

**INFORME N° 045 - 2017/SERPAR LIMA/SG/GPPM-SGPM/MML**



A : Eco. CARLOS VELAZCO BONZANO  
Gerente de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

DE : Eco. EMILY SALAZAR CASTILLO  
Sub Gerente de Planeamiento y Modernización

ASUNTO : Evaluación del Plan Estratégico Institucional 2017 – 2019  
correspondiente al I Semestre 2017

FECHA : Lima, 14 de agosto del 2017

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo y según los lineamientos establecidos en Directiva N° 001 – 2014 – CEPLAN "Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico – Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico" modificada por las Resoluciones de Presidencia del Consejo Directivo N° 107-2014-CEPLAN/PCD y 042-2016-CEPLAN/PCD y Fe de Erratas de la Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 042-2016-CEPLAN/PCD, la cual señala:

*Artículo 40° Del Informe de Análisis Estratégico*  
*Documento de uso interno que presenta información sobre el avance en el logro de los objetivos estratégicos y se identifican y analizan los aspectos relevantes que tienen incidencia sobre estos. Además, incluye recomendaciones para la toma de decisiones los cuales se encuentran bajo el alcance del numeral 1° del artículo 17° del Decreto Supremo 043-2003-PCM, Texto Único Ordenado de la Ley 27806, Ley de transparencia y acceso a Información Pública. El Informe de Análisis Estratégico se dirige y remite a la Alta Dirección de la entidad y será elaborado trimestralmente sobre la base de la información disponible en los siguientes documentos: POI, PEI, PDLC, PDRC, y PESEM; según corresponda."*

Esta Subgerencia ha procedido a efectuar la Evaluación del Plan Estratégico Institucional correspondiente al I Semestre 2017. Es preciso señalar que dicha evaluación se ha elaborado con la información remitida, a través de documentación, por cada una de las unidades orgánicas que tienen bajo su responsabilidad la ejecución de los indicadores plasmados en el Plan Estratégico Institucional 2017-2019.

En ese sentido, se remite dicho documento para su aprobación y trámite para la publicación en la página Web Institucional, en cumplimiento a las normas de acceso a la información y transparencia.

Atentamente,

.....  
**EMILY B. SALAZAR CASTILLO**  
SUB GERENTE  
Sub Gerencia de Planeamiento y Modernización  
**SERPAR** | SERVICIO DE  
PARQUES DE LIMA  
Municipalidad Metropolitana de Lima

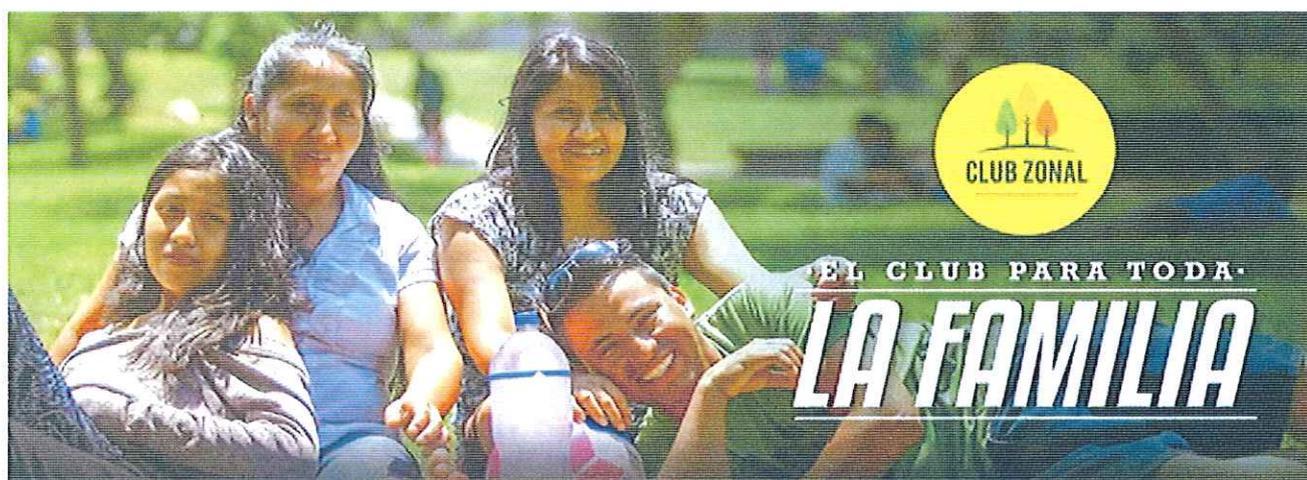




EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

2017 - 2019

AL I SEMESTRE 2017



Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. PRINCIPALES ACTIVIDADES A NIVEL DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ESPECÍFICOS Y PRINCIPALES ACCIONES .....	4
2.1. Objetivo Estratégico 1: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes.....	4
Objetivo Estratégico Especifico 1.1 Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano.....	5
Objetivo Estratégico Especifico 1.2 Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible .....	6
Objetivo Estratégico Especifico 1.3 Promover el desarrollo de una cultura ambiental .....	8
2.2. Objetivo Estratégico 2: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales .....	10
Objetivo Estratégico Especifico 2.1: Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes .....	11
Objetivo Estratégico Especifico 2.2: Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios .....	13
Objetivo Estratégico Especifico 2.3: Mejorar y diversificar los servicios brindados.....	14
2.3. Objetivo Estratégico 3: Fortalecer las capacidades de gestión institucional	16
Objetivo Estratégico Especifico 3.1 Actualizar los instrumentos de gestión	16
Objetivo Estratégico Especifico 3.2 Mejorar y fortalecer el uso de las TICs..	17
Objetivo Estratégico Especifico 3.3 Elevar el nivel de capacitación del personal .....	18
Objetivo Estratégico Especifico 3.4 Fortalecer el posicionamiento de SERPAR LIMA.....	22
Objetivo Estratégico Especifico 3.5 Optimizar la gestión de recursos financieros .....	23
Objetivo Estratégico Especifico 3.6 Orientar y conducir la gestión administrativa .....	24
3. CONCLUSIONES .....	28
4. ANEXOS .....	29



## 1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA es un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, responsable de la administración y mantenimiento de los parques zonales y metropolitanos, con espacios públicos culturales, deportivos y de preservación del medio ambiente. Estos espacios públicos se encuentran abiertos durante todo el año, en los cuales se brindan una oferta de programas formativos que promueven la cultura ambiental y afianzan las relaciones humanas entre los ciudadanos.

La siguiente evaluación, pone de manifiesto las acciones realizadas por todas las unidades que conforman la Entidad, en torno al cumplimiento de los objetivos trazados en el Plan Estratégico 2017- 2019. Este documento muestra la evaluación de las estrategias principales y permite, a partir del análisis, reajustar la toma de decisiones en base a información de primera mano otorgada por las áreas correspondientes.

Asimismo, se muestra el cumplimiento de las metas en cada uno de los tres objetivos estratégicos formulados Objetivo Estratégico 1: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes, Objetivo Estratégico 2: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales, y el Objetivo Estratégico 3: Fortalecer las capacidades de gestión institucional.

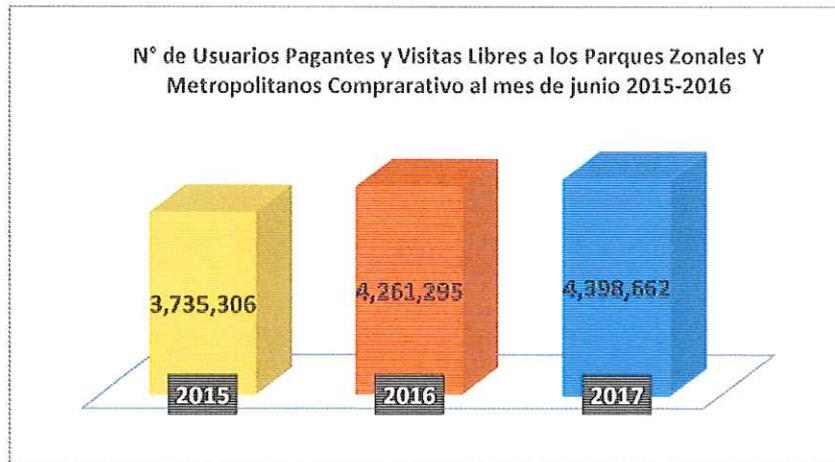
Para el financiamiento se ha contado, además de los recursos presupuestales de SERPAR-LIMA, con recursos para proyectos de inversión de parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima mediante la modalidad de Obras por Encargo.



## 2. PRINCIPALES ACTIVIDADES A NIVEL DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ESPECÍFICOS Y PRINCIPALES ACCIONES

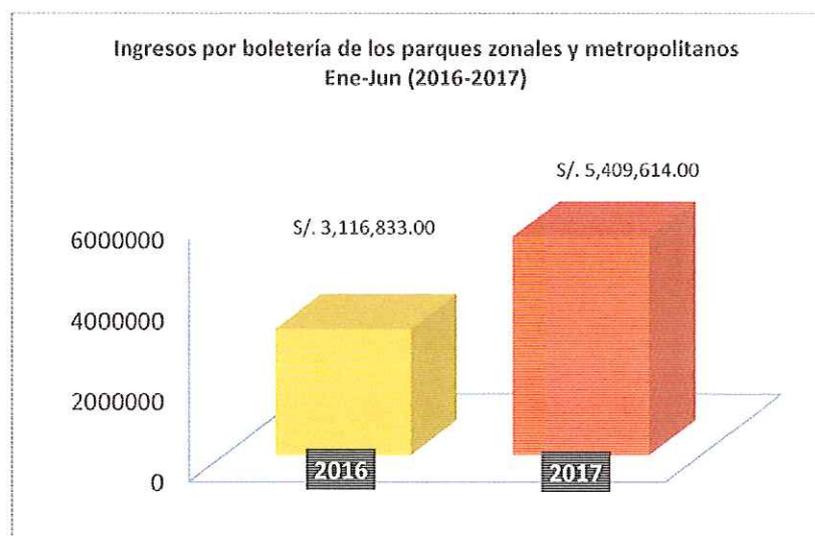
### 2.1. Objetivo Estratégico 1: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

- Indicador del Objetivo Estratégico General 1 - Tasa de crecimiento de visitas a los parques: Para el 2017 se tiene como meta el 5% de crecimiento de visitas a los parques. Al I Semestre 2017, las visitas ascendieron a 4'398,662 entre usuarios pagantes y visitas libres, mayor a las visitas registradas en el mismo periodo del año anterior (4'261,295 visitas), es decir, muestra un incremento de 3%.



Fuente: Movimientos Económicos de Parques

- Indicador del Objetivo Estratégico General 1 - Tasa de crecimiento de los ingresos de los parques zonales y metropolitanos: Para el año 2017 se tiene programado un crecimiento del 11%, sin embargo al I semestre del presente año se obtuvo un total de ingresos provenientes del cobro por entrada a los parques zonales y metropolitanos de S/. 5'409,614.00, esto representa un 74% de crecimiento en relación a los ingresos de 2016, superando notablemente la meta para este año.



Fuente: Movimientos Económicos de Parques



**Objetivo Estratégico Específico 1.1**  
**Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano**

- Indicador del Objetivo Estratégico Específico 1.1 Parques zonales y/o metropolitanos construidos y/o mejorados: Para el 2017 se tiene como meta la construcción y/o mejoramiento de 03 parques zonales y/o metropolitanos. El proyecto Mejoramiento, Ampliación de los Servicios Recreacionales, Culturales y Deportivos de las instalaciones del parque zonal Lloque Yupanqui distrito de los Olivos, Provincia de Lima – Lima, al I Semestre del 2017 se encuentra al 99% de avance con la Primera Etapa del saldo de la obra, a la fecha se tienen acciones que forman parte del saldo de obra inicial que están pendiente de ejecución.

Las obras complementarias de la primera etapa del proyecto Mejoramiento, Ampliación de los Servicios Recreacionales, Culturales y Deportivos de las instalaciones del Parque zonal Sinchi Roca, en el distrito de Comas, provincia de Lima – Lima. SNIP N° 218886, se encuentra en proceso de incorporación de saldos financieros de balance del año 2016 al Plan Operativo Institucional y Presupuesto de la Municipalidad Metropolitana de Lima del año 2017, para proceder con la ejecución del Expediente Técnico del saldo de la obra, ante resolución parcial de contrato mediante Resolución de Secretaría General N° 062-2016 de fecha 28 de marzo del 2016.

El proyecto Mejoramiento de los servicios de Cultura, Deporte y Recreación en el parque zonal Huáscar distrito de Villa el Salvador, Provincia de Lima – Lima, proyecto recién incorporado al Plan Operativo Institucional y Presupuesto de Lima Metropolitana del año Fiscal 2017, se encuentra en proceso de convocatoria para su ejecución.

- Acción Estratégica 1.1.1 Desarrollar talleres de socialización para nuevos proyectos de parques: El Servicio de Parques de Lima tiene diversos proyectos en su cartera, de los cuales se ha programado realizar los talleres de socialización con la población. A continuación, se detallan los proyectos que han sido identificados:

- Ejecución del Proyecto "Creación del Gran Vivero del Norte en el distrito de Ancón, Provincia de Lima – Lima". Se ha solicitado financiamiento del tipo 18 del Plan de Incentivo de la Municipalidad Metropolitana de Lima para la elaboración del perfil.
- Proyecto "Creación del Parque Ecológico Chosica distrito de Lurigancho – Chosica, provincia de Lima – Lima. Este proyecto no ha sido priorizado por un estancamiento en el proceso de expropiación de predios.

- Acción Estratégica 1.1.2 Elaborar nuevos proyectos de inversión pública: Al I Semestre 2017, se realizaron las gestiones para la elaboración de los estudios de Pre inversión, a continuación, se detalla el avance correspondiente:

- Proyecto "Creación del Parque Ecológico Chosica distrito de Lurigancho – Chosica, provincia de Lima – Lima. Se tienen limitaciones en la disponibilidad del terreno.
- Proyecto "Creación del parque Temático en el Lote C de Piedras Gordas, distrito de Ancón, provincia de Lima – Lima. Ambos PIP's fueron desestimados por saneamiento físico legal.

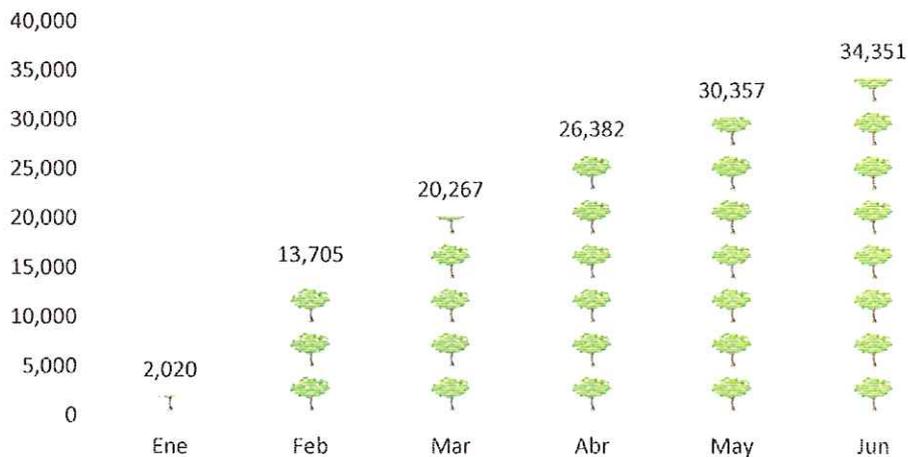


- Acción Estratégica 1.1.3 Ejecutar los parques nuevos y mejorados: Al I Semestre 2017, se aprobó El Expediente Técnico del proyecto "Mejoramiento de los Servicios de Cultura, Deporte y Recreación en el Parque Zonal Huáscar ubicado en el distrito de Villa el Salvador, provincia de Lima – Lima"
  - Con Resolución de Secretaría General de SERPAR LIMA N° 149-2017 de fecha 30 de marzo del presente, se aprueba el Expediente Técnico "Mejoramiento de los Servicios de Cultura, Deporte y Recreación en el Parque Zonal Huáscar ubicado en el distrito de Villa el Salvador, provincia de Lima – Lima"

**Objetivo Estratégico Específico 1.2**  
**Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible**

- Indicador del Objetivo Estratégico Específico 1.2 Tasa de Crecimiento de Áreas Verdes: Para el 2017 se tiene como meta el 2% de crecimiento de áreas verdes; para estimar la tasa de crecimiento de áreas verdes, se consideró 127.64 hectáreas durante el año 2016; y en lo que va del año 2017, se instaló un total de 4.5 hectáreas de áreas verdes, lo que se deduce, se logró un 3.5% de crecimiento, superando así la meta para este año.
- Acción Estratégica 1.2.1: Implementar la forestación urbana con participación ciudadana. Para implementar la forestación urbana con participación ciudadana se ha plantado en el campo y a la fecha 127,082 árboles de un promedio de 1.50 mts. de altura, la meta anual de 370,000 árboles plantados y la meta semestral es de 185,000 árboles plantados, lo que indica que a la fecha se cuenta con un avance del 69% respecto a la meta semestral y un avance del 34% respecto a la meta anual.

Árboles plantados - "Ampliación del servicio forestal en los distritos del Centro, Sur y Este de Lima Metropolitana, Provincia de Lima - Lima"  
 Ene 17 - Jun 17



Fuente: Proyecto de Arborización

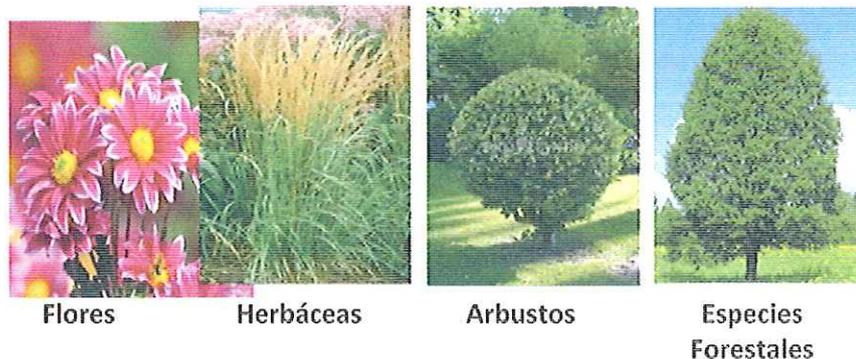


- Acción Estratégica 1.2.2: Incrementar la producción de los viveros. La producción de viveros al I Semestre 2017 fue de 431,425 plantones, entre flores, arbustos, herbáceas y árboles, esta producción refleja el 45.4% de avance respecto a la meta semestral y un 22% respecto a la meta anual.

Al I Semestre se ha logrado producir 144,009 flores, 84,497 herbáceas, 14,426 arbustos y 184,493 árboles.



## Número de plantas producidas durante el I Semestre de 2017



	Flores	Herbáceas	Arbustos	Especies Forestales
Enero	37,138	8,486	2,532	25,900
Febrero	30,740	14,632	5,823	33,096
Marzo	12,816	11,980	750	37,727
Abril	17,313	17,326	2,275	34,570
Mayo	22,000	11,470	2,969	30,500
Junio	24,002	20,603	2,077	22,700
<b>Total</b>	<b>144,009</b>	<b>84,497</b>	<b>16,426</b>	<b>184,493</b>

Fuente: Gerencia de Áreas Verdes

- Acción Estratégica 1.2.3: Brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes. Al I Semestre 2017 se considera la ejecución de 3 contratos y convenios suscritos. En el mes de febrero 2017, se firmó con RUTAS DE LIMA una adenda por 3 meses; con PROTRANSPORTE se renovó contrato por un año; y con RUTAS DE LIMA se volvió a firmar una adenda hasta fin del año 2017.
- Acción Estratégica 1.2.4: Actualizar el inventario de áreas verdes. Al I semestre 2017, se efectuaron 2 actualizaciones de inventario, uno en el mes de febrero y otro en el mes de marzo, el avance respecto a la meta semestral es del 33%.



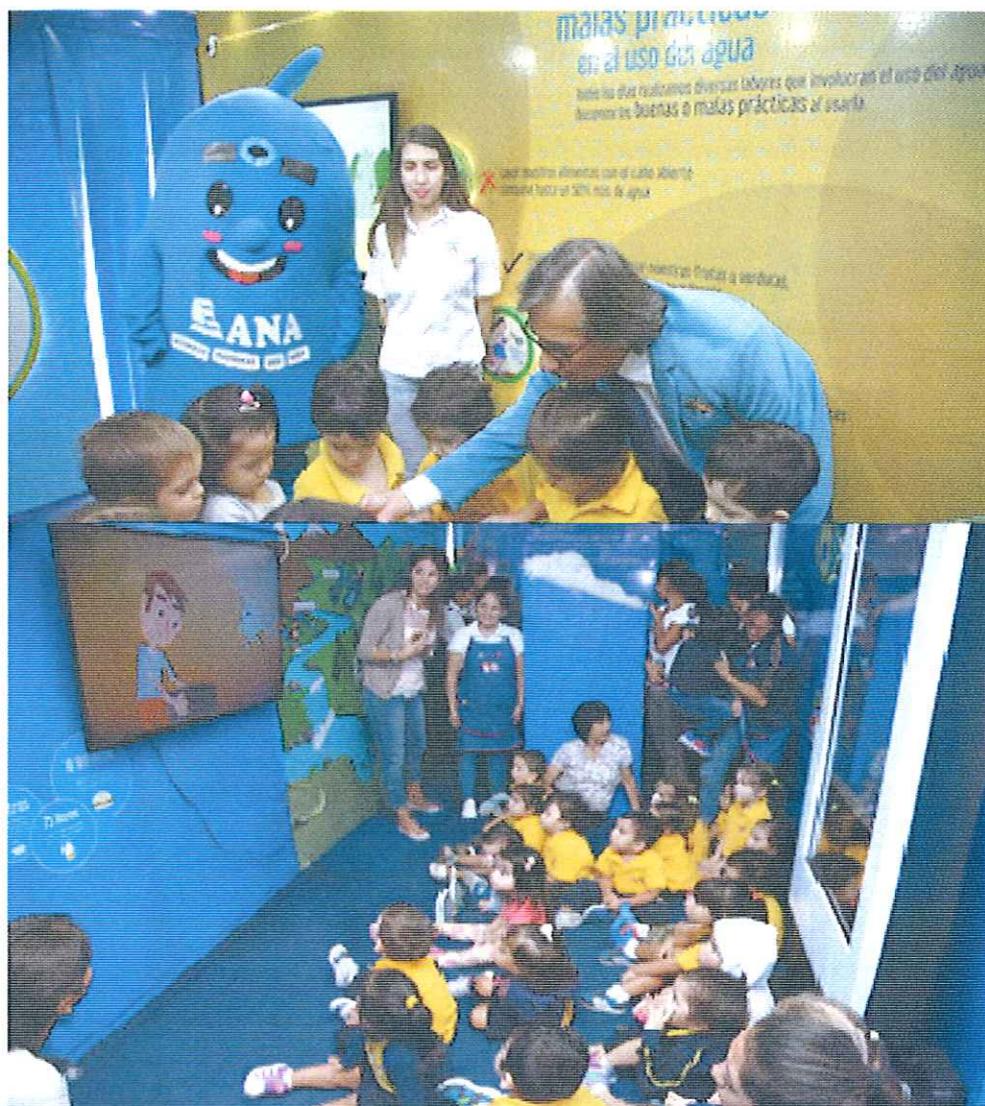
### Objetivo Estratégico Específico 1.3 Promover el desarrollo de una cultura ambiental

- Indicador del Objetivo Estratégico Específico 1.3 Personas Informadas: Se tiene como meta contar con 5,750 personas informadas sobre cultura ambiental. A través del Evento Aguabus de los Centros Culturales, se logró un total de 1,500 personas beneficiadas en actividades medio ambientales.

- Acción Estratégica 1.3.1 Realizar eventos de educación ambiental: Al I semestre del 2017 se ha realizado el evento AGUABUS.

MES	EVENTO	PARTICIP.
Abril - Mayo	A través de la Autoridad Nacional del Agua – ANA se realizó el recorrido del Aguabus, esta actividad ambiental se realizó en los siguientes clubes zonales: Huiracocha, Cahuide, Huiracocha, Cápac, Cápac Yupanqui y Sinchi Roca.	1,500

Fuente: Sub Gerencia de Deportes, Recreación y Cultura



Fuente: Sub Gerencia de Deportes, Recreación y Cultura

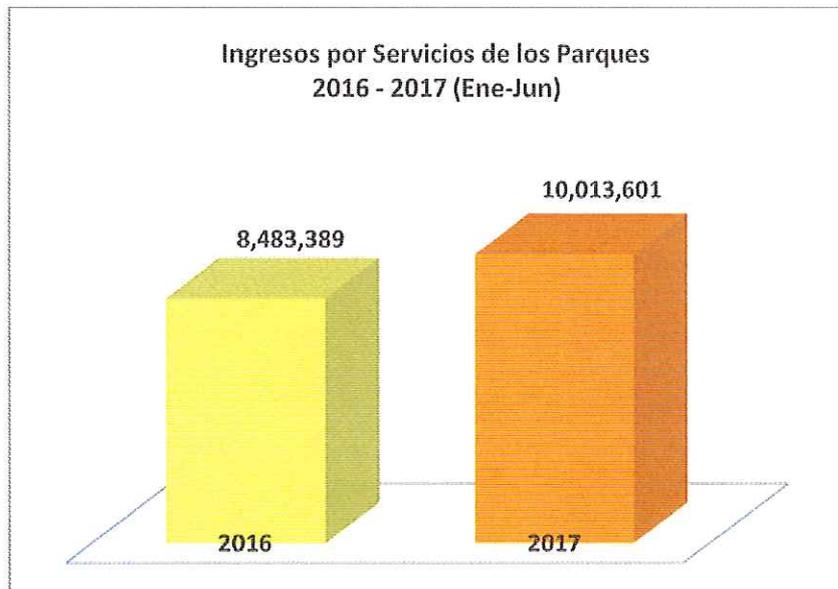


- Acción Estratégica 1.3.2 Coordinar con instituciones educativas: Al I semestre del 2017 se viene realizando coordinaciones con 5 instituciones educativas en los centros culturales para temas educativos ambientales con el sentido de identificarlas con el propósito de contribuir a la reflexión del cuidado del medio ambiente, promoviendo la actuación de los usuarios de nuestros servicios en articulación con actores locales. Todas las actividades han implicado los cuidados del medio ambiente promoviendo la limpieza y reciclaje.



## 2.2. Objetivo Estratégico 2: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales

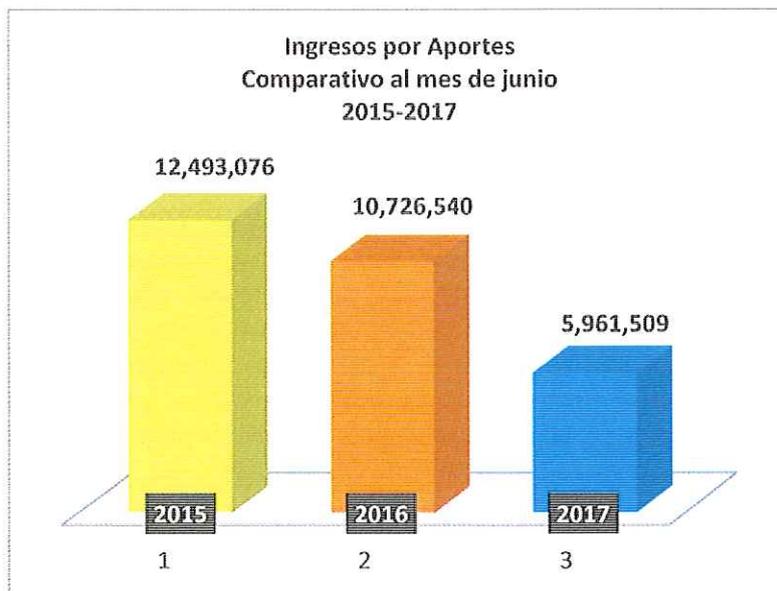
- Indicador del Objetivo Estratégico General 2.1 Tasa de crecimiento de ingresos por servicios: Se tiene como meta anual para este año el 11% de crecimiento de los ingresos por servicios de los parques, al I Semestre 2017 los ingresos provenientes de los servicios deportivos, culturales, recreativos y terceros en parques zonales y metropolitanos ascendieron a S/.10'013,601 mayor a lo recaudado el año anterior, es decir, muestra un incremento de 18.3% a lo recaudado en el mismo periodo del año anterior, superando de esta manera la meta anual.



Fuente: Movimientos Económicos de Parques

- Indicador del Objetivo Estratégico General 2.2 Tasa de crecimiento de los ingresos por aportes: Para este año la meta anual es del 1% de crecimiento de los ingresos por aportes, al I Semestre 2017 se ha recaudado S/. 5'961,509 por dicho concepto, observando que este ha disminuido en un 44% respecto al año anterior.





Fuente: Sistema de Gestión Administrativa

**Objetivo Estratégico Específico 2.1:  
Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes**

- Indicador del Objetivo Estratégico Específico 2.1 Área de Parques con Mantenimiento:  
A la fecha se tiene 146 hectáreas de área de parques con mantenimiento, logrando cumplir con el 76% de la meta para este año.
- Acción estratégica 2.1.1 Efectuar el mantenimiento de la infraestructura. Se realizaron los siguientes trabajos de mantenimiento en los diferentes parques zonales y metropolitanos:
  - Se adquirieron pinturas, lacas, barnices y productos afines para el pintado de los parques zonales y metropolitanos administrados por SERPAR LIMA.
  - Se pintó y barnizó el mini zoológico del parque zonal Huáscar.
  - Se adquirió materiales para la reparación del piso de MAPRESA, con cobertura de material microporoso del parque zonal Huiracocha.
  - Se adquirió barniz y otros materiales para el pintado de las bancas, pérgolas, sardineles del parque Universitario.

Logrando así el 16.95% de la meta para el año 2017.

- Acción estratégica 2.1.2 Efectuar el mantenimiento de áreas verdes: El mantenimiento de áreas verdes en los parques administrados por SERPAR LIMA, se efectúa adecuadamente sobre 132.13 has. que es el total de áreas verdes de los parques zonales y parques metropolitanos que administra SERPAR, en los que se cumplen las actividades de corte de grass, diseño de paisajes, poda de árboles y limpieza de palmeras.



- Acción estratégica 2.1.3 Proteger los lotes de aportes: Se solicitó el cercado de 13 lotes de aportes de SERPAR LIMA, priorizando los más propensos a ser invadidos, con la finalidad de salvaguardar los intereses de la Entidad; sin embargo, aún se encuentra en espera la respuesta a lo solicitado.
- Acción estratégica 2.1.4 Mejorar las condiciones de seguridad: La Implementación de Sistemas de Video y Vigilancia tiene como propósito fortalecer la seguridad de los bienes patrimoniales de la Institución y desarrollar acciones previsionales en salvaguarda de la integridad física de sus trabajadores y visitantes. Se realizó monitoreo y supervisión permanente en los eventos organizados por instituciones públicas y/o privadas dentro de las instalaciones de los parques que cuentan con sistemas de cámaras de video vigilancia para evaluar su operatividad, hasta la fecha no se ha implementado este sistema en todos los parques.



**Objetivo Estratégico Específico 2.2**  
**Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios**

- Indicador del Objetivo Estratégico Específico 2.2 Área de Parques con Mantenimiento: A la fecha se tiene 146 hectáreas de área de parques con mantenimiento, logrando cumplir con el 76% de la meta para este año.
  
- Acción estratégica 2.2.1 Efectuar el mantenimiento de equipamiento existente: Al I semestre 2017, se ha logrado obtener el 65% de equipos y vehículos de campo operativos, a través del mantenimiento a las máquinas y vehículos de la Gerencia de Áreas Verdes que se viene realizando en el taller ubicado en el parque zonal Cahuide.



- Acción estratégica 2.2.2 Adquirir nuevos vehículos, equipos y maquinarias: En el transcurso del I semestre se ha efectuado la adquisición de 18 equipos de campo, entre los que se pueden nombrar:
  - 05 Atomizadoras para fumigación de las áreas verdes de los parques zonales y metropolitanos.
  - 02 Motobombas de 5 HP para el parque la Muralla.

- 02 Podadoras de altura para el Metropolitano.
- 04 Motosierras para parques zonales y metropolitanos.



**Objetivo Estratégico Específico 2.3**  
**Mejorar y diversificar los servicios brindados**

- Indicador del Objetivo Estratégico Específico 2.3 Nuevos Servicios Implementados: Al I semestre del 2017 se ha implementado el Circuito de Bicicletas, se viene ejecutando como un piloto en el parque zonal Sinchi Roca y el parque zonal Huáscar, con la finalidad que los mismos se repliquen en todos los parques, siendo este un atractivo para los visitantes y una forma saludable de desplazamiento, la misma que cuenta con 500 ml aproximadamente.



De la misma manera se ha implementado y equipado una sala de cómputo en el Parque Zonal Cahuipe, atrayendo más beneficiarios al centro cultural.

- Acción Estratégica 2.3.1 Fortalecer un sistema de gestión de concesiones: El arrendamiento de los espacios en los parques zonales y metropolitanos son de manera temporal, para el desarrollo de eventos y/o actividades tales como conciertos, cenas corporativas, ferias temáticas, ferias gastronómicas, eventos corporativos o privados, matrimonios, activaciones de marca, sesiones fotográficas, Filmaciones, entre otros.

Por otro lado, el arrendamiento permanente de espacios en los parques administrados por SERPAR LIMA son concesionados y cubren servicios tradicionales de expendio de comida tales como: quioscos, módulo móvil, restaurante, fuente de soda, cafetería, juegos, SS.HH, paseos y stands.

Durante el I Semestre 2017 se realizaron inspecciones de la calidad de servicio de las concesiones, motivo por el cual se ha realizado la evaluación de la continuidad de los

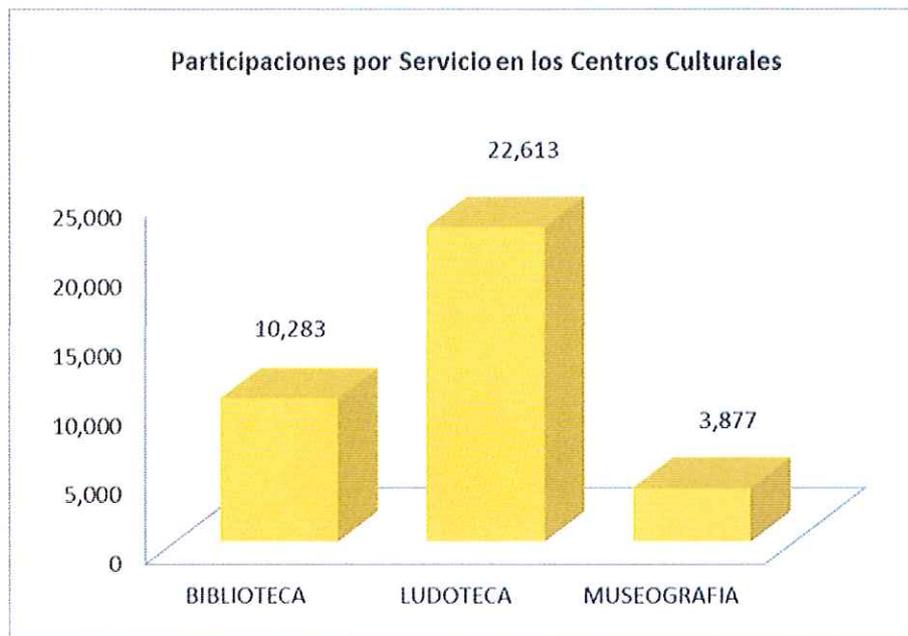
concesionarios de acuerdo al servicio prestado y el cumplimiento de todas las condiciones descritas en el contrato de arrendamiento.

Se observa que el número de espacios concesionados en el primer trimestre es mayor que el segundo trimestre, siendo el promedio semestral de 197 espacios.



Fuente: Sub Gerencia de Concesiones y Eventos

- Acción Estratégica 2.3.2 Promover y difundir la oferta de servicios directos: Al I semestre del 2017 los Centros Culturales continuaron con la provisión de los servicios gratuitos para fortalecer y mantener los servicios brindados: Biblioteca, Ludoteca y Museografía, logrando aproximadamente 36,773 participaciones.



Fuente: Sub Gerencia de Deportes, Recreación y Cultura

SERPAR LIMA brinda servicios deportivos a través de las Escuelas Deportivas y Programas Deportivos. Las Escuelas Deportivas ofrecen disciplinas como fútbol, básquet, vóley, aeróbicos, karate, rugby, béisbol, futsal, ciclismo BMX, futbol femenino, natación, tenis, taekwondo, capoeira, gimnasia artística, patines, handball, ajedrez, box, tenis de mesa (verano), los Programas Deportivos ofrecen disciplinas gratuitas para adultos mayores, personas y niños con habilidades diferentes, y jóvenes en riesgo social, en programas como: Creando talentos, Lima Entera, Deport Fest, A jugar en Familia, Juega Ajedrez Juega Lima, Al Ritmo de Lima, Capacitaciones y Especializaciones Deportivas .



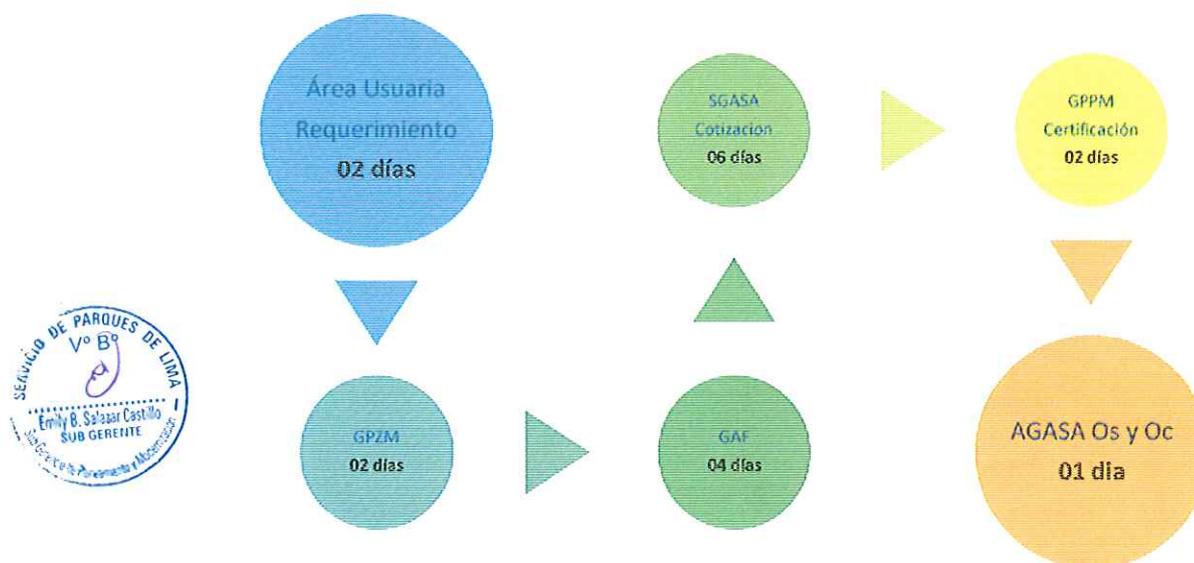
Asimismo, al I semestre se cuenta con participaciones en los diferentes eventos organizados por la Sub Gerencia de Deporte, Recreación y Cultura, a nivel local, nacional e internacional para fomentar las actividades deportivas y la sana competencia.

### 2.3. Objetivo Estratégico 3: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

- Indicador del Objetivo Estratégico General 3.1 Costo promedio de atención al usuario: Al I Semestre 2017, los parques zonales y metropolitanos han generado un gasto de S/. 12'180,686 a nivel de devengado y se ha logrado 4'398,662 visitas entre libres y pagadas, siendo el costo promedio de atención al usuario en los parques zonales S/. 3.39 y S/. 1.85 en los parques metropolitanos, aproximadamente.

Parques	Gasto	Usuarios Pagantes	Usuarios Libres	Total de Usuarios	Costo Promedio
Parques Zonales	S/. 8,923,479	2,121,458	513,442	2,634,900	S/. 3.39
Parques Metropolitanos	S/. 3,257,207	0	1,763,762	1,763,762	S/. 1.85

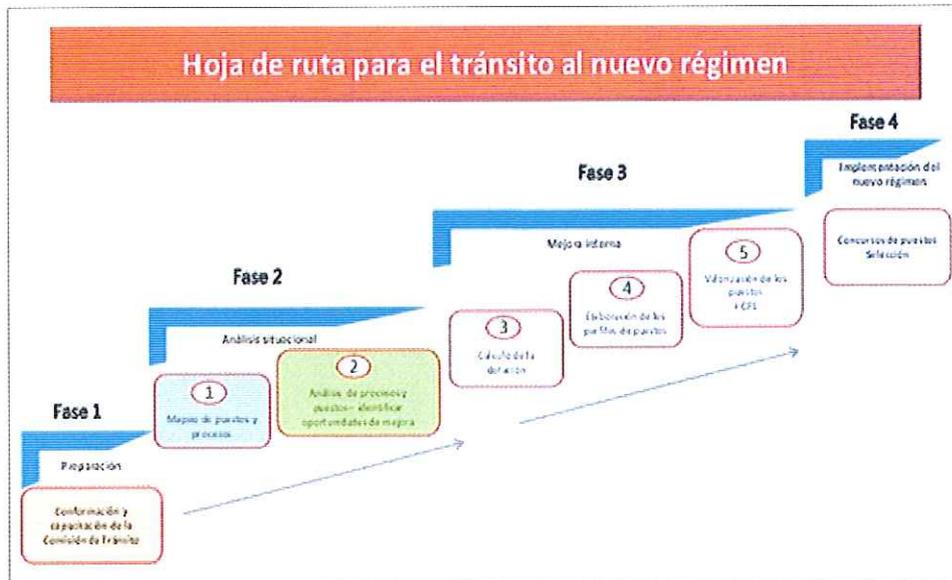
- Indicador del Objetivo Estratégico General 3.2 Tiempo promedio de atención de solicitudes de las áreas usuarias: El tiempo promedio que la administración demora en atender un requerimiento de los parques zonales y/o metropolitanos es 17 días.



#### Objetivo Estratégico Específico 3.1 Actualizar los instrumentos de gestión

- Indicador del Objetivo Estratégico Específico 3.1 Instrumentos de gestión actualizados y/o elaborados aprobados:
  - Texto Único de Servicios No Exclusivos - TUSNE
  - Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA

- Acción Estratégica 3.1.1 Implementar la Ley del Servicio Civil: Al I Semestre 2017, SERPAR LIMA se encuentra en la fase N° 2 del tránsito a la ley del Servicio Civil, habiéndose aprobado la conformación y capacitación de la ley de tránsito (Fase 1), asimismo se realizó el mapeo de puestos y procesos, encontrándose pendiente de aprobación el análisis de procesos y puestos – identificar oportunidades de mejora (Parte de la fase 2)



- Acción Estratégica 3.1.2 Elaborar nuevos instrumentos de gestión: Al I Semestre del 2017:
  - Se ejecutó la primera modificación del TUSNE mediante Resolución de Secretaría General N° 107-2017.
  - Se actualizó el TUPA por el reajuste del porcentaje del Valor de la Unidad Impositiva Tributaria para el 2017, manteniéndose los 7 procedimientos, requisitos, formularios y formatos aún vigentes.

**Objetivo Estratégico Específico 3.2  
 Mejorar y fortalecer el uso de las TICs.**

- Indicador del Objetivo Estratégico Específico 3.2 Sistemas informáticos optimizados: A la fecha la Entidad cuenta con el Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA optimizado.
- Acción Estratégica 3.2.1 Implementar mejoras en el SIGA: Se implementó el módulo de Interfaz – Marcas para la Sub Gerencia de Recursos Humanos - Programas de incentivos y reconocimientos al trabajador con el objeto de elevar la producción y formar una cultura organizacional.



Módulo	Descripción
Interfaz – Marcas Asistencia (RRHH)	Proceso de transferencia de la información referente a las marcas de asistencia del personal / trabajador desde el SISTEMA ZINCRON hacia el SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa) de la Entidad.

- Acción Estratégica 3.2.2 Promover el uso del sistema informático de trámite documentario: El sistema de trámite documentario fue elaborado por un tercero, adquirido por la Entidad en el año 2014 y puesta en producción en noviembre 2016, el tiempo demandado desde el fin de la implementación hasta la puesta en producción del software se debió a factores administrativos que contribuyeron a la postergación del uso y a la interrupción del flujo normal del control y monitoreo del software. Actualmente la Sub Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información cuenta con información incompleta del software, limitando el servicio de soporte; sin embargo, se continúa brindando el apoyo al usuario en el uso y manejo de la información en el sistema a nivel operativo
- Acción Estratégica 3.2.3 Implementar un sistema de ingreso: Al I semestre del 2017, se llevó a cabo las actividades de análisis, diseño e implementación; los entregables / productos originados al término del primer semestre del presente son los siguientes:
  - Base Datos en base al marco / patrón utilizado en la gestión de ventas y en la capacidad de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios del sistema de emisión electrónica – SUNAT.
  - Sistema Punto Venta | Modulo ventas, gestión de las operaciones de ventas de un bien o servicio suscitados entre el cajero y el usuario final.

La implementación y puesta en producción del SISTEMA está planificada de forma gradual en el próximo semestre, con el objeto de obtener una cobertura del 100% de los parques zonales y metropolitanos administrada por la Entidad.

**Objetivo Estratégico Específico 3.3  
Elevar el nivel de capacitación del personal**



- Indicador del Objetivo Estratégico Específico 3.3 Participaciones en Capacitaciones: Contar con un personal debidamente capacitado es una de las principales fortalezas para lograr los objetivos trazados en una Entidad. En este sentido, SERPAR LIMA se ha trazado como meta para el 2017 la capacitación de 1,500 colaboradores de la institución. Al I Semestre 2017, se ha logrado mejorar y actualizar el nivel técnico, profesional y de formación tanto para los empleados 276 como los obreros 728 y 1057 de manera equilibrada acorde con la actual política de la administración y de esta manera mejorar el desempeño de las capacidades laborales y técnicas del personal, se permite apreciar un cumplimiento de 9% con la participación de 112 trabajadores adscritos a los regímenes 276, 728 y CAS, es importante mencionar que en el Plan de Desarrollo de Personas aprobado para el año 2017 se consideró la capacitación al 100% de los trabajadores estables y los CAS al 70%.

Cursos de Capacitación – al I Semestre 2017

CURSO	NÚM. DE PARTICIP.	ÁREA
Jardinería avanzada	75	Gerencia de Áreas Verdes / Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos
Ofimática para servidores públicos	17	Secretarías de sede central
Ofimática para servidores públicos	19	Secretarías de parque zonales y metropolitanos
Nueva ley y reglamento en contrataciones públicas y sus modificatorias	1	Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, Gerencia de Proyectos, Sub Gerencia de Abastecimiento, Sub Gerencia de Contabilidad, Sub Gerencia de Recursos Humanos

Fuente: Sub Gerencia de Recursos Humanos

- Acción Estratégica 3.3.1 Elaborar el Plan de Desarrollo de las Personas: En el mes de diciembre de 2016, se conformó el Comité de Planificación de Capacitaciones a fin de revisar y aprobar el Plan de Desarrollo de las Personas anualizado 2017 de SERPAR LIMA, en búsqueda de la mejora de la calidad de los servicios que brinda a los ciudadanos, plantea objetivos de fortalecimiento de capital humano orientados a satisfacer las necesidades internas de capacitaciones alineadas al Plan Estratégico Institucional. El Plan de Desarrollo de las Personas fue aprobado en el mes de marzo por el Comité de Planificación de la Capacitación de SERPAR LIMA.
- Acción Estratégica 3.3.2 Desarrollar talleres sobre cultura organizacional de SERPAR: Al I Semestre de 2017 en el indicador "Desarrollar Talleres Sobre Cultura Organizacional" se han realizado 32 talleres a fin de fortalecer el clima laboral y afianzar la identidad organizacional, superando lo inicialmente programado llegando al 800%. Los temas estuvieron dirigidos al personal administrativo y técnico así como a personal operativo de los Parques Zonales y Metropolitanos.

En lo que respecta a los Talleres de integración se desarrolló lo siguiente:

- Taller de integración (Parque Huiracocha)
- Taller de integración y trabajo en equipo (Parque Manco Cápac)
- Taller de comunicación y relaciones interpersonales (Parque Huayna Cápac)
- Taller de comunicación y relaciones interpersonales (Parque Santa Rosa)
- Taller de asertividad y habilidades sociales (Parque Cápac Yupanqui)
- Taller de comunicación y trabajo en equipo (Parque Sinchi Roca)
- Taller de inducción y trabajo en Equipo (Parque Cahuide)
- Taller de comunicación y trabajo en equipo (Parque Lloque Yupanqui)
- Taller de causas y efectos del estrés laboral (Parque Las Malvinas)
- Taller de control de asistencia y bienestar social (Parque Huiracocha)
- Taller de importancia de los valores y ética en el trabajo (Parque Universitario)
- Taller de causas y efectos del estrés laboral (Parque Los Soldados)
- Taller de importancia de los valores y ética en el trabajo (Parque Huáscar)
- Taller de importancia de los valores y ética en el trabajo (Parque Manco Cápac)
- Taller de comunicación y trabajo en equipo (Parque Miguel Baqueros)



- Taller de importancia de los valores y ética en el trabajo (Parque Sinchi Roca)
  - Taller de habilidades de desarrollo profesional y efectividad personal (Parque La Muralla)
  - Taller de importancia de los valores y ética en el trabajo (Parque Lloque Yupanqui)
  - Taller de importancia de los valores y ética en el trabajo (Parque Las Malvinas)
  - Taller de cómo mejorar mi ambiente de trabajo (Parque Manco Cápac)
  - Taller de causas y efectos del estrés laboral (Parque Miguel Baqueros)
  - Taller de cómo manejar los conflictos (Parque Lloque Yupanqui)
  - Taller de cómo manejar los conflictos (Parque Los Soldados)
  - Taller de inducción de bienvenida a los trabajadores (Parque Cahuide)
  - Taller de inducción (Parque El Migrante)
  - Taller de inducción (Parque Huiracocha)
  - Taller de identidad organizacional (Parque Cápac Yupanqui)
  - Taller de inducción (Parque Cápac Yupanqui)
  - Taller de inducción (Parque Huáscar)
  - Taller y valores de la organización (Parque de la Exposición)
  - Taller de identidad y cultura organizacional (Parque Flor de Amancaes)
  - Taller de desarrollo organizacional (Parque lo Anillos)
- Acción Estratégica 3.3.3 Implementar el Plan de Bienestar del Personal: Al I semestre del 2017 se ejecutaron 8 reuniones de integración con la finalidad que el personal tenga un momento de recreación, eliminar el estrés y se identifique con la Institución.

PASEO RECREATIVO EN RECONOCIMIENTO COMO PARQUE SALUDABLE, en reconocimiento a los colaboradores del parque Huáscar por su desempeño al obtener la distinción de "Parque Saludable" por el Ministerio de Salud, se organizó un paseo para los hijos de los trabajadores de dicho parque, fomentando su identificación con SERPAR LIMA, la actividad se desarrolló en el Parque de Las Leyendas, el día 27 de Enero y se contó con la participación de 32 asistentes, donde 28 fueron niños y los demás adultos responsables que brindaron apoyo en la seguridad y vigilancia de los infantes.

ENTREGA DE DISTINTIVO POR DÍA DE LA AMISTAD, con motivo del Día de la Amistad y teniendo como finalidad incentivar el clima laboral, se entregó un distintivo elaborado por el equipo de la Sub Gerencia de Recursos Humanos, a todos los trabajadores, sin distinción de su régimen laboral. El día central para la distribución fue el 14 de Febrero; para lo cual se citó a cada administrador y/o personal encargado para que lleve los distintivos y pueda entregarlos a los colaboradores.



CELEBRACIÓN DEL DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER, con la finalidad de agasajar a toda la población femenina de SERPAR LIMA se organizó una actividad de integración y celebrar el Día Internacional de la Mujer. Para lo cual se coordinó la disponibilidad del Salón Gold Garden del Hotel Maury, para el día 08 de marzo. Además se desarrolló una Feria de Salud y Belleza, donde se sortearon packs de limpieza facial y algunos productos de belleza, asistieron aproximadamente 70 colaboradoras.

CELEBRACIÓN DEL DÍA DE LA SECRETARIA, se desarrolló un brindis la celebración del Día de la Secretaria con la finalidad de reconocer la labor de fidelidad y reserva de información, tanto a todas las secretarias y personal que realice funciones similares. La reunión se realizó el 26 de abril, en la Sede Central y participaron 80 personas, entre personal homenajeado y funcionarios.

MINI GYMKANA PARA ADMINISTRADORES, con la finalidad de promover la integración familiar de los administradores de los parques zonales y metropolitanos, quienes tienen un horario de trabajo de miércoles a lunes, se programó una actividad de entretenimiento entre los administradores y sus hijos. El evento se desarrolló en el Parque Huiracocha el día 12 de Mayo y contó con la participación de 12 personas. Se ejecutaron actividades grupales, promoviendo la unión familiar y recreación sana.

CELEBRACIÓN DEL DÍA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, con motivo de conmemorar el Día Internacional del Trabajo, se realizó un campeonato Relámpago, teniendo como finalidad de compartir un momento de sano esparcimiento, donde los colaboradores puedan pasar un día de manera divertida. El evento se desarrolló en el parque zonal Cahuide el día 02 de mayo donde asistieron aproximadamente 510 personas, las disciplinas deportivas fueron Fútbol 6 y Vóley Mixto.

CELEBRACIÓN DEL DÍA DE LA MADRE, el evento de celebración del Día de la Madre, se llevó a cabo en el parque zonal Cápac Yupanqui (Rimac), con la finalidad de agasajar a todas las colaboradoras que son madres y disfrutar de una programación dirigida exclusivamente para ellas. La reunión se desarrolló el día 12 de Mayo, participando aproximadamente 150 colaboradoras.

CELEBRACIÓN DEL DÍA DEL PADRE, Para la celebración del Día del Padre se realizaron 02 agasajos

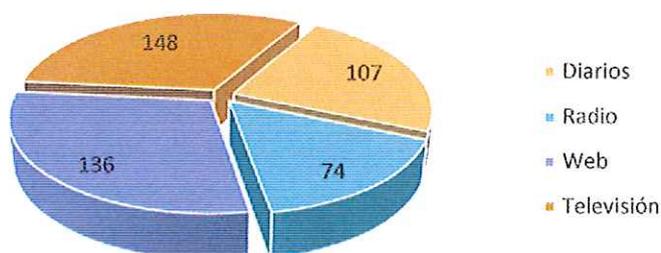




**Objetivo Estratégico Específico 3.4  
Fortalecer el posicionamiento de SERPAR LIMA**

- Indicador del Objetivo Estratégico Específico 3.4 Presencia en Medios: Al I Semestre 2017, se ha sumado 465 apariciones en medios, llámese televisión, radios, prensa escrita y webs, habiendo alcanzado el 77.5% de lo proyectado para el presente año. Esto se ha conseguido gracias a la diversificación de las actividades en los parques y a la gestión de prensa que se realiza a través de las notas de prensa, así como a la coordinación directa con los diferentes medios de comunicación.

**Apariciones en medios  
Acumulado a Junio 2017**



Fuente: Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional

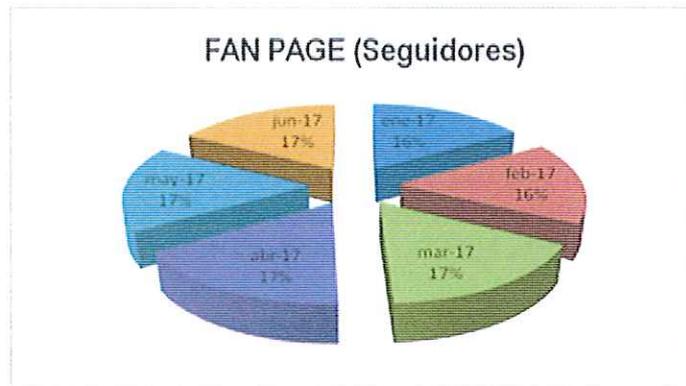


MEDIO / MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Periódicos	22	14	18	15	30	8	107
Televisión	39	11	48	9	8	14	129
Radio	21	30	11	11	15	5	93
Web	37	12	16	13	33	25	136
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>67</b>	<b>93</b>	<b>48</b>	<b>86</b>	<b>52</b>	<b>465</b>

Fuente: Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional

- Acción 3.4.1 Fortalecer las redes sociales: Se tiene como meta anual para este 2017 crecer en 10% en el indicador de fortalecimiento de las redes sociales, al I Semestre se ha logrado superar el 50% de la meta anual.

FAN PAGE	
ene-17	83,467
feb-17	84,583
mar-17	85,417
abr-17	86,093
may-17	86,759
jun-17	87,680



Fuente: Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional

- Acción 3.4.2 Fortalecer la imagen institucional: Al I semestre del 2017, se realizó una encuesta en el mes de mayo para evaluar resultados de la Campaña Publicitaria, sin embargo a la fecha se encuentra en el proceso de tabulación de las mismas.

**Objetivo Estratégico Específico 3.5**  
**Optimizar la gestión de recursos financieros**

- Indicador del Objetivo Estratégico Específico 3.4 Rentabilidad de Ventas Netas: El margen de utilidad es uno de los ratios financieros que resulta más importante para las instituciones, teniendo en consideración que este indicador muestra la capacidad que tiene la empresa de producir beneficios económicos, respecto a la ejecución de sus operaciones y transacciones financieras a un determinado periodo, cuyos resultados contribuyen en la toma de decisiones para mejorarla; en tal sentido, este indicador se obtiene dividiendo el resultado, superávit o déficit obtenido entre el total de ventas netas.

Los resultados obtenidos por el Servicio de Parques de Lima al 30 de junio del presente ejercicio es de -0.26, alcanzado al primer semestre del presente ejercicio, se da fundamentalmente, por la caída significativa en las recaudaciones provenientes de las contribuciones por edificaciones y habilitaciones urbanas (aportes), factores externos de desaceleración del sector inmobiliario que afecta y acredita los resultados deficitarios de la entidad; a pesar que los ingresos por concepto de prestaciones de servicios de han incrementado en aproximadamente 35% respecto al ejercicio anterior.

En consecuencia a esto, se vienen implementando acciones preventivas de reducción y priorización de gastos, búsqueda de nuevos conceptos de ingresos, áreas de



servicios externos y otras acciones que permitan generar mayores ingresos y una reducción significativa de gastos, a fin de mejorar los resultados obtenidos a la fecha.

- Acción Estratégica 3.5.1 Gestionar proyectos de cooperación institucional:
  - Se firmó el Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Universidad Nacional Agraria La Molina, con el objetivo de promover el fortalecimiento de la gestión de SERPAR LIMA a través del desarrollo de actividades de asistencia técnica, capacitación, asesoramiento, formulación de proyectos productivos y ambientales, planes de negocio relacionados con las especialidades de la UNALM.
  - Se firmó el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto de Educación Superior Tecnológico Paul Müller y SERPAR LIMA, tiene como objeto crear el marco de cooperación entre las partes, que permita la adecuada formación y capacitación profesional de los trabajadores de SERPAR LIMA y de sus familiares directos e indirectos, brindándoles las facilidades necesarias para lograr sus objetivos, de cada una de las instituciones participantes.
  - Se firmó el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Asociación de Orquestas Infantiles y Juveniles del Perú y SERPAR LIMA con el objetivo de impulsar la implementación de nuevas actividades culturales que beneficien a niños y adolescentes a través de la música a cargo de la Asociación de Orquestas Infantiles y Juveniles del Perú "Sinfónica del Perú".
- Acción Estratégica 3.5.2 Fortalecer el sistema de cobros: Al primer semestre del año 2017 se viene realizando pagos directos mediante convenios en el banco Interbank de las cuentas de la Institución por concesiones, eventos y garantías. Los pagos por concepto de valorizaciones se realizan directamente mediante depósito bancario y transferencia con CCI del banco Interbank, hasta la fecha no se ha suscrito ningún convenio nuevo con instituciones financieras.
- Acción Estratégica 3.5.3 Proponer normativa para mejorar el nivel de ingresos: Al primer semestre del 2017 en coordinación con la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se ha proyectado la Ordenanza que "Regula los Procedimientos de Habilitaciones Urbanas para la provincia de Lima", la misma que regulará que las municipalidades distritales informen a la Municipalidad Metropolitana de Lima sobre los procedimientos de Habilitaciones Urbanas que se efectúen dentro de su jurisdicción, con ello se busca tener un mayor control de cumplimiento de los aportes reglamentarios para SERPAR LIMA.



**Objetivo Estratégico Específico 3.6**  
**Orientar y conducir la gestión administrativa**

- Indicador del Objetivo Estratégico Específico 3.4 Rentabilidad de Ventas Netas: La meta para el presente año es contar con un índice de 105 en productividad laboral. Al I Semestre 2017, las visitas ascendieron a 4'398,662 entre usuarios pagantes y visitas libres y el número de trabajadores a 1,297, es decir, tomando como año base el mismo periodo del año anterior SERPAR LIMA ha logrado un índice de productividad laboral

de 101. Cabe señalar que se incrementó el número de trabajadores en un 14% con relación al año anterior, mientras que el incremento de las visitas solo fue en 3%.

- Acción Estratégica 3.6.1 Mejorar la operatividad de los sistemas administrativos: A fin de optimizar la operatividad de los sistemas administrativos, es necesario que los Sistemas Administrativos de Contabilidad, Tesorería, Abastecimientos, Recursos Humanos y Archivo Documentario sean fortalecidos permanentemente, para ello se han realizado diferentes gestiones en las diferentes áreas, tal como se detalla a continuación:
  - **Sistema Administrativo de Contabilidad.** Se viene programando con mayor frecuencia los arquezos de fondos para pagos en efectivo e ingresos de parques, efectuados a los distintos parques zonales y metropolitanos, con el propósito de corregir inconsistencias en la ejecución de gastos bajo la modalidad de caja chica y mejorar la recaudación de ingresos.
  - **Sistema Administrativo de Archivo Documentario.** Se elaboró el Plan Anual de Trabajo, la Directiva de Transferencia de Documentos para Custodia al Archivo Central y la Directiva de Lineamientos de Limpieza de Documentos; se espera que en el siguiente semestre se llegue a implementar estas herramientas de gestión que ayudarán a mejorar la administración y custodia de los documentos de la Entidad.
  - **Sistema Administrativo de Abastecimiento.** Se viene reduciendo de 5 a 2 días calendario el plazo de respuesta a los documentos recepcionado por la Sub Gerencia de Abastecimiento.
- Acción Estratégica 3.6.2 Brindar asesoría administrativa a la institución: Se cuenta con Sistemas de asesoramiento: Planeamiento, Presupuesto, Modernización y Defensa Judicial. Al I Semestre 2017, se muestra los siguientes logros:
  - **Sistema de Planeamiento.** Actualización de la relación de todas las directivas institucionales, a fin de brindar asesoría a la Alta Dirección y a las unidades orgánicas. Además, se viene elaborando un consolidado de los convenios vigentes y no vigentes, suscritos con entidades Públicas y Privadas, esto permitirá llevar un mejor control, e identificar los beneficios y finalidad de cada convenio.
- Acción Estratégica 3.6.3 Fortalecer el sistema de control interno: De acuerdo al Plan Anual de Control de SERPAR LIMA aprobado con Resolución de Contraloría N° 492-2016-CG publicado en el Diario Oficial El Peruano el 29 de diciembre de 2016, se realizó lo siguiente:



### Servicios Relacionados

- Implementación y seguimiento a las recomendaciones derivadas de los informes de auditoría y su publicación en el portal de transparencia estándar de la Entidad.
- El informe correspondiente a los meses de enero y febrero de 2017, fue remitido el 28 de febrero de 2017, a la Contraloría General de la República vía

web, a través del Sistema de Control Gubernamental. El informe correspondiente a los meses de marzo y abril de 2017, fue remitido el 28 de abril de 2017, a la Contraloría General de la República vía web, a través del Sistema de Control Gubernamental. El informe correspondiente a los meses de mayo y junio de 2017, fue remitido el 28 de junio de 2017, a la Contraloría General de la República vía web, a través del Sistema de Control Gubernamental.

○ **Seguimiento de las acciones para el tratamiento de los riesgos resultantes del control simultáneo**

- Se remitió en enero de 2017, a la Contraloría General de la República, el reporte de seguimiento de las acciones para el tratamiento de los riesgos resultantes del control simultáneo correspondiente al periodo de julio a diciembre 2016, a través del Sistema de Control Simultáneo.

○ **Verificación de Registros de INFOBRAS**

- Se concluyó con la verificación correspondiente al período: julio - diciembre 2016.

○ **Gestión Administrativa del OCI**

- Se efectuó durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio de 2017 el servicio de Gestión Administrativa del OCI

○ **Verificar Cumplimiento de Normativa Expresa: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

- Se elevó al Secretario General, el informe resultante del Servicio de Control N°2-3347-2017-005 "Verificación del cumplimiento de normativa expresa: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública", correspondiente a los meses de enero a marzo de 2017.

- Se elevó al Secretario General, el informe resultante del Servicio de Control N°2-3347-2017-005 "Verificación del cumplimiento de normativa expresa: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública".

○ **Participación en comisión de cautela**

- Se remitió a la Contraloría General de la República, el informe sobre cumplimiento de obligaciones contractuales.

○ **Verificar el cumplimiento de encargos legales (Libro de Reclamaciones)**

- Se remitió al titular de la Entidad el informe referido a la verificación del cumplimiento de la obligación de las entidades de contar con un libro de reclamaciones.
- Se remitió al titular de la Entidad el informe correspondiente a verificar el cumplimiento de normativa relacionada al TUPA y a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N.° 27444.



## Servicios de Control Simultáneo

### o Visita de Control

- Se elevó al Secretario General, el Informe de Visita de Control sobre el estado y mantenimiento de la infraestructura del parque zonal Sinchi Roca, Huiracocha y Cahuide.

### o Orientación de oficio

- Se elevó al Secretario General la Comunicación de Orientación de Oficio, como resultado de la verificación al proceso de recaudación del Parque Zonal Sinchi Roca y Huiracocha; a las Obras del Parque Zonal Sinchi Roca y Lloque Yupanqui; de las dimensiones de profundidad de las piscinas patera de los parques zonales; implementación del portal de transparencia estándar en las entidades de la administración pública; del estado situacional del skate park y del anfiteatro del Parque Zonal Cahuide; al cumplimiento del perfil del funcionario designado en el cargo de Gerente de Proyectos; a la carencia de procedimientos de la Sub Gerencia de Concesiones y Eventos para concesionar espacios en los parques zonales y metropolitanos de SERPAR LIMA; al Parque El Migrante; a que los Parques Zonales y Metropolitanos carecen de la Certificación de Inspección Técnica de Seguridad (Defensa Civil); a que los contratos, orden de servicio y/u orden de compra no vienen siendo registrados en el SEACE; al Archivo Central de la Sub Gerencia de Gestión Documentaria de SERPAR LIMA; a que la entidad no viene efectuando las modificaciones en el TUPA, de conformidad al Decreto Legislativo N° 1246; a las inconsistencias en las contrataciones directas menores a 8 UIT efectuadas por la Subgerencia de Abastecimiento; a la contratación de servicio de pintado de fachada de local casa 13 puertas; a que la Subgerencia de Abastecimiento emitió órdenes de servicio y/o compra en el período 2017 para reconocer servicios y/o adquisición de bienes generados en el período 2016; a la carencia de inventario de softwares correspondiente al período 2016, inconsistencias de software adquiridos y el no registro del SIGA ante INDECOPI.

- Acción Estratégica 3.6.4 Liderar la gestión institucional: Al I Semestre del 2017, se ha logrado 12 acciones de conducción.

Indicador	I Trimestre			II Trimestre		
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Acciones	2	2	2	2	2	2



### 3. CONCLUSIONES

Entre los objetivos específicos estratégicos que han cumplido y en algunos casos sobrepasado sus metas programadas son OEE 1.2 Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible, OEE 2.2 Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios, OEE 2.3 Mejorar y diversificar los servicios brindados.

En cuanto al cumplimiento de acciones estratégicas, el Plan Estratégico Institucional 2017-2019 cuenta con 34 acciones. De las cuales 09 acciones presentan avances en sus indicadores y 11 acciones se han cumplido al 100% e incluso supero la meta al I semestre como son: "Desarrollar talleres de socialización para nuevos proyectos de parques", "Brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes", "Efectuar el mantenimiento de la infraestructura", "Promover y difundir la oferta de servicios directos", "Elaborar nuevos instrumentos de gestión", " Implementar mejoras en el SIGA", "Elaborar el plan de desarrollo de las personas", "Desarrollar talleres sobre cultura organizacional de SERPAR", "Implementar el Plan de Bienestar del Personal", "Gestionar proyectos de cooperación institucional", "Proponer normativa para mejorar el nivel de ingresos".



#### 4. ANEXOS

ANEXO 1: INDICADORES A NIVEL PRINCIPALES ACCIONES 2016	
OE 1 : AMPLIAR Y PROMOVER EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE PARQUES ZONALES, PARQUES METROPOLITANOS Y ÁREAS VERDES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incrementó en 3% las visitas a los parques en relación al año anterior.</li> <li>• Se obtuvo un crecimiento de 74% de ingresos provenientes del cobro por entrada a los parques zonales y superando notablemente las expectativa para este año.</li> <li>• Se identificó 01 Nuevo Proyecto de Inversión Pública.</li> <li>• Se aprobó el Expediente Técnico del proyecto "Mejoramiento de los Servicios de Cultura, Deporte y Recreación en el Parque Zonal Huáscar ubicado en el distrito de Villa el Salvador, provincia de Lima – Lima"</li> <li>• Se superó la meta de la tasa de crecimiento de áreas verdes de 2% a un 4%.</li> <li>• Se plantaron 127,082 árboles mediante participación ciudadana.</li> <li>• Se ejecutó la suscripción de 3 contratos de asistencia técnica (RUTAS DE LIMA, PROTRASPORTE y una adenda con RUTAS E LIMA hasta fin del año 2017.</li> <li>• Se efectuó un inventario de las áreas verdes.</li> <li>• Se informó a 1,500 personas para la promoción del desarrollo de una cultura ambiental.</li> <li>• Se coordinó con 05 instituciones educativas activas en educación ambiental.</li> </ul>	
OE 2: OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS INSTITUCIONALES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se logró un incremento de 18.3% de los ingresos por servicios de los parques, superando así la meta para el 2017.</li> <li>• Se ejecutó el mantenimiento de 146 hectáreas de áreas verdes de los parques.</li> <li>• Se dio mantenimiento adecuado de áreas verdes a 132 hectáreas.</li> <li>• Se tiene 65 % de equipos y vehículos de campo operativos.</li> <li>• Se tiene 120 equipos de campo con mantenimiento adecuado.</li> <li>• Se adquirió 18 equipos de campo.</li> <li>• Se ofrecieron 06 servicios culturales y deportivos, entre ellos: ludoteca, museografía, biblioteca, escuelas deportivas, programas deportivos y sala de cómputo recientemente implementada y equipada.</li> </ul>	
OE 3: FORTALECER LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ejecutó la modificación del TUSNE y la actualización del TUPA.</li> <li>• Se implementó el módulo de Interfaz – Marcas para la Sub Gerencia de Recursos Humanos en el SIGA de SERPAR LIMA.</li> <li>• Se elaboró el Plan de Desarrollo de las Personas.</li> <li>• Se desarrollaron 32 talleres sobre cultura organizacional de SERPAR.</li> <li>• Se realizaron 08 reuniones de integración.</li> <li>• Se ha logrado 465 apariciones en medios.</li> <li>• Se ha logrado fortalecer las redes sociales, obteniendo una tasa de crecimiento de seguidores en un 6%.</li> <li>• Se firmaron 03 convenios de cooperación técnica con la Universidad Nacional Agraria La Molina, el Instituto de Educación Superior Tecnológico Paul Müller y la Asociación de Orquestas Infantiles y Juveniles del Perú "Sinfónica del Perú".</li> <li>• Se propuso un proyecto de Ordenanza que "Regula los Procedimientos de Habilitaciones Urbanas para la provincia de Lima"</li> <li>• Se ejecutaron 38 servicios de control.</li> <li>• Se realizaron 06 acciones de conducción.</li> </ul>	



Anexo 2: Implementación del Balanced ScoreCard a nivel de Productos - PEI 2017*										
Perspectivas	Objetivo Estratégico General	Objetivo Estratégico Específico	Acción	Indicador	Unidad de medida	Meta 2017	Total ejecutado	Grado de avance	Área Responsable	
Perspectiva de Cliente	OEG1 Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes	Tasa de crecimiento de visitas a los parques			porcentaje	5	3	●	GPPM	
		Tasa de crecimiento de los ingresos de los parques zonales y metropolitanos			porcentaje	11	74	●	GPPM	
		OEE 1.1 Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano	Parques zonales y/o metropolitanos construidos y/o mejorados	Desarrollar talleres de socialización para nuevos proyectos de parques Nuevos PIP identificados	número	3	0	●	GPROY	
				Elaborar nuevos proyectos de inversión pública	número	1	1	●	GPROY	
				Ejecutar los parques nuevos y mejorados	número	2	0	●	GPROY	
					número	2	1	●	GPROY	
					Expediente técnico aprobado	número	2	1	●	GPROY
					Tasa de crecimiento de áreas verdes	porcentaje	2	4	●	GAV
				OEE 1.2 Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible	Implementar la forestación urbana con participación ciudadana Arboles plantados	número	375,000	127,082	●	PROY. ARBORIZ. GAV / PROY. ARBORIZ. GAV / PROY. ARBORIZ. GAV
					Incrementar la producción de los viveros. Brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes	número	1,900,000	431,425	●	PROY. ARBORIZ. GAV / PROY. ARBORIZ. GAV
			Actualizar el inventario de áreas verdes	número	2	3	●	GAV		
			Personas informadas	número	3	2	●	GAV		
		OEE 1.3 Promover el desarrollo de una cultura ambiental	Realizar eventos de educación ambiental Coordinar con instituciones educativas	número	5,750	1,500	●	CULTURA		
			Eventos especializados Instituciones educativas activas en educación ambiental	número	36	1	●	CULTURA		
				número	7	5	●	CULTURA		
Perspectivas	Objetivo Estratégico General	Objetivo Estratégico Específico	Acción	Indicador	Unidad de medida	Meta 2015	Total ejecutado	Grado de avance		
Perspectiva de procesos internos	OEG2. Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales	Tasa de crecimiento de ingresos por servicios			porcentaje	11	13	●	SGMT/GAV	
		Tasa de crecimiento de los ingresos por aportes			porcentaje	1	0	●	SGMT/GAV	
			Área de parques con mantenimiento		hectáreas	191	146	●	SGMT/GAV	
			Efectuar el mantenimiento de la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes	Área de infraestructura con mantenimiento adecuado	hectáreas	84.00	14.24	●	SGMT	
			Proteger los lotes de aportes	Áreas verdes con mantenimiento adecuado	hectáreas	124	132	●	GAV	
			Mejorar las condiciones de seguridad	Lotes cercados	número	10	0	●	GAPI	
				Parques zonales y/o metropolitanos con sistema de video vigilancia	número	3	0	●	SGGPS	
			OEE 2.2 Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios	Equipos y vehículos de campo operativos	porcentaje	70	62	●	GAV	
				Efectuar el mantenimiento de equipamiento existente	número	143	120	●	GAV	
				Adquirir nuevos vehículos, equipos y maquinarias	número	30	18	●	GAV	
		OEE 2.3 Mejorar y diversificar los servicios brindados	Nuevos servicios implementados	número	2	2	●	GPZM/SGDRC/SGCE		
			Fortalecer un sistema de gestión de concesiones	número	300	197	●	SGCE		
			Promover y difundir la oferta de servicios directos	número	5	6	●	SGDRC		



Perspectivas	Objetivo Estratégico General	Objetivo Estratégico Específico	Acción	Indicador	Unidad de medida	Meta 2016	Total ejecutado	Grado de avance
		Costo promedio de atención al usuario			número	5	3	GPPM/SGRH
		Tiempo promedio de atención de solicitudes de las áreas usuarias			número	7	17	GPPM/SGRH
		OEE 3.1 Actualizar los instrumentos de gestión	Instrumentos de gestión actualizados y/o elaborados aprobados. Implementar la Ley del Servicio Civil Elaborar nuevos instrumentos de gestión	Cuadro de Puestos de la Entidad elaborado Documentos de gestión actualizados y/o formulados.	número	3	2	GPPM/SGRH
		OEE 3.2 Mejorar y fortalecer el uso de las TICs	Sistemas informáticos optimizados	Modulos implementados Sistema de trámite documentario actualizado Pantallas con sistema de cajas implementados	número	1	1	SGSTI
		OEE 3.3 Elevar el nivel de capacitación del personal	Participaciones en Capacitación	Elaborar el plan de desarrollo de las personas Desarrollar talleres sobre cultura organizacional de SERPAR Implementar el plan de bienestar del personal	número	1,500	112	SGRH
	OEE 3. Fortalecer las capacidades de gestión institucional	OEE 3.4 Fortalecer el posicionamiento de SERPAR	Presencia en medios	Tasa de crecimiento de seguidores Grado de fidelidad	número porcentaje	600 10	465 6	GCI
		OEE 3.5 Optimizar la gestión de recursos financieros	Rentabilidad de Ventas Netas	Proyectos de cooperación técnica formulados Convenios con Entidades Financieras Normas propuestas	Unidad número número número	0.05 1 1 1	-0.26 3 0 1	GAF/SGC GPPM GAF/SGT GAJ
		OEE 3.6 Orientar y conducir la gestión administrativa	Productividad laboral	Sistemas administrativos fortalecidos Sistemas administrativos fortalecidos Servicios de control Acciones de conducción realizadas	Índice número porcentaje número número	105 5 4 65 12	101 2 0 38 6	GPPM SGRH/SGC/SGASA/S GT/ARCHIVO GPPM/GAJ OCI SG



