

SGSTI

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA  
Sub Gerencia de Sistemas y Tecnología de la Información  
17 MAY 2018  
RECIDIDO  
Hora: ..... Firma: .....

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"



MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

SERPAR | SERVICIO DE PARQUES DE LIMA

RESOLUCIÓN DE SECRETARIA GENERAL N° 142-2018

10 MAY 2018

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

VISTOS: Informe N° 062-2018/SERPAR LIMA/SG/SGD/MML emitido por la Subgerencia de Gestión Documentaria, proponiendo la Directiva "Disposiciones que Regulan el Sistema de Trámite Documentario en el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA", Informe N° 026-2018/SERPAR LIMA/SG/GPPM-SGPM/MML de la Subgerencia de Planeamiento y Modernización, e Informe N° 176 - 2018/SERPAR LIMA/SG/GAJ-SGALA/MML de la Subgerencia de Asuntos Legales Administrativos de la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,



CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, tiene por finalidad regular las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollado por las entidades;



Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, tiene por finalidad la mejora de la gestión pública, de manera que se logre mayores niveles de eficiencia y una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos del estado;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 056-2012, se aprobó la Directiva N° 001-2012/SERPAR LIMA/GG/MML "Flujo Documental y uso del trámite documentario en el Servicio de Parques de Lima";



Que, con Resolución de Gerencia General N° 379-2013, se aprobó la modificación del numeral 6.1.3 de la Directiva N° 001-2012/SERPAR LIMA/GG/MML;

Que, mediante Informe N° 062-2018/SERPAR LIMA/SG/SGD/MML de fecha 27 de febrero de 2018, la Subgerencia de Gestión Documentaria, propone el Proyecto de Directiva "Disposiciones que Regulan el Sistema de Trámite Documentario en el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA.";



Que, mediante Informe N° 176 - 2018/SERPAR LIMA/SG/GAJ – SGALA/MML de fecha 26 de abril de 2018, la Gerencia de Asesoría Jurídica, emite opinión favorable respecto del Proyecto de Directiva "Disposiciones que Regulan el Sistema de Trámite Documentario en el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA."



Que, en dicho contexto, resulta necesario aprobar la Directiva "Disposiciones que Regulan el Sistema de Tramite Documentario en el Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA.";

Contando con las visaciones de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, Gerencia de Asesoría Jurídica, Subgerencia de Planeamiento y Modernización y la Subgerencia de Gestión Documentaria;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar la Directiva N°07 - 2018/SERPAR LIMA/SG/MML "Disposiciones que Regulan el Sistema de Trámite Documentario en el Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA", el mismo que en anexo forma parte de la presente.

**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.

**ARTÍCULO CUARTO.-** Déjese sin efecto la Resolución de Gerencia General N° 056-2012 que aprobó la Directiva N° 001-2012/SERPAR LIMA/GG/MML "Flujo Documental y uso del trámite documentario en el Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA" y la Resolución de Gerencia General N° 379-2013, el cual modificaba el numeral 6.1.3 de la Directiva N°001-2012/SERPAR LIMA/GG/MML.

**REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE.**

DERLY SUZMÁN TEJADA  
SECRETARÍA GENERAL  
SERPAR - SERVICIO DE PARQUES DE LIMA  
Municipalidad Metropolitana de Lima

**SERVICIO DE PARQUES - LIMA**  
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
Transcripción N° 568-14  
Para conocimiento y fines cumpro con  
Transcribir.....  
Atentamente,  
174 MAY 2018  
MARTHA A. URIARTE AZABACHE  
Sub Gerente de Gestión Documentaria



**DIRECTIVA N° 07 -2018/SG/SERPAR LIMA/MML****“DISPOSICIONES QUE REGULAN EL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SERPAR LIMA”**

Fecha: Lima, Marzo del 2018

Elaborada por: Subgerencia de Gestión Documentaria

**I. OBJETIVO**

Contar con un instrumento normativo que estandarice los procedimientos administrativos y técnicos para la administración de la documentación interna y externa, tramitada por los administrados, las Gerencias y Subgerencias que conforman el Servicio de Parques de Lima

**II. FINALIDAD**

Regular la recepción, registro, foliación, derivación o distribución, control y seguimiento de los expedientes administrativos del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA, lo que permitirá brindar un servicio oportuno con mayor celeridad, orden y eficiencia.

**III. BASE LEGAL**

- Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y modificatoria.
- Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil
- Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y sus modificatorias
- 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° 1919 – Ordenanza que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Servicio de Parques de Lima – SERPAR 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. Anexar.**

Acción de agregar los nuevos documentos (papel o digital) que forman parte del mismo documento.

**5.2. Documento.**

Instrumento textual o gráfico que contiene determinada información o hecho fijado o registrado en cualquier tipo de soporte material que sirvan para comprobar o acreditar algo. Puede ser en medio físico (cuando se elabora en hoja de papel) o electrónico (cuando se elabora a través de un soporte informático).

- 5.3. **Expediente.**  
Conjunto de documentos debidamente foliados correspondientes a un asunto que se tramita en cualquiera de los órganos del SERPAR LIMA.
- 5.4. **Foliación.**  
Acción de numerar en estricto orden cronológico cada una de las hojas del expediente y de los que van integrando al mismo, siempre que contengan información escrita o gráfica.
- 5.5. **Hoja de Trámite.**  
Documento en el cual se consigna la información del expediente administrativo, permitiendo el seguimiento del mismo hasta su finalización.
- 5.6. **Mesa de Partes.**  
Comprende el área de recepción documental a cargo de la Subgerencia de Gestión Documentaria.
- 5.7. **Sistema de Trámite Documentario (STD).**  
Herramienta informática utilizada para automatizar el trámite administrativo de los documentos con el fin de agilizar y optimizar su manejo y control. Dicho sistema registra y adjunta mediante medios, la documentación que ingresa y sale para su gestión y posterior atención.

## VI. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. El Documento externo dirigido a una Gerencia y/o Subgerencia del SERPAR LIMA, deberá ser ingresado al STD, con lo cual se generará un N° de registro y una hoja de trámite, lo que será dirigida únicamente a la unidad orgánica correspondiente para su atención.
- 6.2. El responsable de Mesa de Partes del SERPAR LIMA atenderá a los administrados, Gerencias y Subgerencias de lunes a viernes, en horario que estipule la Subgerencia de Gestión Documentaria. El personal encargado de la administración de documentos de cada Gerencia y/o Sub Gerencia podrá recibir y tramitar documentos en el horario de 8:00 horas a 17:00 horas; sin embargo en casos de suma urgencia, los Gerentes y Subgerentes coordinarán su tramitación.
- 6.3. Cada Gerencia y Subgerencia deberá autorizar y registrar a los responsables del uso del STD ante la Subgerencia de Gestión Documentaria y la Subgerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información, así como autorizar su participación en capacitaciones de actualización del Sistema.
- 6.4. Todos los documentos que se registren en el STD serán digitalizados; aquellos que están compuestos por empastados, anillados o espiralados, se exceptuarán de la digitalización con el propósito de conservar su estado inicial. De ser necesario las Gerencias y Subgerencias, continuarán, de considerarlo conveniente, con la digitalización de todos los anexos que lo conforma.



- 6.5. Los documentos y/o expedientes que ingresen o se generen en SERPAR LIMA, serán registrados en el STD.

## VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS:

- 7.1. **RECIBIR:** El encargado de Mesa de Partes y los encargados de las Gerencias y Subgerencias reciben documentos internos y externos del SERPAR LIMA

- a) El encargado de la Mesa de Partes del SERPAR LIMA recibe documentos del Administrado, para su tramitación en las Gerencias y Subgerencias.
- b) El encargado de la Mesa de Partes del SERPAR LIMA recibe documentos de las Gerencias y Subgerencias para su tramitación externa.
- c) Los encargados de la administración documentaria de las Gerencias y Subgerencias reciben documentos internamente entre ellas.
- d) Tanto la Mesa de Partes del SERPAR LIMA como los encargados de la administración documentaria de las Gerencias y Subgerencias, colocarán, el sello de recepción, número de registro del STD, fecha y hora en el original así como en el cargo respectivo.

- 7.2. **VERIFICAR:** Al momento de recibir la documentación, el encargado de la Mesa de Partes del SERPAR LIMA y los encargados de la administración documentaria de las Gerencias y Subgerencias, verificarán que la documentación cuente como mínimo con los siguientes requisitos:

### 7.2.1. Mesa de Partes.

- a) Nombres y apellidos, DNI o RUC, dirección, correo electrónico y número de teléfono (fijo, celular) del titular, así como los datos de su representante (de ser el caso).
- b) Asunto del documento el que deberá estar claro, de lo contrario se solicitará al administrado, su aclaración.
- c) Firma del titular y si este no pudiera firmar deberá figurar en el documento la huella digital si fuera el caso.
- d) Documentación dirigida al SERPAR LIMA o a una de sus Gerencias y/o Subgerencias y/o funcionarios.
- e) Actuados y/o anexos del documento

### 7.2.2. Gerencias y Subgerencias

- a) Nombres y apellidos, firma, sello y cargo del funcionario que remite los documentos a otra Gerencia y/o Subgerencia.
- b) Nomenclatura o código del documento, el que se ubica en la parte superior de cada documento.
- c) N° de ruta del Sistema de Trámite Documentario
- d) Asunto del documento.
- e) Actuados

- 7.2.3. Cuando la documentación presentada no se ajusta a lo requerido impidiendo la continuación del procedimiento, lo cual por su naturaleza no pudo ser advertido por el encargado de la Mesa de



Partes al momento de su presentación y en el caso que resultara necesaria una actuación del administrado para continuar con el procedimiento, el órgano de línea o de apoyo del SERPAR LIMA, a cargo del procedimiento administrativo deberá solicitar al administrado que realice la subsanación correspondiente, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27444; Ley del Procedimiento Administrativo General y Modificatorias.

7.3. **REGISTRAR:** La documentación tanto externa como interna será registrada en el programa STD del SERPAR LIMA; complementando los siguientes campos:

7.3.1. El registro de un usuario nuevo estará compuesto por: Código de usuario, apellidos y nombres del administrado, tipo de Persona (natural, jurídica), tipo de Documento (oficio, informe, memorándum, carta, oficio, circular), Número de Documentos, Correo Electrónico, teléfonos (fijo y móvil) del administrado, País, Departamento, Provincia, Distrito y Dirección del administrado

7.3.2. Para el registro de un nuevo documento y/o expediente de un usuario ya existente se registrará el Número de registro, la fecha de ingreso, el tipo de documentos, la cantidad de folios, el N° documento, el asunto, la Gerencia y/o Subgerencia de destino, la relevancia y el asunto detallado

7.3.3. Las diferentes Gerencias y Subgerencias del SERPAR LIMA, no pueden asignar un nuevo número de Hoja de Trámite que no sea aquel que fue asignado por la STD, el mismo que debe ser utilizado hasta la culminación del trámite.

7.3.4. Los Oficios circulares, Memorándums Circulares, entre otros, generados por diferentes órganos del SERPAR LIMA, se registran una sola vez en el STD, manteniendo así un único número de registro.

7.4. **DIGITALIZAR:** Actividad mediante la cual los documentos recibidos en físico de los administrados pasan a ser escaneados para ser adjuntados al STD.

7.4.1. El responsable de la digitalización de documentos en el STD, prepara la documentación para proceder con su digitalización; retira grapas, desdobra hojas; coloca el documento en la bandeja del escaner y/o en el cristal, dependiendo de la característica del papel, evitando su deterioro; lo guarda con el número de registro a fin de ser añadido al STD; Adjunta el documento digitalizado al STD, registrando los datos correspondientes a la digitalización del documento; imprime la hoja de trámite en formato A5 y se adjunta al documento en la parte delantera, así como imprime el Cargo de Entrega en formato A4 para su respectiva distribución.



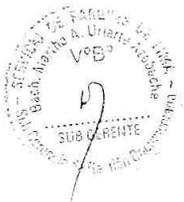
- 7.4.2. El responsable del STD de cada una de las Gerencias y Subgerencias proceden con lo estipulado en el numeral 7.4.1 con los documentos producidos por su Unidad Orgánica.
- 7.5. **FOLIAR:** Actividad que consiste en colocar una numeración correlativa y única a cada una de las hojas o folios, de un documento.
- 7.5.1. El responsable de Mesa de Partes, indicará al administrado que es requisito obligatorio foliar los documentos para su tramitación. Indicando que la foliación se iniciará por la parte final a la parte inicial del documento. Dicha foliación se deberá efectuar en números enteros y colocados en la parte inferior de cada folio sin obstaculizar la información del documento.
- 7.5.2. Los responsables de la documentación de la Gerencias y Subgerencias al adjuntar documentos a un documento inicial, colocarán los folios que continúan para continuar con el trámite correspondiente.
- 7.6. **TRAMITAR:** Actividad que consiste en distribuir los documentos y/o expedientes dentro o fuera del SERPAR LIMA
- 7.6.1. Los documentos externos recibidos por Mesa de Partes deben ser entregados sin mayor demora, en la misma fecha de registro en el STD a las Gerencias y Subgerencias, con la Hoja de Trámite.
- 7.6.2. Los documentos Internos (informes, memorándum, circulares, proveídos, resoluciones) y otros que elaboren las Gerencias y Subgerencias que se ubican dentro de la sede principal, deberán tramitar directamente sus documentos con las unidades involucradas.
- 7.6.3. Las Gerencias y Subgerencias, confirmarán en el STD la recepción del documento recibido.
- 7.6.4. El órgano y/o unidad orgánica que remite documentación para su notificación a través de la Subgerencia de Gestión Documentaria, será responsable de precisar correctamente el nombre, la dirección u otro dato del usuario a quien va a ser dirigida la notificación o comunicación; estos serán enviados a su vez por el STD haciendo referencia al expediente o documento que los origina. La notificación se efectuará dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes de recibido por la Mesa de Partes, salvo disposición distinta de alguna norma. La unidad orgánica deberá indicar bajo responsabilidad, si es URGENTE realizar la notificación (con el sello correspondiente), a fin de efectuarla dentro de las 24 horas de recibida por Mesa de Partes.



- 7.6.5. Los cargos de notificación estarán sujetos a la devolución que efectúe el personal o servicio de mensajería en el caso que corresponda.
- 7.6.6. Si el administrado toma conocimiento del acto administrativo a través del acceso al expediente o recabando una copia del acto y dejando constancia de esta situación en el expediente. En dichos casos se dispensa al SERPAR LIMA de la obligación de notificar.

## 7.7. SEGUIMIENTO DOCUMENTARIO

- 7.7.1. El seguimiento de toda la documentación, sea de origen externo o interno, se llevará a cabo a través del Sistema de Trámite Documentario.
- 7.7.2. La derivación y recepción de toda documentación se efectuará a través del STD de manera obligatoria. En caso que no sea factible revisar la documentación en el acto de entrega física, deberá colocarse en la Hoja de Trámite un sello que precise "Recibido por Verificar", de manera que pueda acreditarse la entrega de documentación.
- 7.7.3. Los documentos que guarden relación con el expediente serán anexados a éste para su seguimiento correspondiente, como solicitud, y serán derivados al área donde se encuentre el expediente principal. Tratándose de carta externa ésta irá referenciada a la otra que tenga como antecedente, de ser el caso.
- 7.7.4. A la documentación que se anexe a un expediente, sea de origen interno o externo, se le deberá incluir el folio de ubicación que le corresponde dentro del expediente, el cual se reflejará en la Hoja de Trámite al momento de su remisión y verificación.
- 7.7.5. Tratándose de cartas externas, se les anexará la documentación que genere su atención, hasta culminar con la respuesta. El original de la carta externa deberá archivararse con el documento de respuesta, siendo obligatorio indicar en la glosa del STD el estado de atención (atendido, archivado, etc.), de manera que, tanto el administrado como la entidad, puedan verificar que el documento consultado fue atendido o se encuentra pendiente de atención, bajo responsabilidad del área que atiende la solicitud.
- 7.7.6. Si por alguna razón un documento ingresó como carta externa, no correspondiéndole dicha clasificación, la misma podrá ser referenciada a un expediente, de ser el caso. Asimismo, deberá anotarse el detalle del seguimiento del documento (área que se deriva, folios, fecha y número de planos, de corresponder) en la carátula del expediente.



## VIII. RESPONSABILIDAD

- 8.1. Las Gerencias y Subgerencias del Sistema de Trámite Documentario, son responsables del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva, así como de la tramitación oportuna de los documentos que le hayan sido derivados y/o asignados.
- 8.2. El responsable de Mesa de Partes, es encargado de recibir, revisar, verificar los documentos y/o expedientes presentados, cumplan con los requisitos legales; escanear y registrar en el Sistema de Trámite Documentario (STD) los documentos externos; tramitar los documentos entre las Gerencias y Subgerencias correspondientes; orientar a los usuarios en la presentación y seguimiento de sus documentos y trámites; colocar en el cargo y original del documento, el sello de recepción y consignar, el número de registro, la hora, fecha en la que se recibió y el nombre de quien recibe el documento.
- 8.3. El personal encargado de la administración de los documentos producidos de una Gerencia y/o Subgerencia, son responsables de registrar, tramitar y derivar los documentos; escanear y registrar en el STD los documentos producidos por su unidad derivarlos a la unidad correspondiente para su atención y/o notificación al Administrado; atender, en un plazo no mayor a 3 días hábiles los documentos recibidos. (La responsabilidad de la Gerencia y/o Subgerencia que tiene el trámite, en custodia el documento y/o expediente, deberá conservar la integridad e intangibilidad del mismo, así como sus registros y archivos.)

## IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

- 9.1. **PRIMERA:** los responsables del uso del STD se abstendrán de calificar, negar o diferir la admisión de los documentos, aun cuando incumplan los requisitos mínimos establecidos para cada procedimiento o se encuentren afectados por defectos u omisiones formales que ameriten corrección. Cuando la Mesa de Partes advierta que el documento no contiene los requisitos mínimos, deberá comunicar en forma verbal al administrado lo observado, invitándolo a completarlos, antes de presentarlos.
- 9.2. **SEGUNDA:** los responsables del ingreso de los documentos deberán garantizar la inviolabilidad de los documentos que ingresan con la indicación de "secreto", "reservado" y "confidencial" u otro grado de seguridad que determine el remitente, debiendo ser remitido al destinatario en las mismas condiciones de seguridad con las que fueron recibidos. Estos documentos no son digitalizados con excepción del sobre que los contiene, debiendo ser abiertos solo por el destinatario; en caso éste deje de laborar en la Entidad lo hará quien lo suceda en el cargo o en su defecto, su superior jerárquico.

- 9.3. **TERCERO:** Los documentos de índole personal, como tarjetas de invitación, reportes bancarios, notificaciones personales y otros similares no serán recibidos por el personal de Mesa de Partes, salvo las invitaciones institucionales.
- 9.4. **CUARTO:** Derogar la Directiva N° 001-2012/SERPAR-LIMA/GG/MML "Flujo Documental y uso del trámite documentario en el Servicio de Parques de Lima" aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 056-2012 y la Resolución de Gerencia General N° 379-2013, la cual modificaba el numeral 6.1.3 de la Directiva N° 001-2012/SERPAR LIMA/GG/MML.



# INFORME DE SUSTENTO

## DIRECTIVA DISPOSICIONES QUE REGULAN EL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SERPAR LIMA

### 1. Antecedentes:

- 1.1 La Subgerencia de Gestión Documentaria es el órgano encargado de brindar apoyo y coordinación técnico-administrativo al Consejo Directivo, Secretaria General y demás órganos de SERPAR-LIMA en lo concerniente a la documentación oficial, archivo, biblioteca y reproducción de documentos. Depende jerárquicamente de la Secretaria General
- 1.2 La Sub Gerencia de Gestión Documentaria, tiene como parte de sus funciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones de SERPAR-LIMA, en su anexo sobre Unidades Funcionales, en el artículo 8.2. literal g) organizar, dirigir, coordinar, controlar las actividades relacionadas con la administración documentaria del SERPAR-LIMA en los aspectos referidos a la recepción, registro, codificación, distribución, seguimiento, depuración y archivo de la documentación del SERPAR-LIMA.
- 1.3 La Unidad de Tramite Documentario es responsable recibir, registrar, escanear, tramitar y notificar la documentación y expedientes que ingresan al SERPAR LIMA, como aquella que será notificada fuera de la Sede Institución.

### 2. Problemática:

- 2.1 No se tiene control al 100% de la documentación que se genera y recibe por las diferentes Gerencias y Subgerencias del SERPARLIMA.
- 2.2 No utiliza adecuada mente el Sistema de Gestión Documentario para el registro de los documentos
- 2.3 Actualmente SERPAR-LIMA no dispone de un instrumento de gestión que norme los procedimientos y acciones a seguir por parte de las Gerencias y Subgerencias integrantes del Sistema de Tramite Documentario institucional.

### 3. Conclusiones:

- 3.1 Es necesario contar con un instructivo indique los lineamientos a seguir con respecto a recibir, registrar, escanear, tramitar y notificar documentación que ingresa o sale del SERPAR LIMA.
- 3.2 Es necesario que todas las Gerencias y Subgerencias integrantes del Sistema de Tramite Documentario Institucional registren, escaneen y

2

tramiten de forma adecuada la documentación en el Sistema de Gestión Documentario.

#### **4. Recomendaciones:**

- 4.1 Es recomendable contar con un Instrumento de Gestión que permita tener control sobre la documentación de gestión del SERPAR LIMA.
- 4.2 Se estima pertinente la aprobación de la Directiva Administrativa "Disposiciones que Regulan el Sistema de Trámite Documentario del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA" propuesta que permitirá contar con un instrumento que garantice la obligatoriedad del cumplimiento en el procedimiento del sistema de Tramite Documentario en el SERPAR LIMA

Atentamente.