

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL Nº 056 - 2012

Lima, 06 FEB. 2012

LA GERENCIA GENERAL DEL SERVICIO DE PARQUES HA EXPEDIDO LA SIGUIENTE RESOLUCION:

08 FEB 2012

Visto el Informe Nº 022-2012/SERPAR-LIMA/GG/GAMML de 02.02.2012;

CONSIDERANDO:

Que, resulta necesario establecer los criterios y lineamientos para optimizar la gestión del flujo documental interno y externo para la orientación e información a los usuarios;

Que, mediante Memorando Nº 023-2012/SERPAR-LIMA/GG/GAMML la Gerencia Administrativa se solicita opinión para establecer el proyecto de Directiva "Flujo Documental y Uso del Trámite Documentario en el Servicio de Parques de Lima";

Que, mediante Informe Nº 04-2012/SERPAR-LIMA/GG/OAD/MML de 30.01.2012 la Directora de la Oficina de Administración Documentaria emite opinión al proyecto de Directiva;

De conformidad con la Ley Nº 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley Nº 29060, Ley del Silencio Administrativo, Decreto Supremo Nº 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Unico Ordenado de la Ley Nº 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley Nº 27815 Ley del Código de Ética de la Función Pública y su Reglamento el Decreto Supremo Nº 033-2005-PCM; Ordenanza Nº 758 que aprueba el Estatuto del Servicio de Parques de Lima, Resolución de Gerencia General Nº 247-2009 que aprueba el Manual de Organización y Funciones de SERPAR-LIMA;

Con las visaciones de la Gerencia Administrativa, Oficina de Asesoría Legal y Oficina de Administración Documentaria;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- Aprobar la Directiva Nº 001-2012/SERPAR-LIMA/GG/MML "FLUJO DOCUMENTAL Y USO DEL TRAMITE DOCUMENTARIO EN EL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA" con la finalidad de brindar un servicio oportuno y de calidad, orientación, seguimiento e información respecto a sus solicitudes y trámites en el SERPAR-LIMA;

ARTICULO SEGUNDO.- Deróguese los documentos y demás normas que se opongan a la presente Directiva.

ARTICULO TERCERO.- Remitir lo actuado a las áreas involucradas con la responsabilidad de hacer cumplir lo dispuesto en la presente Directiva, publíquese en el Portal de SERPAR-LIMA para su difusión.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.

GONZALO LOAIZA LAVERA GERENTE GENERAL SERVICIO DE PARQUES

NATALIO SANCHEZ 220 OF. 801 - JESUS MARIA Tel.: 433-1635 - 433-1546 Fax: 433-1546 SERPAR - LIMA Gerencia de Areas Verdes

08 FEB 2012

RECIBIDO

SERVICIO DE PARQUES UNIDAD DE EJECUTIVO 08 FEB 2012



SERVICIO DE PARQUES DE LIMA OF. PL. 08 FEB 2012

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA OF. AS. 08 FEB 2012

Handwritten notes and signatures on the left side of the document.



**SERPAR - LIMA**  
Servicio de Parques de Lima

**DIRECTIVA N° 001-2012/SERPAR-LIMA/GG/MML**  
"Flujo Documental y Uso del Trámite Documentario en el Servicio de Parques de Lima"

**DIRECTIVA N° 001-2012/SERPAR-LIMA/GG/MML**  
**"FLUJO DOCUMENTAL Y USO DEL TRAMITE DOCUMENTARIO EN EL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA"**

**I. OBJETIVO:**

Establecer los criterios y lineamientos para optimizar la gestión del flujo documental interno y externo, para la orientación e información a los usuarios.

**II. FINALIDAD:**

Proporcionar a los usuarios servicios oportunos y de calidad, de orientación, seguimiento e información respecto de sus solicitudes y trámites en el Servicio de Parques de Lima.

**III. BASE LEGAL:**

- 3.1 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.2 Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo.
- 3.3 Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Unico Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.4 Ley N° 27815 Ley del Código de Ética de la Función Pública y su Reglamento el Decreto Supremo N° 033-2005-PCM.
- 3.5 D.L. 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público
- 3.6 Ordenanza N° 758 del 17 marzo 2005 que aprueba el Estatuto del Servicios de Parques de LIMA.
- 3.7 Resolución de Gerencia General N° 247-2009 que aprueba el Manual de Organización y Funciones del SERPAR-LIMA.

**IV. ALCANCE:**

La presente Directiva es de aplicación en las Unidades Orgánicas del Servicio de Parques de Lima.

**V. NORMAS:**

**5.1 DEFINICIONES**

**Copias Informativas:** Son copias de los documentos internos que en la mayoría de casos no generan acción ni respuesta y se utilizan para hacer de conocimiento determinado asunto relacionado con la Entidad, por lo que una vez cumplido el objetivo serán archivadas.

**Distribución de Documentos:** Es la acción de entregar documentación en las diferentes Unidades Orgánicas de SERPAR-LIMA.





**Derivación:** Acción de trasladar la responsabilidad de trámite de un documento de una a otra instancia.

**Documentos Confidenciales:** Correspondencia que por el tipo de información que contiene, requiere de un alto grado de protección y sólo debe ser conocido por el funcionario a quién está dirigido.

**Documentos de Trámite Externo:** Son aquellos documentos generados y remitidos por los administrados e instituciones públicas o privadas cuyos destinatarios son las Unidades Orgánicas de SERPAR-LIMA.

**Documentos de Trámite Interno:** Son aquellos documentos por las Unidades Orgánicas de SERPAR-LIMA, tienen la rúbrica original del funcionario que emite el documento. Se consideran también como original las copias de los documentos originales que debido a una derivación múltiple adquieren tal condición a fin de poder ser tramitadas ante dos o más dependencias.

**Documentos de Trámite Regular:** Correspondencia que recibe, la Mesa de Partes de la Unidad de Trámite Documentario de SERPAR-LIMA, que es abierta para su respectivo registro, a excepción de la documentación secreta, confidencial o reservada.

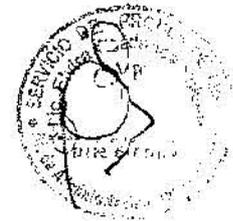
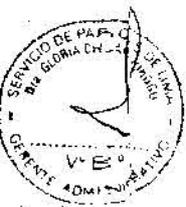
**Documentos Clasificados:** Es aquella correspondencia que recibe el personal de Mesa de Partes de la Unidad de Trámite Documentario, que por su naturaleza y contenido se clasifica como secreta, confidencial o reservada, es inviolable y debe ser remitida al destinatario en las condiciones de seguridad en que fue recibida.

**Documentos del Procedimiento del TUPA:** Son documentos que contienen los requisitos de un procedimiento establecido en el TUPA Institucional que forman parte de un expediente, este procedimiento cuenta con plazos establecidos de estricto cumplimiento por las Unidades Orgánicas de SERPAR-LIMA.

**Expediente:** Unidad documental conformada por un conjunto de documentos relacionados a un mismo asunto generado, orgánica y funcionalmente, registrado por la Unidad de Trámite Documentario a solicitud de los administrados para la gestión y trámite del documento. Los expedientes pueden encontrarse en estado anulado, archivado, atendido, derivado o pendiente.

**Expediente Archivado:** Aquel documento que se mantiene en custodia, como fuente de información.

**Expediente Atendido:** Aquel documento cuya solicitud primigenia ha sido resuelta.





**SERPAR – LIMA**  
Servicio de Parques de Lima

**DIRECTIVA N° 001-2012/SERPAR-LIMA/GG/MML**  
"Flujo Documental y Uso del Trámite Documentario en el Servicio de Parques de Lima"

**Expediente Pendiente:** Aquel documento que está en proceso de atención.

**Hoja de Trámite:** Formato que la Mesa de Partes de la Unidad de Trámite Documentario adhiere encima del primer escrito presentado por el administrado, con el cual se inicia el procedimiento administrativo, que permite identificar la fecha, hora de presentación, total de folios, interesado, tipo de documento, número de expediente, asunto, el Organismo o Unidad Orgánica dentro de destino y el motivo de la derivación.

**Información:** Acción de dar a conocer al interesado el estado en el que se encuentra un documento físico registrado por la Unidad de Trámite Documentario, en tanto se ponga en funcionamiento el Sistema de Trámite Documentario Electrónico, con indicación de la Unidad Orgánica, persona que se encuentra evaluándolo y el tiempo en el que se viene ejecutando.

**Medio:** El canal utilizado para enviar un documento es físico.

**Proveído:** Anotación que se efectúa en la columna de Documento Adjunto u Observaciones de la Hoja de Trámite.

**Recepción:** Acción de recibir y sellar el documento que ingresa, indicando el número de registro y la fecha y firma en el documento como en el cargo o copia.

**Tipo Documental:** Se refiere a documentos tales como: informes, notas, oficios, cartas, etc.

## 5.2 DE LOS DOCUMENTOS O EXPEDIENTES:

5.2.1 Todo expediente debe ser foliado en la parte superior derecha de cada página, incorporando los demás actuados en orden cronológico de abajo hacia arriba, formando un solo cuerpo, procurando su conservación en el tiempo.

5.2.2 El expediente no podrá exceder de doscientos (200) folios, salvo que tal límite obligase a dividir escritos o documentos que constituyan un solo texto, en cuyo caso se mantendrá su unidad. Los expedientes que se incorporen a otros no continuarán su foliatura, dejándose constancia de su agregación y su cantidad de fojas.

5.2.3 Los expedientes externos e internos deberán contener todos los documentos originales que se adjuntaron, y deben estar foliados, siendo responsable de la actualización la Unidad Orgánica que realizó la última remisión del expediente.

5.2.4 Las Hojas de Trámite no deberán ser desglosadas del documento o expediente. Son únicas y deberán reflejar el flujo de documentos desde su inicio hasta su culminación.



- 5.2.5 Todo documento o expediente para su derivación o distribución a las Unidades Orgánicas que correspondan, obligatoriamente mantendrán el formato denominado "Hoja de Trámite".
- 5.2.6 Todos los expedientes y Hojas de Trámite debe ser atendidos, ejecutados y archivados.
- 5.2.7 Al término de cada Ejercicio Fiscal es responsabilidad del Titular de la Unidad Orgánica remitir la información correspondiente al Director de la Oficina de Administración Documentaria, o quien haga sus veces, los expedientes asignados, no debiendo quedar pendientes o inconclusos.
- 5.2.8 Las Unidades Orgánicas deben brindar información concerniente a los cambios de autoridades y funcionarios de SERPAR-LIMA a aquellas Instituciones Públicas y Privadas con las que mantienen constante comunicación, así como solicitar su anotación en el Portal de SERPAR-LIMA.

### 5.3 SITUACIONES ESPECIALES:

- 5.3.1 En los casos de recursos de reconsideración, apelación y revisión, se procederá de acuerdo con lo establecido en los artículos 208, 209 y 210 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 5.3.2 Tratándose de recursos de apelación presentados durante el desarrollo de procesos de selección, deberán ser puestos en conocimiento de la Sub-Gerencia de Abastecimiento y SS.AA. el mismo día de su presentación, observándose lo dispuesto en los artículos 104, 105, 109 y 110 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 184-2008-EF y sus modificatorias.
- 5.3.3 Respecto de las denuncias de personas naturales contra funcionarios, se verificará previamente los datos en la base de datos de la RENIEC.

## VI. MECANICA OPERATIVA:

### 6.1 RECEPCION DE DOCUMENTOS:

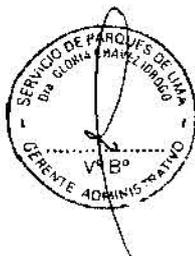
#### 6.1.1 Horario de Atención:

El horario de atención al público para la recepción de documentos a nivel de Mesa de Partes de la Unidad de Trámite Documentario será desde las 08.30 hasta las 16.00 horas.

El horario de atención a que se refiere el párrafo anterior podrá ser modificado de acuerdo con la necesidad del servicio, pudiendo, de ser el caso, establecerse turnos entre el personal involucrado en dicha atención, a fin de no extender la jornada máxima laboral o el número máximo de horas diarias de prestación de servicios.

### 6.1.2 Documento de Trámite Externo:

- a) Los Documentos de Trámite Externo, serán recibidos exclusivamente por la Mesa de Partes de la Unidad de Trámite Documentario, o quién haga sus veces.
- b) Los documentos remitidos por facsímil (fax) que ingresan a cada Unidad Orgánica se registrarán como Documentos de Trámite Externo por la Mesa de Partes de la Unidad de Trámite Documentario, o quién haga sus veces.
- c) Los Documentos de Trámite Externo debe consignar necesariamente los datos del remitente (nombres, apellidos, domicilio, número de Documento Nacional de Identidad y teléfono) y firma o huella digital en caso que no supiera firmar o estuviera impedido para ello.
- d) Durante la recepción de documentos o expedientes se revisará y verificará si cumplen con los requisitos correspondientes.
- e) De encontrarse incompleta la documentación o faltarle algún requisito, se informará de ello al interesado o representante en el mismo momento de la recepción, quién tendrá dos alternativas:
  - Desistirse de su presentación; o
  - Presentarla, en cuyo caso será recibida con las observaciones correspondientes para que sean subsanadas en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles, teniéndose por no presentada ésta en caso contrario, conforme a lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- f) Al recibirse la documentación, se procederá a verificar los folios, se estampará el sello de recibido (que incluye la fecha, hora y firma) en el original y cargo(s) entregado(s) al interesado.
- g) El personal de Mesa de Partes de la Unidad de Trámite Documentario, o quién haga sus veces, antes de recepcionar los documentos debe verificar si éstos se encuentran vinculados a algún expediente y si así fuese se insertarán al ya existente, evitándose la creación de un nuevo número de expediente.





De tratarse de documentos o expedientes nuevos, se registrarán realizando las acciones correspondientes para asignar a los Documentos de Trámite Externo la fecha y numeración correlativa.

- h) En caso se presentase una reiteración a un pedido atendido, se considerará como una nueva solicitud, generándose el mismo número de expediente original, asignándole las letras del abecedario para tener en cuenta sus antecedentes.
- i) Si los documentos corresponden a un procedimiento del TUPA se verificará su estado, teniendo en cuenta que los procedimientos tienen plazos de culminación.
- j) La correspondencia dirigida a un ex funcionario que por razones diversas ya no ocupe el cargo al que hace mención el documento, se recibirá para su derivación al funcionario que se encuentre ejerciendo dicho cargo, por un periodo prudencial inmediato al cabio.
- k) Los expedientes relacionados al TUPA y otros procedimientos ordinarios, se derivarán automáticamente a la Unidad Orgánica que corresponda, quién tomará en cuenta los plazos máximos con los plazos máximos con los que cuente la entidad para resolver el procedimiento.
- l) La Mesa de Partes de la Unidad de Trámite Documentario, o quién haga sus veces, no deberá recibir documentos de índole personal.

### 6.1.3 Documento de Trámite Interno:

- a) En la tramitación de las notas, memorandos, informes, cartas, oficios, documentos resolutivos, proveídos o derivaciones y otros que elaboren las Unidades Orgánicas cuya ubicación física se encuentre dentro de la sede central del SERPAR-LIMA, la Unidad Orgánica receptora debe registrar dicho documento a través de su propio sistema y mediante un cuaderno de cargo, remitir directamente a la Unidad Orgánica dentro de la sede central, con la hoja de trámite las cuales deben adjuntarse obligatoriamente. Es responsabilidad de la Unidad Orgánica que deriva, alcanzar inmediatamente a la Unidad de Trámite Documentario, una copia del cargo del trámite realizado, así como de los documentos emitidos.
- b) Este procedimiento es temporal en tanto se implemente el Sistema de Trámite Documentario Electrónico.



## 6.2 FLUJO DOCUMENTARIO INTERNO Y EXTERNO:

### 6.2.1 Clasificación:

Antes de distribuir la documentación, ésta deberá ser analizada, foliada y ordenada, para lo cual se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) **Correspondencia Común:** Aquella que dada su naturaleza puede ser conocida por cualquier persona.
- b) **Correspondencia Clasificada:** Aquella que ha sido seleccionada teniendo en cuenta el valor de su contenido y su naturaleza, y que no debe ser conocida por cualquier persona. Puede ser secreta o confidencial y reservada.

### 6.2.2 Distribución de Documentos:

- a) La Mesa de Partes de la Unidad de Trámite Documentario, o quienes hagan sus veces, se encargará de distribuir los documentos, remitiéndolos a la Unidad Orgánica o funcionario que corresponda para su gestión.
- b) El reporte de la documentación recibida que se genere se adjuntará a los expedientes físicos, como cargo o la Unidad Orgánica correspondiente coloque el sello y firma de conformidad.
- c) Los documentos entregados físicamente a las respectivas Unidades Orgánicas, deberán ser recibidos y registrados mediante el Sistema Manual hasta en tanto se implemente el Sistema de Trámite Documentario.
- d) El responsable de la distribución de documentos se encargará de archivar los cargos del reporte de la documentación recibida, en orden cronológico, llevando el control respectivo, así como los documentos tramitados por el servicio de mensajería.
- e) Los documentos urgentes, dada su naturaleza, se entregarán inmediatamente después de su registro a la Unidad Orgánica que corresponda, con el cargo respectivo.



## VII. RESPONSABILIDADES:

- 7.1 La responsabilidad por el cumplimiento de la presente Directiva corresponde a la Dirección de la Oficina de Administración Documentaria, o quien haga sus veces.

## VIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS:

- 8.1 La presente Directiva entrará en vigencia a partir de su aprobación hasta que se ponga en funcionamiento el Sistema de Trámite Documentario Electrónico, debiendo adecuarse las modificaciones que correspondan.



8.2 Con la finalidad de lograr los objetivos destinados al mejoramiento de la infraestructura y equipamiento de todos los parques y la habilitación de los nuevos, resulta necesario dar mayor agilidad a la documentación derivada de la Gerencia Técnica, se aprueba el Procedimiento Interno para los Requerimientos de la Gerencia Técnica, conforme al Anexo 1 que forma parte de la presente Directiva, que estará vigente hasta el funcionamiento del Sistema de Trámite Documentario.

**ANEXO 1**

