación, no es preciso, debido a que no existe una secuencia de los hechos. Por lo tanto no es viable su solicitud de devolución de dinero.

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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



ANEXOS
Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	(MES)	AÑO	Nº	000018 -20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					

1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: *Martha Ayala Flores*

DOMICILIO:

DNI / CE: *08822369* | TELÉFONO / E-MAIL:

PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD) *Profesora de JE. 7068 ARP.*

2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO	MONTO RECLAMADO: DESCRIPCIÓN:
SERVICIO	

3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

RECLAMO ¹	QUEJA ²
----------------------	--------------------

DETALLE: *5/42 Soles.
Por duplicidad de Pago.*

PEDIDO: *Devolución de dinero
por cuanto se pago 2 veces*

[Firma]
FIRMA DEL CONSUMIDOR

4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: *29 (DÍA) 04 (MES) 16 (AÑO)*

*Hoy 29 a las 9 de la mañana
y el reclamo se hizo a las 2pm.
Se consideró que no hay derecho a queja
ya que se deben hacer las coordinaciones
respectivas antes de adquirir un servicio.*


FIRMA DEL PROVEEDOR

¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.
² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.
 * El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 08 de junio de 2016

CARTA N° 110-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
MARTHA AYALA FLORES
Distrito de Villa el Salvador



Ref. Hoja de Reclamación N° 00018/29/04/2016

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° 00018 de fecha 29 de abril de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a la duplicidad de pago por el importe de S/. 42.00 Soles, por lo que solicita la devolución de su dinero.

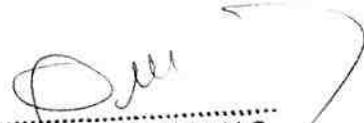
Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huayna Cápac, manifiesta que el reclamo de hizo varias horas después de haber ingreso a las instalaciones del Parque; asimismo señala que se deben de hacer las coordinaciones respectivas antes de adquirir los servicios.

En ese sentido, se debe señalar que lo descrito en la Hoja de Reclamación, no es preciso, debido a que no existe una secuencia de los hechos. Por lo tanto no es viable su solicitud de devolución de dinero.

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.

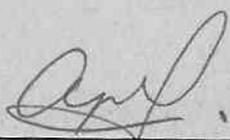
Atentamente:


RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	(MES)	AÑO	Nº 000018 -20.....	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: <i>Martha Ayala Flores</i>					
DOMICILIO:					
DNI / CE: <i>08822369</i>		TELÉFONO / E-MAIL:			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD) <i>Profesora de JE. 7068 ARP.</i>					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: <i>5/42 Soles. Por duplicidad de Pago.</i>					
PEDIDO: <i>Devolución de dinero por cuanto se pago 2 veces</i>				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: <i>29 (DÍA) 04 (MES) 16 (AÑO)</i>			 FIRMA DEL PROVEEDOR		
<i>Hoy 29 a las 9 de la mañana y el reclamo se hizo a las 2pm. Se consideró que no hay derecho a queja ya que se deben hacer las coordinaciones respectivas antes de adquirir un servicio.</i>					
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 08 de junio de 2016

CARTA N° 108 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML



Señora

MARIA DEL SOCORRO CASTILLO SAAVEDRA

Mz. F, Lt. 2, III Etapa- Urbanización Pachacamac

Distrito de Villa el Salvador

Ref. Hoja de Reclamación N° 00017-2016

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° 00017**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que se apersono junto a sus menores hijos a las instalaciones del Parque Zonal Huayna Capac, a fin de hacer uso de la piscina; a lo cual el personal del parque le señalo que no se podía ingresar a la zona de piscina.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huayna Cápac, manifiesta que se les comunico que la temporada de verano ya había concluido, por lo cual el servicio de la piscina no se encontraba disponible; sin embargo pese a la explicación, indica que no comprendieron los motivos señalados.

En ese sentido, es preciso indicarle que el servicio de la piscina no se encuentra disponible durante todo el año, ya que el mantenimiento del mismo es costoso, en especial en los meses en que la demanda del público es menor, por lo cual no es posible equilibrar los costos de mantenimiento.

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

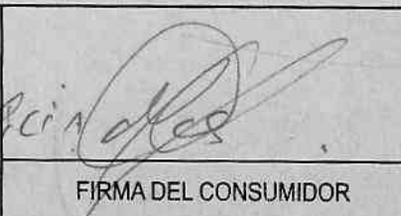
Sin otro particular y con las formalidades del caso me suscribo de usted.

Atentamente:


.....
RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	(MES)	AÑO	Nº 000017 -20.....	
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: <i>MARÍA DEL SOCORRO CASINO SAAVEDRA.</i>					
DOMICILIO: <i>URB. 1/2 F. LOTE 2 III EN PA. PACHACA SACUES</i>					
DNI / CE: <i>09584103</i>		TELÉFONO / E-MAIL: <i>288 22 72.</i>			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:			
SERVICIO	<i>X</i>	DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	<i>X</i>	QUEJA ²
DETALLE: <i>CONTUDO RESPECTO. A QUEJAS COMPARTIDAS. Y RECLAMO. POR SER VICIOS NO BRINDADOS. PARA LOS PEQUEÑOS NIÑOS. YA Q' SIABAN ILUSIONADOS PARA ENTRAR A LAS PISCINAS. Y LOS SERVICIOS NO FUERON BRINDADOS.</i>					
PEDIDO: <i>YO CREO COMO PADRE DE FAMILIA Q' KE LA PISCINA NO ESTABA ABRIENDO</i>			 FIRMA DEL CONSUMIDOR		
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
Se manifestó a los usuarios que la temporada de verano ya había concluido y que era por ello que el servicio de piscinas ya no se encontraba disponible, sin embargo ellos persistían con lo mismo y así trató esta oficina de hacerles comprender los motivos ellos no comprendieron.				 FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA



Jesús María, 08 de junio de 2016

CARTA N° 106 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
GRACIELA PAJUELO VILLAFUERTE
Pasaje Rafael Sauzo Mz. F, Lt. 39- Urbanización los Viñedos
Distrito de Santiago de Surco

Ref. Hoja de Reclamación N° 00016/29/04/2016

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° 00016 de fecha 29 de abril de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que se apersono a las instalaciones del Parque Zonal Huayna Capac junto a su Institución Educativa, previo coordinación con el personal del parque, y que al llegar se le indico que no podían usar la piscina; asimismo señala que hubo duplicidad de pago y que no quisieron devolverle el dinero, pese a que tenían como prueba los boletos.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huayna Cápac, manifiesta que se les comunico que el complejo de piscinas, ya no se encontraba en funcionamiento, debido a que había culminado la temporada de verano. Respecto al caso de la duplicidad de pago, señala que siempre se ha sugerido que se realicen las coordinaciones antes de efectuar los pagos en cajas, debido a que no se realicen devoluciones.

Finalmente es preciso indicarle que respecto a lo sugerido por Usted, se están tomando las medidas correctivas necesarias, a fin de brindarle un mejor servicio. Asimismo 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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	29 (DÍA)	04 (MES)	2016 (AÑO)	Nº 000016 -20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)				
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)				
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE				
NOMBRE: Graciela Papulo Villafuerte				
DOMICILIO: Pje Rafael Santos H 2 F 1733 Obispo Vinedos Surco				
DNI / CE: 09875335		TELÉFONO / E-MAIL: 993529806 - 2574203		
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)				
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO				
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:		
SERVICIO	X	DESCRIPCIÓN:		
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR		RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: Indignada por el servicio porque vengo con una inscripción Educativo previo aviso y nos dicen que a última hora no hay piscina, me parece que debieron colocar un aviso en la entrada porque esto es un engaño otro que hubo duplicidad de pago y no quisieron devolver el dinero. teniendo pruebas de boletos. Esto es estafa				
PEDIDO: Espero den solución a esto ya que el personal que trabaja acá no les da no sabe dar solución a reclamos.				
		Graciela Papulo		
		FIRMA DEL CONSUMIDOR		
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR				
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:		29 (DÍA)	04 (MES)	2016 (AÑO)
Se les comentó a los usuarios que el complejo de piscinas ya no se encontraba en funcionamiento debido a que había culminado la temporada de verano. En el caso de duplicidad de pago debo manifestar que siempre se va suscripto que se realicen coordinaciones antes de efectuar los pagos en cajas, ya que no se realizan devoluciones.				
		FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.		² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)				

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



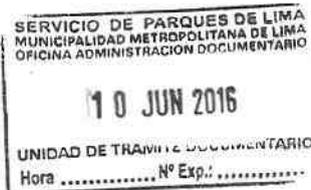
Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 08 de junio de 2016

CARTA N° 105-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor
HUBER SANTISTEBAN MATTO
Calle Antanes N° 345- San Roque
Distrito de Santiago de Surco



Ref. Hoja de Reclamación N° 00015/17/04/2016

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° 00015 de fecha 17 de enero de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que los días 16 y 17 de abril del presente año, a horas 12:30 p.m. el espacio de juegos para niños de cuatro años, se encontraba cerrado, sin previo aviso; por lo que solicita atender a los niños adecuadamente en los juegos durante todo el día.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huayna Cápac, manifiesta que en la puerta de ingreso de los juegos se encuentra un aviso, en el cual se indica que de 12:00 a 13:00 no se puede ingresar a los juegos por ser el horario de refrigerio para el personal de mantenimiento de áreas verdes, los mismos que son los encargados de la atención de los juegos para los niños,

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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN					
FECHA:	(DÍA)	15/17	(MES)	04	AÑO	2016	Nº	000015	-2016
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)									
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)									
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE									
NOMBRE: Huber Santisteban Matto									
DOMICILIO: Antares 345 Sn Poque									
DNI / CE: 25301950			TELÉFONO / E-MAIL: tulipant@hotmail.com						
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD) Padre									
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO									
PRODUCTO		MONTO RECLAMADO:							
SERVICIO		DESCRIPCIÓN:							
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR					RECLAMO ¹		QUEJA ²		
DETALLE: El día 16 y 17 de abril del 2016, siendo los 12.30 p.m. en los días el espacio de juegos para niños de 4 años incluido en el boleto de entrada se encuentra cerrado sin notificación y cartel de aviso.									
PEDIDO: Atender a los niños adecuadamente en los juegos durante todo el día. El personal siempre está de refrigerio.						 FIRMA DEL CONSUMIDOR			
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR									
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:					17 (DÍA) 04 (MES) 2016 (AÑO)				
Se manifiesta que de 12:00 - 01:00 p.m. el personal de mantenimiento de áreas verdes se encuentra en refrigerio y estos se encuentran encargados de la atención de los juegos gratuitos para niños.						 FIRMA DEL PROVEEDOR			
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.					² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.				
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)									

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA



Jesús María, 08 de junio de 2016

CARTA N° 104 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor

WAGNER TITO VALVERDE BAJONERO

Sector 1, Grupo 23ª, Mz. M, Lt. 19

Distrito de Villa El Salvador

Ref. Hoja de Reclamación N° 00014/15/01/2016

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° 00013 de fecha 12 de enero de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que en medio del cruce peatonal del Parque Zonal Huayna Capac, se encontraba estacionado un auto particular, el cual estaba con las puertas abiertas y el conductor se encontraba en la parte posterior del mismo. Luego de haber transcurrido una hora, el auto a todo marcha cruza por todo el cruce peatonal, poniendo en riesgo a todos los que se encontraban caminando por esa zona; por lo que solicita hacer cumplir las reglas en forma general para todos sin excepción.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huayna Cápac, manifiesta que el auto al cual hace referencia, era de una empresa, la misma que se encontraba realizando un servicio en las instalaciones del Parque; sin embargo al tomar conocimiento de su queja se procedió a llamar la atención a la empresa, a fin de que no vuelva a ocurrir un hecho similar.

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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	15	(MES)	01	AÑO 2016
Nº 000014 -2016					
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR) (DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: Wagner Tito Valverde Batenero					
DOMICILIO: Sector 1 Grupo 23A Manzana M Lote 19 V.E.S					
DNI / CE: 40313275		TELÉFONO / E-MAIL: 2922051 - wagny1@gmail.com			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	X
DETALLE: Auto particular estacionado en medio del pase peatonal con las puertas abiertas y conductor tomando sol. Luego de 1 hora el auto a todo marcha cruzo todo pase peatonal con tres acompañantes poniendo en riesgo a todos los que nos encontramos caminando por esa zona. * el pase peatonal se encuentra en el centro del parque junto a las					
PEDIDO: Cáncas de fullbeto. Hacer cumplir los reglms en forma general para todos sin excepción. Prohibir el ingreso de autos particulares al parque poniendo en riesgo buido de todos los que existimos.			FIRMA DEL CONSUMIDOR		
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 15 (DÍA) 01 (MES) 2016 (AÑO)			FIRMA DEL PROVEEDOR		
Se manifiesta que el auto era de una empresa que realizaba unos trabajos en esta dependencia, así mismo se manifiesta que luego de la queja se llamo la atención respectiva.			FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 08 de junio de 2016

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

10 JUN 2016

UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Hora Nº Exp.:

CARTA N° 103 -2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señor

TEOFILO CALDERÓN CHÁVEZ

H. Cabrera N° 351- Zona B

Distrito de San Juan de Miraflores

Ref. Hoja de Reclamación N° 00013/12/01/2016

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° 00013 de fecha 12 de enero de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que en las primeras horas de la mañana la población en general no puede ingresar al área de la piscina del Parque Zonal Huayna Capac, con lo cual no se estaría considerando el cuidado a los niños y personas en general, por la exposición de los rayos solares; por lo que solicita favorecer a la población que confía en la buena atención y propósito por el cual fue construido el Parque Zonal.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huayna Cápac, manifiesta que el servicio de Complejo de Piscinas atiende desde las 13:00 a 17:30 horas al público en general; siendo que en el horario de la mañana las instalaciones de la piscina funcionan para las academias de natación.

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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	12 (MES)	01 (AÑO)	Nº	000013 -2016
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: Teófilo Calderón Chávez.					
DOMICILIO: H. Cabrera 351 - Zona B. 8M.					
DNI / CE: 10004917		TELÉFONO / E-MAIL: teofilo-calderon@hotmail.com			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: El servicio de piscina no se da a la población desde las primeras horas de la mañana. Sin considerarse el cuidado de los niños y personas en general por la exposición de los rayos solares y propósito de distracción y entretenimiento.					
PEDIDO: Favorecer a la población que confía en la buena atención y propósito por el cual fue construida la instalación (Parque Zonal).			Firma:		
			FIRMA DEL CONSUMIDOR		
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			12 (DÍA) 01 (MES) 2016 (AÑO)		
El servicio en el complejo de piscinas atiende en el horario de 01:00 - 05:30 al público en general. Mientras que en los horarios de la mañana se atienden a las academias de natación.					
			FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 08 de junio de 2016

CARTA N° 102-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML



Señor
JOSE GRANDA ARROYO
Avenida El Sol N° 1233
Distrito de Villa María del Triunfo

Ref. Hoja de Reclamación N° 00021/04/06/2016

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° 00021 de fecha 04 de junio de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que se le cobro la suma de S/. 3.00 Soles por ingresar al Parque Zonal Huayna Capac, asimismo señala por el alquiler de una hora de la losa deportiva, se le cobro la suma de S/. 15.00 Soles, lo cual le parece un cobro exagerado.

Al respecto le indicamos que la tarifa que se le cobro por el alquiler de la losa deportiva, es conforme a lo que se encuentra establecido en el Texto Único de Servicios No Exclusivos- TUSNE, el cual fue aprobada su actualización mediante Resolución de Secretaria General N° 008-A-2016, de fecha 20 de enero de 2016.

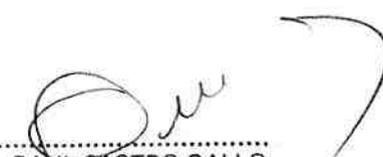
De otro lado, respecto al cambio de tarifa de la entrada, se debe señalar que mediante Acuerdo N° 007-2016, el Consejo Directivo de SERPAR LIMA aprobó la actualización de las tarifas de las entradas del Parque Zonal Huáscar, siendo la siguiente:

Entrada General:	Lunes a Sábado	S/. 3.00
	Domingos y Feriados	S/. 4.00
	Niños de 5 a 12 años	S/. 1.00
	Niños de 0 a 5 años	S/. 0.00

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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

INFORME N° 253 - 2016/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPZHC/MML

A : **SR. RAÚL CASTRO GALLO**
Sub Gerencia de Recursos Humanos

DE : **SR. EDUARDO GARCÍA ALVARADO**
Administrador Parque Zonal Huayna Cápac

ASUNTO : **HOJA DE RECLAMACIÓN N° 000021-2016**

FECHA : *San Juan de Miraflores, 06 de junio de 2016*

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos

06 JUN 2016

RECIBIDO

Hora: *12:24* Firma: *[Signature]*

Me dirijo a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a su vez remitir la hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones N° 000021 en la que el Sr. José Granda Arroyo manifiesta su queja porque considera que el costo de alquiler de losas deportivas por hora es muy elevado.

Es cuanto, cumpla con informar a usted para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,

[Signature]
EDUARDO GARCÍA ALVARADO
ADMINISTRADOR PARQUE ZONAL HUAYNA CAPAC
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Elaborado por *MCL

C.C.: Arch.-

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos

Pase a: *Soporte*
Legal

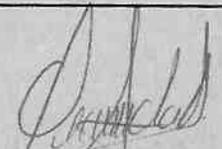
Para: *atención*

Fecha: *06/06/16*

[Signature]
RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Recursos Humanos

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	04 (MES) Junio	AÑO	16	Nº 000021 -20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: Jose Granda Arroyo					
DOMICILIO: Av. EL SOL 1233 Villa Maria del Triunfo.					
DNI / CE: 43296269		TELÉFONO / E-MAIL: 953548096. jgranda@gmail.com			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO: 715				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	X
DETALLE: la suma de 715.00 Nuevos soles por hora por Alquiler de Una loza Deportiva (Volebol) Es una Exageración de pagarse por antemano la Entrada 7300 por persona y cobrando a niños menores de edad.					
PEDIDO:				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 06 (DÍA) 06 (MES) 2016 (AÑO)				 FIRMA DEL PROVEEDOR	
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.



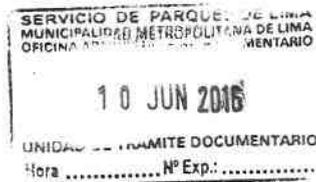
Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 08 de junio de 2016

CARTA N° 101-2016/SERPAR-LIMA/SG/GAF/SGRH/MML

Señora
KARINA DELIVIE WONG POQUIOMA
German Amezaga N° 156 "B"
Distrito de San Juan de Miraflores



Ref. Hoja de Reclamación N° 00020/29/05/2016

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° 00020 de fecha 29 de mayo de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que desde que se instaló la concesión de los caballos en el Parque Zonal Huayna Capac, se encuentran excretas por todo el Parque; por lo que solicita mantener limpio las instalaciones del parque, en especial el área de los juegos para niños.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huayna Capac, manifiesta que al tomar conocimiento de su queja, procedió a comunicarle de lo sucedido al concesionario de "Paseo en caballos ponnys" quienes son los encargados de brindar el servicio de paseo de caballos dentro del Parque; esto con la finalidad de que cumplan con mantener el área totalmente limpia. Asimismo se comunicó al personal encargado de la limpieza dentro del parque que realice la limpieza cotidiana en ese ambiente.

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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima



INFORME N° 252 - 2016/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPZHC/MML

A : SR. RAÚL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos

DE : SR. EDUARDO GARCÍA ALVARADO
Administrador Parque Zonal Huayna Cápac

ASUNTO : HOJA DE RECLAMACIÓN N° 000020-2016

FECHA : San Juan de Miraflores, 06 de junio de 2016



Me dirijo a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a su vez remitir la hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones N° 000020 en la que la Sra. Karina Delivie Wong Poquioma manifiesta que, desde que se instaló la concesión de "Paseos en caballos pommys" en esta dependencia se encuentran excretas de estos animales en varios lares del parque.

Es cuanto, cumpla con informar a usted para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,

EDUARDO GARCÍA ALVARADO
ADMINISTRADOR PARQUE ZONAL HUAYNA CAPAC
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

Elaborado por *MCL

C.C.: Arch.-

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
Pase a: Soporte Legal
Para: atención
Fecha: 06/06/16
[Signature]
RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Recursos Humanos

ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES				HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:	(DÍA)	29 (MES) 05	AÑO	2016	Nº 000020 -20.....
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)					
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: Karina Delivie Wong Poquioma					
DOMICILIO: German Amezaga 156 'B' S.J.M					
DNI / CE: 08152291		TELÉFONO / E-MAIL: 466-1387			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN:				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: Desde que llegaron los caballos hay excretas por todo el parque, es más están ubicados justo por los juegos de los más pequeños. No se puede tender la manta para descansar porq' te encuentras con caca.					
PEDIDO: Mantener limpio si es que continúan con los caballos, chivos, borregos etc. Reubicar estos animales lejos de los juegos.				 FIRMA DEL CONSUMIDOR	
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 30 (DÍA) 05 (MES) 16 (AÑO)			 FIRMA DEL PROVEEDOR		
Inmediatamente luego de la queja que realizó la usuaria, se encargó al concesionario que mantenga el área limpia, así mismo se comunicó al personal del parque que realice la limpieza cotidiana por esos ambientes.					
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
OFICINA ADMINISTRACION DOCUMENTARIO
22 JUN 2016
UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
Hora Nº Exp.:



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 21 de junio de 2016

CARGO

CARTA N° 097-2016/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGRH/MML

Señora
INGRID CATHERINE MORAN SILVA
Avenida La Paz N° 106
Distrito de Villa María del Triunfo

Ref. Hoja de Reclamación N° 00024/27/05/2016

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° 00024 de fecha 27 de mayo de 2016**, mediante la cual nos manifiesta el robo de sus pertenencias (mochila y laptop) dentro de las instalaciones del Parque de la Exposición, asimismo aduce la falta de vigilancia, falta de cámaras de seguridad, falta de apoyo al consumidor y respuesta lenta.

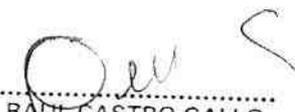
Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque de la Exposición, manifiesta que en los dos sótanos del estacionamiento de dicho parque se encuentra personal de vigilancia de forma permanente. Asimismo indica que usted en ningún momento informo al personal del estacionamiento de los bienes que estaba dejando al interior del vehículo; pese a que en la boletería de la playa de estacionamiento existe desde el año pasado un aviso para el público en general, en el cual se establece que **SERPAR LIMA no se responsabiliza de la pérdida o robo de los objetos que se encuentren al interior de los vehículos, mucho menos de aquellos que no han sido declarados.**

En ese sentido, es preciso señalar lo que establece el Artículo 6° en su numeral 6.2 de la Ley N° 29461- Ley que regula el servicio de estacionamiento Vehicular, que a la letra señala lo siguiente: "En el caso de bienes ubicados en el interior del vehículo, el titular del estacionamiento es responsable si se le hubiera informado sobre los mismos y hubiera asumido los deberes de vigilancia y custodia, sin perjuicio de la existencia de dolo o culpa inexcusable".

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:


RAÚL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

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

INFORME N° 367 - 2015/SERPAR-LIMA/GG/GAP/DAP/AMM

A : Sr. RAÚL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Recursos Humanos

De : Sr. JUAN RAYGADA CAVAGNARO
Administrador del Parque de la Exposición

Asunto : STENCIO LIBRO DE RECLAMACIONES HOJA DE RECLAMACION N° 00024

Referencia : Memorándum N° 0354-2016/SERPAR LIMA/SGRH/MML

Fecha : Lima, 17 de junio del 2016

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
17 JUN 2016
RECIBIDO
Hora: 02:49 Firma: [Signature]

Mediante la presente hago llegar mi saludo cordial y a la vez informar que según el documento de referencia indicar que los servicios de la playa de estacionamiento se rigen de acuerdo a la Directiva N° 002-2013/SERPAR-LIMA/GG/GAP/MML aprobada por Resolución de Gerencia General N° 246-2013.

Cabe recalcar que la Directiva hace referencia a la Ley N° 29461, Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular, en cuyo Artículo 6° inciso 6.2 hace referencia a la responsabilidad de los bienes en el interior de los vehículos, siempre y cuando sean declarados.

Es todo cuanto informo, a la espera de su pronta respuesta, me despido de usted, agradeciéndole de antemano su atención.

Atentamente:

[Signature]
Sr. Juan Antonio Raygada Cavagnaro
ADMINISTRADOR DEL PARQUE DE LA EXPOSICION
SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Recursos Humanos
Pase a: Soporte Legal
Para:
Fecha: 17/06/16
[Signature]
RAUL CASTRO GALLO
Sub Gerente de Recursos Humanos

JRC/rh
CC: Archivo

aprovado

10/26

SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

MEMORANDUM Nº 354 -2016/SERPAR LIMA/GA/SGRH/MML

Para : **SR. JUAN RAYGADA CAVAGNARO**
 Administrador del Parque de la Exposición

De : **SR. RAUL CASTRO GALLO**
 Sub Gerente de Recursos Humanos

Asunto : Atención al Libro de Reclamaciones

Ref. : Hoja de Reclamación N° 00024

Fecha : Lima, 06 de junio de 2016

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

10 JUN 2016

UNIDAD DE TRAMITE DOCUMENTARIO
 Hora N° Exp.:

Tengo el agrado de dirigirme a usted en relación al documento de la referencia, mediante el cual la Srta. Ingrid Catherine Moran Silva, manifiesta el robo de sus pertenencias (mochila y laptop) dentro del estacionamiento del parque. Asimismo aduce una falta de vigilancia, falta de cámaras de vigilancia, falta de seguridad, falta de apoyo al consumidor y respuesta lenta.

Al Respecto, es preciso indicarle que dentro de las 24 horas de recepcionado el presente, deberá informar a esta oficina, si existe alguna directiva o normativa que regule el servicio de estacionamiento, de ser así deberá de cumplir con remitirlo.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

RCG

RAUL CASTRO GALLO
 Sub Gerente de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
 Municipalidad Metropolitana de Lima

SERVICIO DE PARQUES
 ADMINISTRACION PARQUE
 DE LA EXPOSICION

15 JUN 2016

Hora *2:30* Firma *RCG*

RCG/ocg

C.C GPZM

ARCHIVO

ANEXOS
Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES

FECHA: (DÍA) 24 (MES) 05 AÑO 2016

HOJA DE RECLAMACIÓN

Nº 000024

NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR
 DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CODIGO DE IDENTIFICACIÓN

IDENTIFICACION DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE

NOMBRE: Inacid Catherine Moran Silva

DOMICILIO: Av. La Paz #106 - VMT

DNI / CE: 72286246

TELÉFONO / E-MAIL: Inacid Moran Silva @ gmail

PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)

IDENTIFICACION DEL BIEN CONTRATADO

PRODUCTO: MONTO RECLAMADO: 21500
 SERVICIO: DESCRIPCIÓN: Servicio de parqueo o Preaviso de exposición

DETALLE DE LA RECLAMACION Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR

DETALLE: Robo de pertenencias, no hay vigilancia, no hay cámaras de seguridad, no hay apoyo al consumidor, respuesta lenta,

RECLAMO¹ QUEJA²

PEDIDO:

Consignar al ingreso que no hay vigilancia de ningún tipo y que cobran por el espacio

FIRMA DEL CONSUMIDOR

OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR

FECHA DE COMUNICACION DE LA RESPUESTA:

(DÍA) 27 (MES) 05 (AÑO) 2016

Se nos cobraron derechos de espacio para vehículos y en el ingreso tenemos un espacio que no nos hacemos responsables de materiales o pertenencias. No se asignados

FIRMA DEL PROVEEDOR

¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.

² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios, o malestar o descontento respecto a la atención al público.

Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)

El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

LEY Nº 29461

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUÁNTO:

El Congreso de la República
Ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE REGULA EL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO VEHICULAR

Artículo 1º.- Objeto de la Ley

La presente Ley tiene el objeto de regular el servicio de estacionamiento vehicular; delimitar sus prestaciones; establecer los derechos, obligaciones y responsabilidades de las partes; y prever las condiciones para la prestación de dicho servicio.

Artículo 2º.- Definición

- 2.1 Se entiende por servicio de estacionamiento vehicular aquel acuerdo en virtud del cual una persona natural o jurídica, titular de un establecimiento acondicionado para el estacionamiento de vehículos, cede a una tercera persona (propietario o poseedor de un vehículo) el uso de un espacio determinado para estacionamiento, según las condiciones ofrecidas por el titular y conforme a los alcances de lo previsto en la presente Ley.
- 2.2 Las condiciones ofrecidas por el titular no pueden ser contrarias a las disposiciones establecidas en la presente Ley.

Artículo 3º.- Ámbito de aplicación

La presente Ley resulta aplicable a todo servicio de estacionamiento vehicular según los alcances de lo previsto en el artículo 2º. Se consideran modalidades del servicio de estacionamiento las siguientes:

1. **Estacionamiento como servicio principal.**- Es aquella prestación por la cual el titular de un estacionamiento destinado única y exclusivamente al servicio de estacionamiento cede el uso de un espacio determinado a favor de un tercero para el estacionamiento de un vehículo.
2. **Estacionamiento como servicio complementario o accesorio.**- Es aquella prestación por la cual el propietario de un establecimiento destinado a una actividad comercial diferente a la señalada en el numeral 1, brinda en forma complementaria o accesorio el uso de un espacio determinado a favor de un tercero para el estacionamiento de un vehículo.

Artículo 4º.- Obligaciones del titular del estacionamiento

En el servicio de estacionamiento vehicular, el titular está obligado a lo siguiente:

- a) Brindar las facilidades al usuario a fin de que acceda a un espacio para el estacionamiento del vehículo.
- b) Entregar la constancia de ingreso del vehículo y, cuando se entregue, la de la llave, de ser el caso.
- c) Entregar el correspondiente comprobante de pago que acredite la cancelación de la retribución por el servicio contratado, de ser el caso.
- d) Permitir el retiro del vehículo cuando el usuario haya cancelado la retribución.
- e) Informar al usuario en forma adecuada y oportuna, antes del ingreso del vehículo al establecimiento, acerca de los precios horarios, y condiciones de uso del estacionamiento en general.
- f) Brindar el servicio de vigilancia y seguridad respecto del vehículo y sus partes accesorias (autopartes) durante el tiempo de ocupación del estacionamiento, conforme a los alcances de lo previsto en la presente Ley.

Artículo 5º.- Obligaciones del usuario del estacionamiento

En el servicio de estacionamiento vehicular objeto de la presente Ley, el usuario está obligado a lo siguiente:

- a) Abonar la retribución por el estacionamiento del vehículo, según corresponda.
- b) Exhibir la constancia de ingreso del vehículo cuando corresponda o, en su defecto, acreditar el derecho sobre el vehículo para poder retirarlo.
- c) Estacionar adecuadamente el vehículo en espacio disponible en el establecimiento.
- d) Responder por los daños ocasionados a terceros dentro de las instalaciones del estacionamiento por causas que le fueran imputables.
- e) Cerrar las puertas y ventanas de su vehículo correctamente, procediendo a activar los sistemas de seguridad del vehículo, de ser el caso.

Artículo 6º.- Responsabilidad

6.1 La responsabilidad civil por la pérdida del vehículo o de los accesorios integrantes del mismo es atribuible:

- a) En los servicios de estacionamiento como servicio principal, al titular del servicio de estacionamiento.
- b) En los servicios de estacionamiento como servicio complementario o accesorio, al propietario y al administrador o al que gestione el servicio de estacionamiento, de manera solidaria.

En ambos casos, se debe proceder a la restitución de la pérdida cuando quede debidamente acreditada ante la autoridad competente de acuerdo al procedimiento regulado en el presente texto legal.

6.2 En el caso de bienes ubicados en el interior del vehículo, el titular del establecimiento es responsable si se le hubiera informado sobre los mismos y hubiera asumido los deberes de vigilancia y custodia, sin perjuicio de la existencia de dolo o culpa inexcusable.

Artículo 7º.- Procedimiento para reconocimiento de pérdidas

Para todos aquellos casos en los que el propietario requiera al titular del establecimiento la restitución del vehículo o de los accesorios integrantes del mismo, se debe cumplir en forma previa y obligatoria con el procedimiento que a continuación se detalla:

1. El propietario del vehículo debe informar en forma inmediata al titular del establecimiento o a quien este designe para dicho efecto la pérdida del vehículo o de los accesorios integrantes del mismo dentro del estacionamiento.
2. El propietario del vehículo debe presentar dentro de las tres (3) horas posteriores de sucedidos los hechos la correspondiente denuncia ante la autoridad policial de la jurisdicción del establecimiento, salvo que por fuerza mayor no le hubiera sido posible presentar la referida denuncia dentro de dicho plazo. El titular del establecimiento queda obligado a prestar las facilidades necesarias a la autoridad policial para la realización de las diligencias que se originen por la denuncia referida en el presente numeral. La autoridad policial competente debe llevar a cabo las pruebas o pericias necesarias que determinen con exactitud la pérdida del vehículo o de los accesorios integrantes del mismo dentro del establecimiento.
3. Sin perjuicio de lo establecido en los numerales 1. y 2., el propietario del vehículo debe adicionalmente acreditar la relación de consumo o contratación del servicio de estacionamiento en el establecimiento, en la fecha de los hechos denunciados ante la autoridad policial.

Artículo 8°.- Cláusulas abusivas

Las condiciones ofrecidas para la prestación del servicio de estacionamiento son nulas de pleno derecho y se consideran no puestas en el contrato cuando contravengan las disposiciones de la presente Ley y de las normas correspondientes.

Artículo 9°.- Infracciones y sanciones

Las infracciones y sanciones originadas por el incumplimiento de la presente Ley son de competencia de la Comisión de Protección al Consumidor del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor, Texto Único Ordenado aprobado por Decreto Supremo núm. 006-2009-PCM, o de la norma que lo sustituya; y de la autoridad judicial competente, de ser el caso.

Artículo 10°.- Condiciones para la prestación del servicio

10.1 Las municipalidades distritales y provinciales, cuando les corresponda, otorgan licencia de funcionamiento a los titulares de los establecimientos acondicionados para el estacionamiento de vehículos cuando cumplan con las exigencias previstas en la Ley núm. 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento. Para ello, deben evaluar que cumplan con las condiciones de seguridad, los espacios suficientes para la prestación del servicio y el establecimiento de la capacidad máxima de aforo.

10.2 Las referidas municipalidades ejercen las labores de fiscalización de la actividad económica con el fin de que los titulares de las licencias de funcionamiento cumplan con las condiciones para la prestación del servicio y que observen, entre otras obligaciones, la capacidad máxima de aforo. Deben imponer las sanciones en función a la gravedad de la falta y de acuerdo a la escala de multas que aprueben, de conformidad con la Ley núm. 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

ÚNICA.- Régimen del servicio contratado antes de la vigencia de la presente Ley

La contratación del servicio objeto de la presente Ley antes de la vigencia de esta, se rige por las normas bajo las cuales se celebraron, salvo las modificatorias y nuevos acuerdos que se rigen por la presente Ley.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Normas complementarias

Las municipalidades expiden las normas complementarias para adecuarse a lo previsto en la presente Ley dentro de un plazo de sesenta (60) días de publicada la misma.

SEGUNDA.- Vigencia

La presente Ley entra en vigencia a los noventa (90) días de su publicación en el diario oficial El Peruano, salvo lo dispuesto en la primera disposición final.

La falta de expedición de las normas complementarias a la presente Ley no es impedimento para su entrada en vigencia.

TERCERA.- Derogación

Deróganse o déjense sin efecto, según corresponda, las normas que se opongan al contenido de la presente Ley.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los veintisiete días del mes de noviembre de dos mil nueve.

LUIS ALVA CASTRO
Presidente del Congreso de la República

CECILIA CHACÓN DE VETTORI
Primera Vicepresidenta del Congreso
de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL
DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

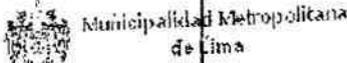
Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veintisiete días del mes de noviembre del año dos mil nueve.

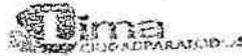
ALAN GARCÍA PÉREZ
Presidente Constitucional de la República

JAVIER VELASQUEZ QUESQUÉN
Presidente del Consejo de Ministros

429243-1



SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA



246

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL No. -2013

11 JUL 2013

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

VISTO: El Memorandum No. 745-2013-SERPAR-LIMA/GG/GAP/MML de fecha 27 de mayo de 2013, emitido por la Gerencia de Administración de Parques; el Memorando No. 242-2013-SERPAR-LIMA/GG/OAL/MML de fecha 25 de junio de 2013, emitido por la Oficina de Asesoría Legal; y el Informe No. 084-2013/SERPAR-LIMA/GG/GAP/MML de fecha 01 de julio de 2013, emitido por la Gerencia de Administración de Parques.

CONSIDERANDO:

Que, el Servicio de Parques de Lima - SERPAR, es un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con autonomía económica, técnica y administrativa, que tiene como función la promoción, organización, administración, desarrollo y mantenimiento de 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;

Que, SERPAR, tiene dentro de sus funciones la de Administrar los Parques Zonales y Metropolitanos, así como la administración de los Servicios que dentro de estos se brinde como es el caso de Servicio de Estacionamiento;

Que, mediante el documento de vistos, la Gerencia de Administración de Parques, ha desarrollado una Directiva, en atención a la necesidad de regular los Servicios de Estacionamiento brindados dentro de los Parques Zonales y Metropolitanos administrados por SERPAR -LIMA, razón por la cual se hace necesaria la aprobación de la misma, a la cual se denominara Directiva No. 002-2013/SERPAR-LIMA/GG/GAP/MML - "NORMAS PARA BRINDAR EL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO VEHICULAR EN LOS PARQUES ADMINISTRADOS POR SERPAR - LIMA". En ese sentido, la aprobación de la referida directiva, debe ser efectuada mediante acto de administración, emitido por la autoridad competente;

Con el visto bueno de la Oficina de Asesoría Legal y la Gerencia Administración de Parques;

Conforme al inciso a) e inciso g) del artículo 23° de la Ordenanza No. 758, son atribuciones de la Gerencia General de Servicio de Parques de Lima SERPAR LIMA, expedir resoluciones en asuntos de su competencia;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva No. 002-2013/SERPAR-LIMA/GG/GAP/MML, denominada "NORMAS PARA BRINDAR EL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO VEHICULAR EN LOS PARQUES ADMINISTRADOS POR SERPAR LIMA" la cual forma parte integrante de la presente resolución.

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

ARTICULO SEGUNDO.- DISPONER que la Oficina de Informática proceda a publicar Transcripción No. 002-2013/SERPAR-LIMA/GG/GAP/MML en el portal institucional (www.serpar.gob.pe) la presente resolución así como la Directiva No. 002-2013/SERPAR-LIMA/GG/GAP/MML, que se aprueba en la presente.

Para conocimiento y fines cumpla con **REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE.**

Transm...

2013



DIRECTIVA N° 002 - 2013/SERPAR-LIMA/GG/GAP/MML

NORMAS PARA BRINDAR EL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO VEHICULAR EN LOS PARQUES ADMINISTRADOS POR SERPAR - LIMA

FINALIDAD

Brindar a los usuarios de los parques administrados por SERPAR - LIMA un servicio de estacionamiento vehicular eficiente y ágil que garantice un servicio óptimo para la satisfacción del usuario.

OBJETIVO

2.1. OBJETIVO GENERAL

- Regular los alcances del servicio de estacionamiento vehicular brindado por SERPAR - LIMA en los parques autorizados para brindar este servicio.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los procedimientos para la prestación del servicio de estacionamiento vehicular en los parques.
- Delimitar responsabilidades y establecer funciones para la provisión del servicio de estacionamiento vehicular en los parques administrados por SERPAR - LIMA.

BASE LEGAL

- Ley Nro. 29461, Ley que regula el servicio de estacionamiento vehicular.
- Ley Nro. 27050, Ley General de la Persona con Discapacidad, su reglamento D.S. Nro. 003-2000-PROMUDEH y sus modificatorias.
- Ordenanza Nro. 812, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- Ordenanza Nro. 758, que aprueba el Estatuto del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA.
- Resolución de Gerencia General Nro. 247-2009, que aprueba el Manual de Organización y Funciones de SERPAR - LIMA.
- Acuerdo de Consejo Administrativo Nro.015-2012 que aprueba las tarifas por el uso de la playa de estacionamiento de los parques De La Exposición y Las Malvinas.
- Acuerdo de Consejo Administrativo Nro. 012-2013 que autoriza la contratación de personal especializado para el cuidado y recaudación de las playas de estacionamiento.
- Acuerdo de Consejo Administrativo Nro.021-2013 que aprueba la tarifa plana para playas de estacionamiento de los parques Cahuide, Cápac Yupanqui, Huayna Cápac, Huiracocha, Lloque Yupanqui, Manco Cápac, Sinchi Roca y Los Anillos.



- Acuerdo de Consejo Administrativo Nro.035-2013 que aprueba la tarifa plana nocturna para los usuarios que alquilan espacios deportivos en los parques Cápac Yupanqui, Huiracocha, Los Anillos, Manco Cápac, Cahuide, Lloque Yupanqui y Sinchi Roca.

IV. ALCANCE

La presente Directiva es de cumplimiento obligatorio para la Gerencia de Administración de Parques, las Divisiones Administrativas, Jefatura de la División de Guarda Parques y el personal que presta servicios en los parques zonales y metropolitanos habilitados para brindar el servicio de estacionamiento vehicular.

V. DEFINICIONES

Se define la terminología utilizada para efectos de la presente Directiva:

- 5.1. **Servicio de estacionamiento vehicular.**- Es el acuerdo en virtud del cual SERPAR – LIMA cede a una tercera persona un espacio determinado para estacionamiento, cuya autorización se enmarca en las condiciones establecidas en la presente Directiva y en la normativa vigente.
- 5.2. **Playa de estacionamiento.**- Es el área ubicada en los parques zonales y metropolitanos destinada al servicio de estacionamiento vehicular, la misma que se encuentra debidamente señalizada y cuenta con personal adecuado para brindar el servicio (orientadores u otros).
- 5.3. **Usuarios del servicio de estacionamiento.**- Son las personas naturales o jurídicas que utilizan el servicio de estacionamiento vehicular en forma permanente o discontinua, cuya contraprestación podrá ser efectivizada a través de la "tarifa plana", "tarifa por hora o fracción", "tarifa de abonados" y "tarifa plana nocturna".
- 5.4. **Registro Diario de Usuarios (RDU).**- Es el formato en el que se registra diariamente a los usuarios y vehículos que ingresan al establecimiento, el cual es llenado y actualizado por el personal encargado de estacionamientos.
- 5.5. **Registro Único de Abonados (RUA).**- Es el formato físico en el cual se registra a los usuarios que emiten un pago mensual por el servicio de estacionamiento en los parques. El llenado y actualización de este formato se encuentra a cargo de las Divisiones Administrativas.
- 5.6. **Tarjeta de Identificación del Abonado (TIA).**- Tarjeta que acredita la calidad de "abonado" y es entregada luego de ser registrados en la RUA. Esta tarjeta faculta al usuario a utilizar el servicio de estacionamiento vehicular durante el mes que corresponda
- 5.7. **Tarifario.**- Son los precios por el servicio de Playa de Estacionamiento Vehicular aprobados por el Consejo Administrativo de SERPAR LIMA a propuesta de las instancias pertinentes.

VI. RESPONSABILIDADES

6.1 DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE PARQUES

- a) Supervisar, controlar y garantizar el cumplimiento de la presente directiva.
- b) Proponer a la Gerencia General la variación de tarifas por concepto de servicio de estacionamiento vehicular, en función a los costos de mantenimiento y prestación del servicio, entre otros factores relevantes.



Handwritten notes and signatures in the left margin, including the number 9292 and a signature.

- c) Supervisar, controlar y garantizar a través de acciones diversas el correcto funcionamiento del servicio.
- d) Elaborar y actualizar los formatos utilizados para el control del servicio.
- e) Determinar, en coordinación con la División Administrativa que corresponda, la distribución de los espacios de la Playa de Estacionamiento, asignando espacios a los usuarios, abonados, cuando sea el caso, a fin de optimizar el uso de espacios, además de los espacios que por ley deben reservarse.

MINUSUACUADOS. 0.0

6.2 DE LAS DIVISIONES ADMINISTRATIVAS

- a) Organizar, administrar, controlar y supervisar en forma eficiente la prestación del servicio de estacionamiento vehicular.
- b) Mantener en óptimas condiciones las instalaciones y equipamiento general asignado; así como programar, dirigir, ejecutar, supervisar, controlar y evaluar las operaciones administrativas relacionadas al servicio.
- c) Verificar la actualización del Registro Diario de Usuarios (RDU).
- d) Mantener actualizado el Registro Único de Abonados (RUA), con una periodicidad mensual. El cierre del RUA se realiza el quinto día del mes, culminado este plazo, debe remitirse mensualmente en forma virtual a la Gerencia de Administración de Parques (sexto día del mes).
- e) Brindar al personal encargado del control de playa de estacionamiento información actualizada sobre la relación de abonados, cuando sea el caso, tarifas, promociones y otras acciones relacionadas a la prestación del servicio, para lo cual, debe entregar todos los documentos oficiales de la entidad pertinentes para brindar el servicio.
- f) Comunicar oportunamente la distribución de espacios al personal encargado del control de la playa de estacionamiento.
- g) Verificar la actualización del cuaderno de ocurrencias de playa de estacionamiento.
- h) Autorizar las anulaciones o modificaciones de tickets de ingreso del servicio de estacionamiento vehicular.
- i) Reportar semanalmente los ingresos y número de vehículos ingresados a la Playa de Estacionamiento.
- j) Publicar en un lugar visible las "Normas de uso del Servicio de Estacionamiento Vehicular".

6.3 DE LA JEFATURA DE LA DIVISIÓN DE GUARDA PARQUES

- a) Dar los lineamientos necesarios al personal bajo su cargo que permitan garantizar el orden y el buen uso de las instalaciones destinadas a playa de estacionamiento.
- b) Designar personal para brindar el servicio de orientación de estacionamiento y que guíen a los usuarios para que se estacionen correctamente en los espacios autorizados.



6.4 DEL PERSONAL ENCARGADO DE PLAYA DE ESTACIONAMIENTO

- a) Verificar diariamente que las instalaciones de la playa de estacionamiento se encuentren en óptimas condiciones para iniciar el servicio de estacionamiento.
- b) Registrar a los usuarios en el RDU previamente al ingreso a la playa de estacionamiento, a excepción de los abonados quienes deberán presentar la TIA para su ingreso.
- c) Entregar el ticket de ingreso a la playa de estacionamiento a la totalidad de usuarios del servicio de estacionamiento vehicular, siendo este el único documento que acredita el ingreso del vehículo. Cuando se requiera realizar una corrección y/o anulación del ticket, esta deberá realizarse con la autorización del Administrador del Parque.
- d) Informar a los usuarios el horario de atención del servicio de estacionamiento vehicular, especificando las limitaciones de los horarios establecidos para cada parque.
- e) Guiar a los usuarios para un adecuado estacionamiento de los vehículos.
- f) Verificar los documentos pertinentes (DNI, CIP, Carné de Extranjería o Licencia de Conducir donde conste la identidad del usuario) para evidenciar la coincidencia de la identidad del usuario que ingresó el vehículo, y que se encuentra registrado en el RDU, con la identidad de la persona que pretende retirarlo de la playa de estacionamiento. En caso de no evidenciar dicha coincidencia, se deberá dar parte al Administrador del Parque para las acciones que considere pertinentes.
- g) Verificar la identificación del conductor cuando el usuario pretenda retirar su vehículo y no cuente con el ticket de ingreso, a través de la verificación del DNI, CIP, Carné de Extranjería o Licencia de Conducir descrito en el RDU. Así mismo, deberá registrar el hecho en el cuaderno de partes de la playa de estacionamiento, así como comunicar al Administrador el hecho en forma inmediata.
- h) Mantener actualizado el cuaderno de ocurrencias del estacionamiento.
- i) Adecuar su comportamiento a las consideraciones establecidas en la presente Directiva, controlando el respeto de sus disposiciones por los usuarios del servicio.



VII. MECÁNICA OPERATIVA

7.1 SERVICIOS DE ESTACIONAMIENTO QUE BRINDA SERPAR-LIMA

7.1.1. Servicio de estacionamiento vehicular en parques zonales

- a) Es el servicio a través del cual se faculta a los usuarios de los parques zonales a hacer uso de los espacios de las playas de estacionamiento habilitadas dentro de los parques o en el contorno de los mismos, siempre y cuando SERPAR-LIMA, a través de las instancias pertinentes, haya autorizado expresamente la operatividad de las referidas playas de estacionamiento.
- b) La tarifa aplicable en los parques zonales es la "Tarifa Plana" y "Tarifa Plana Nocturna", salvo disposición expresa en contrario.

- c) El pago de la "Tarifa Plana" no eximen del pago por ingreso general al parque a las personas que se encuentran dentro de los vehículos, salvo disposición expresa en contrario sobre el particular.

7.1.2. Servicio de estacionamiento vehicular en parques metropolitanos

- a) Es el servicio a través del cual se faculta a los usuarios de los parques metropolitanos a hacer uso de las playas de estacionamiento habilitadas dentro de los parques; siempre y cuando SERPAR-LIMA, a través de las instancias pertinentes, haya autorizado expresamente la operatividad de las referidas playas de estacionamiento.
- b) Las tarifas aplicables son: "Tarifa Plana", "Tarifa por hora o fracción", "Tarifa de abonado" y "Tarifa Plana Nocturna".

7.2 TARIFAS APLICABLES

7.2.1. Tarifa Plana

Es la tarifa a través de la cual se faculta a realizar un pago único al ingresar a la playa de estacionamiento, el mismo que permite a los usuarios a hacer uso del servicio de estacionamiento vehicular hasta la hora de cierre de la playa de estacionamiento vehicular.

Consideraciones de la Tarifa Plana

- a) El pago por concepto de "tarifa plana" debe ser cancelado previamente al ingreso a la playa de estacionamiento y faculta al usuario el uso del servicio hasta el retiro del vehículo en el día y dentro del horario de funcionamiento de la playa de estacionamiento, según se indique en el tarifario ubicado en la playa.
- b) Si el usuario retira su vehículo de la playa de estacionamiento, se considera culminado el servicio, por lo que si requiere volver a ingresar a la playa, deberá realizar un nuevo pago.

7.2.2. Tarifa por Hora o Fracción

Es la tarifa a través de la cual se faculta a los usuarios a realizar el pago por concepto de playa de estacionamiento únicamente por la cantidad de horas o fracción efectivamente utilizadas.

Cuando el uso de la playa de estacionamiento sea por un periodo inferior a una hora se considera "fracción", siendo su costo igual al de una hora.

Consideraciones de la Tarifa por Hora o Fracción

- a) El pago por concepto de "tarifa por hora o fracción" debe ser cancelado una vez retirado el vehículo de su ubicación en la playa de estacionamiento, acto en el cual el usuario debe presentar su ticket de ingreso al personal encargado del control de la playa de estacionamiento.

- b) En caso de pérdida del ticket de ingreso, el usuario deberá identificarse debidamente con la presentación de su DNI, CIP, Carné de Extranjería o Licencia de Conducir, cuya identidad deberá coincidir con la registrada en el RDU.
- c) Una vez que el usuario retira su vehículo de la playa de estacionamiento se considera culminado el servicio; si dentro del horario de atención del servicio de estacionamiento, el usuario desea volver a ingresar a la playa de estacionamiento, deberá realizar un nuevo pago.
- d) Si el usuario no retira el vehículo dentro del horario previsto, éste quedará internado dentro de las instalaciones de la playa de estacionamiento hasta el día siguiente en horario de atención al público, quedando el usuario obligado a realizar un pago adicional por concepto de servicio de estacionamiento, el mismo que será computado sobre la base del número de horas de internamiento del vehículo por el costo de la hora o fracción considerando como hora inicial la del cierre de la playa de estacionamiento el día anterior.

7.2.3. Tarifa de Abonado

Es la tarifa a través de la cual se faculta a los usuarios a realizar un pago único mensual que les habilite a acceder al servicio de estacionamiento vehicular durante el mes, en el horario establecido por las Divisiones Administrativas, debidamente autorizados por las instancias pertinentes.

Consideraciones de Tarifa de Abonado:

- a) La condición de abonado se adquiere una vez que el solicitante presenta a la Administración del Parque el comprobante original y copia del mismo por concepto de abono de estacionamiento, el mismo que debe presentarse y haberse hecho efectivo durante los cinco (05) primeros días del mes.
- b) El Administrador del Parque, o quien este hubiera designado, será responsable de registrar al solicitante en el Registro único de Abonados y de hacerle entrega la Tarjeta de Identificación del Abonado - TIA, la misma que tiene un período de vigencia de un mes.
- c) La condición de "abonado" se pierde cuando no se realice el pago por concepto de abono de estacionamiento dentro del periodo indicado en el literal a) del presente, salvo autorización expresa del Administrador del Parque por causal debidamente justificada.
- d) Los abonados que deseen hacer uso del servicio de estacionamiento vehicular están autorizados a ingresar y retirarse de la playa de estacionamiento únicamente en el horario establecido por la Administración del Parque, el mismo que es de conocimiento de los abonados y se evidencia en la Declaración Jurada firmada por él al momento de realizar el pago por el servicio de abonado.
- e) Al ingresar a la playa de estacionamiento, los abonados deben presentar su tarjeta de identificación de abonado TIA (Formato Est-03), único documento que acredita su condición de abonado y genera derecho al ingreso a la playa de estacionamiento.
- f) El personal de SERPAR-LIMA encargado del control de playa de estacionamiento es responsable de

verificar que la TPA contenga el sello, firma, fecha de pago y número de comprobante de pago del mes correspondiente. Adicionalmente, podrá solicitar la identificación del solicitante y corroborar el registro en el Registro Único de Abonados.

- g) El personal encargado del control de la playa de estacionamiento se encuentra facultado a limitar el ingreso del vehículo a la playa de estacionamiento cuando el solicitante no haya acreditado el abono de un vehículo determinado, debiendo reportar el hecho al Administrador del Parque.
- h) El uso del servicio de estacionamiento vehicular en calidad de abonado se circunscribe a los parques que cuentan con condiciones de infraestructura, equipamiento y recursos humanos óptimos para garantizar un óptimo servicio.
- i) El pago por concepto de abono de estacionamiento corresponde al vehículo, no al usuario; por tanto, el pago por dicho concepto no faculta el ingreso de otros vehículos, aun sean estos de propiedad o uso de la persona natural o jurídica que realizó el pago por dicho concepto.

7.2.4. Tarifa Plana Nocturna

Es la tarifa a través de la cual se faculta a los usuarios a realizar un pago único para ingresar a la playa de estacionamiento en el horario nocturno siempre que haya cancelado dicha tarifa simultáneamente con el pago que corresponde por concepto de alquiler de espacios deportivos en el horario nocturno.

VIII. DISPOSICIONES FINALES

- 8.1 El servicio de estacionamiento vehicular se brinda únicamente en las zonas y vías habilitadas para tal fin, las mismas que deberán encontrarse adecuadamente señalizadas. Por tanto, los usuarios de otros servicios que utilicen espacios no autorizados para estacionamiento vehicular, sean estos internos o externamente, no serán considerados dentro de los alcances de la presente Directiva, al ser responsabilidad de los usuarios el resguardo de su vehículo y los que él contenga.
- 8.2 Cuando el usuario se presenta a la playa de estacionamiento fuera de los horarios establecidos no se permitirá su ingreso en forma peatonal; así como tampoco el ingreso ni salida de vehículos, salvo en los casos donde la autorización provenga del Administrador.
- 8.3 Cuando la playa de estacionamiento se encuentre ocupada en su máxima capacidad de atención no se permitirá el ingreso de vehículos.
- 8.4 Las playas de estacionamiento de los Parques Zonales Cahuide, Cápac Yupanqui, Huayna Cápac, Huiracocha, Lloque Yupanqui, Manco Cápac, Sinchi Roca y del Parque Metropolitano Los Anillos cuentan únicamente con "tarifa plana".
- 8.5 La playa de estacionamiento del Parque de la Exposición cuenta con "tarifa plana" y "tarifa de abonado".
- 8.6 La playa de estacionamiento del Parque Alameda Las Malvinas cuenta con "tarifa por hora o fracción" y "tarifa de abonado" solo para horario nocturno.
- 8.7 Las playas de estacionamiento de los Parques Zonales Cápac Yupanqui, Huiracocha, Manco Cápac, Cahuide, Lloque Yupanqui y Sinchi Roca y del Parque Metropolitano Los Anillos cuentan con "tarifa plana nocturna" para los usuarios que alquilan espacios deportivos para el horario nocturno.

8.8 El servicio de playa de estacionamiento lo brinda SERPAR-LIMA en forma complementaria o accesoria para el uso de un espacio determinado a favor del usuario.





Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

Jesús María, 03 de junio de 2016

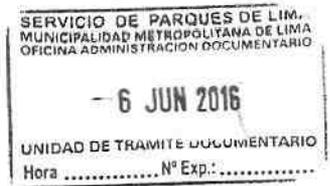
CARTA N° 096-2016/SERPAR-LIMA/SG/GA/SGRH/MML

Señora

ROCIO MERCEDES BALDEON ARCE

Sector 2, Gr. 14, Mz. N, Lt.23

Distrito de Villa El Salvador



Ref. Hoja de Reclamación N° 00049/30/05/2016

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° 00049 de fecha 30 de mayo de 2016**, mediante la cual nos manifiesta su molestia debido a que se le cobro el monto de S/5.00 soles en el estacionamiento del Parque Zonal Huáscar, asimismo señala que ha sido maltratada por el personal encargado de cuidar la playa de estacionamiento. Por otro lado señala que se encuentra en desacuerdo con el cambio de la tarifa de la entrada, el cual era de s/1.50 y que actualmente es de S/.4.00 soles, por lo que sugiere que se coloque un comunicado al público en general, indicado el incremento de las tarifas.

Al respecto le indicamos que el Administrador del Parque Zonal Huáscar, manifiesta que la playa de estacionamiento de dicho Parque, se encuentra concesionado, siendo el concesionario el encargado de administrar los servicios, así como de establecer las tarifas que se cobran.

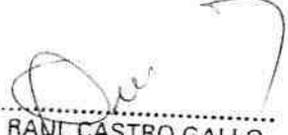
De otro lado, respecto al cambio de tarifa de la entrada, se debe señalar que mediante Acuerdo N° 007-2016, el Consejo Directivo de SERPAR LIMA aprobó la actualización de las tarifas de las entradas del Parque Zonal Huáscar, siendo la siguiente:

Entrada General:	Lunes a Sábado	S/. 3.00
	Domingos y Feriados	S/. 4.00
	Niños de 5 a 12 años	S/. 1.00
	Niños de 0 a 5 años	S/. 0.00

Finalmente es preciso indicarle que respecto a lo sugerido por Usted, se están tomando las medidas correctivas necesarias, a fin de brindarle un mejor servicio. Asimismo 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 Gerencia de Recursos Humanos
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

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

INFORME N° 316- 2016/SERPAR LIMA/SG/GAP/DAPZH/MMI



A : SR. RAÚL CASTRO GALLO
Sub Gerencia de Personal

DE : SR. CARLOS ALCANTARA CASASOLA
Administrador del Parque Zonal Huáscar

ASUNTO : LIBRO DE RECLAMACIONES

FECHA : Villa El Salvador, 01 de junio de 2016.

Me dirijo a usted, a fin de remitir adjunto la hoja de reclamaciones N° 000049, queja realizada por la Sr. ROCIO MERCEDES BALDEON, quien realiza su queja en torno al estacionamiento y incremento de entradas en el parque.

Es cuanto cumpla con informar a usted, para su conocimiento y demás fines.

Atentamente,

*CAC/mam
Adj.:
CC.: Hoja de reclamaciones N° 00049-2016 (Original).
Archivo

ABEL CARLOS ALCANTARA CASASOLA
ADMINISTRADOR
PARQUE ZONAL HUASCAR
SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA	
Sub Gerencia de Recursos Humanos	
Pase a:	Sopate
	Legal
Para:	atención
Fecha:	01/06/16
RAUL CASTRO GALLO Sub Gerente de Recursos Humanos	



ANEXOS

Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

LIBRO DE RECLAMACIONES			HOJA DE RECLAMACIÓN		
FECHA:	30 (A)	Mayo	MES	2016	AÑO
(NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O RAZÓN SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA / RUC EL PROVEEDOR)			Nº 000049 -20.....		
(DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE COLOCA EL LIBRO DE RECLAMACIONES / CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN)					
1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE					
NOMBRE: <u>Rocio Mercedes Baldeón Arce</u>					
DOMICILIO: <u>St. 2. GR. 14. Mz. N 4-23.</u>					
DNI / CE: <u>41130900</u>		TELÉFONO / E-MAIL: <u>940399440</u>			
PADRE O MADRE: (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD)					
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO					
PRODUCTO	MONTO RECLAMADO:				
SERVICIO	DESCRIPCIÓN: <u>Mala información de la playa estacionamiento.</u>				
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR			RECLAMO ¹	QUEJA ²	
DETALLE: <u>1º Reclamo por un maltrato en los exteriores del parque con el personal que cuida la playa de estacionamiento, cobrando un monto establecido de S/5.00. Preguntamos al personal de vigilancia del parque zonal y nos responde que es de la municipalidad (no especifica qué municipalidad).</u>					
PEDIDO: <u>2º En desacuerdo con el cambio del monto de la entrada antes S/1.50. ahora S/4.00. Sugierencias (establecer un comunicado al público el parque del aumento).</u>			 FIRMA DEL CONSUMIDOR		
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR					
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			(DÍA)	(MES)	(AÑO)
<u>El Sr. realiza su reclamo por el estacionamiento, por lo que nosotros no conseciamos el parqueo y/o no nos hacemos responsables por los Vehiculos, en cuanto al 2do punto manifiesta el fastidio de las entradas por el alza, pero se le explica al Sr. que la tarifa esta establecido por la Central.</u>			 ABEL CARLOS ALCANTARA CASASOLA ADMINISTRADOR PARQUE ZONAL HUÁSCAR FIRMA DEL PROVEEDOR		
¹ RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o Servicios.			² QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o Servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.		
Destinatario (consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda)					

* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante el INDECOPI.

* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.

CONSUMIDOR