



EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

2017 - 2019

AL II 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 Específico 1.1 Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano.....	5
Objetivo Estratégico Específico 1.2 Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible .....	6
Objetivo Estratégico Específico 1.3 Promover el desarrollo de una cultura ambiental .....	9
2.2. Objetivo Estratégico 2: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales .....	11
Objetivo Estratégico Específico 2.1: Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes .....	13
Objetivo Estratégico Específico 2.2: Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios .....	16
Objetivo Estratégico Específico 2.3: Mejorar y diversificar los servicios brindados.....	17
2.3. Objetivo Estratégico 3: Fortalecer las capacidades de gestión institucional	19
Objetivo Estratégico Específico 3.1 Actualizar los instrumentos de gestión	20
Objetivo Estratégico Específico 3.2 Mejorar y fortalecer el uso de las TICs..	21
Objetivo Estratégico Específico 3.3 Elevar el nivel de capacitación del personal .....	23
Objetivo Estratégico Específico 3.4 Fortalecer el posicionamiento de SERPAR LIMA.....	29
Objetivo Estratégico Específico 3.5 Optimizar la gestión de recursos financieros.....	30
Objetivo Estratégico Específico 3.6 Orientar y conducir la gestión administrativa .....	32
3. CONCLUSIONES .....	36
4. ANEXOS .....	37



## 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.

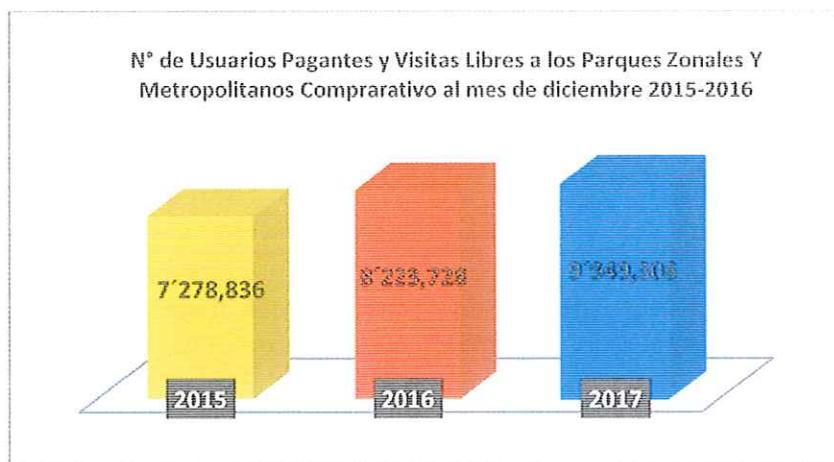


## 2. PRINCIPALES ACTIVIDADES A NIVEL DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ESPECÍFICOS Y PRINCIPALES ACCIONES

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

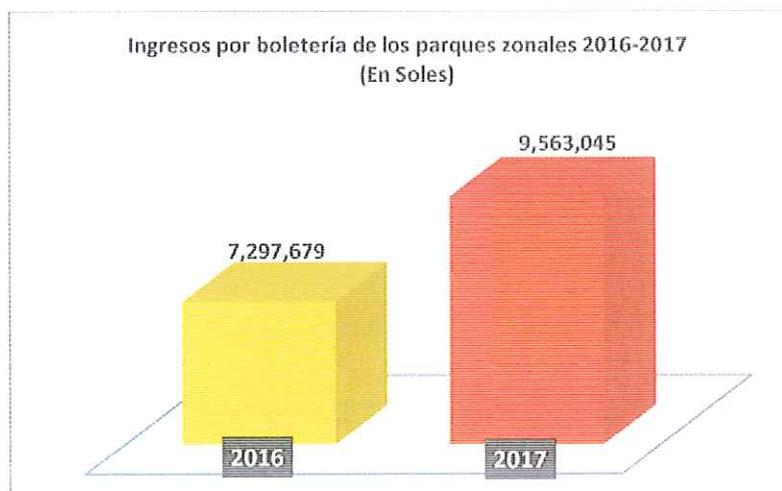
- Indicador del Objetivo Estratégico General 1 - Tasa de crecimiento de visitas a los parques: Para el 2017 se tuvo como meta el 5% de crecimiento de visitas a los parques.

Al II semestre del año 2017, las visitas ascendieron a 9'949,306 entre usuarios pagantes y visitas libre, mayor a las visitas registradas en el mismo periodo del año 2016 (8'223,728), es decir, muestra un incremento del 21%, superando la meta programada para el año 2017 de 5% de crecimiento de visitas a los parques administrados por SERPAR LIMA.



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 tuvo programado un crecimiento del 11%. Al II semestre del año 2017, se obtuvo un total de ingresos provenientes del cobro por entrada a los parques zonales de S/. 9'563,045.00, esto representa un 31% de crecimiento en relación a los ingresos del año 2016, superando notablemente la meta programado para el año 2017 de 11% de crecimiento de ingresos provenientes del cobro por entrada a los parques zonales administrados por SERPAR LIMA.



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 tuvo como meta la construcción y/o mejoramiento de 03 parques zonales y/o metropolitanos.

Al II semestre el proyecto "Mejoramiento, Ampliación de los Servicios, Culturales y Deportivos de las instalaciones del parque zonal Lloque Yupanqui distrito de los Olivos, Provincia de Lima – Lima". SNIP N° 218891, se encuentra con un avance del 100% la Primera Etapa del saldo de la obra. Se solicitó a la Gerencia de Administración y Finanzas la convocatoria para elaboración del expediente técnico de la segunda etapa del saldo de obra.

El proyecto "Mejoramiento, Ampliación de los Servicios Recreacionales, Culturales y Deportivos en las instalaciones del Parque zonal Sinchi Roca, en el distrito de Comas, Provincia de Lima – Lima" SNIP N° 218886, se realizó la incorporación de saldos financieros de balance del año 2016 al Plan de Acción y Presupuesto de la Municipalidad del año 2017, para proceder con la ejecución del Expediente Técnico del saldo de la obra, ante la resolución parcial de Contrato mediante Resolución de Secretaría General N° 062-2016 de fecha 28 de marzo del 2016, respecto al Expediente de la II Etapa (Saldo de Obra), se firmó el contrato N° 027 el 13 de noviembre del 2017.

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". SNIP N° 189679, proyecto recién incorporado al Plan de Acción y Presupuesto de Lima Metropolitana del año Fiscal 2017. La fecha de inicio de la obra fue el 16 de noviembre del 2017 mostro un avance de ejecución real del 5 % según Valoración N° 01. De las 03 acciones se han ejecutado 02, el complejo de piscinas y cerco perimétrico en Av. 200 Millas y Revolución.

El proyecto "Creación del Puente Mirador en el parque de La Muralla en el distrito de Cercado de Lima". SNIP N° 2377031, proyecto recién incorporado al Plan de Acción y Presupuesto de Lima Metropolitana del año Fiscal 2017 aprobado con Acuerdo de Concejo N° 288 del 17 de agosto 2017. Se aprobó la viabilidad con inversión en optimización por S/ 2,108,947.84, mediante Resolución N° 272-2017; además, se aprobó el Expediente Técnico.

- 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 programó 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 incorporó en Plan de incentivos del 2017 para la elaboración del estudio de Pre Inversión a nivel de perfil – Se está realizando el servicio de sondaje de agua, el Estudio cuenta con factibilidad.
- Acción Estratégica 1.1.2 Elaborar nuevos proyectos de inversión pública: Al II Semestre 2017, se realizaron las gestiones para la elaboración de los estudios de Pre Inversión, a continuación se detalla las gestiones realizadas:



- 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. Se realizó el servicio de sondaje de agua, el Estudio cuenta con factibilidad.
- Acción Estratégica 1.1.3 Ejecutar los parques nuevos y mejorados: Al II Semestre 2017, se aprobó los siguientes Expedientes Técnicos:
  - Con Resolución de Secretaría General de SERPAR LIMA N° 149-2017 de fecha 30 de marzo 2017, 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".
  - Mediante Resolución de Secretaría General de SERPAR LIMA N° 272-2017 de fecha 13 de julio 2017 se aprueba el Expediente Técnico "Creación del Puente Mirador en el parque de La Muralla en el Distrito de Cercado de Lima, provincia de 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: Durante el año 2017 se tuvo 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; en el año 2017 se instaló un total de 5 hectáreas de áreas verdes, es decir, se logró un 3.9% de crecimiento, superando así la meta para el año 2017. Al II semestre del año 2017 se cuenta con 132.64 hectáreas de áreas verdes en el ámbito de SERPAR LIMA.
- 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 321,690 árboles de un promedio de 1.50 mts. de altura, la meta anual era de 375,000 árboles plantados, lo que indica que al II Semestre del año 2017 se logró cumplir con 87% 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 - Dic 17



Fuente: Proyecto de Arborización

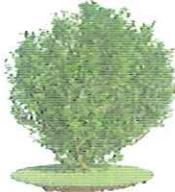
- Acción Estratégica 1.2.2: Incrementar la producción de los viveros. La producción de viveros al II semestre del año 2017, fue de 780,906 plantones, entre flores, arbustos, herbáceas y árboles, esta producción refleja el 41% de cumplimiento respecto a la meta anual.



Fuente: Gerencia de Áreas Verdes



### Producción de plantas en viveros - 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
Julio:	28,654	4,204	7,529	24,964
Agosto:	24,320	4,090	4,673	28,099
Setiembre:	23,598	16,320	2,752	29,689
Octubre:	11,192	15,265	1,000	30,127
Noviembre:	18,992	5,571	2,324	22,453
Diciembre:	13,565	2,700	3,000	26,400
<b>TOTAL:</b>	<b>264,330</b>	<b>132,647</b>	<b>37,704</b>	<b>346,225</b>



- Acción Estratégica 1.2.3: Brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes. En el mes de febrero del año 2017, se firmó con RUTAS DE LIMA una adenda por 3 meses; posterior a ello se volvió a firmar nuevamente otra adenda hasta fin del año 2017 con PROTRANSPORTE, se renovó contrato por un año.

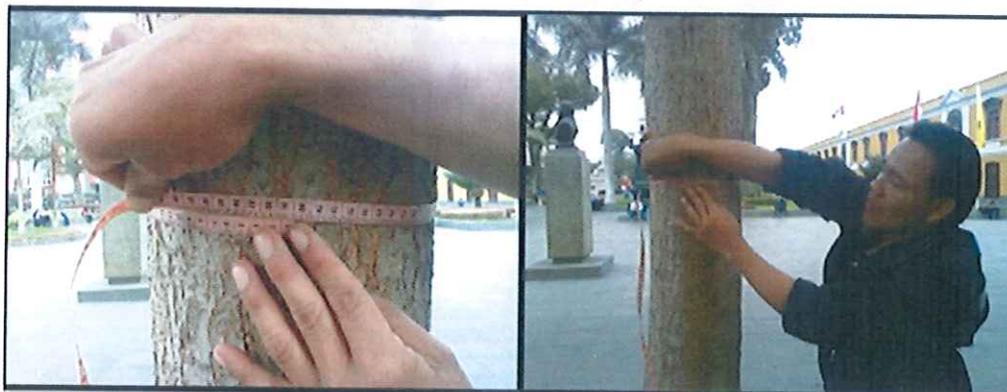


Fuente: Gerencia de Áreas Verdes

- Acción Estratégica 1.2.4: Actualizar el inventario de áreas verdes. Al II semestre del año 2017, se efectuaron las siguientes actualizaciones de inventario, en el parque El Migrante (febrero), parque Santa Rosa (marzo), parque Flor de Amancaes (julio), parque Piedras Gordas parcela B (agosto), parque Piedras Gordas parcela C y parque Manco Cápac

(setiembre), parque Cahuide y Cápac Yupanqui (octubre), parque Los Anillos y Huiracocha (noviembre), y parque Lloque Yupanqui (diciembre).

Durante el año 2017 se realizó 11 actualizaciones de inventario, un total del 367% más de lo proyectado en el año.



Fuente: Gerencia de Áreas Verdes

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

- Indicador del Objetivo Estratégico Específico 1.3 Personas Informadas: Se tuvo como meta en el año 2017, 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.

Durante el II semestre del año 2017, se informó a un total de 522 personas en cultura ambiental a través de una muestra de animales hechos en papel mache realizado en el Centro Cultural Cahuide, con la finalidad que se tome conciencia sobre las consecuencias de la contaminación en la tierra y los grandes problemas ambientales que ocasionaría en el futuro. Además se realizó una actividad por el día del árbol el 1 de setiembre, beneficiando a colegios de la zona con temas de arborización, esta actividad se desarrolló en el Centro Cultural Flor de Amancaes.



Fuente: Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura

- Acción Estratégica 1.3.1 Realizar eventos de educación ambiental: En el año 2017 se realizó 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, Huayna Cápac, Cápac Yupanqui y Sinchi Roca.	1,500

Fuente: Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura



Fuente: Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura



- Acción Estratégica 1.3.2 Coordinar con instituciones educativas: Al II semestre del 2017, se realizó 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 respecto al medio ambiente, promoviendo la actuación de los usuarios, de nuestros servicios en articulación con actores locales. Todas las actividades han implicado a los cuidados sobre el medio ambiente promoviendo la limpieza y reciclaje.



Fuente: Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura

Durante el II semestre del año 2017, se trabajó con 8 instituciones educativas en diversas actividades en los Centros Culturales, como los colegios Caferatas, Institución Educativa N° 552 Hermacia Payet , Colegio San Martín de José Gálvez, Colegio Almirante Guillermo Brown, Institución Educativa Garden House, I.E.I. N° 525 Reina del Carmen, Corporación Educativa I.E.P. Von Humboldt y Colegio San Francisco N° 644, estos colegios hicieron recorridos por los viveros y se les brindó información acerca de cómo plantar un árbol y su repercusión en el medio ambiente, teniendo un total de 1,000 beneficiados.



Fuente: Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura

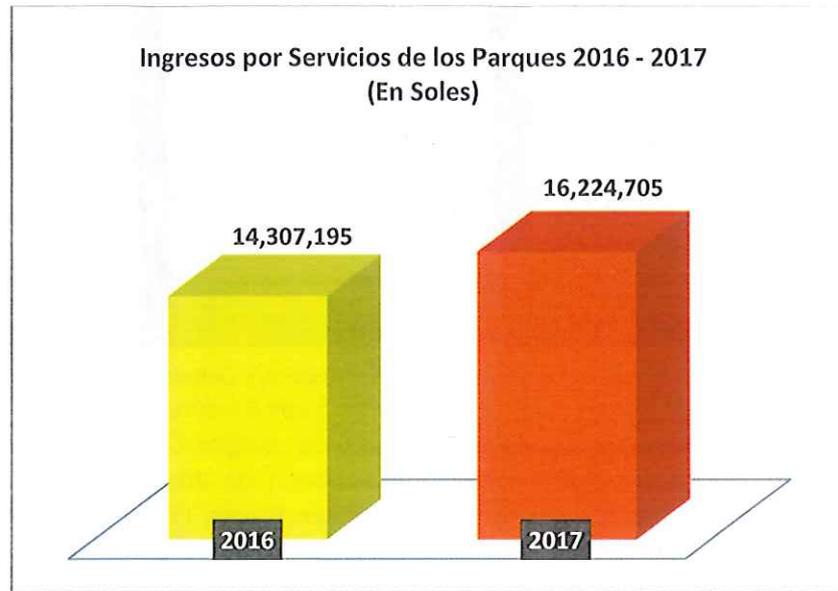


## 2.2. Objetivo Estratégico 2: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales

- Indicador del Objetivo Estratégico General 2. Tasa de crecimiento de ingresos por servicios: Se tuvo como meta anual del año 2017, el 11% de crecimiento de los ingresos por servicios de los parques.

Al II semestre del año 2017, los ingresos provenientes de los servicios deportivos, culturales, recreativos y terceros en parques zonales y metropolitanos ascendieron a S/.16'224,705 mayor a lo recaudado el año 2016, es decir, muestra un incremento de

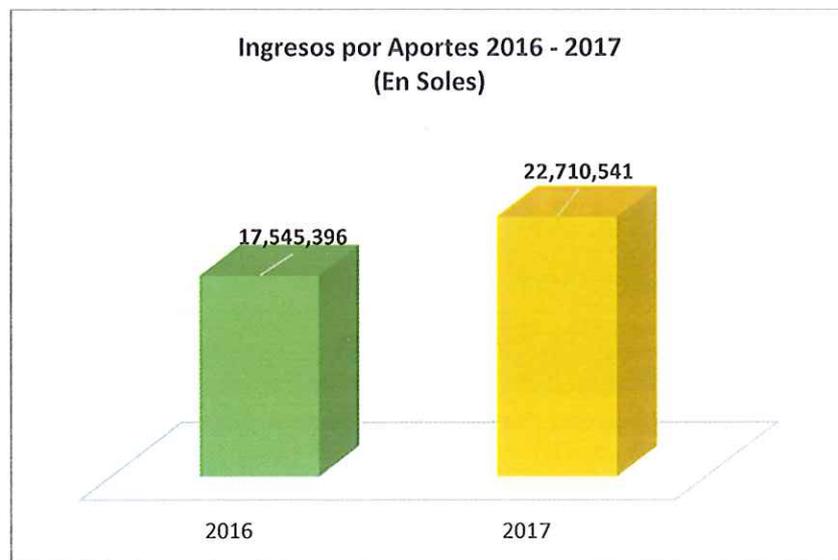
13% a lo recaudado en el mismo periodo del año anterior, superando de esta manera la meta anual de 11%.



Fuente: Movimientos Económicos de Parques

- Indicador del Objetivo Estratégico General 2.1 Tasa de crecimiento de los ingresos por aportes: Para el año 2017, la meta anual fue del 1% de crecimiento de los ingresos por aportes.

Al II Semestre del año 2017, se recaudó S/. 22'710,541 por ingreso de aportes, observando que este se incrementó en un 29% respecto al año 2016, superando de esta manera la meta anual de 1 %.



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: Al II Semestre del año 2017, se tiene 151 hectáreas de parques con mantenimiento, logrando cumplir con el 79% de la meta para el 2017.
- Acción estratégica 2.1.1 Efectuar el mantenimiento de la infraestructura. Al II semestre del año 2017, se realizaron los siguientes trabajos de mantenimiento en los diferentes parques zonales y metropolitanos:
  - En el parque de La Exposición, se lijó, pulió y barnizó las bancas; se evaluó los techos de la cafetería (en el mes de julio); se realizó evaluación técnica para determinar el consumo de energía eléctrica de los concesionarios; se evaluó el deterioro del cerco perimétrico y se procedió a resanar y pintar (en el mes de agosto); se inició el pintado del cerco perimétrico en muros y rejas (en el mes de setiembre); se inició la construcción del murete para instalar el busto de Martín Lutero; se evaluó las antenas de Claro del Anfiteatro; se concluyó el resane de muros y retoques de pintado al cerco perimétrico (en el mes de octubre); se culminó la construcción del murete para instalar el busto de Martín Lutero (en el mes de noviembre).
  - En el parque La Muralla, se recolectó piedras para pircado de la mini granja de cabritas; se construyó la mini granja con cerco de madera; se pintó la zona rampa para discapacitados (en el mes de julio); se recolectó piedras para pircado de la mini granja de llamitas; se instaló luminarias en la Rotonda externa del ingreso de vehículos (en el mes de agosto); se corrigió fuga de agua en varios puntos (en el mes de setiembre); se reforzó el marco de la puerta metálica que accede a la vía del tren (en el mes de octubre).
  - En el parque Cápac Yupanqui, se construyó la mini granja para animales menores (en el mes de agosto); se reparó fuga de agua en zona de calderos (en el mes setiembre); se realizó pintado de graderías frente al complejo de piscinas; se pintó bordes de las piscinas (en el mes de octubre).
  - En el parque Alameda de Las Malvinas, se realizó trabajos de pintado del cerco perimétrico en muros y rejas; se evaluó el cuarto de máquinas que abastece la pileta (en el mes de agosto).
  - En el parque Universitario, se adquirió barniz y otros materiales para el pintado de las bancas, pérgolas, sardineles; se evaluó la casona de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (en el mes de agosto); se realizó zanjas para instalar nuevo cableado eléctrico (en el mes de octubre).
  - En el parque Sinchi Roca, se evaluó el tablero eléctrico detectando una intervención distinta a la realizada por la SGMT; se supervisó el funcionamiento del sistema de bombas de las piscinas; se evaluó las electrobombas de piletas del Bosque Encantado (en el mes de agosto).
  - En el parque Los Anillos, se evaluó la electrobomba de riego; se realizó pruebas de funcionamiento del tablero eléctrico (en el mes de agosto); se evaluó y repuso el grass sintético del campo deportivo.



- En el parque Salvador Allende, se evaluó técnicamente el ambiente de los servicios higiénicos del personal (en el mes de setiembre); se distribuyó pinturas barnices y bienes diversos para dar mantenimiento a las bancas, pérgolas y sardineles (en el mes de octubre).
- En el parque Flor de Amancaes, se terminó la construcción y enmallado de la mini granja (en el mes de setiembre); se reparó la fuga de agua de la tubería que se agujereó cuando se pintó (en el mes de octubre).
- En el parque Huáscar, se pintó y barnizó el mini zoológico, se retiró las estructuras metálicas en la zona de juegos (en el me de setiembre); se pintó los muros, rejas y enmallados; se inspeccionó los servicios higiénicos por requerimiento de bienes sanitarios; se retiró el vagón del tren de la zona para nuevo proyecto (en el mes de noviembre).
- En el parque Santa Rosa, se pintó los sardineles y la zona de seguridad (en el mes de octubre).
- En el parque Soldados, se rebobinó el motor del equipo de bombeo (en el mes de octubre).
- En el parque Manco Cápac, se cambió la válvula de la zona pozo profundo (en el mes de octubre).
- En el parque Cahuide, se pintó los sardineles y caseta de seguridad (en el mes de octubre).
- En el parque Huiracocha, se adquirió materiales para la reparación del piso, con cobertura de material microporoso; se realizó calicatas para detectar fuga de agua en la piscina semiolímpicas (en el mes de noviembre).

Logrando así el 21% de la meta para el año 2017.



Fuente: Subgerencia de Mantenimiento Técnico

- 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 132.64 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.

Al II semestre del año 2017, se continuó ejecutando las actividades de corte de grass, diseño de paisajes, evaluación del plan de mantenimiento, poda de árboles y limpieza de palmeras.



Fuente: Gerencia de Áreas Verdes

- 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; concluido el año 2017 no han sido cercado ninguno de los 13 lotes.

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.

En los parques que cuentan con el sistema de video vigilancia se continúa monitoreando y supervisando los eventos organizados por instituciones públicas y/o privadas dentro de las instalaciones de los parques. Por otro lado, se solicitó la implementación de cámaras de video vigilancia para los parques: Malvinas, Exposición, Huiracocha, Manco Cápac, Sinchi Roca, Cahuide, Huáscar, El Migrante y La Muralla; hasta la fecha no se han implementado en dichos parques.

Sin embargo, durante el II semestre del año 2017, se realizó la implementación del sistema de video vigilancia en las oficinas de la sede central 13 puertas, la que está integrado por 11 cámaras, con el objeto de brindar seguridad de los bienes patrimoniales



de la Institución y desarrollar acciones previsionales en salvaguarda de la integridad física de sus trabajadores y visitantes.



Fuente: Subgerencia de Guardaparques y Seguridad

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

- Indicador del Objetivo Estratégico Específico 2.2 Equipo y Vehículos de Campo Operativo: Al II semestre del año 2017, en el taller ubicado en el parque zonal Cahuide de la Gerencia de Áreas Verdes, se logró mantener operativos el 70% de unidades entre maquinarias y vehículos de campo.



Fuente: Gerencia de Áreas Verdes



- Acción estratégica 2.2.1 Efectuar el mantenimiento de equipamiento existente: Para el 2017, se tenía como meta contar con 143 equipos de campo con mantenimiento adecuado. Al II semestre del año 2017, se registró 80 equipos con mantenimiento adecuado.



Fuente: Gerencia de Áreas Verdes

- Acción estratégica 2.2.2 Adquirir nuevos vehículos, equipos y maquinarias: En el año 2017, se efectuó la adquisición de 24 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.
  - 04 Motosierras para parques zonales y metropolitanos.
  - 03 motobombas de 13 hp.
  - 03 motobombas de 18 hp.



Fuente: Gerencia de Áreas Verdes

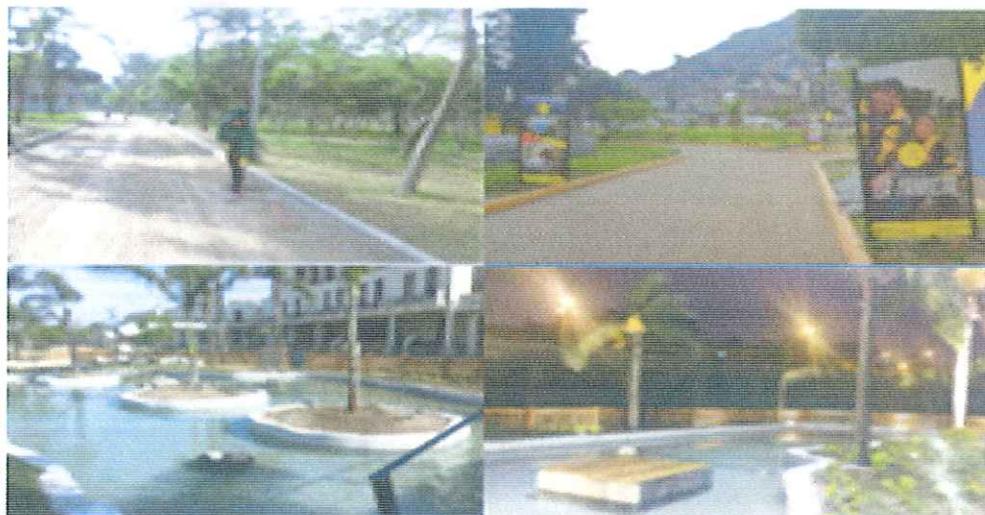


**Objetivo Estratégico Específico 2.3**  
**Mejorar y diversificar los servicios brindados**

- Indicador del Objetivo Estratégico Especifico 2.3 Nuevos Servicios Implementados: Al II semestre del 2017, se implementó el Circuito de Bicicletas, el cual se ejecutó 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 metros lineales aproximadamente de circuito y con un total de 82 bicicletas entre los dos parques.

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

Además, se implementó la granja interactiva del parque Flor de Amancaes y la zona de gansos en el parque La Muralla. La implementación de la Granja en el parque Flor de Amancaes, mide aproximadamente 200 m<sup>2</sup>, cuenta con hasta 07 especies domesticas de animales (caballo, conejo, pato, ovejas, etc). Este nuevo servicio busca contribuir con la labor desarrollo cognitivo de los niños, aportando valores en el cuidado de la fauna y medio ambiente. La ambientación de la zona de gansos del parque de La Muralla, se realizó en pro del cumplimiento del PEI, diversificación de los servicios en la zona fauna del parque, provocando la concientización del cuidado y preservación de la fauna.



Fuente: Subgerencia de Concesiones y Eventos

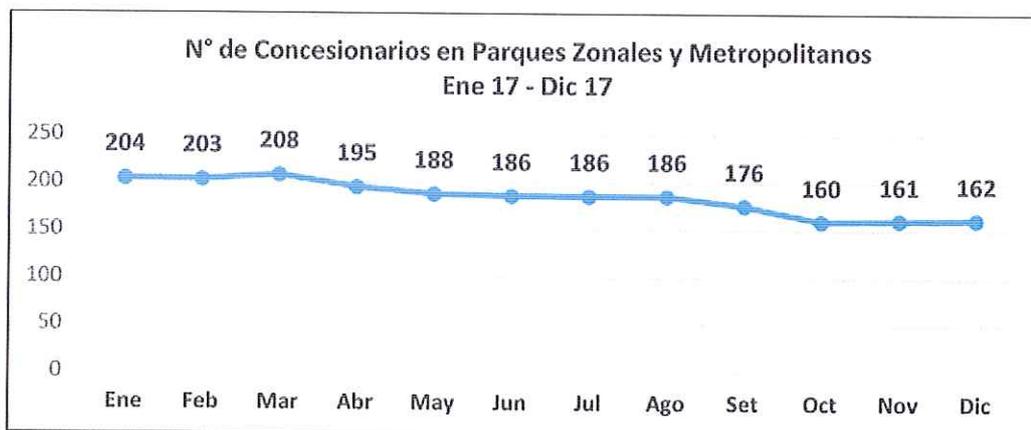
- Acción Estratégica 2.3.1 Fortalecer un sistema de gestión de concesiones: El arrendamiento permanente de espacios en los parques administrados por SERPAR LIMA cubren servicios tradicionales de expendio de comida tales como: quioscos, módulo móvil, restaurante, fuente de soda, cafetería, juegos, servicios higiénicos, 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.

Durante el II semestre 2017, se realizó una evaluación sobre la situación actual de los espacios concesionados en los parques administrados por SERPAR LIMA, resultando 172 espacios concesionados (promedio).

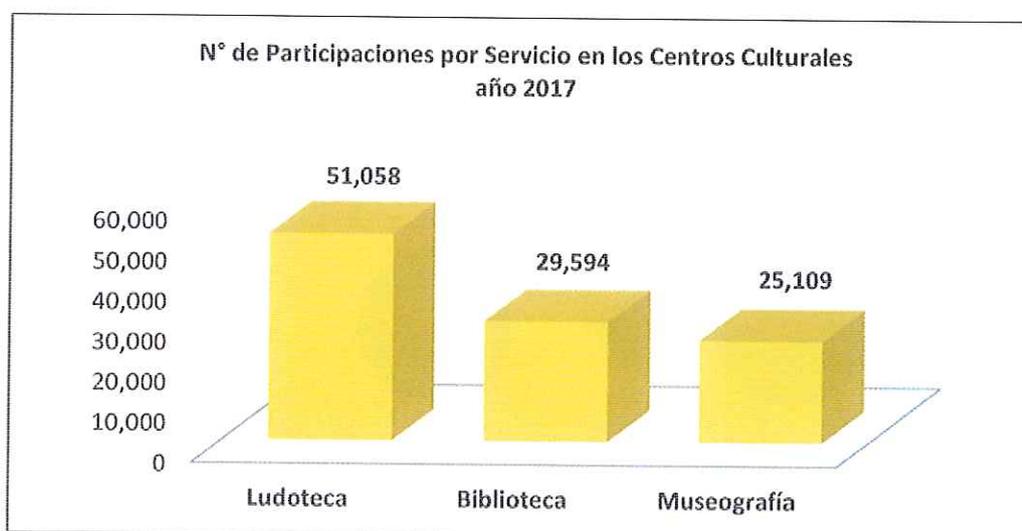
Se observó que el número de espacios concesionados en el I semestre es mayor que el II semestre, siendo el promedio anual de 185 espacios.





Fuente: Subgerencia de Concesiones y Eventos

- Acción Estratégica 2.3.2 Promover y difundir la oferta de servicios directos:** Al II semestre del año 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 105,761 participaciones.



Fuente: Subgerencia 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, hanball, 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, se cuenta con participaciones en los diferentes eventos organizados por la Subgerencia 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

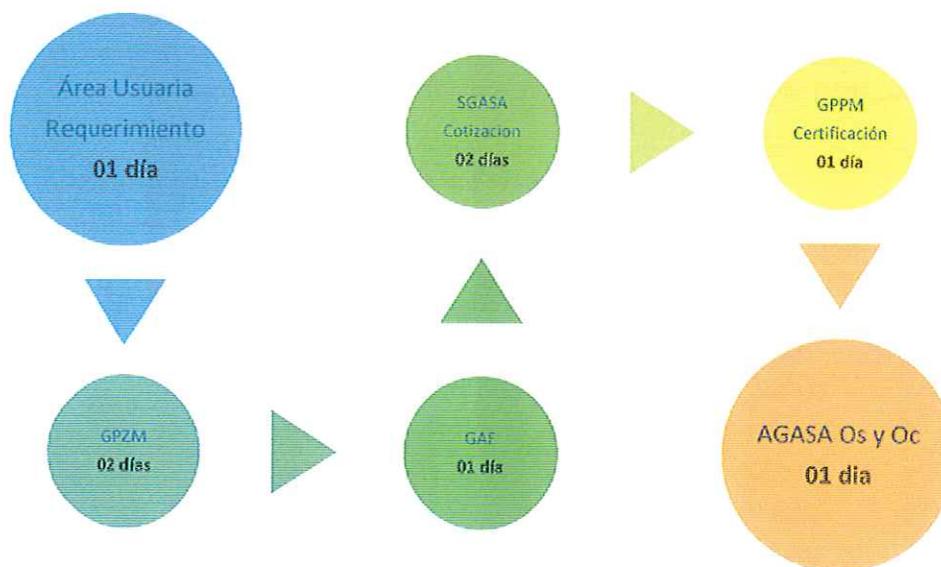
- Indicador del Objetivo Estratégico General 3. Costo promedio de atención al usuario:** Al II Semestre del año 2017, los parques zonales y metropolitanos han generado un gasto de S/. 24'031,341 a nivel de devengado y se ha logrado 9'949,306 visitas entre libres y

pagadas, siendo el costo promedio de atención al usuario en los parques zonales S/. 3.71 y S/. 1.29 en los parques metropolitanos, aproximadamente.

Parques	Gasto	Usuarios Pagantes	Usuarios Libres	Total de Usuarios	Costo Promedio
Parques Zonales	S/. 17,192,704	3,666,129	964,539	4,630,668	S/. 3.71
Parques Metropolitanos	S/. 6,838,637	0	5,318,638	5,318,638	S/. 1.29

Fuente: Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

- 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 8 días.

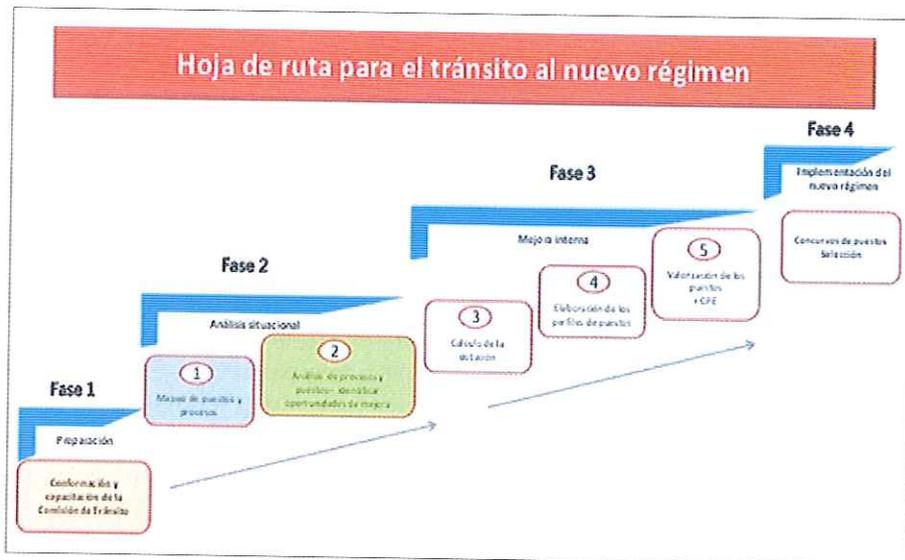


### Objetivo Estratégico Específico 3.1 Actualizar los instrumentos de gestión

- 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
  - Plan Estratégico Institucional 2018 – 2020
  - Clasificador de Cargos
- Acción Estratégica 3.1.1 Implementar la Ley del Servicio Civil: Al II Semestre del año 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, así como la identificación de oportunidades de mejora.

Se recibió la Resolución de Tránsito N° 293-2017-SERVIR/PE de fecha 22 de diciembre de 2017, en el que se resuelve declarar iniciado el Proceso de Implementación del Nuevo Régimen del Servicio Civil en el Servicio de Parques de Lima.





- Acción Estratégica 3.1.2 Elaborar nuevos instrumentos de gestión: Al II Semestre del año 2017:
  - Se ejecutó la primera modificación del TUSNE mediante Resolución de Secretaría General N° 107-2017 de fecha 01 de marzo del 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.
  - Se actualizó el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2018 – 2020 mediante Acuerdo de Consejo Directivo N° 020-2017.
  - Se elaboró y aprobó el Clasificador de Cargos mediante Acuerdo de Consejo Directivo N° 015-2017.

**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 y el Sistema de Ingreso (Sistema de Gestión de Ventas) optimizados.
- Acción Estratégica 3.2.1 Implementar mejoras en el SIGA: Se implementó el módulo de Interfaz – Marcas para la Subgerencia 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.

Además de ello, se levantó mediante un análisis de software y se elaboró un diagrama para posterior creación de un módulo de Entidades Prestadoras de Salud y para Renta de Cuarta y Quinta Categoría unificando en una sola planilla los regímenes laborales Decreto Ley 1057-CAS, Decreto Ley 276–Empleado, Decreto Ley 728–Obrero, ambos para la Subgerencia de Recursos Humanos, respectivamente a nivel de:

- Periodo – Mes
  - Régimen Laboral
  - Área o Centro de Costos
  - Personal / trabajador
- Acción Estratégica 3.2.2 Implementar el 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 Subgerencia 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.

Al II semestre del año 2017, se realizó la gestión con la PCM para solicitar el software de gobierno centralizado; y se levantó la problemática de software en los procesos.

- Acción Estratégica 3.2.3 Implementar un sistema de ingreso: Durante el I semestre del año 2017, se llevó a cabo las actividades de análisis, diseño e implementación; los entregables / productos originados, al término del I semestre 2017 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.

Durante el II semestre del año 2017, se implementó el Sistema de Ingreso (Sistema de Gestión de Ventas), el cual tiene la capacidad de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios del Sistema de Emisión Electrónica – SUNAT; para ello fue necesario contar con el servicio de consulta RUC SUNAT en tiempo real, además se complementó con el desarrollo del catálogo de usuarios, servicios, bienes y el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) con el objeto de ser administrado por el usuario. Dicho Sistema se implementó vísperas al 01 de enero del 2018, en los siguientes parques zonales y metropolitanos:

- Parque Metropolitano Alameda de Las Malvinas
- Parque Metropolitano de La Exposición
- Parque Metropolitano La Muralla
- Parque Metropolitano Los Anillos
- Parque Metropolitano Los Soldados Del Perú
- Parque Metropolitano Miguel Baqueros
- Parque Metropolitano Salvador Allende
- Parque Zonal Cahuide
- Parque Zonal Cápac Yupanqui
- Parque Zonal El Migrante
- Parque Zonal Flor De Amancaes
- Parque Zonal Huáscar
- Parque Zonal Huayna Cápac
- Parque Zonal Huiracocha
- Parque Zonal Lloque Yupanqui
- Parque Zonal Manco Cápac
- Parque Zonal Santa Rosa

- Parque Zonal Sinchi Roca

**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 tuvo como meta para el año 2017 registrar 1,500 participaciones en diferentes capacitaciones.

Al II semestre del año 2017, se logró realizar 19 cursos para los trabajadores adscritos a los regímenes 276, 728 y CAS, a los cuales se registró un total de 1,770 participaciones.

**Cursos de Capacitación Ordinarios– al IV Trimestre 2017**

CURSO	NÚM. DE PARTICIP.	ÁREA
Jardinería avanzada	75	Gerencia de Áreas Verdes y Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos
Ofimática para servidores públicos	17	Sede Central
Ofimática para servidores públicos	19	Parques zonales y metropolitanos
Nuevo Reglamento de Contrataciones Públicas y sus modificatorias	19	Sede Central
Riego Tecnificado	50	Parque Sinchi Roca
Manejo de árboles en buen estado	25	Parque Sinchi Roca
Atención al cliente	35	Parque Cahuide
Atención al cliente	50	Parque La Muralla
Manejo de acervo documentario	22	Parque La Muralla
Servicio de emergencia pre hospitalaria	12	Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos
Atención al cliente	90	Parque La Muralla
Gestión de Recursos Humanos	10	Parque De La Exposición
Control integrado de plagas	35	-
Actualización de la Ley de Contrataciones	40	Parque De La Exposición
Elaboración de TDR y Especificaciones Técnicas	50	Parque La Muralla
Capacitación del SIAF	6	Centro de Capacitación y Des. Global
Jardinería Paisajística	25	Parque Cahuide
Mantenimiento y manejo de maquinaria para parques	25	Parque Cahuide
Cómo manejar la producción de los viveros	20	Parque Cahuide

Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos



Cursos de Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo – al IV Trimestre 2017

CURSO	NÚM. DE PARTICIP.	ÁREA
Uso adecuado y aplicación de protectores solares	430	Parques zonales y metropolitanos
Conformación y funciones del comité de seguridad y salud en el trabajo	27	Intercambios Viales
Uso adecuado de equipos de protección personal	27	Intercambios Viales
Protección de agentes biológicos	27	Intercambios Viales
Identificación de peligro y evaluación de riesgo	27	Intercambios Viales
En cuidado de las manos - identificación de agentes biológicos	25	Intercambios Viales
Conocimiento del proceso de seguro complementario de riesgo (SCTR)	15	Intercambios Viales
Primeros auxilios básicos y uso de extintores portátiles	18	-
Identificación de peligro y evaluación de riesgo	28	-
Primeros auxilios básicos y uso de extintores portátiles	190	Los Soldados, Las Malvinas, Sinchi Roca, Manco Cápac, Huayna Cápac, Allende, Lloque Yupanqui, Cápac Yupanqui, La Muralla, La Exposición
Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	-	Huiracocha, Intercambios viales, Exposición, Migrante
Identificación de peligros evaluación de riesgos ( IPER )	-	Huiracocha, Intercambios viales, Exposición, Sinchi Roca
Conformación de brigadas de emergencia	05	Parque Miguel Baquero
Factores psicosociales	03	-
Análisis de riesgo y evaluación de controles	13	Parque de la Exposición, Sinchi Roca e Intercambios Viales
Funciones del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	15	Parque Huiracocha
Responsabilidad de design. del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	24	Parque Huayna Cápac
Funciones del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	07	Parque El Migrante
Ergonomía Operativa	05	Intercambios Viales
D.S N° 017-2017/TR	15	Parque Huáscar
Riesgos Laborales para trabajadores de archivos	-	-
Primeros auxilios básicos	06	Parque Lloque Yupanqui
Ergonomía Operativa	20	Intercambios Viales
Significado del rombo de seguridad / rombo NPFA	06	Parque Las Malvinas
Materiales peligrosos de un producto	22	Atocongo



Investigación de accidentes e incidentes	22	Atocongo
Control Fitosanitario	19	Parque Cahuide
Identificación de peligros y evaluación de riesgos	24	Parque De La Exposición
Interpretación de las hojas y rombo de seguridad de una sustancia química	18	Atocongo
Atención inmediata de casos de emergencia	15	Parque La Muralla
Primeros auxilios básicos	23	Parque Huiracocha
Materiales peligrosos, hoja de seguridad y rombo de seguridad	28	Parque Huiracocha
Primeros auxilios básicos	23	Parque La Muralla
Seguro complem.de trabajo de riesgo	18	Atocongo

Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos

- Acción Estratégica 3.3.1 Elaborar el Plan de Desarrollo de las Personas: En el mes de diciembre del año 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 del año 2017 por el Comité de Planificación de la Capacitación de SERPAR LIMA, mediante Resolución de Secretaría General N° 131-2017 el 13 de marzo 2017.
- Acción Estratégica 3.3.2 Desarrollar talleres sobre cultura organizacional de SERPAR: Al II Semestre del año 2017, en el indicador "Desarrollar Talleres Sobre Cultura Organizacional" se realizó 55 talleres a fin de fortalecer el clima laboral y afianzar la identidad organizacional. Los temas estuvieron dirigidos al personal administrativo y técnico así como a personal operativo de los Parques Zonales y Metropolitanos.

1. Taller de inducción (Parque zonal Cahuide)
2. Trabajo en equipo (Parque zonal Cahuide)
3. Taller de inducción (Parque El Migrante)
4. Taller de inducción (Parque zonal Huiracocha)
5. Comunicación y Trabajo en Equipo (Parque Zonal Lloque Yupanqui )
6. Causas y Efecto del Estrés Laboral (Parque Alameda Las Malvinas)
7. Control de Asistencia - Bienestar Social (Parque Huiracocha )
8. Valores y Ética en el Trabajo (Parque Universitario )
9. Identidad Organizacional (Parque Cápac Yupanqui)
10. Causas y Efectos del Estrés Laboral (Parque Los Soldados)
11. Importancia de los Valores y Ética en el Trabajo (Parque Huáscar)
12. Inducción Parque Cápac Yupanqui (Parque Cápac Yupanqui)
13. Inducción Parque Huáscar (Parque Huáscar)
14. Cultura y valores de la organización (Parque de La Exposición)
15. Identidad y cultura organizacional (Parque Flor de Amancaes)
16. Desarrollo organizacional (Parque Los Anillos)
17. Dar a conocer la misión, visión y objetivos de la entidad (Parque Cahuide)
18. Dar a conocer la misión, visión y objetivos de la entidad (Parque de La Exposición)
19. Cultura organizacional y valores (Parque Lloque Yupanqui)



20. Taller de Seguros (Parque La Muralla)
21. Reglamento de Asistencia (Sede Central)
22. Inducción institucional (Sede Central)
23. Inducción organizacional (Parques)
24. Taller de integración (Parque zonal Huiracocha)
25. Trabajo en equipo (Parque zonal Manco Cápac)
26. Comunicación y relaciones interpersonales (Parque zonal Huayna Cápac)
27. Significado de ser mujer (Sede Central)
28. Comunicación y relaciones interpersonales (Parque zonal Santa Rosa)
29. Asertividad y habilidades sociales (Parque zonal Cápac Yupanqui)
30. Comunicación y trabajo en equipo (Parque zonal Sinchi Roca)
31. Mini Gymkana para administradores (Parque Huiracocha)
32. Importancia de los valores y ética en el trabajo (Parque Manco Cápac)
33. Comunicación y trabajo en equipo (Parque Miguel Baquero)
34. Importancia de los valores y ética en el trabajo (Parque Sinchi Roca)
35. Habilidades de desarrollo profesional y efectividad personal (Parque La Muralla)
36. Importancia de los valores y ética en el trabajo (Parque Lloque Yupanqui)
37. Importancia de los valores y ética en el trabajo (Parque Las Malvinas)
38. Cómo mejorar mi ambiente de trabajo (Parque Manco Cápac)
39. Causas y efecto del estrés laboral (Parque Miguel Baquero)
40. Cómo manejar los conflictos (Parque Lloque Yupanqui)
41. Cómo manejar los conflictos (Parque Los Soldados)
42. Trabajo en equipo (Parque El Migrante)
43. Habilidades para la formación en excelencia organizacional (Parque Salvador Allende)
44. Servicios y cordialidad (Parque Huáscar)
45. Causas y efectos del estrés (Parque Universitario)
46. Habilidades para la formación en excelencia organizacional (Parque Cápac Yupanqui)
47. Trabajo en equipo (Parque Los Soldados)
48. Trabajo en equipo (Parque Sinchi Roca)
49. Desarrollo personal (Parque Las Malvinas)
50. Desarrollo personal (Parque El Migrante)
51. Desarrollo personal (Parque Cahuide)
52. Desarrollo personal (Parque Huiracocha)
53. Desarrollo personal (Parque Cahuide)
54. Desarrollo personal (Parque Anillos)
55. Desarrollo personal (Parque de la Exposición)



- Acción Estratégica 3.3.3 Implementar el Plan de Bienestar del Personal: Al II semestre del año 2017, se ejecutó 13 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 Subgerencia 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.
- 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.
- CAMPEONATO DEPORTIVO INTERNO, inaugurado el 15 de Julio y fecha final el día 9 de setiembre; tuvo como objetivo fomentar la integración, mediante el desarrollo de deporte, sano entretenimiento y trabajo en equipo, se realizó los días sábados en los diferentes parques zonales y metropolitanos, siendo en total 8 fechas de juego que se llevaron a cabo entre los meses de Julio y Setiembre.
- ANIVERSARIO INSTITUCIONAL SERPAR LIMA, se organizó un desayuno para todos los colaboradores, indistintamente del régimen laboral, con la finalidad de fomentar la identificación con SERPAR LIMA. Conmemorar el 48° Aniversario de la institución. Se realizó la Premiación a los ganadores del Campeonato de Integración, la actividad se desarrolló en el Parque Zonal Huiracocha, el día 22 de Setiembre de 2017; se contó con la participación aproximada de 750 colaboradores, repartiéndose los alimentos a cada encargado para que pueda ser distribuido al personal que se encuentra en los parques y no pudieron asistir.



- NAVIDAD SERPARINA, se organizó un evento dirigido a los hijos de los colaboradores, teniendo como finalidad la integración de padres e hijos, mediante un show de sano entretenimiento, inculcando el verdadero significado de la Navidad, el evento se desarrolló el día 18 de Diciembre en el parque La Muralla, desde las 9am hasta la 1pm.
- CONCURSO DE NACIMIENTOS Y AMBIENTACION NAVIDEÑA, se realizó una actividad de integración, mediante la participación de los colaboradores de cada dependencia, fomentando la unión y el fortalecimiento de lazos de compañerismo, la evaluación se desarrolló el día 21 de diciembre a los parques zonales y metropolitanos; mientras que el día 22 de diciembre se realizó la evaluación en las Sedes Administrativas.
- COMPARTIR POR FIESTAS NAVIDEÑAS, se realizó una actividad con la finalidad de compartir el espíritu navideño del año 2017, se contó con la participación del Padre Abel, sacerdote de la Iglesia San Francisco de Asís y de la Alta Dirección, el evento se desarrolló el 22 de diciembre en la Sede Central y participaron aproximadamente 150 personas.



Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos



Fuente: Subgerencia de Recursos Humanos

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

- Indicador del Objetivo Estratégico Específico 3.4 Presencia en Medios: Al II Semestre del año 2017, se realizó 882 apariciones en medios, llámese televisión, radios, prensa escrita y webs. Esto se ha conseguido gracias a la diversificación de las actividades en los parques y a la gestión de prensa que se realizó a través de las notas de prensa, así como la coordinación directa con los diferentes medios de comunicación.



Fuente: Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional

MEDIO / MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Periódicos	22	14	18	15	30	8	24	17	17	6	17	16	204
Televisión	39	11	48	9	8	14	20	14	4	16	46	7	236
Radio	21	30	11	11	15	5	11	6	8	0	13	2	133
Web	37	12	16	13	33	25	22	48	16	19	40	27	308
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>67</b>	<b>93</b>	<b>48</b>	<b>86</b>	<b>52</b>	<b>77</b>	<b>85</b>	<b>45</b>	<b>41</b>	<b>116</b>	<b>52</b>	<b>881</b>

Fuente: Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional

- Acción 3.4.1 Fortalecer las redes sociales: Se tuvo como meta anual para el año 2017, crecer 10% en el indicador de fortalecimiento de las redes sociales. Al II semestre se logró un 10% de fortalecimiento en las redes sociales.



N° DE SEGUIDORES EN "FAN PAGE" DE SERPAR LIMA	
Dic. 2016	82,575
Ene 2017	83,467
Feb 2017	84,583
Mar 2017	85,417
Abr 2017	86,093
May 2017	86,759
Jun 2017	87,680
Jul 2017	88,431
Ago 2017	88,961
Set 2017	89,267
Oct 2017	89,275
Nov 2017	90,031
Dic 2017	90,940

Fuente: Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional

- Acción 3.4.2 Fortalecer la imagen institucional: 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.

Por otro lado, no se pudo realizar las encuestas de satisfacción; sin embargo constató a través de las estadísticas institucionales que el crecimiento de visitas en los parques zonales y metropolitanos es de 21 % respecto al año anterior.

**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 por parte de la alta dirección con la finalidad de mejorarla; en tal sentido, este indicador se obtiene dividiendo el resultado, superávit o déficit obtenido entre el total de ventas netas.

Los resultados aproximados obtenidos por el Servicio de Parques de Lima al 31 de diciembre del 2017 es de 0.027 %, alcanzado al cierre del ejercicio fiscal del año 2017, se da fundamentalmente, por las recaudaciones provenientes de las contribuciones por edificaciones y habilitaciones urbanas (aportes), la subasta de terrenos y mejora en la recaudación de ingresos, alcanzando aproximadamente un superávit de 1.3 millones de soles. Sin embargo la información que se detallada corresponde a resultados preliminares que no refleja el 100% de los resultados obtenidos, debido a que el cierre definitivo de los Estados Financieros de SERPAR LIMA está programado para el mes de marzo del 2018.

En consecuencia, se implementó acciones preventivas de reducción y priorización de gastos, búsqueda de nuevos conceptos de ingresos, áreas de servicios externos y otras acciones que permitió generar mayores ingresos y una reducción significativa de gastos, a fin de mejorar los resultados obtenidos en el año 2017.



- 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".
- Se firmó el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Empresa Municipal Administradora de Peajes de Lima S.A., EMAPE S.A., y SERPAR LIMA con el objeto de encargar el traslado, siembra instalación y mantenimiento de árboles y palmeras.
- Se firmó el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A. EMILIMA S.A., con el objeto de encargar a SERPAR LIMA la administración del parque de La Exposición en toda su extensión a fin de optimizar la prestación de los servicios culturales, de integración social y fines ecológicos en beneficio de la colectividad.
- Se firmó el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Asociación de Cómicos Ambulantes S.A., ASOCAP S.A., y SERPAR LIMA con el objeto de establecer acciones de cooperación mutua, para la difusión de actividades artísticas a aire libre que diviertan sanamente a los usuarios de los parques administrados por SERPAR LIMA.
- Se firmó el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Liga Distrital de Béisbol de Comas, LIGA DE COMAS y Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA, con el objeto de establecer vínculos de mutua colaboración, para la masificación del deporte de béisbol e implementación de dicho deporte en la Escuela Deportiva del SERPAR LIMA en el parque Zonal Sinchi Roca.
- Se firmó la Adenda al Convenio de Gestión entre el Instituto Metropolitano de Lima PROTRANSPORTE y el Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA, con el objeto de encargar el mantenimiento de las áreas verdes y riego del Corredor Segregado de Alta Capacidad – COSAC I, Corredor Norte, Centro y Sur, así como las áreas verdes internas y externas de Patio Norte y Patio Sur.



- Acción Estratégica 3.5.2 Fortalecer el sistema de cobros: Se realizó 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.

Asimismo, se mejoró la recepción de los ingresos de parques, se realizó reuniones con los Administradores de parques; se efectuó cambio de personal en las cajas de los parques, los que contaron con mayor horas de capacitación.

- Acción Estratégica 3.5.3 Proponer normativa para mejorar el nivel de ingresos: Al I semestre del año 2017, en coordinación con la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se proyectó la Ordenanza que "Regula los Procedimientos de Habilitaciones Urbanas para la provincia de Lima", la misma que regula a las municipalidades distritales a que 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.

Al II semestre del año 2017, se continuó con gestiones para el Proyecto de Ordenanza que "Regula los Procedimientos de Habilitaciones Urbanas para la provincia de Lima", se conformó un comité encargado de evaluar, revisar e informar sobre la legislación normativa de carácter nacional, sectorial e institucional sobre los aportes reglamentarios para parques zonales, con la finalidad de presentar alternativas de protección a los ingresos por aportes y se presentó al Concejo Metropolitano para que apruebe una norma que consolide el aporte para parques zonales a favor de SERPAR LIMA. Con Resolución de Secretaría General N° 287-2017 de 31 de julio de 2017, se resolvió conformar el Comité para los Aportes Reglamentarios de Parques Zonales constituido por funcionarios cuyas funciones estén vinculados con la materia; integrado de la siguiente manera:

- Gerente de Aportes y Patrimonio Inmobiliario, quien lo preside
- El Gerente de Asesoría Jurídica
- Gerente de Administración y Finanzas
- El Subgerente de Control de Aportes

En el año 2017, se llevó acabo 03 sesiones de comité, cuyo tema de exposición fue en referencia a los procesos de Barreras Burocráticas que pocos administrados han interpuesto en contra de la Ordenanza N° 836.

Se programó una reunión para el día 24 de enero de 2018, con la agenda de que cada miembro del Comité emita su opinión sobre "El Proyecto de Ordenanza de Aporte para parques zonales, elaborado por la Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario".

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

- Indicador del Objetivo Estratégico Específico 3.6 Productividad Laboral: La meta para el año 2017 fue de contar con un índice de 105 en productividad laboral. Al II Semestre 2017, las visitas ascendieron a 9'949,306 entre usuarios pagantes y visitas libres y el número de trabajadores a 715, es decir, tomando como año base el mismo periodo del año anterior SERPAR LIMA ha logrado un índice de productividad laboral de 100. Cabe señalar que disminuyó el número de trabajadores en 6% con relación al año anterior, mientras que el incremento de las visitas fue de 21%.
- 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 sean fortalecidos permanentemente, para ello se han realizado diferentes gestiones en las diferentes áreas, tal como se detalla a continuación:
  - **Sistema Administrativo de Contabilidad.** Durante el año 2017, se realizó con mayor frecuencia los arqueos inopinados y mediante actas 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.** Al I semestre del 2017, 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; herramientas de gestión que ayudarán a mejorar la administración y custodia de los documentos de la Entidad.



Al II semestre del año 2017, se elaboró la Directiva de Servicio Archivístico del Archivo Central y la Directiva Manual de Prevención de Sinistros de Serpar Lima, los que se encuentran pendientes de aprobación.

- **Sistema Administrativo de Abastecimiento.** Al I semestre 2017, se redujo de 5 a 2 días calendario el plazo de respuesta a los documentos recepcionado por la Sub Gerencia de Abastecimiento.

Durante el II semestre del año 2017, se estableció un cronograma mensual para el pago de personal contratado bajo la modalidad de tercero.

- Acción Estratégica 3.6.2 Brindar asesoría administrativa a la institución: Se cuenta con Sistemas de asesoramiento: Planeamiento, Presupuesto, Modernización y Defensa Judicial. Al II Semestre 2017, se muestra los siguientes logros:
  - **Sistema de Modernización.** 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 ha propuesto elaborar 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.
  - **Sistema de Presupuesto.** Coordinaciones con la Municipalidad Metropolitana de Lima y Ministerio de Economía y Finanzas para la implementación del Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF en SERPAR LIMA.
- Acción Estratégica 3.6.3 Fortalecer el sistema de control interno: Para la implementación del Sistema de Control Interno, se reconfirmó el Comité de Control Interno mediante Resolución de Secretaría General N° 248-2017 de fecha 28 de junio de 2017, el cual tiene a su cargo la implementación del Sistema de Control Interno del Servicio de Parques de Lima.

Respecto a las acciones del Órgano de Control Institucional, se aprobó el Plan Anual de Control de SERPAR LIMA con Resolución de Contraloría N° 492-2016-CG publicado en el Diario Oficial El Peruano el 29 de diciembre de 2016, y 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. El informe correspondiente a los meses de julio y agosto de 2017, fue remitido el 31 de agosto 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 setiembre y octubre de 2017, fue remitido el 31 de octubre 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 noviembre y



diciembre de 2017, fue remitido el 29 de diciembre de 2017, a la Contraloría General de la República vía Web, a través del Sistema de Control Gubernamental.

### Servicios de Control

- Con relación a la Auditoría de cumplimiento al Convenio suscrito con SERVIR para asignación de Gerentes Públicos, durante el periodo 01.01.2013 al 31.12.2014, mediante Oficio N° 133-2017/OCI/SERPAR LIMA de 07.07.2017. Auditoría de Cumplimiento a la contratación del servicio de arrendamiento de inmueble para las oficinas de la entidad periodo 12.06.2015 al 03.01.2017, mediante Oficio N° 141-2017/OCI/SERPAR LIMA de 18.07.2017. Auditoría de cumplimiento a las adquisiciones de bienes y servicios contratados en forma directa, periodo 01.12.2016 al 28.06.2017 mediante Oficio N° 282-2017/OCI/SERPAR LIMA de 29.12.2017, se remitió un ejemplar de cada uno de los informes a la Contraloría General de la República, para su conocimiento y fines consiguientes.
- **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 simultaneo correspondiente al periodo de julio a diciembre 2016, a través del Sistema de Control Simultaneo.
  - Se efectuó el seguimiento en el aplicativo web en el mes de julio de 2017.
- **Verificación de Registros de INFOBRAS**
  - Se concluyó con la verificación correspondiente al periodo: julio - diciembre 2016.
  - Se concluyó con la verificación correspondiente al periodo: enero – junio 2017.
- **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.
  - Se efectuó durante los meses de julio a diciembre de 2017 el servicio de Gestión Administrativa del OCI.
- **Evaluación de denuncias**
  - Denuncia presentada en el mes de setiembre contra la empresa JUMAZA SAC por la Adquisición Simplificada N° 007-2017-SERPAR LIMA/CS/MML para la "Adquisición de pinturas, lacas, barnices y productos afines para la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, administrados por SERPAR LIMA".
  - Denuncia presentada en el mes de noviembre sobre irregularidades en el Proceso de Selección LP N° 002-2017-SERPAR LIMA/CS/MML obra:



"Mejoramiento de los servicios de cultura, deporte, recreación en el Parque Zonal Huáscar.

- **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".
  - Se remitió al Titular de la Entidad el informe resultante del servicio relacionado "Verificación del cumplimiento de normativa expresa: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública", correspondiente a los meses de julio a setiembre de 2017.
  - Se remitió al Titular de la Entidad el informe resultante del servicio relacionado "Verificación del cumplimiento de normativa expresa: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública", correspondiente a los meses de octubre a diciembre de 2017.
- **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**

- **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.
  - Durante el II semestre 2017, no se ejecutaron los servicios "Visita Preventiva" y "Acción Simultánea", toda vez, que se realizaron 20 orientaciones de oficio que no se encontraba programado.
- **Orientación de oficio**

- o 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 Subgerencia 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 Subgerencia 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 periodo 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.
- o Al II semestre del año 2017, se elevó al Secretario General la comunicación de Orientación de Oficio, respecto al PAC de SERPAR LIMA. Respecto a determinadas dependencias del SERPAR LIMA que brindan atención al público no realizan dicho servicio de horario continuo de ocho horas diarias. Respecto a la Licitación Pública N° 001-2017- SERPAR LIMA – Primera Convocatoria – Contratación de Bienes - Adquisición de Uniformes de Invierno 2017. Respecto a los procedimientos de selección y entrega de facturas a SERPAR LIMA. Respecto a la obra mejoramiento de los servicios de cultura, deporte y recreación en el Parque Zonal Huáscar del distrito de Villa el Salvador Lima.

- Acción Estratégica 3.6.4 Liderar la gestión institucional: En el año 2017, se logró 24 acciones de conducción.

Indicador	I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre		
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Acciones	2	2	2	2	2	2	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, OEE 3.2 Mejorar y fortalecer el uso de las TICs, OEE 3.3 Elevar el nivel de capacitación del personal, OEE 3.4 Fortalecer el posicionamiento de SERPAR.



En cuanto al cumplimiento de acciones estratégicas, el Plan Estratégico Institucional 2017-2019 cuenta con 34 acciones. De las cuales en 18 acciones se han cumplido al 100% e incluso se superó la meta al II semestre como son: "Actualizar el inventario de las áreas verdes, inventarios efectuados", "Coordinar con instituciones educativas, activas en educación ambiental", "Efectuar el mantenimiento de áreas verdes, con mantenimiento adecuado", "Implementar un sistema de ingreso, en los 18 parques administrados por SERPAR LIMA, sistema de caja implementado", "Desarrollar talleres sobre cultura organizacional de SERPAR LIMA", "Implementar el plan de bienestar del personal, reuniones de integración realizadas", "Fortalecer las redes sociales", "Gestionar proyectos de cooperación institucional, proyectos de cooperación técnica formulados", "Liderar la gestión institucional, acciones de conducción realizadas".

#### 4. ANEXOS

<b>ANEXO 1: INDICADORES A NIVEL PRINCIPAL ACCIONES 2017</b>	
<b>OE 1 : AMPLIAR Y PROMOVER EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE PARQUES ZONALES, PARQUES METROPOLITANOS Y ÁREAS VERDES</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incrementó en 21% las visitas a los parques en relación al año anterior.</li> <li>• Se obtuvo un crecimiento de 31% de ingresos provenientes del cobro por entrada a los parques zonales, superando notablemente las expectativas para el año 2017.</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" y "Creación del Puente Mirador en el parque de La Muralla en el Distrito de Cercado de Lima, provincia de Lima".</li> <li>• Se superó la meta de la tasa de crecimiento de áreas verdes en 4%.</li> <li>• Se plantaron 321,690 árboles mediante participación ciudadana.</li> <li>• Se ejecutó la suscripción de 2 contratos de asistencia técnica con RUTAS DE LIMA y PROTRANSPORTE.</li> <li>• Se efectuó 11 inventarios de las áreas verdes en diferentes parques.</li> <li>• Se coordinó con 13 instituciones educativas activas en educación ambiental.</li> </ul>
<b>OE 2: OPTIMIZAR LA INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS INSTITUCIONALES</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se logró un incremento de 13% de los ingresos por servicios de los parques, superando así la meta del 2017.</li> <li>• Se logró superar la meta en ingresos por aportes en 29%.</li> <li>• Se dio mantenimiento adecuado de áreas verdes a 133 hectáreas.</li> <li>• Se tiene el 70% de equipos y vehículos de campo operativos.</li> <li>• Se implementaron 04 nuevos servicios: El Circuito de Bicicletas en los parques Sinchi Roca y Huáscar; la Sala de Computo en el parque Cahuide; la Granja Interactiva del parque Flor de Amancaes y la Zona de Gansos en el parque La Muralla.</li> <li>• Se ofrecieron 05 servicios culturales y deportivos, entre ellos: ludoteca, museografía, biblioteca, escuelas deportivas y programas deportivos.</li> </ul>
<b>OE 3: FORTALECER LAS CAPACIDADES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ejecutó la modificación del TUSNE y la actualización del TUPA.</li> <li>• Se optimizó los sistemas de SIGA y el sistema de gestión de Ventas.</li> <li>• Se implementó el módulo de Interfaz – Marcas para la Subgerencia de Recursos Humanos en el SIGA de SERPAR LIMA.</li> <li>• Se cuenta con un sistema de trámite documentario al cual se le brindó servicio de soporte.</li> </ul>



- Se implementó el sistema de gestión de cajas en 18 parques.
- Se contó con 1770 participaciones a cursos de capacitación ordinarios y en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Se elaboró el Plan de Desarrollo de las Personas.
- Se desarrollaron 55 talleres sobre cultura organizacional de SERPAR LIMA.
- Se realizaron 12 reuniones de integración.
- Se logró 882 apariciones en medios.
- Se logró fortalecer las redes sociales, obteniendo una tasa de crecimiento de seguidores en un 10%.
- Se firmaron 08 convenios de cooperación técnica con la Universidad Nacional Agraria La Molina, el Instituto de Educación Superior Tecnológico Paul Müller, la Asociación de Orquestas Infantiles y Juveniles del Perú "Sinfónica del Perú", La Empresa Municipal Administradora de Peajes de Lima S.A. EMAPE S.A., La Empresa Municipal Inmobiliaria de Lima S.A. EMILIMA S.A., La Asociación de Cómicos Ambulantes S.A. ASOCAP S.A., La Liga Distrital de Comas LIGA DE COMAS, el Instituto Metropolitano de Lima PROTRANSPORTE.
- Se firmó Convenio con Interbank para pagos.
- Se propuso un proyecto de Ordenanza que "Regula los Procedimientos de Habilitaciones Urbanas para la provincia de Lima"
- Se reconformó el Comité de Control Interno.
- Se realizaron 24 acciones de conducción.



Anexo 2: Implementación del Balanced ScoreCard a nivel de Productos - PEI 2017-2019

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	21	●	GPPM		
		Tasa de crecimiento de los ingresos de los parques zonales y metropolitanos			porcentaje	11	31	●	GPPM		
		OEE 1.1 Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano	Desarrollar alianzas de socialización para nuevos proyectos de parques. Elaborar nuevos proyectos de inversión pública	Nuevos PIP identificados PIPs elaborados	número	1 2	1 0	● ●	GPROY		
		OEE 1.2 Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible	Ejecutar los parques nuevos y mejorados Tasa de crecimiento de áreas verdes Implementar la forestación urbana con participación ciudadana Árboles plantados Incrementar la producción de los viveros. Brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes. Actualizar el inventario de áreas verdes	Expediente técnico aprobado Árboles plantados Plantones producidos Contratos suscritos Inventarios efectuados	número	2 2 3	2 11	● ● ●	GPROY GAV		
		OEE 1.3 Promover el desarrollo de una cultura ambiental	Realizar eventos de educación ambiental Coordinar con instituciones educativas	Eventos especializados Instituciones educativas activas en educación ambiental	número	36 7	1 13	● ●	CULTURA		
		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	29	●	SGMT/GAV
				OEE 2.1 Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes, y proteger los lotes de aportes	Efectuar el mantenimiento de la infraestructura Efectuar el mantenimiento de áreas verdes Proteger los lotes de aportes	Área de parques con mantenimiento Área de infraestructura con mantenimiento adecuado Áreas verdes con mantenimiento adecuado Lotes cercados	hectáreas	84.00 124	18 133	● ●	SGMT GAV
				OEE 2.2 Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios	Mejorar las condiciones de seguridad Equipos y vehículos de campo operativos	Parques zonales y/o metropolitanos con sistema de video vigilancia Equipos de campo con mantenimiento adecuado	número	10 3	0 1	● ●	GAPI SGGPS
				OEE 2.3 Mejorar y diversificar los servicios brindados	Fortalecer un sistema de gestión de concesiones Promover y difundir la oferta de servicios directos	Equipos de campo nuevos adquiridos Ambientes concesionados Servicios culturales y deportivos ofrecidos	número	70 143 30	70 80 24	● ● ●	GAV GAV GAV
		Nuevos servicios implementados	número	2	4	●	GPZM/SGDR/SGCE				
			número	300	185	●	SGCE				
			número	5	5	●	SGDR				



Objetivo Estratégico General	Objetivo Estratégico Específico	Acción	Indicador	Unidad de medida	Meta 2017	Total ejecutado	Grado de avance	Área Responsable	
OEG 3. Fortalecer las capacidades de gestión institucional	Costo promedio de atención al usuario	Tiempo promedio de atención de solicitudes de las áreas usuarias	Instrumentos de gestión actualizados y/o elaborados aprobados.						GPPM/SGRH
			Implementar la Ley del Servicio Civil	Cuadro de Puestos de la Entidad elaborado	número	5	3	●	GPPM/SGRH
	OEE 3.1 Actualizar los instrumentos de gestión	Elaborar nuevos instrumentos de gestión	Documentos de gestión actualizados y/o formulados.	número	7	8	●	GPPM/SGRH	
				número	3	4	●	GPPM/SGRH	
				número	1	0	●	SGRH	
				número	2	4	●	GPPM	
	OEE 3.2 Mejorar y fortalecer el uso de las TICs	Sistemas informáticos optimizados							
		Implementar mejoras en el SIGA	Modulos implementados	número	1	1	●	SGSTI	
		Implementar el sist. informático de trámite documentario actualizado	Sistema de trámite documentario actualizado	número	1	1	●	SGSTI	
		Implementar un sistema de ingreso	Parques con sistemas de cajas implementado	número	13	18	●	SGSTI	
	OEE 3.3 Elevar el nivel de capacitación del personal	Participaciones en Capacitación							
		Elaborar el plan de desarrollo de las personas	PDP elaborado	número	1,500	1,770	●	SGRH	
		Desarrollar talleres sobre cultura organizacional de SERPAR	Talleres y/o encuentros realizados	número	1	1	●	SGRH	
		Implementar el plan de bienestar del personal	Reuniones de integración realizadas	número	4	55	●	SGRH	
	OEE 3.4 Fortalecer el posicionamiento de SERPAR	Presencia en medios							
Fortalecer las redes sociales		Tasa de crecimiento de seguidores	porcentaje	10	10	●	GCI		
Fortalecer la imagen institucional		Grado de fidelidad	porcentaje	50	0.00	●	GCI		
			número	600	882	●	GCI		
OEE 3.5 Optimizar la gestión de recursos financieros	Rentabilidad de Ventas Netas								
	Gestionar proyectos de cooperación institucional	Proyectos de cooperación técnica formulados	número	1	8	●	GAF/SGC		
	Fortalecer el sistema de cobros	Convenios con Entidades Financieras	número	1	1	●	GPPM		
	Proponer normativa para mejorar el nivel de ingresos	Normas propuestas	número	1	1	●	GAF/SGT		
OEE 3.6 Orientar y conducir la gestión administrativa	Productividad laboral								
	Mejorar la operatividad de los sist. Administrativos	Sistemas administrativos fortalecidos	número	105	100	●	GPPM		
	Brindar asesoría administrativa a la institución	Sistemas administrativos fortalecidos	porcentaje	5	3	●	SGRH/SGC/SGASA/S GT/ARCHIVO		
	Fortalecer el sistema de control interno	Servicios de control	número	4	1	●	GPPM/GAJ		
Liderar la gestión institucional	Acciones de conducción realizadas	número	65	63	●	OCI			
		número	12	24	●	SG			

