

56 ST.1

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
Sub Gerencia de Sistemas y Tecnología de la Información
25 ABR 2018
RECEBIDO
Hora: 08:17 Firma: [Firma]

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"



Municipalidad Metropolitana de Lima

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

RESOLUCIÓN DE SECRETARIA GENERAL N° 124-2018

16 ABR 2018

LA SECRETARIA GENERAL DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA,
HA EXPEDIDO LA SIGUIENTE RESOLUCIÓN

VISTOS: El Memorándum N° 1027-2018/SERPAR LIMA/SG/GPZM/MML emitido por la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, proponiendo la Directiva "Atención preferente de mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas con discapacidad en las instalaciones de SERPAR LIMA"; Informe N° 035-2018/SERPAR LIMA/SG/GPPM-SGPM/MML de la Subgerencia de Planeamiento y Modernización; Memorándum N° 123 - 2018/GPPM/SERPAR LIMA/MML de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, e Informe N° 144 -2018/SERPAR LIMA/SG/GAJ-SGALA/MML de la Subgerencia de Asuntos Legales Administrativos, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27408, dispone que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deberán ser atendidas y atendidos preferentemente; asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deberán implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas;

Que, el numeral 2) del artículo 2° de la mencionada norma, establece que las entidades públicas y privadas de uso público deben emitir directivas sobre la materia, las mismas que deberán ser publicadas en el portal electrónico y establecer un mecanismo de presentación de quejas contra funcionarios públicos, servidores o empleados que incumplan la obligación de otorgar atención preferente;

Que, mediante Memorándum N° 1027-2018/SERPAR LIMA/SG/GPZM/MML de fecha 28 de febrero de 2018, la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, propone el Proyecto de Directiva "Atención Preferente de Mujeres Embarazadas Niños, Niñas, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad en las Instalaciones del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA.";

Que, en el marco de la normatividad vigente, resulta conveniente que el Servicio de Parques de Lima SERPAR LIMA cuente con una Directiva que establezca los lineamientos



que adecúen, supervisen y controlen la atención preferente de mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas con discapacidad, lo cual contribuirá a mejorar la calidad de los servicios que brinda SERPAR LIMA;

Estando a lo expuesto, y en uso de las atribuciones conferidas por la Ordenanza N° 1784-MML, que aprobó el Estatuto del SERPAR LIMA; contando con las visaciones correspondientes de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, la Gerencia de Asesoría Jurídica, la Subgerencia de Planeamiento y Modernización y la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° 006 -2018/SERPAR LIMA/SG/MML "Atención Preferente de Mujeres Embarazadas, Niños, Niñas, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad en las instalaciones de SERPAR LIMA", el mismo que en anexo forma parte de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER a la Subgerencia de Gestión Documentaria que se remita copia de la presente Resolución y sus anexos a que se refiere el Artículo Primero a las Gerencias y dependencias del SERPAR LIMA.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER a la Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información su publicación en el portal web de la Institución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE.

DERLIZ GUZMÁN TEJADA
SECRETARIO GENERAL
SERPAR
Municipalidad Metropolitana de Lima

SERVICIO DE PARQUES - LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
Transcripción N° 360-129
Para conocimiento y fines cumpla con
Transcribir:.....
Atentamente,
MARTHA A. URIARTE AZABACHE
Sub Gerente de Gestión Documentaria
12.3 ABR 2018

DIRECTIVA N° 006 -2018/SG/SERPAR LIMA/MML**“ATENCIÓN PREFERENTE DE MUJERES EMBARAZADAS, NIÑOS, NIÑAS, ADULTOS
MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LAS INSTALACIONES DE SERPAR
LIMA”**

Fecha: Lima, Marzo del 2018

Elaborada por: Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos

I. OBJETIVO

Contar con un instrumento normativo que establezca disposiciones adicionales y formas de atención en el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA en marco a los dispuesto según la Ley N° 30603, N° 30490, N° 29973, N° 27408 y N° 28683, para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

II. FINALIDAD

Brindar atención prioritaria y de calidad en los servicios brindados por el Servicio de Parques de Lima (SERPAR LIMA) a las mujeres embarazadas, niñas, niños, personas adultas mayores y personas con discapacidad.

III. BASE LEGAL

- La Constitución Política del Perú – Artículo N° 4
- Ley N° 30603, Ley que garantiza el derecho al juego y la accesibilidad urbana para niños, niñas y adolescentes con discapacidad.
- Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, modificada mediante Ley N° 30412 y Ley N° 30121.
- Ley N° 27408 – Ley que establece la atención preferente a mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público, modificada mediante Ley N° 28683.
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS – TUO de la Ley N° 27444
- Ordenanza N° 1955 - Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Parques de Lima SERPAR LIMA.
- Ordenanza N° 1784, que aprueba el Estatuto del Servicio de Parques de Lima.

IV. ALCANCE

La presente directiva es de aplicación para las diferentes unidades orgánicas del SERPAR LIMA, en lo que corresponda.

V. DEFINICIONES Y CONCEPTOS**5.1. Mujer Embarazada.**

Mujer que se encuentra en estado de gestación.

5.2. Niña o Niño.

Mujer o Varón Joven menor de 12 años de edad.

5.3. Adulto Mayor.

Es la persona que cuenta con más de 60 años de edad.

5.4. **Persona con Discapacidad.**

Es aquella que tiene una pérdida significativa de alguna de sus funciones físicas, mentales o sensoriales, implicando una disminución permanente o ausencia de la capacidad para realizar una actividad dentro de los márgenes considerados normales y limitándola en el desempeño de un rol, función o ejercicio de actividades para participar equitativamente en la sociedad.

5.5. **Accesibilidad.**

La Condición de acceso que presta la infraestructura urbanística y edificatoria del local donde el cliente con discapacidad se moviliza y desplaza autónomamente, propiciando su integración y la equiparación de oportunidades en el ejercicio de sus derechos, previendo la conservación de su integridad y su seguridad.

5.6. **Señalización.**

Sistema de avisos que mediante símbolos convencionales, permite al usuario con discapacidad identificar las rutas accesibles para su desplazamiento autónomo dentro de las instalaciones del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, facilitando su ingreso y salida en las mismas.

5.7. **Usuario Preferente.**

Es la persona usuaria de los servicios que brinda el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, tales como gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. Las Sedes y/o Unidades Orgánicas del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, que brinden atención al público, destinarán una ventanilla o lugar para la atención preferencial de mujeres embarazadas, menores, adultos mayores y personas con discapacidad.

(Sin perjuicio de lo anteriormente mencionado, se exonerará de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a las personas señaladas, para ser atendidas en alguna ventanilla o lugar de forma preferente).

- 6.2. En la Ventanilla o lugar de atención preferencial a que se refiere el numeral 6.1, se distinguirá con el letrero “**ATENCIÓN PREFERENCIAL**”, ubicado en un lugar visible para los usuarios; asimismo se deberá exhibir en algún lugar visible el texto de la Ley N° 28683.

- 6.3. Los Estacionamientos de las sedes del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, deberán contar con zonas destinadas para vehículos que trasladen personas con alguna discapacidad, debidamente señalizadas.

- 6.4. El personal involucrado en la atención preferente deberá recibir capacitaciones en temas vinculados a la atención preferencial.

VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS:

- 7.1. En los ingresos a las Sedes y/o Unidades Orgánicas que brinden atención al público, el personal deberá identificar a las personas con alguna discapacidad para su atención preferencial, además de brindarle el apoyo necesario de ser el caso.
- 7.2. Para los Servicios existentes que se brinden al interior de los Parques Zonales, se brindará de la misma forma la atención preferencial para las personas que presenten alguna discapacidad.
- 7.3. De contar con Ventanillas y/o lugares disponibles donde solo se atienda al usuario preferencial y el mismo se encuentre sin personas por atender, se podrá atender a otros usuarios que concurran a las instalaciones del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA para agilizar la continuidad del servicio.
- 7.4. En los Parques Metropolitanos se aplicarán las disposiciones en lo que resulten aplicables.

VIII. RESPONSABILIDAD

- 8.1. Las Gerencias, Subgerencias y Administradores de los Parques Zonales y Metropolitanos, deberán instruir al personal para brindar una atención preferencial y de forma inmediata a las personas que presenten alguna discapacidad a través de la Ventanilla de Atención Preferencial. Asimismo, supervisarán la aplicación de lo dispuesto en la presente Directiva.
- 8.2. El Personal responsable de la atención preferencial debería seguir los lineamientos establecidos en la presente directiva, así como las indicaciones que le brinde su inmediato superior de ser el caso.

IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

- 9.1. **PRIMERA:** En caso de que algún usuario deseara realizar una queja o reclamo concerniente a la atención preferencial, se le brindará la respectiva atención, así como el libro de reclamaciones cuando este sea requerido
- 9.2. **SEGUNDA:** La Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, en Coordinación con la Gerencia de Proyectos y la Gerencia de Administración y Finanzas, realizarán las acciones necesarias para implementación de la infraestructura que permita el acceso (o mejore el mismo) de las personas con alguna discapacidad a las Instalaciones del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA.

DERLIZ GUZMÁN TEJADA
SECRETARIO GENERAL
SERPAR SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima