



Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR

SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA



RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 259-2018

Lima, 02 OCT 2018

LA SECRETARÍA GENERAL DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
HA DICTADO LA SIGUIENTE RESOLUCIÓN

VISTO:

El Informe N° 083-2018/GPPM/SERPAR LIMA/MML de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2021, se aprobaron los Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos de las entidades públicas;

Que, la metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en el marco del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, señala los pasos para la implementación de la gestión por procesos, y a su vez la gestión para la aprobación del Mapa de procesos en entidades públicas;

Que, una organización que pretenda una gestión sólida y bien orientada hacia sus objetivos estratégicos y sus resultados clave, requiere de una perspectiva global y transversal que sólo puede darse mediante una visión de procesos;

Que, en la gestión pública, el enfoque de gestión por procesos es parte del Tercer Eje de la Política de Modernización Pública, cuyo fin es construir una gestión pública moderna orientada a resultados al servicio del ciudadano. Para ello, es necesario que las instituciones gubernamentales transiten del "modelo de organización funcional" hacia una "organización por procesos".

Que, el Mapa de Procesos es la representación gráfica de los procesos que están presentes en una organización, mostrando la relación entre ellos y sus relaciones con el exterior. A su vez, los procesos se pueden agrupar en Macroprocesos en función de las macroactividades llevadas a cabo y ser clasificados en: Procesos Clave, Procesos de Soporte y Procesos Estratégicos;

En uso de las facultades conferidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Parques de Lima (SERPAR LIMA), aprobado mediante Ordenanza N° 1955, y contando con las visaciones de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional, Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario, Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, Gerencia de Áreas Verdes, Gerencia de Proyectos, y Gerencia de Asesoría Jurídica;





Municipalidad Metropolitana
de Lima

SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el Mapa de Procesos y sus respectivas Fichas Técnicas del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA.

Artículo 2°.- Encargar a la Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información su publicación en el Portal Institucional web.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE



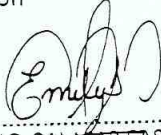
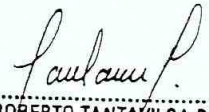
CÉSAR EDSON LIMCO AGUILAR
SECRETARIO GENERAL
SERPAR
Municipalidad Metropolitana de Lima

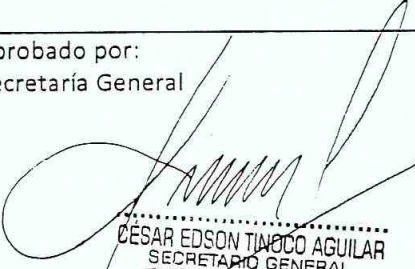
SERVICIO DE PARQUES - LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
Transcripción N°.....
Para conocimiento y fines cumpla con
Transcribir:.....
09 OCT 2018
Atentamente,
[Signature]
MARTHA A. URIARTE AZABACHE
Sub Gerente de Gestión Documentaria



**MAPA DE PROCESOS DEL
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA –
SERPAR LIMA**

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA	MAPA DE PROCESOS	Código : GPPM-MP-01 Revisión : 01
		Página : 2 de 29

Elaborado por: Subgerencia de Planeamiento y Modernización  EMILY B. SALAZAR CASTILLO SUB GERENTE Sub Gerencia de Planeamiento y Modernización SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA Municipalidad Metropolitana de Lima	Revisado por: Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización  ROBERTO TANTAVILCA RIVAS GERENTE Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA Municipalidad Metropolitana de Lima
---	---

Aprobado por: Secretaría General  CESAR EDSON TINOCO AGUILAR SECRETARIO GENERAL SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA Municipalidad Metropolitana de Lima
--

SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA	MAPA DE PROCESOS	Código : GPPM-MP-01 Revisión : 01
		Página : 3 de 29

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Nº de Ítem	Texto Modificado	Versión	Fecha	Responsables
01	Versión inicial del documento	01		Secretario General Gerente GPPM



ÍNDICE

Contenido	Página
1. Objetivo	5
2. Alcance	5
3. Base Legal	5
4. Órganos y Unidades Orgánicas que intervienen	6
5. Definiciones de términos	7
6. Procesos de la entidad	9
7. Gráfica de Mapa Nivel 0	10
8. Fichas Técnicas de Procesos estratégicos	11
9. Fichas Técnicas de Procesos misionales	16
10. Fichas Técnicas de Procesos de soporte	24



	MAPA DE PROCESOS	Código : GPPM-MP-01 Revisión : 01
		Página : 5 de 29

1. OBJETIVO

Representar gráficamente y documentar los procesos estratégicos, misionales y de soporte de SERPAR LIMA, permitiendo tener una visión clara de cómo las actividades y procesos aportan valor a los servicios recibidos finalmente por los usuarios de manera que se facilite la implementación de la gestión por procesos de la entidad.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de nivel 0 de SERPAR LIMA, agrupados en los siguientes tipos de procesos:

- **Estratégicos:** Procesos relacionados con las políticas, estrategias, objetivos y metas, control de la gestión, entre otros; necesarios para la gestión sostenida de los procesos misionales.
- **Misionales:** Procesos relacionados con la prestación de los servicios de la cadena de valor y las responsabilidades de SERPAR LIMA, dentro de su ámbito de competencia.
- **Soporte:** Brindan apoyo a los procesos misionales

3. BASE LEGAL

- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización
- Documento Orientador: Metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades Públicas, en el Marco del D.S. 004-2013-PCM
- Ordenanza N° 1784, que aprueba el Estatuto del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA.
- Ordenanza N° 1955, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de SERPAR LIMA.



SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA	MAPA DE PROCESOS	Código : GPPM-MP-01 Revisión : 01
		Página : 6 de 29

4. ÓRGANOS Y UNIDADES ORGÁNICAS QUE INTERVIENEN

Los órganos y unidades que intervienen son los siguientes:

A. A nivel de procesos estratégicos:

- Secretaría General
- Subgerencia de Planeamiento y Modernización
- Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

B. A nivel de procesos misionales

Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos

- Subgerencia de Operaciones en Parques
- Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura
- Subgerencia de Concesiones y Eventos
- Subgerencia de Guardaparques y Seguridad

Gerencia de Áreas Verdes

- Subgerencia de Mantenimiento de Áreas Verdes
- Subgerencia de Arborización y Servicios Externos

Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario

- Subgerencia de Control de Aportes
- Subgerencia de Patrimonio Inmobiliario

Gerencia de Proyectos

- Subgerencia de Mantenimiento Técnico
- Subgerencia de Estudios y Proyectos



	MAPA DE PROCESOS	Código : GPPM-MP-01 Revisión : 01
		Página : 7 de 29

C. A nivel de procesos de Soporte

Gerencia de Administración y Finanzas

- Subgerencia de Abastecimiento
- Subgerencia de Contabilidad
- Subgerencia de Tesorería
- Subgerencia de Recursos Humanos

Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

- Subgerencia de Presupuesto
- Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información

Gerencia de Asesoría Jurídica

- Subgerencia de Asuntos Legales Administrativos
- Subgerencia de Asuntos contenciosos

5. DEFINICIONES DE TÉRMINOS

Aporte Reglamentario	Área de Terreno útil, que debe inscribirse a favor de la institución beneficiaria, y que es cedida a título gratuito por el propietario de un terreno rústico como consecuencia del proceso de habilitación urbana.
SERPAR LIMA	Servicio de Parques de Lima
TUPA	Texto Único de Procedimientos Administrativos
TUSNE	Texto Único de Servicios no Exclusivos
POI	Plan Operativo Institucional
PEI	Plan Estratégico Institucional
OSCE	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado



SERPAR SERVICIO DE PLANES DE LIMA	MAPA DE PROCESOS	Código : GPPM-MP-01 Revisión : 01
		Página : 8 de 29

SEACE	Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado es el sistema electrónico que permite el intercambio de información y difusión sobre las contrataciones del Estado.
SIGA	Sistema Integrado de Gestión Administrativa.
SIAF	Sistema Integrado de Administración Financiera.
CENEPRED	Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres.
INDECI	Instituto Nacional de Defensa Civil.
Margesí	Documento en el que quedan registrados a modo de inventario los bienes de una institución pública como una municipalidad o un ministerio.



6. Procesos de la entidad

Procesos de SERPAR LIMA – Nivel 0

Inventario de procesos	
N° / Código	Procesos de Nivel 0
01	Gestión de la Alta Dirección
02	Gestión de la Comunicación
03	Gestión de Parques
04	Gestión de Aportes
05	Gestión de Servicios Externos de Áreas Verdes
06	Gestión de Inversión Pública
07	Gestión Financiera y Administrativa
08	Gestión de Asesoría Legal

Clasificación de Procesos Nivel 0

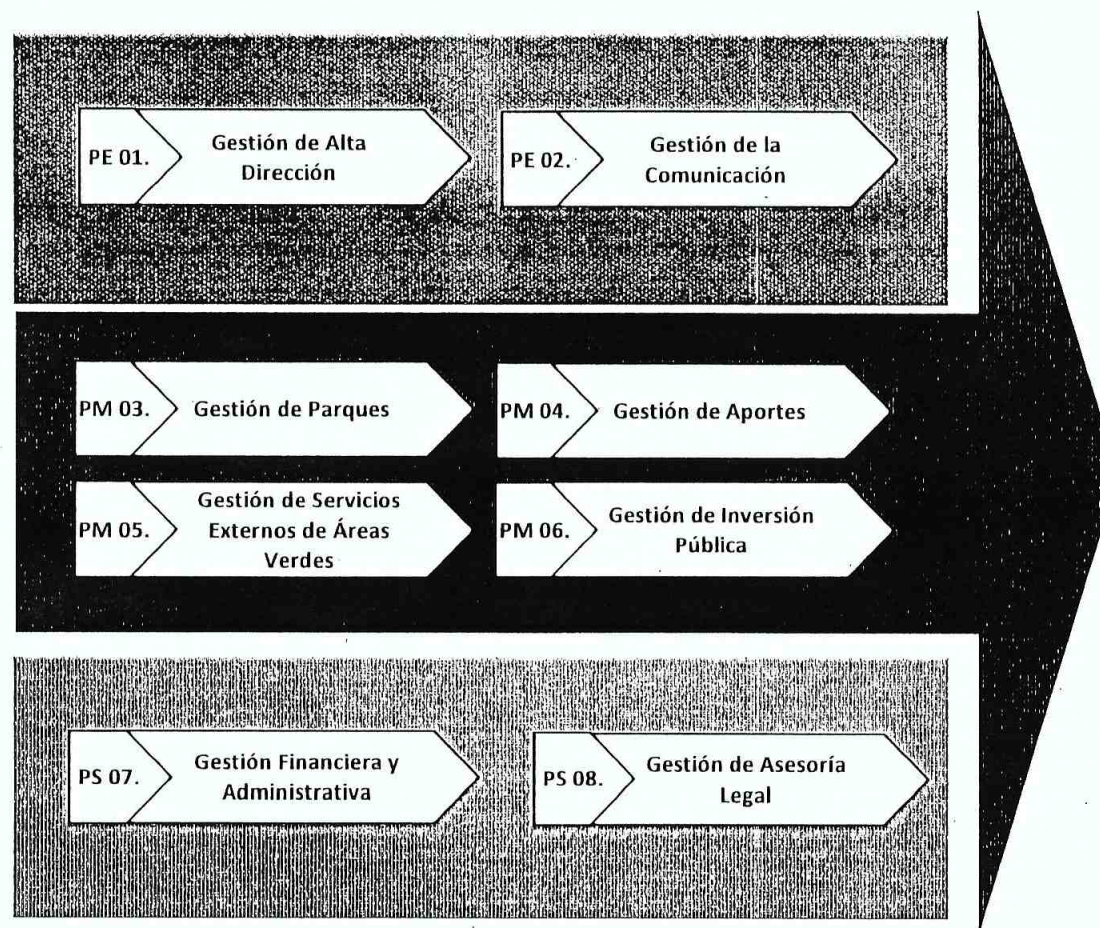
Procesos estratégicos	Procesos operativos o misionales	Procesos de apoyo o soporte
Gestión de la Alta Dirección	Gestión de Parques	Gestión Financiera y Administrativa
Gestión de la Comunicación	Gestión de Aportes	Gestión de Asesoría Legal
	Gestión de Servicios Externos de Áreas Verdes	
	Gestión de Inversión Pública	



SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA	MAPA DE PROCESOS	Código : GPPM-MP-01
		Revisión : 01
		Página : 10 de 29

7. MAPA DE PROCESOS NIVEL 0

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS



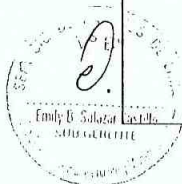
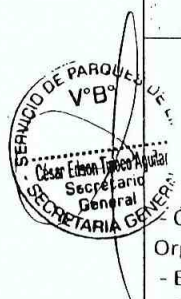
CLIENTES SATISFECHOS



PROCESOS ESTRATÉGICOS

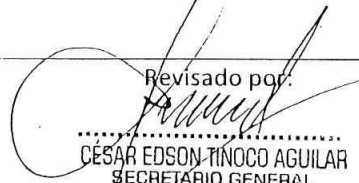


Resumen del Mapa de Procesos					
1. Nombre	01. Gestión de la Alta Dirección		4. Responsable	Secretario General	
2. Objetivo	Garantizar que las iniciativas organizacionales, actividades y procesos a realizar se encuentren alineadas a los objetivos estratégicos de la Entidad y en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables y políticas de gestión pública.		5. Requisitos	- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado - Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 062-2017-CEPLAN/PCD - Directiva de Programación Multianual	
3. Alcance	Comprende la formulación del marco estratégico, planes institucionales, gestión de procesos, mejora continua y cooperación interinstitucional. Se inicia con el diagnóstico interno y externo de la Entidad y culmina con la evaluación de planes y procesos y su respectiva retroalimentación.		6. Clasificación	Proceso Estratégico	
DESCRIPCION DEL PROCESO					
7. Proveedores	8. Entradas	9. Proceso Nivel 1	10. Salidas	11. Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios	
Órganos y Unidades Orgánicas de SERPAR LIMA - Entidades Públicas y Privadas - Entidades Rectoras	- Matriz de Plan Estratégico Institucional. - Matriz de Programación Multianual. - Matriz de Metas Operativas. - Información de los procesos Institucionales. - Resultados del seguimiento, medición y análisis de las metas institucionales. - Metodología de Simplificación Administrativa. - Propuestas de cooperación técnica - Reporte de los niveles de ejecución presupuestal y financiera.	01.1 Gestión de Planificación Estratégica 01.2 Gestión de Modernización	- Presupuesto Público aprobado - Planes aprobados - Convenios de cooperación suscritos. - Plan Estratégico Institucional aprobado - Plan Operativo Institucional aprobado - Manual de procesos - Proceso seguido, medido y analizado. - Documentos de gestión - Reporte de cumplimiento de los objetivos de los planes.	- Órganos y Unidades Orgánicas de SERPAR LIMA - Entidades Públicas y Privadas - Ministerio de Economía y Finanzas - Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - Municipalidad Metropolitana de Lima	



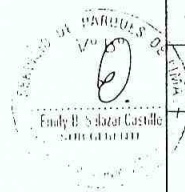
 SERPAR SERVICIO DE PLANIFICACIÓN DE URUGUAY	MAPA DE PROCESOS	Código : GPPM-MP-01
		Revisión : 01
		Página : 13 de 29

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO		
12. Controles o inspecciones	13. Recursos	14. Documentos y Formatos
	- Personal especializado en planeamiento, modernización y mejora continua - Internet - Equipos informáticos	- Modelo de convenio - Formato para programación de objetivos estratégicos - Formato para la programación de metas e indicadores - Formato para la programación de actividades y metas anuales - Formato para evaluación de Plan Operativo Institucional. - Formato para evaluación de Plan Estratégico Institucional. - Formato para levantamiento de información de procesos.
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO		
15. Registros	16. Indicadores	
- Resolución de Aprobación del Plan Estratégico Institucional - Resolución de Aprobación del Plan Operativo Institucional - Archivo digital de convenios suscritos - Archivo digital de directivas suscritas	- Instrumentos de Gestión aprobados y/o actualizados	

Elaborado por:  EMILY B. SALAZAR CASTILLO SUB GERENTE Sub Gerencia de Planeamiento y Modernización SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA Municipalidad Metropolitana de Lima	Revisado por:  CÉSAR EDSON TINOCO AGUILAR SECRETARIO GENERAL SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA Municipalidad Metropolitana de Lima
---	---

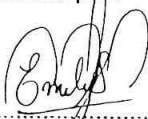
3

1. Nombre	02. Gestión de la Comunicación		4. Responsable	Gerente de Comunicaciones e Imagen Institucional	
2. Objetivo	Fortalecer los flujos de información con los clientes internos y externos, coadyuvando a la efectividad dentro de la Entidad y posicionamiento en la provincia de Lima.		5. Requisitos	- LEY N° 28874, Ley que regula la publicidad estatal - D.S. N° 005-2005-MTC, Ley 28278, Ley de Radio y Televisión - D.S. NI 043-2003-PCM, TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Reglamento de Organización y Funciones vigente - Plan Estratégico Institucional vigente	
3. Alcance	Comprende la comunicación interna y externa de la Entidad. Se inicia con la definición de las políticas y estrategias de comunicación y culmina con la evaluación del impacto de las mismas.		6. Clasificación	Proceso Estratégico	
DESCRIPCION DEL PROCESO					
7. Proveedores	8. Entradas	9. Proceso Nivel 1	10. Salidas	11. Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios	
- Medios de Comunicación - Órganos y Unidades Orgánicas de SERPAR LIMA - Municipalidad Metropolitana de Lima - Sociedad civil	- Requerimiento de nota de prensa o comunicado - Reporte de medios - Información remitida para publicar en Pagina Web - Necesidades de información, consultas y demandas de los ciudadanos	02.1 Gestión de Promoción y Marketing 02.2 Gestión de Comunicación Directa	- Plan de Comunicaciones - Nota de Prensa. - Comunicado. - Entrevista - Oficio, informes y otros documentos de respuesta. - Publicación. - Diseños, merchandising, otros - Informes y/o reportes de impacto comunicacional - Campañas publicitarias	- Municipalidad Metropolitana de Lima - MML - Medios de comunicación. - Sociedad civil - Órganos y Unidades orgánicas.	



 SERPAR SERVICIO DE PLANIFICACIÓN DE EMERGENCIAS	MAPA DE PROCESOS	Código : GPPM-MP-01
		Revisión : 01
		Página : 15 de 29

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO		
12. Controles o inspecciones	13. Recursos	14. Documentos y Formatos
-	- Personal especializado en comunicación y relaciones públicas - Equipos informáticos y audiovisuales - Internet - Vehículo para Transporte	- Formatos Audiovisuales
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO		
15. Registros	16. Indicadores	
- Carpetas Virtuales - Material publicado	- Porcentaje del impacto favorable en la opinión pública de las acciones de la Entidad	

Elaborado por:  EMILY B. SALAZAR CASTILLO SUB GERENTE Sub Gerencia de Planeamiento y Modernización SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA Municipalidad Metropolitana de Lima	Revisado por:  MIGUEL MANUEL MEZA NIETO GERENTE Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA Municipalidad Metropolitana de Lima
---	--

PROCESOS MISIONALES

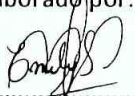
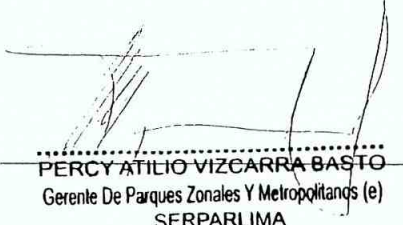


1. Nombre	03. Gestión de Parques	4. Responsable	Gerente de Parques Zonales y Metropolitanos	
2. Objetivo	Gestionar los servicios que brinda los parques zonales y metropolitanos al público usuario dando seguridad en sus instalaciones, así como la administración y mantenimiento de los mismos con la finalidad de salvaguardar su operatividad.	5. Requisitos	Ordenanza Nº 1784-2014-MML-Estatuto de SERPAR LIMA	
3. Alcance	Comprende la atención al público usuario y mantenimiento de las instalaciones en parques zonales y metropolitanos. Se inicia desde el ingreso del usuario al parque y culmina con la salida del mismo.	6. Clasificación	Proceso Misional	
DESCRIPCION DEL PROCESO				
7. Proveedores	8. Entradas	9. Proceso Nivel 1	10. Salidas	11. Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
- INDECI - CENEPRED - Ministerio de Salud - Órganos y unidades orgánicas de SERPAR LIMA	- Solicitudes para arrendamiento de espacios en parques - Bienes y servicios (Sustratos, plantas y pesticidas, materiales de construcción y limpieza, alimento para animales, medicinas, otros)	03.1 Gestión de Áreas Verdes 03.2 Gestión de Servicios de Parques 03.3 Gestión de Infraestructura y Equipamiento 03.4 Gestión Operativa en Parques	- Reporte de ingresos - Informes de eventos - Servicios recreativos, culturales y deportivos - Áreas verdes de parques con mantenimiento - Área de infraestructura de parques con mantenimiento - Espacios de parques arrendados	- Entidades Privadas y Públicas - Sociedad Civil



	MAPA DE PROCESOS	Código : GPPM-MP-01 Revisión : 01
		Página : 18 de 29

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO		
12. Controles o inspecciones	13. Recursos	14. Documentos y Formatos
	- Personal especializado en agronomía, forestal o afines - Personal especializado en gestión de parques - Personal especializado en mantenimiento de equipos e infraestructura - Medidas de seguridad en el trabajo - Vehículos para transporte - Equipos agrícolas	- Formato de Inspección Técnica - Ticket de ingresos
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO		
15. Registros	16. Indicadores	
- Reportes de Ingresos - Reporte de incidencias. - Reporte de Seguridad	- % de Ingresos recaudados - Nº de Público que asiste a parques	

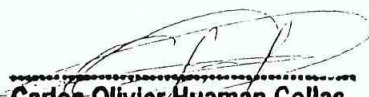
Elaborado por:  EMILY B. SALAZAR CASTILLO SUB GERENTE Sub Gerencia de Planeamiento y Modernización SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA Municipalidad Metropolitana de Lima	Revisado por:  PERCY ATILIO VIZCARRA BASTO Gerente De Parques Zonales Y Metropolitanos (e) SERPARLIMA Municipalidad Metropolitana De Lima
--	--

1. Nombre	04. Gestión de Aportes		4. Responsable	Gerente de Aportes y Patrimonio Inmobiliario	
2. Objetivo	Garantizar el cumplimiento del aporte para los Parques Zonales.		5. Requisitos	- Ley N°29090 - Ley de Regulaciones de Habilitaciones Urbanas y Edificaciones. - Reglamento Nacional de Edificaciones. - Ordenanza N°836-2005, Establece los Aportes Reglamentarios para las Habilitaciones Urbanas en la Provincia de Lima. - Ordenanza N° 1188 - MML	
3. Alcance	Comprende desde el ingreso de la solicitud hasta la emisión del documento de cumplimiento del aporte para Parques Zonales.		6. Clasificación	Proceso Misional	
DESCRIPCION DEL PROCESO					
7. Proveedores	8. Entradas	9. Proceso Nivel 1	10. Salidas	11. Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios	
- Municipalidad Metropolitana de Lima - Municipalidades Distritales - SUNARP - Órganos y Unidades Orgánicas de SERPAR LIMA - Sociedad Civil	- Expedientes presentado por usuario para cumplimiento de aporte para Parques Zonales.	04.1 Gestión de Valorización de Aportes en dinero 04.2 Gestión de Recepción de Aportes en terrenos	- Documento de cumplimiento del aporte para Parques Zonales - Margesi de bienes inmuebles. - Subasta pública de venta de lotes.	- Entidades públicas y privadas - Sociedad Civil	



 SERVICIO DE PROCESOS DE E.B.A.	MAPA DE PROCESOS	Código : GPPM-MP-01
		Revisión : 01
		Página : 20 de 29

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO		
12. Controles o inspecciones	13. Recursos	14. Documentos y Formatos
	- Personal especializado en valorización de aportes y trámites registrales y notariales. - Equipos informáticos. - Internet - Planos Arancelarios. - Peritos valuadores.	- Formato de solicitud para valorización de aportes. - Planos de habilitación urbana. - Planos de ubicación y arquitectura. - Derecho trámite.
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO		
15. Registros	16. Indicadores	
- Expedientes de Aportes recibidos. - Margesí de bienes inmuebles. - Archivo de documentos.	- N° de Expedientes de aportes valorizados. - N° de Resoluciones respecto al trámite de aportes en dinero. - N° de lotes incorporados al Margesí de bienes inmuebles.	

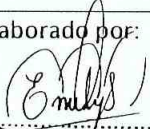
Elaborado por:  EMILY B. SALAZAR CASTILLO SUB GERENTE Sub Gerencia de Planeamiento y Modernización SERPAR SERVICIO DE PATRONOS DE LIMA Municipalidad Metropolitana de Lima	Revisado por:  Carlos Olivier Huaman Collas GERENTE Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario SERPAR SERVICIO DE PATRONOS DE LIMA Municipalidad Metropolitana de Lima
--	--

1. Nombre	05. Gestión de Servicios Externos de Áreas verdes	4. Responsable	Gerente de Áreas Verdes	
2. Objetivo	Brindar servicios externos de mantenimiento y conservación de las áreas verdes a través de convenios y/o contratos con las entidades públicas y privadas.	5. Requisitos	- Ordenanza Nº 1852, Conservación y Gestión de las áreas verdes en la provincia de Lima. Agronomía, forestal o afines - Estatuto del Servicio de Parques de Lima, aprobado mediante Ordenanza Nº 1784 - MML	
3. Alcance	Comprende los servicios de mantenimiento a las áreas verdes administradas por Entidades Públicas o Privadas.	6. Clasificación	Proceso Misional	
DESCRIPCION DEL PROCESO				
7. Proveedores	8. Entradas	9. Proceso Nivel 1	10. Salidas	11. Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
- Órganos y unidades orgánicas de SERPAR LIMA	- Convenios suscritos - Bienes y servicios (Sustratos, plantas y pesticidas, otros)	Ninguno	- Áreas verdes con mantenimiento - Informes de valorizaciones mensuales	- Entidades públicas y privadas

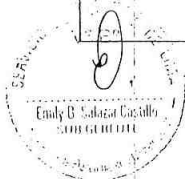


	MAPA DE PROCESOS	Código : GPPM-MP-01 Revisión : 01
		Página : 22 de 29

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO		
12. Controles o inspecciones	13. Recursos	14. Documentos y Formatos
	- Personal especializado en agronomía, forestal o afines - Medidas de seguridad en el trabajo - Vehículos para transporte - Equipos agrícolas	- Formato de valorizaciones mensuales
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO		
15. Registros	16. Indicadores	
- Registro de planos - Registro de valorizaciones	- % de efectividad mensual del mantenimiento de áreas verdes según convenio/contrato	

Elaborado por:  EMILY B. SALAZAR CASTILLO SUB GERENTE Sub Gerencia de Planeamiento y Modernización SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA Municipalidad Metropolitana de Lima	Revisado por:  DANIEL WEISS ORTIZ LOAYZA GERENTE DE ÁREAS VERDES Municipalidad Metropolitana de Lima
---	---

1. Nombre	06. Gestión de Inversión Pública	4. Responsable	Gerente de Proyectos	
2. Objetivo	Garantizar que la creación, ampliación, mejoramiento o recuperación de los espacios y servicios de SERPAR LIMA se efectúe de manera eficiente.	5. Requisitos	- Decreto Legislativo Nº 1252 - Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones	
3. Alcance	Comprende la planificación, ejecución y evaluación de las inversiones.	6. Clasificación	Proceso Misional	
DESCRIPCION DEL PROCESO				
7. Proveedores	8. Entradas	9. Proceso Nivel 1	10. Salidas	11. Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
- DGPMI - MEF - Empresas Contratistas - Órganos y Unidades Orgánicas de SERPAR LIMA	- Normas Técnicas, métodos, procedimientos y lineamientos que rigen las inversiones públicas - Requerimientos y TDR para contrataciones de consultorías. - Requerimiento para la contratación de ejecución de obras - Necesidades de la población de nuevos parques	Ninguno	- Programa Multianual de Inversiones. - Inversiones Públicas formuladas y viables. - Estudios definitivos y/o expedientes técnicos aprobados. - Obras ejecutadas	- Parques Zonales y Metropolitanos - Sociedad civil



IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

12. Controles o Inspecciones

13. Recursos

14. Documentos y Formatos

- Personal especializado en proyectos
- Equipos informáticos
- Internet
- Financiamiento con Transferencias de la Municipalidad de Lima

- Llenado de Formatos
- Resoluciones de Aprobación

EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO

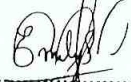
15. Registros

16. Indicadores

- Registro de Inversión en el PMI
- Registro de Fichas Técnicas
- Expediente Técnico aprobado

- Nº de Inversiones formuladas
- % Avance de Ejecución de obra
- Nº obras concluidas
- Nº de Inversiones Públicas Liquidadas

Elaborado por:



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

Revisado por:



Jorge A. López Rodríguez
GERENTE (E)
GERENCIA DE PROYECTOS
SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

PROCESOS DE SOPORTE



1. Nombre	07. Gestión Financiera y Administrativa	4. Responsable	Gerente de Administración y Finanzas	
2. Objetivo	Garantizar el uso eficiente de los recursos administrativos (bienes e infraestructura), así como el registro, control y seguimiento de los ingresos y pagos por distintos conceptos.	5. Requisitos	- Normatividad del Sistema de Contabilidad. - Normatividad del Sistema de Tesorería. - Normatividad del Sistema de Recursos Humanos - Normatividad de Contrataciones. - Normas referentes a los Sistema de Tecnología de la Información y Comunicaciones. - Normatividad de Bienes Estatales	
3. Alcance	Comprende a todos los Órganos y unidades orgánicas de SERPAR LIMA	6. Clasificación	Proceso de Soporte	
DESCRIPCION DEL PROCESO				
7. Proveedores	8. Entradas	9. Proceso Nivel 1	10. Salidas	11. Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
- Municipalidad Metropolitana de Lima - SUNAT - SERVIR - OSCE - Ministerio de Economía y Finanzas - Órganos y unidades orgánicas de SERPAR LIMA	- Requerimientos de los Órganos y Unidades Orgánicas - Cuadro de Necesidades - Requerimiento de pagos - Comprobantes de pago	03.1 Gestión de Talento Humano 03.2 Gestión de Logística 03.3 Gestión Contable, Financiera y Presupuestal 03.4 Gestión de Recursos Tecnológicos	- Contratos, Órdenes de Compra de bienes o Servicios. - Documentos de pago - Registros contables - Estados financieros y presupuestales - Registro y estado de ingresos - Conciliación de Cuadro de Necesidades	- Municipalidad Metropolitana de Lima - Superintendencia Nacional de Bienes Estatales - Órganos y Unidades Orgánicas de SERPAR



IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

12. Controles o inspecciones

13. Recursos

14. Documentos y Formatos

- Personal especializado en administración, presupuesto y finanzas
- Equipos informáticos
- Sistemas Informáticos
- Servidor – Internet

- Formato de Rendición de Fondo de Caja Chica
- Formato de Requerimiento de bienes y servicios.
- Formato de Conformidad de Servicios

EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO

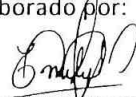
15. Registros

16. Indicadores

- Expedientes de contrataciones
- Registros patrimoniales
- Estados financieros
- Estados de cuentas bancarias
- Reportes SIGA y SIAF

- % de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones
- Nº Sistemas administrativos e informáticos optimizados

Elaborado por:


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

Revisado por:

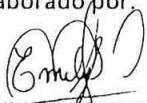

DENNIS ALBERTO MORALES CARDENAS
Gerente de Administración y Finanzas
SERPAR | SERVICIO DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

1. Nombre	08. Gestión de Asesoría Legal		4. Responsable	Gerente de Asesoría Jurídica
2. Objetivo	Brindar asesoramiento y emitir opinión legal en asuntos normativos y jurídicos que requiere la Alta Dirección y las unidades orgánicas de SERPAR LIMA, así como defender los intereses de la entidad a nivel jurisdiccional u administrativo.		5. Requisitos	- Estatuto de SERPAR LIMA - Reglamento de Organización y Funciones vigente
3. Alcance	Comprende a todos los órganos y unidades orgánicas de SERPAR LIMA		6. Clasificación	Proceso de Soporte
DESCRIPCION DEL PROCESO				
7. Proveedores	8. Entradas	9. Proceso Nivel 1	10. Salidas	11. Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios
- Órganos y Unidades Orgánicas de SERPAR LIMA - Municipalidades - Ministerios - Poder Judicial - Municipalidad Metropolitana de Lima - Defensoría del Pueblo - Organismos públicos Descentralizados y Empresas Municipales	- Requerimiento de opinión o consulta legal - Proyectos de Convenios, Directivas internas, Resoluciones, contratos de arrendamiento, minutas de compra-venta y otros - Solicitudes de información sobre denuncias penales - Notificación de Resoluciones Judiciales, para contestación de demandas, audiencias de conciliación, juzgamiento y pruebas	Ninguno	- Proyectos de convenios de cooperación interinstitucional, directivas internas, contratos de arrendamiento, Resoluciones debidamente revisados y visados. - Recursos Administrativos interpuestos contra las Resoluciones en agravio de los intereses de la Entidad. - Denuncias penales y fiscales. - Demandas judiciales, escritos judiciales, alegatos, recursos de apelaciones. - Oficios, informes legales o documentos de respuesta.	- Órganos y unidades orgánicas de SERPAR LIMA - Municipalidades - Ministerios - Poder Judicial - Municipalidad Metropolitana de Lima - Defensoría del Pueblo - Organismos Públicos Descentralizados y Empresas Municipales. - Público Usuario



	MAPA DE PROCESOS	Código : GPPM-MP-01 Revisión : 01
		Página : 29 de 29

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRITICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO		
12. Controles o inspecciones	13. Recursos	14. Documentos y Formatos
	- Personal especializado en asuntos normativos y jurídicos - Equipos informáticos - Internet	- Modelo de contrato - Informes de opinión
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO		
15. Registros	16. Indicadores	
- Archivo de Informes - Archivo de Procesos Contenciosos - Archivo de Expedientes Judiciales	- Nº de Procesos Contenciosos - % de Procesos atendidos - % de Procesos contenciosos ganados	

Elaborado por:  EMILY B. SALAZAR CASTILLO SUB GERENTE Sub Gerencia de Planeamiento y Modernización SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA Municipalidad Metropolitana de Lima	Revisado por:  ORLANDO ANAYA CCOILLO GERENTE GERENCIA DE ASESORIA JURIDICA SERPAR SERVICIO DE PARQUES DE LIMA Municipalidad Metropolitana de Lima
---	---

**PLAN DE TRABAJO PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN
POR PROCESOS EN EL SERVICIO
DE PARQUES DE LIMA – SERPAR
LIMA**

ÍNDICE

Contenido	Página
1. Situación Actual	3
2. Estrategias a Implementar	3
3. Alcance	4
4. Objetivos	4
5. Recursos Necesarios	5
6. Acciones de Sensibilización	5
7. Mecanismo de Trabajo	6



1. SITUACIÓN ACTUAL

La Metodología considera tres categorías de avance de las entidades de la administración pública en la relación con la implementación de la Gestión por Procesos.

Grado de avance de la entidad
Grado de avance 1 - No han realizado acciones sobre gestión por procesos. - No han identificado procesos principales y no están documentados.
Grado de avance 2 - Tienen acciones sobre la gestión por procesos. - Han identificado y documentado procesos.
Grado de avance 3 - Procesos identificados y documentados, forman parte de un sistema de gestión de calidad. - Cuentan con sistemas de actualización y mejora.

Los niveles de avance mencionados previamente, sirven de base para que la entidad determine el énfasis que debe poner en el cumplimiento de la Etapa I: Preparatoria para la aplicación de la Metodología.

El Servicio de Parques de Lima se encuentra en un grado de avance 1, ya que no se han realizado acciones sobre gestión por procesos, ni se han identificado procesos principales y no están documentados.

2. ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR

Las estrategias a implementar para el grado de avance 1, son:

- Énfasis en fortalecimiento de capacidades.
- Pueden apoyarse con personal externo o consultoría.
- Aplicar la metodología en experiencia piloto.

Además se debe definir si los órganos encargados de la implementación de la gestión por procesos, cuentan con servidores especializados o podría considerar la posibilidad de utilizar personal externo o consultoría. Luego se podría iniciar una experiencia piloto con algunos procesos, siguiendo las pautas de la presente Metodología.



3. ALCANCE

El Plan de Trabajo para la implementación de la Gestión por Procesos en el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA aplica a todos los órganos y unidades orgánicas de SERPAR LIMA.

4. OBJETIVO

Establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación de la Gestión por Procesos en el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA.

El principal objetivo de la Gestión por Procesos es aumentar los resultados de la Organización a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus usuarios. Además de incrementar la productividad a través de:

- Reducir los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado).
- Acortar los plazos de entrega (reducir tiempos de ciclo).
- Mejorar la calidad y el valor percibido por los usuarios.
- Incorporar actividades adicionales de servicio, de bajo costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el usuario.



5. RECURSOS NECESARIOS

La Alta Dirección proporcionará oportunamente los recursos que son necesarios para la implementación de la Gestión por Procesos.

También se tomará en cuenta los mecanismos para garantizar que los servidores de los órganos o unidades orgánicas puedan disponer del tiempo necesario y facilidades para realizar las tareas correspondientes al plan de trabajo institucional.

	SI	NO
Ambientes de trabajo	X	
Equipos	X	
Servidores especializados	X	
Disponibilidad de Tiempo	X	
Apoyo externo		X
Inversión en capacitación		X
Acciones de sensibilización y comunicación	X	

6. ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN

Se realizará un Taller de Sensibilización sobre la Gestión por Procesos el día 26 de Julio de 2018, en el cual se solicitará designar dos colaboradores por cada una de la Gerencias y Subgerencias, con quienes se coordinará la implementación de la Gestión por Procesos de SERPAR LIMA. El cual ayudará a responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué sabemos sobre la Gestión por Procesos?
- ¿Qué es la Gestión por Procesos?
- ¿Para qué implementar la Gestión por Procesos?
- Diferencia entre la Gestión tradicional y Gestión por Procesos
- ¿Qué es un Proceso?
- ¿Qué es el Mapa de Procesos?
- ¿Cómo identificamos los Procesos?



7. MECANISMO DE TRABAJO

Plan de Trabajo para la Implementación de la Gestión por Procesos

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Coordinar y Delegar Responsabilidades.																								
Redactar y enviar memorándum a todas las oficinas para el taller de sensibilización.																								
Separar auditorio, laptop y proyector para el taller de sensibilización.																								
Elaborar y preparar información para el taller de sensibilización.																								
Dictar Taller de sensibilización introductorio sobre gestión por procesos y mapa de procesos.																								
Elaborar Mapa de Procesos a nivel 0.																								
Reuniones con órganos y unidades orgánicas – Ficha técnica de Procesos nivel 0 y 1.																								
Consolidar información de reuniones.																								
Validación de Fichas Técnicas de Procesos nivel 0.																								
Aprobación del Mapa de Procesos.																								
Reuniones de revisión con órganos y unidades orgánicas - Fichas Técnicas de Procesos nivel 1.																								
Validación de Fichas Técnicas de Procesos nivel 1.																								
Reuniones con órganos y unidades orgánicas y Elaboración de Fichas de procedimientos.																								
Reuniones de revisión con órganos y unidades orgánicas - Fichas Técnicas de Procedimientos.																								
Validación de Fichas Técnicas de Procedimientos.																								
Elaboración del Manual de Gestión por Procesos.																								
Aprobación del Manual de Gestión por Procesos.																								



Reuniones con órganos y unidades orgánicas para elaborar las Fichas Técnicas de los Procesos Nivel 0 y 1

ÓRGANOS / UNIDADES ORGÁNICAS	AGOSTO																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Subgerencia de Planeamiento y Modernización																																
Subgerencia Deportes, Recreación y Cultura																																
Gerencia de Comunicaciones e imagen Institucional																																
Subgerencia de Contabilidad																																
Subgerencia de Sistemas y tecnología de la información																																
Subgerencia de Tesorería																																
Subgerencia de Abastecimiento																																
Gerencia de Administración y Finanzas																																
Gerencia de Aportes y Patrimonio inmobiliario																																
Gerencia de Proyectos																																
Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos																																
Gerencia de Asesoría Jurídica																																
Gerencia de Áreas Verdes																																
Subgerencia de Recursos Humanos																																
Subgerencia de Mantenimiento Técnico																																

