



SERPAR LIMA
Servicio de Parques de Lima

Handwritten notes and initials in the top right corner.

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 1100 -2011

Lima, 26 de mayo del 2011

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

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

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

SE RESUELVE:

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

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

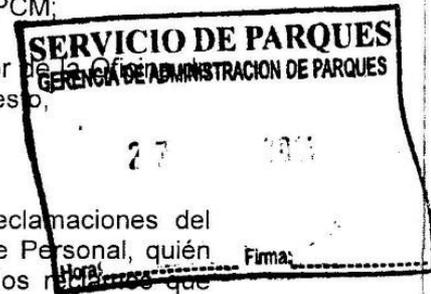
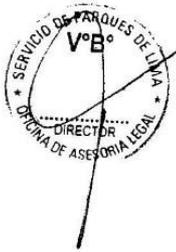
Artículo 3°.- Aprobar el Reglamento del Libro de Reclamaciones así como el Formato de Hoja de Reclamaciones anexo al presente.

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

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

GONZALO LLOSA TALAVERA
GERENTE GENERAL
SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

NATALIO SANCHEZ 220 OF. 801 - JESUS MARIA Telf.: 433-1635 - 433-1546 Fax: 433-1550



A : GONZALO LLOSA TALAVERA
Gerente General

DE : JUAN LEDESMA GOMEZ
Director Oficina de Planificación y Presupuesto

ASUNTO : OBLIGACION DE CONTAR CON UN LIBRO DE RECLAMACIONES

REFER. : DECRETO SUPREMO N° 042-2011-PCM

FECHA : Lima, 19 de Mayo del 2011

25 MAY 2011

Mediante el presente me dirijo a Usted para informarle que la Presidencia del Consejo de Ministros a través del Decreto Supremo N° 042-2011-PCM dispone la Obligación de la Entidades del Sector Público (que incluye al SERPAR-LIMA) de contar con un Libro de Reclamaciones en el cual los usuarios puedan formular sus reclamos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y aquella otra información necesaria a efecto de dar respuesta al reclamo presentado; la cual según lo establecido en su artículo 4° debe de realizarse en un plazo máximo de 30 días hábiles, informándole de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro.

Teniendo en consideración lo indicado en el Artículo 5°, es que adjunto al presente el Proyecto de Resolución mediante el cual se designa a la funcionaria responsable del Libro de Reclamaciones de la Entidad, así como autorizar la implementación de un Libro de Reclamaciones por cada parque bajo la administración de SERPAR y finalmente la aprobación del Reglamento del Libro de Reclamaciones y el Formato de hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones para su aprobación respectiva, debiendo posteriormente ser publicado en el Portal Web Institucional.

Es cuanto informo a Usted para los fines pertinentes.

Atentamente,

c.c: GA
Archivo

JUAN LEDESMA GOMEZ
DIRECTOR
Oficina de Planificación y Presupuesto
SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

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

IDENTIFICACION DEL USUARIO

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

IDENTIFICACION DE LA ATENCION BRINDADA.

- Detalle de la reclamación.
- Firma del usuario.

ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD

- Detalle

Artículo 6°.- Responsabilidad del SERPAR-LIMA

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

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

Artículo 7°.- Código de Identificación

El SERPAR-LIMA contará con varios Libros de Reclamaciones físicos, debiendo contar cada uno de ellos con un código de identificación que le permita controlar y consolidar todos los Libros en un registro único.

La Sub-Gerencia de Abastecimiento y Servicios Auxiliares de la Gerencia Administrativa es responsable de suministrar las Hojas de Reclamaciones señaladas a cada uno de los parques zonales y oficina administrativa, siendo la Sub-Gerencia de Personal la encargada de consolidar toda la información en un único registro de quejas o reclamos.

Artículo 8°.- Firma de la Hoja de Reclamación

La Sub-Gerente de Personal o el administrador del parque zonal tienen la posibilidad de firmar la Hoja de Reclamación física que se genere.

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

Artículo 9°.- Conservación de las Hojas de Reclamaciones por parte de los proveedores

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

En caso de pérdida o extravío de alguna Hoja de Reclamación o del Libro de Reclamaciones, el Funcionario Designado como responsable del Libro de Reclamaciones deberá comunicar dicho hecho a la autoridad policial competente realizando la denuncia correspondiente en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

Artículo 10°.- Limitación para solución de controversias

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

Artículo 11°.- Vigencia del reglamento

El presente Reglamento entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación mediante la Resolución de Gerencia General respectiva así como su publicación en el Portal Web Institucional.



FORMATO DE HOJA DE RECLAMACION DEL LIBRO DE RECLAMACIONES

LIBRO DE RECLAMACIONES				Hoja de Reclamación N° 0000000001-2011
FECHA	DIA	MES	AÑO	
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA				
(Nombre y Domicilio de la Entidad donde se coloca el Libro de Reclamaciones)				
1.- IDENTIFICACION DEL USUARIO				
Nombre:				
Domicilio:				
Teléfono:			Telefono/e-mail:	
2.- IDENTIFICACION DE LA ATENCION BRINDADA				
Descripcion:				
Firma del usuario				
3. ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD				
Detalle:				



INFORME N° 006-2011/SERPAR-LIMA/GG/OPP/MML

A : JUAN LEDESMA GOMEZ
Director Oficina de Planificación y Presupuesto

DE : EDUARDO RODRIGUEZ MENDOZA
Jefe de Unidad de Planificación y Racionalización

ASUNTO : OBLIGACION DE CONTAR CON UN LIBRO DE
RECLAMACIONES

REFER. : DECRETO SUPREMO N° 042-2011-PCM

FECHA : Lima, 19 de Mayo del 2011

Tengo a bien dirigirme a Usted que habiéndose publicado el Decreto Supremo 042-2011-PCM mediante el cual dispone la Obligación de las Entidades del Sector Publico (en la cual incluye al SERPAR-LIMA) es que esta Unidad previa coordinación con la Gerencia Administrativa y a lo estipulado en el artículo N° 5 del mencionado Decreto Supremo ha elaborado el Proyecto de Resolución de Gerencia General mediante el cual se designa a la funcionaria responsable del Libro de Reclamaciones así como autorizar la implementación de un Libro de Reclamaciones por cada parque bajo la administración de SERPAR y finalmente la aprobación del Reglamento del Libro de Reclamaciones y el Formato de hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones, lo que elevo a Usted para su visación y tramite correspondiente de aprobación.

Por otra parte debo hacer mención que el contar con un Libro de Reclamaciones permitirá a los usuarios poder formular sus reclamos, debiendo consignar además sus datos de identidad y aquella otra información necesaria a efecto de dar respuesta al reclamo presentado; la cual según lo establecido en su artículo 4° debe de realizarse en un plazo máximo de 30 días hábiles, informándole de ser el caso, acerca de las medidas adoptadas para evitar el acontecimiento de hechos similares en el futuro

Es cuanto informo a Usted para los fines pertinentes,

Atentamente,

C.C:
Archivo



EDUARDO RODRIGUEZ MENDOZA
JEFE
Unidad de Planificación y Racionalización
SERVICIO DE PARQUES
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA