

AVISO DE SINCERAMIENTO

La “Guía para el Planeamiento Institucional”, aprobado mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033-2017-CEPLAN/PCD y sus modificatorias, establece en su alcance, que la aplicación es progresiva para las Entidades de Tratamiento Empresarial - ETE que comprende a los Organismos Públicos y Empresas No Financieras de Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales. Asimismo, precisa que el Plan Estratégico Institucional (PEI), es elaborado a nivel de pliego.

En el marco de lo anteriormente expuesto, en el año 2019 la Municipalidad Metropolitana de Lima – MML, manifestó que estaba formulando un PEI 2020-2023 de carácter corporativo, por lo tanto, los Organismos Públicos Descentralizados y Empresas Municipales, NO deben elaborar dicho documento de gestión de manera independiente, ya que pertenecen al pliego de la MML.

Lo enunciado en el párrafo precedente, se formalizó mediante la Resolución de Alcaldía N° 503-2019-MML, de fecha 26 de noviembre de 2019, que aprobó el PEI 2020-2023 de la MML; el cual, es de aplicación obligatoria en toda la entidad municipal, así como en los Organismos Públicos Descentralizados y Empresas Municipales.

En cumplimiento a lo dispuesto por la MML; el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, a través del Acuerdo de Consejo N° 002-2020, dejó sin efecto el Acuerdo de Consejo N° 020-2017; el cual, aprobó su PEI 2018-2020. Asimismo, mediante Resolución de Secretaría General N° 008-2020 de fecha 27 de enero de 2020, se aprobó el Marco Estratégico 2020-2023 de SERPAR LIMA, como un instrumento nexa entre el PEI 2020-2023 de la MML y el Plan Operativo Institucional de la entidad.

En este orden de ideas, SERPAR LIMA, desde el año 2019 no elabora ni realiza acciones de seguimiento y evaluación sobre el PEI.

En ese sentido, informamos al respecto en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 14° de la Directiva N°001-2017-PCM/SGP “Lineamientos para la Implementación del Portal de Transparencia Estándar de las Entidades de la Administración Pública”.

Lima, 31 de agosto de 2020



.....
IVONNE L. FLOREZ RAMIREZ
Sub Gerente de Planeamiento y Modernización
SERPAR | SERVICIOS DE
PARQUES DE LIMA
Municipalidad Metropolitana de Lima

Plan Estratégico Institucional

Periodo 2018 - 2020



Lima, junio 2017

Contenido

Capítulo I. Síntesis de la Fase Estratégica	5
1.1 Escenario apuesta	6
1.2 Visión de Lima	7
1.3 Tendencias globales.....	7
Capítulo II. Misión Institucional	15
2.1 Misión de SERPAR Lima	16
2.2 Enfoques de intervención.....	19
2.3 Valores.....	23
2.4 Organización institucional	27
2.5 Lema institucional	33
Capítulo III. Objetivos Estratégicos Institucionales, Indicadores y Metas	35
3.1 Diagnóstico situacional actual.....	36
3.2 Análisis FODA.....	43
3.3 Estrategia institucional general.....	45
3.4 Objetivos estratégicos generales y específicos	48
3.5 Indicadores y metas anuales	55
Capítulo IV. Acciones Estratégicas Institucionales.....	66
4.1 Acciones estratégicas para el primer objetivo.....	67
4.2 Acciones estratégicas para el segundo objetivo.....	70
4.3 Acciones estratégicas para el tercer objetivo	74
Capítulo V. La Ruta Estratégica	83
Capítulo VI. Matriz Resumen de Objetivos y acciones estratégicas.....	87
Capítulo VII. Anexos	89

Presentación

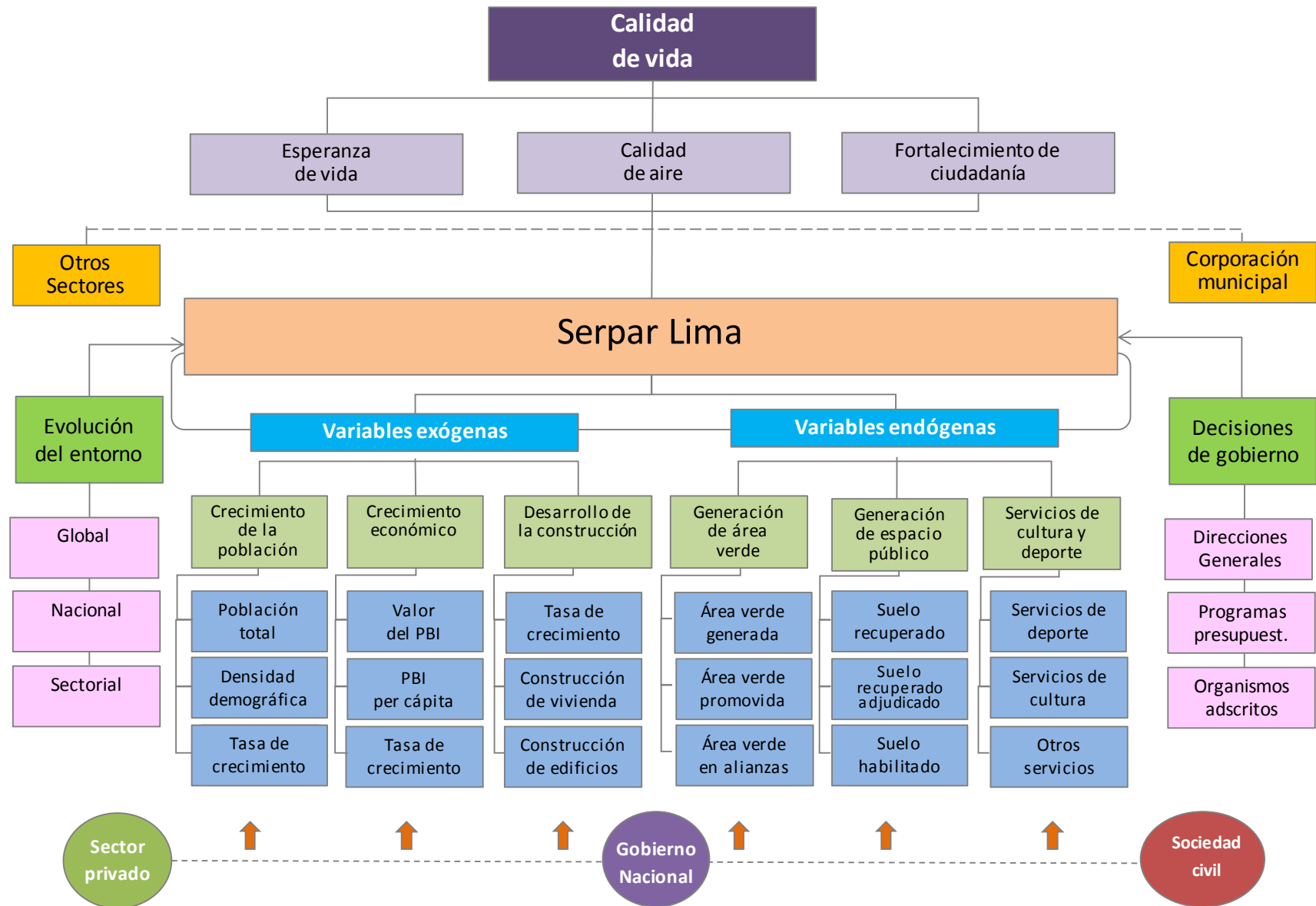
El Plan Estratégico Institucional 2018 – 2020 de SERPAR LIMA ha sido elaborado por la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización utilizando los procedimientos, conceptos y herramientas metodológicas del proceso de planeamiento estratégico brindados por el Centro de Planeamiento Estratégico – CEPLAN. Este Plan fue desarrollado en forma participativa a través de talleres, orientada al logro de resultados y bienestar de la población.

El Plan ha sido alineado y concuerda con el Plan de Desarrollo Regional Concertado de Lima 2012 - 2025; para ello, se ha realizado la retroalimentación respectiva actualizando los indicadores y metas programadas inicialmente, proyectándolas al 2020. Se ha tomado en consideración las últimas tendencias en los ámbitos local y regional, principalmente en el ámbito de Lima Metropolitana y las perspectivas en el escenario nacional e internacional.

En términos generales, el Plan Estratégico Institucional tiene como finalidad orientar sus recursos humanos, materiales y financieros hacia una mirada estratégica y de cambio para el logro de los objetivos institucionales. El documento consta de cinco capítulos: síntesis de la fase estratégica; misión institucional; objetivos estratégicos institucionales, indicadores y metas; acciones estratégicas institucionales; e identificación de la ruta estratégica. El presente PEI también contiene el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, elementos que dan sustento a las elecciones estratégicas realizadas en materia de objetivos, acciones, indicadores y metas propuestas.

El presente documento, Plan Estratégico Institucional 2018-2020 de SERPAR Lima constituye la síntesis de los resultados del trabajo de sistematización realizado por la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, el cual ha sido elaborado de conformidad con lo establecido en la Directiva General de Planeamiento Estratégico - Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico emitida por CEPLAN.

GRÁFICO 1.1 MAPA CONCEPTUAL DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SERPAR LIMA



Capítulo I. Síntesis de la Fase Estratégica



Ideas centrales

1. Para la elaboración del PEI de SERPAR Lima se ha tomado en consideración el escenario apuesta elaborado por la corporación municipal y el gobierno regional de Lima, las cuales apuntan a la consolidación de sus servicios en armonía con el medio ambiente brindando actividades de recreación, vivienda, servicios de educación, salud entre otros que permitan contribuir al desarrollo de la Lima Metropolitana.
2. La visión de SERPAR es la siguiente: “Lima, ciudad ecológica, con recreación, educación y cultura”. Esta es compatible con la visión y el escenario apuesta a nivel regional.
3. Las principales tendencias a nivel regional son las siguientes: comercio automotriz, crecimiento de flujo vehicular, contaminación ambiental en áreas urbanas, incremento del gasto corriente en los gobiernos regionales, sector inmobiliario, crecimiento moderado de la población y crecimiento económico del Perú.

Capítulo I. Síntesis de la Fase Estratégica

El presente capítulo sintetiza de forma general la Fase Estratégica del proceso de planeamiento estratégico institucional de SERPAR, de conformidad con la normativa vigente. Se inicia con el escenario apuesta y la visión de la Entidad. Finalmente, presenta un análisis del panorama global a nivel nacional, regional y local, así como su influencia en Lima Metropolitana.

1.1 Escenario apuesta

El Plan Estratégico Institucional de SERPAR Lima se sustenta en el escenario apuesta a nivel de Lima, el cual las aspiraciones de la población, entendida como la situación que los distintos actores sociales, institucionales públicos y privados, y la población en general ha decidido construir de manera concertada. Este escenario incluye el desarrollo de la visión de Lima:

- a. Centro de los Corredores Logísticos y Centro Cultural Turístico Gastronómico del Pacífico del Sur.
- b. Promotor de transferencias tecnológicas a otros Centros Urbanos del interior del país; así como articulador de los mercados internos interregionales.
- c. Crecimiento urbano ordenado de Lima Metropolitana hacia el Norte con el Eje Huacho – Barranca, y hacia el Sur con el Eje Cañete – Chincha – Pisco.
- d. Desarrollo de nuevas centralidades en ciudades compensatorias cercanas.
- e. Gestión ambiental sostenible que incluye una gestión integral del recurso agua desde la captación hasta su reutilización, el manejo de los residuos sólidos, la regulación de la contaminación sonora y la calidad del aire.
- f. Desarrolla un sistema integrado de transporte masivo, comprendido por el Metropolitano, el Metro, Corredores Complementarios y medios alternativos no motorizados.
- g. Consolidación en la organización y gestión territorial desconcentrada interdistrital.
- h. Revaloración del patrimonio cultural y los Centros Históricos Monumentales.
- i. Crecimiento sostenido, mejorando los niveles de educación, alimentación, vivienda, recreación y empleo.

En este escenario se espera que la demanda creciente por servicios urbanos, recreativos, deportivos y culturales pueda ser atendida y satisfecha por parte de SERPAR LIMA y el conjunto de identidades que conforman la corporación municipal.

Asimismo, se busca cubrir el déficit de áreas verdes por habitante que actualmente existe en Lima Metropolitana y brindar servicios públicos dirigidos a los diferentes sectores y en especial a los de menores ingresos: programas de apoyo social, programas de educación cultura y deporte, entre otros, orientados a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad.

1.2 Visión de Lima

Tomando en consideración el escenario apuesta antes señalado, la visión de Lima al 2025 se sintetiza en la siguiente declaración de visión:

Visión de Lima al 2025

Lima: Ciudad milenaria y sostenible, que se reencuentra con sus diversas culturas y con su naturaleza, reconocida como centro turístico y de servicios especializados en la cuenca del Pacífico sur occidental; hogar ordenado, seguro y democrático de una ciudadanía inclusiva, productiva y emprendedora.

Asimismo, la visión de Lima Metropolitana para el 2016 – 2018, es el siguiente:

Visión de Lima

Ser una institución líder en el desarrollo de una ciudad humana, solidaria, moderna, segura y sostenible con el medio ambiente, con una población orgullosa e identificada con la ciudad de Lima Metropolitana; comprometida con mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que menos tienen.

1.3 Tendencias globales

El análisis del macro entorno a nivel nacional ha sido realizado tomando como referencia conceptual el Análisis PESTA¹. De este modo, se espera comprender a las tendencias generales que impactan en mayor o menor grado en la ciudad y en SERPAR. El modelo PESTA puede utilizarse para identificar cómo pueden afectar a las organizaciones las tendencias futuras en los entornos políticos – legales, económico, social, tecnológico y ambiental. Este análisis proporciona los datos generales a partir de los cuales se pueden identificar los factores clave del cambio o variables estratégicas. Tales variables pueden utilizarse para construir escenarios de posibles futuros. Los escenarios permiten evaluar hasta qué punto puede ser necesario cambiar las estrategias, dependiendo de las diferentes formas en las que el entorno pudiera cambiar.

Las fuerzas políticas y legales son resultado de los cambios en correlaciones de fuerzas entre los partidos políticos al interior del país, influyen directamente en el desempeño y formulación de estrategias de la Entidad, así como leyes y regulaciones, y en el nivel supranacional, de los cambios geopolíticos. Son consecuencia de los desarrollos políticos y legales dentro de la sociedad y pueden afectar en alto grado los resultados del Sector. Los procesos políticos dan forma a las leyes de una sociedad, las cuales restringen las operaciones de las organizaciones y por tanto crean tanto amenazas como oportunidades. La acción del gobierno afecta a las

¹ PESTA proviene de las siglas en inglés PESTE (Political, economic, social, technological, environment).

condiciones competitivas de SERPAR por medio de la regulación de los sectores, medidas de fomento de determinadas condiciones relacionadas con la innovación e internacionalización.

Las fuerzas económicas o más precisamente macroeconómicas afectan la situación general y el bienestar de una nación, lo cual a su vez influye en la capacidad de las organizaciones para obtener un rendimiento adecuado. El comportamiento, la confianza del consumidor-usuario y su poder adquisitivo estarán relacionados con la etapa de auge, recesión, estancamiento o recuperación por la que atraviese una economía. Los factores económicos afectan el poder de compra de los usuarios. Por otro lado, en las últimas décadas el ritmo del cambio tecnológico se ha acelerado, lo cual ha desencadenado un proceso que se ha dado en llamar una "tormenta perenne de destrucción creativa". El cambio tecnológico puede volver obsoletos los productos existentes de la noche a la mañana y al mismo tiempo crear una multitud de posibilidades nuevas de productos.

Las fuerzas demográficas son resultado de los cambios en las características de la población, como edad, género, origen étnico, raza, orientación sexual y clase social. Al igual que las otras fuerzas en el entorno general, las fuerzas demográficas pueden tener importantes implicaciones para las organizaciones. Los cambios en la distribución de edades en una población son un ejemplo de una fuerza demográfica que afecta a los países y organizaciones. En la actualidad, buena parte de las ciudades está experimentando el envejecimiento de sus poblaciones como consecuencia del declive en las tasas de natalidad y mortalidad y el envejecimiento de la población. Este envejecimiento está aumentando las oportunidades para las organizaciones cuyos servicios están orientados a las personas de edad avanzada; por ejemplo, las industrias de servicios médicos y recreativos están viendo un aumento en la demanda de sus servicios. Cambios en la estructura de edad de la población, cambios en la familia, cambios geográficos en la población y crecimiento en la población mundial; son algunas de las variables que podemos considerar.

Las fuerzas sociales se refieren a la forma en que el cambio de las costumbres sociales y valores afectan a una industria. Al igual que otras fuerzas macroeconómicas, el cambio social crea amenazas y oportunidades. Uno de los principales movimientos sociales en décadas recientes ha sido la tendencia hacia el creciente cuidado de la salud. Finalmente, las tendencias ambientales se refieren a cuestiones tales como el cambio climático y la contaminación del aire, los cuerpos de agua y el deterioro del suelo, entre otros factores.

Para SERPAR resulta importante analizar cómo están cambiando estos factores y cómo es probable que cambien en el futuro, de lo que pueden extraerse implicaciones para la formulación de la estrategia.

En las secciones siguientes se analiza en detalle cada una de las tendencias señaladas, haciendo énfasis en los aspectos relevantes para la ciudad de Lima.

Tendencias políticas relevantes

Apoyo gubernamental a la inversión privada. El Perú ha logrado atraer la inversión privada y asociarse con el sector público a través asociaciones público-privadas y obras por impuestos.

Las perspectivas de la inversión privada y la confianza empresarial son alentadoras al próximo año. Para este 2017, se espera una recuperación de 5%² debido al rebote en la confianza empresarial registrado en el 2016 y a los anuncios de medidas de destrabe y de mejora del entorno de negocios.

Tendencias económicas relevantes

Crecimiento económico nacional. En el 2016 el Perú se encontró con en una aceleración económica generado por un impulso temporal de la producción minera. Para este 2017, se espera iniciar una consolidación fiscal gradual a través de reformas estructurales basadas en una mayor acumulación de capital (físico y humano), y ganancias de productividad. Según el Marco Macroeconómico Multianual Revisado 2017-2019, la economía peruana debió crecer en 4.0% en el 2016 impulsada por una mayor producción minera y una política fiscal moderada expansiva; para este 2017, se espera un crecimiento de 4.8% debido al rebote de la confianza empresarial; y para el periodo 2018-2019 el crecimiento sería de 4.2% en promedio. El objetivo de alcanzar un crecimiento potencial apuntan a reformas para incrementar la acumulación de capital a través del destrabe de proyectos de infraestructura y ganancias de productividad provenientes de una mayor formalización.

El Banco Central de Reserva del Perú espera que el sector agropecuario crezca 2.3%, considerando que en los cuatro primeros meses del 2016 se expandió 1.9%. Respecto al sector minería e hidrocarburos, prevé que este se incremente 14.1%, electricidad y agua 7.8%, comercio 3.2% y servicios 3.9%. Sin embargo, pesca y manufactura se contraerían 2.4% y 1.8%, respectivamente. En el caso del subsector hidrocarburos, este caería 4.1% explicado por la interrupción del oleoducto norperuano.

Inversión en construcción. En el segundo trimestre se espera que el sector construcción crezca 1.1%, el tercer trimestre 4.5% y el cuarto trimestre 7% para este 2017, afirmó Julio Velarde Presidente del Banco Central de Reserva. Después de dos años de fuerte caída, la construcción abandonaría la zona negativa este año y crecería significativamente, se proyecta una tendencia de crecimiento para el 2018 de 6.0%. Asimismo los empresarios de construcción esperan recuperación del sector en segunda parte del año, mostrando expectativas muy optimistas.

CUADRO 1.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE EXPECTATIVAS AL SECTOR CONSTRUCCIÓN^{1/}

	Ene.2017	Feb.2017	Mar.2017
EXPECTATIVA DEL SECTOR A 3 MESES	53	51	53
EXPECTATIVA DE DEMANDA DE SUS PRODUCTOS A 3 MESES	56	57	58
EXPECTATIVA DE LA SITUACIÓN DE SU EMPRESA A 3 MESES	58	59	58

1/ Mayor a 50 puntos (posición neutral) significa que la confianza está en el tramo optimista y menos a 50 puntos en el tramo pesimista.

Fuente: Diario Gestión

² Marco Macroeconómico Multianual Revisado 2017-2019

CUADRO 1.2 CONSTRUCCIÓN: VALOR AGREGADO BRUTO (VARIACIÓN PORCENTUAL DEL ÍNDICE DE VOLUMEN FÍSICO RESPECTO AL MISMO PERÍODO DEL AÑO ANTERIOR) VALORES A PRECIOS CONSTANTES DE 2007

Actividad	2016/2015				2017/2016	
	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Año	I Trim.
Construcción	2.0	0.8	-3.9	-9.2	-3.1	-5.3

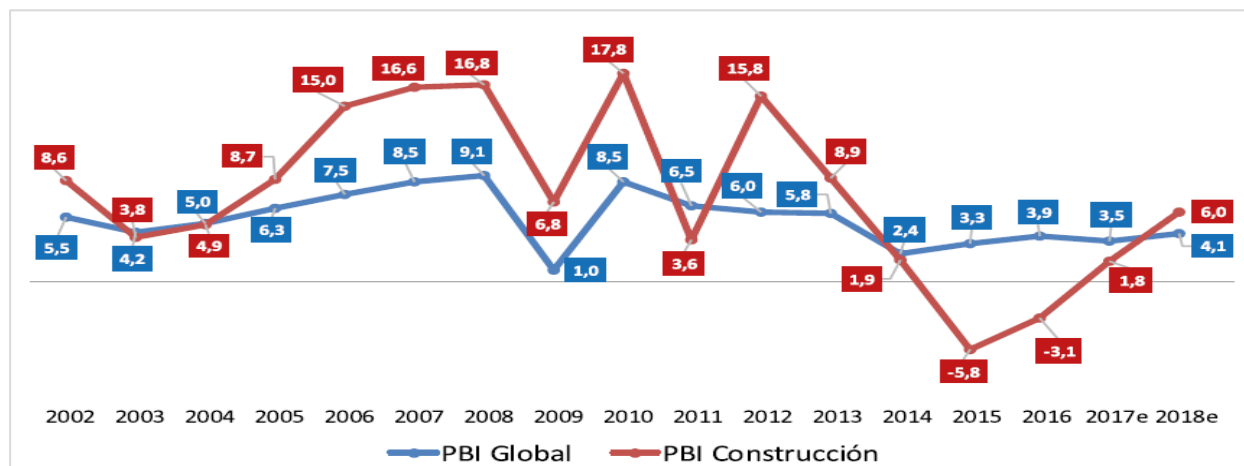
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

CUADRO 1.3 EVOLUCIÓN DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN: VARIACIÓN PORCENTUAL DEL ÍNDICE DEL VOLUMEN FÍSICO

Años	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Var. %	22.09	4.33	11.93	6.18	13.82	14.77	6.39	-6.32	1.36	-6.11

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

GRÁFICO 1.2 VARIACIÓN (% ANUAL) DEL PBI GLOBAL Y DE LA CONSTRUCCIÓN



Fuente: Revista de la Cámara Peruana de la Construcción N° 329

Tendencias sociales relevantes

Principales actividades Recreativas. Desde el 2010, ir a pasear a parques era la principal actividad realizada por los limeños; sin embargo, este año se ha incluido la opción de “ir a un centro comercial”, la cual se ha posicionado como la actividad principal junto a los parques (en Lima, ambos con un 84%)³. Cabe destacar que el mayor porcentaje se encuentra en Lima Norte, lo cual va de la mano con la gran construcción de centros comerciales en esta zona.

³ Lima Cómo Vamos VII Informe de percepción sobre calidad de vida

Otro aspecto que llama la atención es que en el caso de Lima, en todas las actividades mencionadas, el mayor porcentaje de aquellos que afirman haberlas realizado en el último año pertenecen al sector socioeconómico A/B, incluso aquellas que no significan un gasto o cuando este es mínimo (asistencia a parques o a eventos culturales organizados en la calle o plazas públicas, como pasacalles, teatro, música, fiestas patronales, etc.).

Crecimiento moderado de la población. Al cierre del 2016 la población ascendió a 31'488,625 personas. Hacia el 2020, el Instituto Nacional de Estadística e Informática estima que se superará los 32 millones y para el año 2050 que llegará a 40 millones de habitantes, a pesar de la deceleración del ritmo de crecimiento poblacional; asimismo, prevé que entre el 2015 y 2022, cada año se sumarán 333 mil nuevas personas. A nivel nacional, la densidad poblacional es de 24,2 hab/km²; siendo mayor en los departamentos ubicados en la costa: Provincia Constitucional del Callao (6 949,0 hab/km²), seguido del departamento de Lima (282,4 hab/km²), Lambayeque, (87,1 hab/km²), La Libertad, (72,9 hab/km²), Piura (51,7 hab/km²), y Tumbes (50,9 hab/km²). Mientras que San Juan de Lurigancho, San Martín de Porres, Ate y Comas se encuentran entre los distritos más poblados de Lima Metropolitana.

CUADRO 1.4 EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN AL 2022

Años	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
0 – 04 años	2 861 874	2 845 845	2 831 055	2 817 164	2 803 850	2 790 779	2 778 083	2 765 984
05 – 09 años	2 922 744	2 909 263	2 891 287	2 871 130	2 851 107	2 833 530	2 818 583	2 804 724
10 – 14 años	2 914 162	2 913 285	2 913 810	2 913 831	2 911 436	2 904 717	2 892 095	2 874 842
15 – 19 años	2 887 529	2 886 860	2 886 546	2 886 398	2 886 233	2 885 868	2 886 490	2 888 225
20 – 24 años	2 828 387	2 835 930	2 839 017	2 839 502	2 839 236	2 840 069	2 841 983	2 843 742
25 – 29 años	2 661 346	2 689 337	2 715 239	2 738 402	2 758 184	2 773 941	2 784 291	2 789 664
30 – 34 años	2 411 781	2 444 792	2 485 122	2 528 404	2 570 263	2 606 333	2 636 893	2 664 856
35 – 39 años	2 258 372	2 284 457	2 302 392	2 317 407	2 334 735	2 359 594	2 394 758	2 436 736
40 – 44 años	1 977 630	2 023 192	2 023 192	2 023 192	2 168 733	2 207 519	2 235 355	2 254 781
45 – 49 años	1 725 353	1 763 893	1 803 078	1 843 174	1 884 444	1 927 155	1 973 730	2 023 990
50 – 54 años	1 486 312	1 525 756	1 562 831	1 598 842	1 635 092	1 672 880	1 711 981	1 751 526
55 – 59 años	1 205 103	1 247 403	1 293 000	1 339 831	1 385 823	1 428 919	1 468 240	1 505 164
60 – 64 años	967 702	1 000 958	1 034 068	1 067 857	1 103 168	1 140 825	1 182 125	1 226 514
65 – 69 años	736 059	764 379	794 999	827 092	859 832	892 389	924 236	955 926
70 – 74 años	545 659	563 472	582 918	603 971	626 602	650 782	676 992	705 252
75 – 79 años	394 230	405 372	416 026	426 984	439 042	452 993	468 841	486 052
80 a más	367 400	384 431	401 865	419 648	437 730	456 065	474 340	492 591
TOTAL	31 151 643	31 488 625	31 826 018	32 162 184	32 495 510	32 824 358	33 159 315	33 499 517

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

Tendencias tecnológicas relevantes

La creciente importancia de la inversión en innovación, ciencia y tecnología se muestra en el incremento de la productividad laboral. La apuesta de la ciencia, tecnología e innovación tecnológica (CTI) como motor para el desarrollo del Perú, tiene un impacto positivo en las tasas de crecimiento económico. La inversión en investigación y desarrollo (I+D) indica el esfuerzo que hacen los países para generar, en forma sistemática, nuevo conocimiento en la economía. El impacto de la CTI y la generación de conocimiento en la sociedad es mucho mayor que en el sector privado, siendo la tasa de retorno social mayor que la tasa de retorno privada, llegando en algunos casos a superar el 100%.

La innovación tecnológica (cambio tecnológico) aporta al desarrollo humano el aumento de la productividad y el crecimiento económico del país, generando mayores recursos para la inversión en educación, salud, comunicaciones y empleo, posibilitando el desarrollo de las capacidades humanas. Las externalidades positivas generadas por la CTI otorgan beneficios directos a la sociedad a través del desarrollo de tecnologías en sectores tales como la medicina (medicamentos, técnicas quirúrgicas, pruebas diagnósticas, etc.), agricultura (mejoramiento de semillas, técnicas de cultivo, tecnología de riego, etc.) energía (energía eólica, paneles solares, energía nuclear, etc.), comunicaciones (Internet, tecnología inalámbrica, Big data, etc.), entre otros.

A razón que los programas de formación de las universidades no están alineados con las necesidades las necesidades sociales, económicas y ambientales y presentan escasos aportes a la solución de los problemas de dicho sector, a consecuencia de ello las empresas y el sector público demanden servicios de CTI desde el exterior en lugar de recurrir al mercado interno⁴.

Tendencias ambientales

Incremento de los riesgos por cambio climático. La adaptación al cambio climático es un asunto prioritario para un país en su camino al desarrollo. El Perú es uno de los países más vulnerables al cambio climático. En estos últimos cuarenta años los glaciares peruanos han perdido hasta 40% de su cobertura, la frecuencia de lluvias moderas e intensas en la costa y sierra del Perú han aumentado, mientras que en la sierra ha disminuido. Se calcula que el cambio climático tendrá los siguientes impactos en el mundo durante este siglo.

El Perú muestra una gran vulnerabilidad ante variaciones climáticas drásticas, siendo evidencia de ello las pérdidas económicas que implicaron fenómenos como el Niño. Así, bajo un escenario pasivo los efectos del cambio climático podrían ser incluso superiores ya que los efectos se potenciarían al involucrarse otros mecanismos que afectan negativamente el crecimiento; como la pérdida de disponibilidad de recursos hídricos (para consumo humano y generación energética) debido al retroceso glaciar, la pérdida de productividad primaria agrícola y pesquera producto del aumento de la temperatura del mar, la pérdida de biodiversidad, y efectos sobre la salud humana. Este informe otorga una descripción general sobre el fenómeno de cambio

⁴ Política Nacional para el Desarrollo de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación Tecnológica - CTI. CONCYTEC

climático, así como el contexto global en el que éste se interrelaciona, enfocando el análisis en las consecuencias e impactos económicos tanto para la economía global como para la peruana.

Perú afronta, desde diciembre de 2016, lluvias e inundaciones que han provocado la muerte de 85 personas. Los primeros meses de este año se han registrado la mayor cantidad de pérdidas humanas y materiales en los departamentos de Tumbes, Piura, Lambayeque, Loreto, Ica, Ancash, Cajamarca, La Libertad, Huancavelica y provincias de Lima, que se encuentran bajo la declaratoria de Estado de Emergencia por el Gobierno Nacional.

Según el reporte del Sistema de Información Nacional para la Respuesta y Rehabilitación - SINPAD, actualizado al 17 de mayo de 2017, se reportan 231,874 damnificados; 1 129,013 afectados y 143 fallecidos. Han colapsado 25,700 viviendas, 258,545 están afectadas y 23,280 están inhabitables.

El Ministerio de Salud de Perú (MINSA) realizó la declaratoria de Emergencia Sanitaria, hasta mayo de 2017, en los departamentos de Tumbes, Piura, Lambayeque, Cajamarca, La Libertad, Ancash y Lima Provincias; y de Roja en Tumbes, Piura y Lambayeque, que tienen mayores afectaciones. A esto se suma la declaración de Alerta Amarilla en todos los establecimientos de salud a nivel nacional.

Los equipos de respuesta del MINSA, EsSalud se han movilizad a los departamentos afectados por las inundaciones, para reforzar las atenciones y realizar la vigilancia de factores de riesgo en agua y saneamiento, vigilancia entomológica y ante la posible aparición de problemas psicosociales en las comunidades⁵

- La temperatura subirá 2°C en promedio, con un rango de 1°C a 5,8°C dependiendo de la latitud y ubicación.
- Aumentará la frecuencia de inundaciones y sequías en algunas zonas.
- El nivel del mar se elevará en un rango medio estimado de 50 cm (15 cm y 90 cm, como mínimo y máximo, respectivamente).
- Se estima que en 40 años el Perú tendría el 60% del agua que tiene hoy.
- El aumento de las temperaturas intensificará los incendios forestales y la expansión de plagas que afectan los cultivos.
- A medida que el clima cambie, las áreas ocupadas por muchas especies no serán aptas para su supervivencia, modificándose el mapa de distribución de las comunidades biológicas.

Contaminación ambiental. Existen distintos tipos de contaminación ambiental, desde la contaminación sonora, del aire, del agua, suelo, etc. El impacto y las consecuencias dependen del tipo y del grado de contaminación. Por ejemplo, ingresar a playas no saludables produce enfermedades gastrointestinales, problemas de la piel o hasta conjuntivitis.

Principalmente en las ciudades, la contaminación sonora produce regulares niveles de estrés en el ciudadano de a pie y la contaminación del aire produce más de 1,000 muertes al año por enfermedades respiratorias.

⁵ Organización Mundial de la Salud (OMS)

En el interior del país, la minería ilegal contamina y deteriora el suelo, lo que impacta directamente a las actividades económicas-productoras de muchas comunidades, perjudicando su salud y sus ingresos. Además, al año se pierden en el Perú alrededor de 80 a 140 mil hectáreas de bosques por la deforestación, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI).

El impacto de la contaminación en el país genera problemas particulares, desde estrés, fatiga, desmayos y hasta el cáncer; o problemas a nivel macro, desde el deterioro de bosques y cultivos hasta delincuencia dentro de la minería ilegal.

Cerca de tres millones de toneladas de residuos sólidos al año se genera en Lima Metropolitana, siendo solo el 1% reciclado por municipalidades distritales mientras que el 20% restante va a basurales en las afueras de la ciudad y a los ríos Rímac, Chillón y Lurín, cuyo destino final es el mar⁶. De la medición realizada por la Organización Mundial de Salud considerando un límite de 10 microgramos por metro cúbico por año para ese tipo de partículas, las ciudades con mayores niveles de contaminación del aire en Latinoamérica son Coyhaique - Chile (64 microgramos); Lima - Perú (51 microgramos); La Paz – Bolivia (44 microgramos); Guatemala (41 microgramos), y Tegucigalpa - Honduras (36 microgramos). Las ciudades españolas, como ocurre de forma general en la mayoría de países de la Unión Europea, cumplen con los estándares internacionales de calidad del aire y si superan los límites es por muy poco.

Según el sondeo de Ipsos Perú, el 57% de limeños indicó que la contaminación del aire es el principal problema ambiental, el 47% dijo que es la falta de áreas verdes y el 37% que es la generación de residuos sólidos.

A lo largo de los años, desde que Lima Cómo Vamos inició su evaluación de la calidad de vida en la ciudad, los principales problemas para los limeños han sido la inseguridad ciudadana, el transporte público y la **contaminación ambiental**; aunque en el año 2015, la contaminación se ubicó en el cuarto lugar, mientras que la limpieza pública –una problemática también ambiental– ocupó el tercero. Así, tras siete años, la situación en Lima no ha cambiado.

Al observar las otras opciones con menor porcentaje, llama la atención la poca relevancia que tienen algunos temas frente a otros. Este es el caso de la falta de agua potable (8.4%) y de la prevención ante desastres (9.7%), temas que cobraron mucha importancia a inicios del 2017, ya que la capital se vio severamente afectada por las consecuencias de los fenómenos naturales. Es posible que, tras estos sucesos, los principales problemas de la ciudad incluyan también estos dos puntos y puedan variar el orden de las preocupaciones ciudadanas que son prioritarias.

⁶ Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Capítulo II. Misión Institucional



Ideas centrales

1. En el presente capítulo, se desarrolla la misión de SERPAR, así como los enfoques de intervención, valores y organización institucional, en el cual se incluye una breve reseña histórica y el diseño organizacional de la Institución; por último se muestra el sustento del lema institucional.
2. La visión de SERPAR es *“Lima, ciudad ecológica, con recreación, educación y cultura”*. Por su parte, la misión es *“SERPAR, organismo de la MML, responsable de gestionar el sistema de parques zonales y metropolitanos, mediante acciones de carácter recreativo, cultural y ambiental, mejorando la calidad de vida de la población.”*
3. En forma congruente con las declaraciones antes señaladas, el lema de SERPAR es: *“Sembramos recreación y cultura”*. Este lema remarca el rol crucial de los espacios públicos para la formación de ciudadanía, la autoestima de la población, especialmente de aquellos con mayor vulnerabilidad, y el fortalecimiento de la identidad cultural. Todo lo cual a la larga redundará en la acumulación de niveles crecientes de capital social, elemento clave para el desarrollo económico del país.

Capítulo II. Misión Institucional

El presente capítulo sustenta la misión adoptada por SERPAR LIMA, así como el conjunto de elementos que conforman la cultura organizacional. Esencialmente, SERPAR Lima debe contribuir al fortalecimiento de la ciudadanía y el mejoramiento de la calidad de vida de la población; a cuyo efecto debe proveer espacios públicos y áreas verdes que permitan la recreación, la cultura, la práctica del deporte y, en general, el encuentro de las personas para el intercambio de ideas respecto de los problemas comunes y las acciones colectivas orientadas a mejorar las condiciones de convivencia social.

2.1 Misión de SERPAR Lima

La concepción del rol estratégico institucional comprende la elaboración de las declaraciones de visión, misión y valores, así como los principios generales o enfoques de intervención y el lema de la institución. La declaración del lema, al mismo tiempo, representa una síntesis de la filosofía institucional y actúa como el elemento base del posicionamiento comercial y social de la institución. Por su parte, los valores de una organización pueden ser de dos clases: valores personales, que afectan el desempeño de los trabajadores, y valores institucionales o corporativos, que actúan como principios generales que rigen el accionar de la organización en su conjunto.

La filosofía institucional, si bien debe estar enmarcada en los preceptos de la norma legal de creación de la institución, puede ser más precisa y servir para el inicio de un proceso de reforma institucional. De hecho, la misión, una vez aprobada delimitará claramente la orientación de la labor de SERPAR y su ámbito de intervención. No se puede empezar a analizar el entorno, a reflexionar sobre la estrategia de la institución ni sobre otro concepto clave, sin que la institución tenga claridad sobre su ámbito de trabajo, así como su ámbito territorial. Es por ello que la misión es el concepto que colocamos en la cúspide de los conceptos clave del Plan Estratégico Institucional.

Cabe resaltar que, mientras la visión se refiere al objeto de la planificación, la misión se refiere al sujeto de la misma. La visión es lo que esperamos que ocurra en el país, en el sector o en el territorio en el que actúa la institución. Es el rol que se espera que tenga la institución responsable de la conducción del proceso de ejecución del plan y, por ende, responsable de los cambios esperados en el ámbito y/o población objetivo. Con base en estas consideraciones conceptuales, la misión y visión de la organización han sido sintetizadas en las declaraciones siguientes.

2.1.1 Declaración de misión

La misión refleja lo que la organización es, o lo que debiera ser, haciendo alusión directa a la función general y específica que cumple como instancia de gestión pública en el ámbito municipal. En SERPAR, el contenido de la misión se asocia al mandato otorgado por su norma de creación, la cual define su marco general de actuación. La misión define la delimitación del campo de acción de la institución, expresándola como un marco que encauza la actuación de sus diversas instancias. La misión es el concepto clave en torno a la cual se establecen las prioridades, estrategias, proyectos y recursos necesarios para la vida de la organización. La misión del SERPAR esta expresada en la declaración siguiente:

Misión de SERPAR

“SERPAR, organismo de la MML, responsable de gestionar el sistema de parques zonales y metropolitanos, mediante acciones de carácter recreativo, cultural y ambiental, mejorando la calidad de vida de la población”

Importancia de los parques

Los parques zonales y metropolitanos se han convertido, en los últimos años, en grandes espacios de encuentro de las familias limeñas. Muchos de estos cuentan con grandes extensiones de áreas verdes, lagunas, juegos infantiles y espacios recreativos. Su importancia radica es que se convierten en ambientes donde adultos y niños comparten en familia, practican su deporte favorito y se encuentran con la cultura y la naturaleza. Además, estos se convierten en espacios para difundir y desarrollar el arte y la cultura y, sobre todo, espacios donde la juventud tiene la oportunidad de difundir su talento mediante la danza, música y teatro.

Asimismo, permite que los jóvenes tengan un espacio donde puedan realizar actividades de sano esparcimiento, contribuyendo a mantenerlos alejados de las adicciones y de este modo contribuir a reducir los niveles de pandillaje y delincuencia. Los parques también son usados como elementos formadores de ciudadanía, con la práctica de la cultura y el deporte. Las agrupaciones culturales pueden difundir su arte, mientras que los niños, adultos y personas con discapacidad pueden practicar el deporte.

Los parques y la ciudad

Los parques administrados por SERPAR y los parques en general constituyen activos de enorme importancia que ofrecen beneficios económicos, sociales y ambientales a la ciudad. Entre sus múltiples servicios se debe resaltar los de esparcimiento, recreación y deporte, pero también la creación de empleo y generación de ingresos. Sin embargo, su impacto mayor radica en el hecho de constituir espacios en los cuales la población cohesiona la identidad cultural y refuerza los niveles de ciudadanía. Además, prestan servicios ambientales como la conservación de la biodiversidad, el reciclado de nutrientes y la protección del microclima.

Los parques de Lima y, en general, los árboles de la ciudad previenen los deslizamientos de tierras y protegen los suelos contra la erosión. Pueden aumentar la cantidad de materia orgánica sobre el suelo y, dentro del mismo, aumentar su disponibilidad de agua y el contenido de nutrientes. Por su papel como sumidero de dióxido de carbono, los árboles pueden contribuir al mejoramiento de la calidad del aire, con todas las consecuencias positivas que ello acarrea sobre la salud y el bienestar de la población en una ciudad que ya presenta altos niveles de contaminación como Lima.

Patrimonio paisajístico e identidad cultural

El patrimonio paisajístico es un tipo de patrimonio cultural que hace referencia a su interrelación con el patrimonio natural. El patrimonio paisajístico unifica el patrimonio cultural y el patrimonio natural. Como se sabe, el patrimonio cultural es el conjunto de bienes que han sido creados por los grupos humanos a lo largo de su historia y que han sobrevivido hasta la actualidad y deseamos proteger. Por su parte, el patrimonio natural es el conjunto de bienes medioambientales que no han sido creados, ni alterados ni manipulados por la mano humana, sino que es en estricto un producto de la naturaleza.

En este contexto, el paisaje es definido como cualquier parte del territorio, tal como lo percibe la población, cuyo carácter es el resultado de la interacción de factores naturales y/o humanos. Al formar parte del patrimonio cultural, el paisaje o mejor aún la calidad del paisaje debe ser preservado como parte del patrimonio de la sociedad. SERPAR, en su calidad de órgano responsable de los parques de Lima y, en general, de la promoción del verde urbano, asumen las responsabilidades por la conducción de las acciones encaminadas a conservar y mantener los aspectos significativos o característicos de un paisaje, justificado por su valor patrimonial derivado de su configuración natural y/o de la acción humana. Sin embargo, las acciones tendentes a garantizar la calidad paisajística han de aplicarse a todo el territorio y no solo a aquellos lugares considerados excepcionales por sus valores culturales y naturales. Por ello, se debe actuar en dos líneas fundamentales: la identificación, caracterización y gestión de los paisajes culturales (paisajes de interés cultural) y la definición de criterios para la preservación de los valores culturales del paisaje, sea éste rural o urbano y esté o no degradado.

Ligado al concepto de patrimonio paisajístico se encuentra el concepto de reserva paisajista. Estas son áreas donde se protegen ambientes cuya integridad geográfica muestra una armoniosa relación entre el hombre y la naturaleza, albergando importantes valores naturales, estéticos y culturales. Las modificaciones a las actividades y prácticas tradicionales, así como al uso de recursos naturales no renovables, requieren autorización específica del SERNANP y monitoreo cuidadoso⁷.

⁷ FUENTE: Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado – SERNANP.
<http://www.sernanp.gob.pe>

2.1.2 Competencias y funciones de la Institución

La presente sección ofrece una descripción sucinta del marco legal y organizacional en el cual se desarrollan las acciones de la Institución y, por ende, la interacción entre el personal y la población de Lima. Se presenta, asimismo, una breve reseña de los elementos fundamentales establecidos en el Reglamento de Organización y Funciones, incluyendo la estructura orgánica actual y las funciones más importantes del personal clave.

Finalidad

El Estatuto de la institución precisa que el Servicio de Parques de Lima (en adelante, SERPAR) tiene como objeto principal gestionar el sistema de parques y recreación para mejorar la convivencia y bienestar de la ciudadanía. En esta perspectiva, SERPAR administra un total de 10 parques zonales y 09 metropolitanos de Lima, lo que incluye una infraestructura deportiva compuesta por canchas de fútbol en grass natural y sintético; canchas de vóley, básquet y frontón; lozas de fútbol; piscinas semi - olímpicas y pistas atléticas; así como una infraestructura cultural a través de Centros Culturales.

Marco legal

SERPAR es un organismo público con autonomía económica, técnica y administrativa. Su gestión está sujeta al control directo de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML, en adelante). Tiene personería jurídica de derecho privado, bajo la forma de sociedad anónima⁸. Sus actividades se financian con recursos propios provenientes de la cobranza de los servicios directos e indirectos que la organización presta a la población en los parques, aplicando los principios de eficacia, eficiencia y calidad total. En términos generales, SERPAR desarrolla sus actividades al amparo de dos normas legales fundamentales: sus Estatutos y la Ordenanza Municipal N° 812, emitida por la MML.

2.2 Enfoques de intervención

Los lineamientos generales de política de la institución se expresan en los enfoques transversales de intervención. En SERPAR, éstos son, en orden de importancia, los siguientes: sostenibilidad, innovación, interculturalidad y eco-eficiencia. Estos enfoques son de carácter transversal, en tanto actúan como pautas generales de comportamiento para todas las instancias de dirección, unidades orgánicas y para todas las áreas funcionales de la organización. Desde esta perspectiva, los enfoques de SERPAR constituyen estándares o normas de comportamiento corporativo, compartidos por todos los miembros de la institución. Pueden verse también como normas de conducta, cuya observancia se considera necesaria para el buen desempeño de la institución, en tanto que encarnan los principios más apreciados del personal.

⁸ Acuerdo al Decreto Ley N.º 17528, fecha 21.03.69.

CUADRO 2.1 ENFOQUES DE INTERVENCIÓN

Sostenibilidad	El desarrollo sostenible consiste en satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la continuidad de esa satisfacción en el futuro. Se concibe sobre tres pilares: económico, social y ambiental. Es la búsqueda de desarrollo que no degrade el entorno e incremente la calidad de vida de las personas. Bajo este contexto, SERPAR expresa su compromiso con el desarrollo sostenible y con el respeto al medio ambiente.
Innovación	La innovación es el complejo proceso que lleva las ideas al mercado y a la vida práctica en forma de nuevos o mejorados productos o servicios. SERPAR busca consolidar sus servicios a través de nuevos procesos y procedimientos que le permitan ampliar su cobertura de atención y, al mismo tiempo, mejorar la calidad de los mismos.
Interculturalidad	La interculturalidad es una práctica política que contribuye, mas no garantiza, el establecimiento de consensos. Dichos consensos se basan en un diálogo que debe partir del reconocimiento de las relaciones asimétricas entre culturas, que generan situaciones de exclusión y discriminación, así como generar las condiciones para que dicho diálogo sea viable y sostenible.
Eco-eficiencia	Ecoeficiencia es la mayor producción, con menor consumo de recursos y energía, reduciendo así el impacto sobre el ambiente, es decir, “producir más con menos e impactar menos el ambiente”, por ello la ecoeficiencia tiene beneficios económicos y ambientales. Es un proceso en el que los consumidores deben ser conscientes y poder ejercer su capacidad de libre elección (Leal, 2005).

Sostenibilidad

Sostenibilidad

El desarrollo sostenible consiste en satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la continuidad de esa satisfacción en el futuro. Se concibe sobre tres pilares: económico, social y ambiental. Es la búsqueda de desarrollo que no degrade el entorno e incremente la calidad de vida de las personas. Bajo este contexto, SERPAR expresa su compromiso con el desarrollo sostenible y con el respeto al medio ambiente.

La sostenibilidad es la capacidad de la economía para satisfacer los niveles de consumo, de modo que, las futuras generaciones tengan acceso a estándares de vida iguales o superiores a los actuales, sin denigrar o agotar los bienes y servicios provenientes de la naturaleza o los recursos fiscales y económicos en general. El papel de las instituciones públicas en el desarrollo sostenible es definir proyectos viables y conciliar los aspectos económico, social y ambiental de las actividades humanas. El desarrollo sostenible se sustenta sobre tres pilares:

- **Sostenibilidad económica:** La actividad que se mueve hacia la sostenibilidad ambiental y social es financieramente posible y rentable.
- **Sostenibilidad social:** Basada en el mantenimiento de la cohesión social y de su habilidad para trabajar hacia el logro de objetivos comunes.
- **Sostenibilidad ambiental:** Compatibilidad entre la actividad considerada y la preservación de la biodiversidad y de los ecosistemas, evitando la degradación de las funciones fuente y sumidero. Incluye un análisis de los impactos derivados de la actividad considerada en términos de flujos, consumo de recursos difícil o lentamente renovables, así como en términos de generación de residuos y emisiones. Este último pilar es necesario para que los otros dos sean estables.

Innovación

Innovación

La innovación es el complejo proceso que lleva las ideas al mercado y a la vida práctica en forma de nuevos o mejorados productos o servicios. SERPAR busca consolidar sus servicios a través de nuevos procesos y procedimientos que le permitan ampliar su cobertura de atención y, al mismo tiempo, mejorar la calidad de los mismos.

El economista austriaco Schumpeter definió al proceso de innovación el cual abarca los cinco casos siguientes:

- Introducción en el mercado de un nuevo bien o servicio, el cual los consumidores no están aún familiarizados.
- Introducción de un nuevo método de producción o metodología organizativa.
- Creación de una nueva fuente de suministro de materia prima o productos semielaborados.
- Apertura de un nuevo mercado en un país.
- Implantación de una nueva estructura en un mercado.

Interculturalidad

Interculturalidad

La interculturalidad es una práctica política que contribuye, mas no garantiza, el establecimiento de consensos. Dichos consensos se basan en un diálogo que debe partir del reconocimiento de las relaciones asimétricas entre culturas, que generan situaciones de exclusión y discriminación, así como generar las condiciones para que dicho diálogo sea viable y sostenible.

La interculturalidad es importante para las políticas públicas, empezó a ser promovida por los organismos de cooperación internacional y por las organizaciones de la sociedad civil, como un

enfoque que puede contribuir a mejorar las acciones de los gobiernos en respuesta a las desigualdades económicas, sociales y políticas, que impiden un desarrollo más inclusivo y equitativo en sociedades pluriétnicas.

El enfoque intercultural contribuye a mejorar los términos de dicha relación al facilitar que los esquemas e instrumentos de políticas sean más sensibles a la diversidad cultural y estén mejor adecuados a las necesidades diferenciadas de una ciudadanía plural en términos de raza, etnia, género, etc. Las aplicaciones del enfoque intercultural en las políticas públicas generan una serie de externalidades positivas, como, por ejemplo:

- Permite avanzar hacia la igualdad en el acceso a oportunidades, igualdad en las garantías de realización de derechos humanos fundamentales y el reconocimiento de derechos específicos (como los derechos de los pueblos indígenas).
- Contribuye a mejorar la calidad, accesibilidad y pertinencia cultural de los servicios públicos esenciales para el desarrollo humano y para el logro de los Objetivos del Milenio (educación, nutrición, salud, etc.).
- Optimiza los esquemas de política social, mejorando la atención de los grupos históricamente excluidos e introduciendo nuevos temas en la agenda (por ejemplo, la lucha contra la discriminación y el racismo).
- Fortalece los sistemas de gestión de conflictos, reforzando la importancia estratégica del diálogo entre las partes involucradas. A pesar de sus potencialidades, el enfoque intercultural no debe ser entendido como una panacea en respuesta a los complejos desafíos de políticas en contextos de alta diversidad cultural.

Si bien la aplicación del enfoque intercultural contribuye a mejorar la comunicación entre el Estado y la ciudadanía, no asegura el establecimiento de consensos. Ignorar el potencial del enfoque intercultural para mejorar los funcionamientos y desempeños del Estado en sociedades pluriétnicas, puede ser tan pernicioso como pensar que la cultura explica o justifica problemas, tensiones o conflictos que son más bien originados por desigualdades, inequidades o incentivos de naturaleza económica, política o social.

Eco-eficiencia

Eco-eficiencia

“Crear más valor, impactando menos”, es el gran desafío de la ecoeficiencia para contribuir con la mejora de nuestra calidad de vida, el ambiente y el bienestar social.

En los últimos años, se ha avanzado mucho en propuestas y prácticas de educación en ecoeficiencia en ámbitos formales y no formales. En la educación básica, se ha incorporado la educación en ecoeficiencia como uno de los componentes de la “Estrategia nacional de instituciones educativas para el desarrollo sostenible”, impulsada por el Ministerio de Educación (MINEDU), el Ministerio de Salud (MINSA) y el Ministerio del Ambiente (MINAM).

En la educación superior, se han desarrollado iniciativas importantes orientadas hacia la educación en ecoeficiencia, como “Casa ecológica” y “Clima de cambios”.

La educación en ecoeficiencia ha permitido utilizar de manera más eficiente los recursos, generar menos impacto en el ambiente y así incorporar un nuevo valor a los bienes y servicios producidos: la sostenibilidad. No obstante los logros alcanzados, sigue siendo un reto enorme alcanzar su profundidad y extensión en todo el sistema educativo, especialmente en la educación básica.

Como se dijo más arriba, la ecoeficiencia es un concepto creado el año 1992 y proviene de la gestión de negocios. Su difusión ha sido posible gracias al Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible. La ecoeficiencia es el proceso de incorporación de un nuevo valor a la producción de bienes y servicios: la sostenibilidad. Este nuevo valor motiva al uso más eficiente de los recursos, generando menos desperdicio y contaminación.

Diez años después, la definición inicial de ecoeficiencia fue ratificada y sintetizada por el propio Consejo con el eslogan “creando más valor con menos impacto” Se define como la mayor producción, con menor consumo de recursos y energía, reduciendo así el impacto sobre el ambiente.

El año 2012, el MINAM elaboró la Guía de ecoeficiencia para instituciones del sector público. Una institución educativa es ecoeficiente cuando:

- Utiliza de manera eficiente los recursos existentes (agua, energía, suelos, áreas verdes y biodiversidad, etc.).
- Reduce el impacto ambiental de sus actividades (acumulación de residuos, hacinamiento, contaminación).
- Agrega un nuevo valor al servicio educativo: sostenibilidad, innovación y emprendimiento socio-ambiental.

2.3 Valores

Los valores son un conjunto de proposiciones que orientan la forma en que las personas reaccionan ante las distintas situaciones en las que se debe tomar decisiones de consecuencias importantes. Por lo general, las decisiones del personal de una organización son influidas considerablemente por los valores explícitos e implícitos, razón por la cual definir un articulado y coherente conjunto de valores que debe cultivar una organización es de vital importancia para su desempeño.

Los valores son aquellas concepciones colectivas de lo que se considera bueno, deseable y adecuado. Indican lo que la gente en una cultura dada prefiere al igual que lo que considera importante y moralmente correcto. Los valores influyen en el comportamiento de las personas y sirven como criterio para evaluar las acciones de los demás. Los valores, normas y sanciones de una

cultura, por lo general, están directamente relacionados. Los valores definen cómo la organización quiere actuar, comportarse, o que caminos quiere seguir y cuáles no. Precisan cómo son las relaciones entre los integrantes de la compañía y cómo se relaciona con sus clientes, proveedores y comunidad. Se basan en las creencias sobre lo que es deseable, valioso, justificable. Los valores deben movilizar y amplificar las energías de una organización y, por ello, deben ser comprendidos y compartidos.

Los valores personales que se cultivan al interior de SERPAR son descritos en forma resumida en el cuadro que se ofrece a continuación.

CUADRO 2.2 VALORES PERSONALES

Cordialidad	La cordialidad es una mezcla de alegría y optimismo. Una persona que ofrece cordialidad es aquella que demuestra a los demás buena educación y ofrece un trato agradable a sus semejantes. La cordialidad es un elemento que mejora el clima organizacional en el lugar de trabajo y eleva el capital social en la comunidad en su conjunto.
Vocación de servicio	Valor que privilegia la dedicación al trabajo en favor de la población usuaria, en forma íntegra, incluso más allá de la responsabilidad contractual. La labor del personal está orientada a servir a las personas e instituciones con quienes la organización mantiene relaciones de trabajo y con la sociedad en su conjunto, dado el carácter de bien público que tiene los servicios de los parques.
Efectividad	Es la relación entre el resultado y la expectativa del logro de los objetivos, entre las metas planeadas y las metas logradas, cuyo efecto se debe buscar permanentemente el logro de los objetivos de la institución y el incremento de los niveles de cobertura y calidad de los servicios a los usuarios.
Proactividad	Actitud en la que las personas asumen el control de su conducta vital de modo activo, tomando iniciativas en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras. Buscan hacer prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias de la vida, encontrando soluciones consensuales a los problemas del quehacer diario.

Cordialidad

Cordialidad

La palabra cordialidad se deriva de cordial y proviene del latín cor cordis, sintácticamente es un sustantivo, morfológicamente es femenino, su significado es la franqueza o sinceridad. Este término es tan moderno que a principios del siglo pasado todavía no figuraba en el diccionario de la Real Academia. La cordialidad se puede decir que es una mezcla de alegría de optimismo. Una persona que ofrece cordialidad es aquella que demuestra a los demás buena educación que ofrece un trato agradable a sus semejantes.

Este valor se aprende principalmente en nuestros hogares, es allí y a través de nuestros padres que nos enseñan a saludar, a agradecer, y que a la larga fortalecen nuestra identidad. En el aspecto laboral es muy importante mantener la cordialidad entre los compañeros de trabajo un trato respetuoso va a permitir que las relaciones laborales fluyan de una manera más agradable. En las empresas de servicios la cordialidad es fundamental porque de ella va a depender que el negocio alcance el éxito o no, atender a los clientes con cordialidad les hará transmitir una buena imagen a la empresa ciudadana sobre el valor del verde urbano.

Vocación de servicio

Vocación de servicio

Valor que privilegia la dedicación al trabajo en favor de la población usuaria, en forma íntegra, incluso más allá de la responsabilidad contractual. La labor del personal está orientada a servir a las personas e instituciones con quienes la organización mantiene relaciones de trabajo y con la sociedad en su conjunto, dado el carácter de bien público que tiene los servicios de los parques.

La vocación al servicio es un objetivo fundamental de todas las personas. Es tan profunda la forma como está enraizado en la vida humana, que podemos decir, sin exageración alguna, que "no se sirve para vivir sino que se vive para servir", y que el servir es tan idéntico a realizarse como persona, que "la vida es para servir; si no, no se sirve para vivir". Todos tenemos la capacidad de servir, aunque existen cualidades que hacen más fácil a unos que a otros el prestarles un servicio a los demás. El servicio requiere el desarrollo de condiciones psicológicas de cada persona, pero sobre todo de un conjunto de valores en forma de hábitos estables, que señalan una conducta ante la necesidad de contribuir, cooperar y colaborar con las otras personas.

El servicio implica una actitud ética, es decir, algo valorativo en términos de conducta, que determina si obramos bien o mal de cara al servicio que prestamos a los otros. Cada vez que servimos estamos obrando, de forma consciente o inconsciente, en términos de valores o antivalores, según si logramos o no el objetivo de prestar una contribución o lo que se espere de nosotros.

Efectividad

Es la relación entre el resultado y la expectativa del logro de los objetivos, entre las metas planeadas y las metas logradas, cuyo efecto se debe buscar permanentemente el logro de los objetivos de la institución y el incremento de los niveles de cobertura y calidad de los servicios a los usuarios.

La efectividad del proceso de ejecución de un proyecto consiste en la obtención del máximo producto con el mínimo de recursos. La dificultad principal para evaluar la efectividad radica en determinar un valor de referencia. Este depende del tipo de proyecto, de las circunstancias locales, de la tecnología disponible y de otros factores.

- Si la cantidad de producto está predeterminada, se persigue minimizar el costo total y medio.
- Si el gasto total está fijado de antemano, se busca optimizar la combinación de insumos para maximizar el producto.

La productividad es una medida de efectividad con la cual se miden los insumos utilizados para generar productos. Por ello, productividad y efectividad, se asumen como conceptos semejantes.

La efectividad, intuitivamente puede representarse mediante la fórmula:

$$\text{Efectividad} = \frac{\text{Metas obtenidas}}{\text{Recursos utilizados}}$$

La medición de efectividad es una relación entre dos variables: una de producto y otra de insumo. Esto rige para cualquier tipo de indicador de eficiencia: parcial o total y media o marginal. Y como relación que es, atendiendo a su naturaleza estrictamente matemática, la efectividad puede expresarse en forma de razón geométrica o aritmética, o en otras formas menos usuales.

En ciertos estudios del Banco Mundial se hace una interesante distinción entre dos dimensiones de la productividad, la estática y la dinámica. En un contexto estático, los mejoramientos de productividad se producen sin modificaciones de la base tecnológica y, por lo tanto, se deben a cosas como la racionalización de procedimientos, el mayor esfuerzo laboral y la aplicación de nuevos métodos administrativos, entre otros. Bajo un punto de vista dinámico, el cambio tecnológico juega un rol protagónico en la generación de mejoramientos dramáticos de la productividad total, al igual que la acumulación de capital, la cual influye particularmente sobre la productividad del factor trabajo.

Proactividad

Actitud en la que las personas asumen el control de su conducta vital de modo activo, tomando iniciativas en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras. Buscan hacer prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias de la vida, encontrando soluciones consensuales a los problemas del quehacer diario.

La proactividad⁹ invita a las personas a actuar con base a unos valores cuidadosamente meditados e interiorizados, tomando distancia ante el futuro para pensar bien, para tener iniciativas y ponerlas en práctica cuanto antes.

Responde muy bien en la práctica a un estilo de vida dentro de las organizaciones, pero también es muy válida en el campo de la educación y de la vida familiar. Somos proactivos en cuanto afrontamos nuestras tareas de manera consciente, sin dejamos llevar por impulsos internos o externos. Es necesario saber lo que queremos hacer, para tener unos objetivos muy claros, porque nos permiten atenemos a lo objetivo, no a lo subjetivo de nuestro estado de ánimo.

La proactividad se entiende si hay una identidad y un compromiso con nosotros mismos, que es la base del compromiso con los demás y con el entorno social; para llevarlo adelante se requiere audacia para emprender la tarea con las miras puestas en el fruto que viene, ejerciendo un esfuerzo rápido, oportuno y estable.

El horizonte de la proactividad es la responsabilidad, entendida como la capacidad de dar respuestas adecuadas a lo que se espera de mí o del grupo en que trabajo. Siempre debemos estar dispuestos a hacer lo que tenemos que hacer u lo que los demás esperan de nosotros, sabiendo que nadie puede sustituirnos en esas responsabilidades.

2.4 Organización institucional

2.4.1 Breve reseña histórica

El Servicio de Parques de Lima – SERPAR fue creado como “Servicio de Parques” mediante el Decreto Ley N° 17528, del 21 de marzo de 1969, a través del cual se promulgó la Ley Orgánica del Sector Vivienda, creándose y estableciéndose como Organismo Público Descentralizado de dicha cartera, encargado del planeamiento, estudio, construcción, equipamiento, mantenimiento y administración de los parques metropolitanos, zonales, zoológicos y botánicos con fines culturales y recreacionales.

⁹ Tomado del libro Cuales son tus valores de Jorge Yarce. Primera Edición, Panamericana editorial. Colombia, 2010

El Decreto Ley N° 18898 del 30 de junio de 1971, y sus correspondientes modificatorias, incluyeron otras funciones para el Servicio de Parques, como administrar los aportes y/o locales a su cargo y los que ponga a su disposición el Estado o las personas naturales y jurídicas, facultándosele a la subasta de terrenos y exoneración de aportes.

Sin embargo, su transferencia a la administración edil se da solo hasta el 12 de junio de 1981, cuando se emite la Nueva Ley Orgánica del Sector Vivienda (Decreto Legislativo N° 143) la cual señala en su Primera y Segunda Disposición Transitoria, que las funciones y los Parques Zonales del Servicio de Parques, se transferirán a las Municipalidades, así como los recursos asignados. Esta norma fue ejecutada mediante Resolución Suprema N° 237-83-VI-4100, del 4 de noviembre de 1983.

Y solo hasta el 12 de abril de 1984, la Municipalidad Metropolitana de Lima a través del Decreto de Alcaldía N° 031 incorpora al Servicio de Parques – SERPAR – Lima como órgano descentralizado dentro de su estructura.

Así el 05 de abril de 2000, La Municipalidad de Lima aprobó su Reglamento de Organizaciones y Funciones – ROF, mediante el Edicto N° 241 modificado por el Edicto N° 243, el cual es derogado posteriormente por el artículo 2° de la Ordenanza N° 758 que aprueba el Estatuto del SERPAR – LIMA.

Con fecha 25 de agosto del 2005, se aprueba la Ordenanza Municipal N° 812 (ROF de la MML) que en su Art. 192° se establece que SERPAR-LIMA es un organismo descentralizado con autonomía económica, técnica y administrativa, estando sujeto a control directo de su gestión por la Municipalidad Metropolitana de Lima, sin perjuicio de la acción fiscalizadora de los organismos que conforman el Sistema Nacional de Control.

2.4.2 Diseño organizacional

De acuerdo al Estatuto vigente, SERPAR es un organismo público descentralizado de la MML, con autonomía económica, técnica y administrativa, que tiene como función la promoción, organización, administración, desarrollo y mantenimiento de los Parques Metropolitanos, Zonales, Zoológicos y Botánicos de la Provincia de Lima, con líneas recreacionales, culturales, deportivos y de preservación del medio ambiente. Así como de la regulación, evaluación y control de las áreas verdes que impacten sobre el medioambiente metropolitano. Con Ordenanza Municipal N° 1955 se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del SERPAR LIMA, con la siguiente estructura orgánica:

Órganos de Alta Dirección

- Consejo Directivo
- Secretaría General
 - Sub Gerencia de Gestión Documentaria

Órgano de Control

- Órgano de Control Institucional

Órganos de Asesoramiento

- Gerencia de Asesoría Jurídica
- Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Órganos de Apoyo

- Gerencia de Administración y Finanzas
- Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario
- Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Órganos de Línea

- Gerencia de Áreas Verdes
- Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos
- Gerencia de Proyectos

Órganos de Dirección

Consejo Directivo. Es el órgano de mayor jerarquía de SERPAR, encargado de dirigir, supervisar, reglamentar y aprobar las principales acciones desarrolladas por la Institución. Está integrado por un máximo de seis (6) miembros, uno de los cuales es el Presidente. El Secretario General desempeña la función de Secretario del Consejo Directivo, con voz pero sin voto.

Secretaría General. Es el órgano de la Alta Dirección de SERPAR, responsable de ejercer la representación de la institución, desarrollar las actividades que sean necesarias para planear, organizar, dirigir y controlar la gestión de ésta, de acuerdo al Estatuto y aquellas especiales que le encargue el Consejo Directivo. Está a cargo de un Secretario General, quien es el funcionario administrativo de más alto rango de la Institución.

Sub Gerencia de Gestión Documentaria. Es la unidad orgánica responsable de organizar, codificar, monitorear, tramitar, archivar la documentación interna y externa de la Institución. Depende jerárquicamente de la Secretaría General.

Órgano de Control Institucional

Órgano de Control Institucional. Es el órgano conformante del Sistema Nacional de Control, cuya finalidad es llevar a cabo el control gubernamental en la Entidad, promoviendo la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes. Su jefe depende funcional y administrativamente de la Contraloría General de La República.

Órganos de Asesoramiento

Gerencia de Asesoría Jurídica. Es el órgano responsable de brindar asesoramiento, emitir opinión legal en asuntos normativos y jurídicos, y coordinar las acciones de representación y defensa de los intereses de la Entidad a nivel jurisdiccional y administrativo. Depende de la

Secretaría General. Cuenta con la Sub Gerencia Asuntos Contenciosos y la Sub Gerencia de Asuntos Legales Administrativos.

Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Finanzas. Es el órgano encargado conducir y supervisar los procesos de planeamiento estratégico, presupuesto, modernización de la gestión pública, estadística, cooperación técnica, gobierno electrónico e informático y desarrollo institucional en SERPAR LIMA. Depende de la Secretaría General. Cuenta con la Sub Gerencia de Planeamiento y Modernización, la Sub Gerencia de Presupuesto y la Sub Gerencia de Sistemas y Tecnología de la Información.

Órganos de Apoyo

Gerencia de Administración y Finanzas. Es el órgano responsable de proporcionar apoyo administrativo mediante la conducción de lo dispuesto en los Sistemas Administrativos de Gestión de Recursos Humanos, Abastecimiento, Tesorería y las funciones de control patrimonial con la finalidad de proveer oportunamente los bienes y servicios requeridos por los usuarios. Depende jerárquicamente de la Secretaría General. Está conformada por la Sub Gerencia de Tesorería, Sub Gerencia de Recursos Humanos, Sub Gerencia de Contabilidad, Sub Gerencia de Abastecimiento y Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional. Es el órgano de apoyo responsable de conducir la comunicación pública e imagen institucional de SERPAR y fortalecer el posicionamiento en todas las líneas de comunicación: televisión, radio, redes sociales, medios impresos y vía pública. Depende de la Secretaría General.

Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario. Es el órgano de apoyo responsable de velar por el cumplimiento del aporte para parques zonales que deben efectuar las personas naturales y/o jurídicas que ejecuten habilitaciones urbanas, sub divisiones de lotes, edificaciones multifamiliares, quintas y conjuntos residenciales en el ámbito de Lima Metropolitana, a través de la redención en dinero y/o recepción de terrenos. Depende de la Secretaría General. Está conformada por la Sub Gerencia de Control de Aportes y la Sub Gerencia de Patrimonio Inmobiliario.

Órganos de Línea

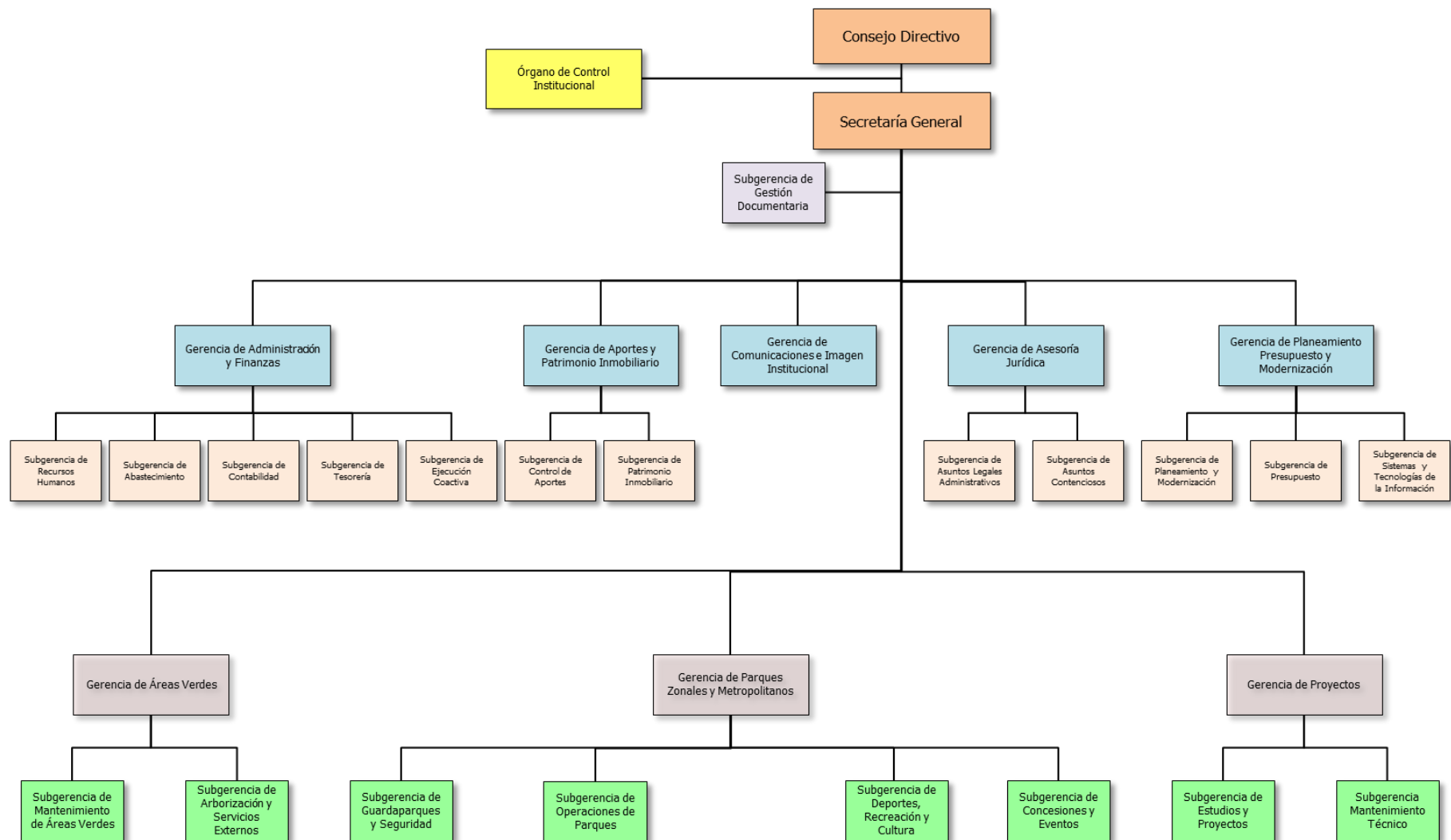
Gerencia de Áreas Verdes. Es el órgano de línea responsable de contribuir al mantenimiento de las áreas verdes de los parques administrados por SERPAR y aquellas áreas en convenio, así como de promover la adecuada capacitación del recurso humano encargado de mantener y/o incrementar las áreas verdes. Depende jerárquicamente de la Secretaría General. Está conformada por la Sub Gerencia de Mantenimiento de Áreas Verdes y la Sub Gerencia de Arborización y Servicios Externos.

Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos. Es el órgano de línea responsable de administrar de los Parques Zonales y Metropolitanos a cargo del SERPAR LIMA, así como de

los parques públicos y áreas de recreación bajo jurisdicción metropolitana que administre por convenio; así como proponer estrategias orientadas a identificar, mejorar y optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios de los parques. Depende de la Secretaría General y está conformada por la Sub Gerencia de Guardaparques y Seguridad; Sub Gerencia de Operaciones de Parques; Sub Gerencia de Deportes, Recreación y Cultura; y Sub Gerencia de Concesiones y Eventos; además de 19 divisiones administrativas, correspondientes a cada uno de los parques zonales y metropolitanos.

Gerencia de Proyectos. Es órgano de línea responsable de identificar, formular, ejecutar, supervisar y evaluar los estudios y proyectos para el desarrollo de infraestructura a cargo del SERPAR LIMA; así como efectuar el mantenimiento técnico de la infraestructura física y sanitaria, sistemas eléctricos y de riego tecnificado, y equipamiento utilizado en parques. Depende jerárquicamente de la Secretaría General. Está conformada por la Sub Gerencia de Mantenimiento Técnico y la Sub Gerencia de Estudios y Proyectos.

GRÁFICO 2.1 ORGANIGRAMA ACTUAL DE SERPAR



2.5 Lema institucional

En forma congruente con el enfoque de misión, visión y valores institucionales antes establecidos, el lema de SERPAR se expresa en la frase siguiente:

Lema de SERPAR

“Sembramos recreación y cultura”.

Cabe destacar que, en conjunto, la visión, misión, valores y lema, conforman la cultura organizacional de SERPAR; asimismo, el hecho que la cultura organizacional define la forma cómo la organización quiere y debe actuar, qué caminos ha de seguir y cuáles serán las estrategias relevantes. Precisan cómo son las relaciones entre los integrantes de la institución y cómo se relacionan con la población a la cual presta servicios, con los proveedores y la comunidad. La cultura organizacional, por otra parte, debe permitir movilizar y amplificar las energías de los miembros de la organización y, por ello, debe ser comprendida y compartida por todo el personal.

Sustentación del Lema

El lema propuesto para SERPAR pone énfasis a la difusión de recreación y cultura a toda la comunidad de Lima dentro de los parques zonales y metropolitanos a manera de revalorar las áreas verdes como espacios formadores de ciudadanía y con el compromiso de que el servicio que la institución brinda sea de calidad. Dado que los servicios que brinda la institución están estrechamente relacionados a la administración y gestión de parques, también deja claro el propósito de implementar mejoras continuas para asegurar la calidad de éstos, todo ello, por un lado, con la finalidad de apoyar las acciones que buscan hacer de Lima una ciudad más ordenada, moderna y segura; y, por otro lado, también, fomentar la con la práctica de la cultura y el deporte.

GRÁFICO 2.2 SÍNTESIS DE LA CULTURA INSTITUCIONAL

Lema: “*Sembramos recreación y cultura*”



Visión

Lima, ciudad ecológica, con recreación, educación y cultura.

Misión

SERPAR, organismo de la MML, responsable de gestionar el sistema de parques zonales y metropolitanos, mediante acciones de carácter recreativo, cultural y ambiental, mejorando la calidad de vida de la población.

Enfoques

1. Sostenibilidad.
2. Innovación.
3. Sostenibilidad.
4. Interculturalidad.
5. Eco-eficiencia.

Valores

1. Cordialidad.
2. Vocación de servicio.
3. Efectividad.
4. Proactividad.

Capítulo III. Objetivos Estratégicos Institucionales, Indicadores y Metas



Ideas centrales

1. El primer macroproblema que actualmente enfrenta SERPAR consiste en los *Insuficientes parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes*. Este macroproblema está relacionado a la gravedad de la situación ambiental por la que atraviesa la ciudad de Lima, que se ve afectada por la baja cobertura de áreas verdes, así como por la baja calidad y cantidad de espacios públicos.
2. El segundo macroproblema que afronta SERPAR consiste en la *Insuficiente e inadecuada infraestructura, equipamiento y servicios institucionales*. Este enunciado hace referencia a la problemática que atraviesa la institución respecto de la plataforma que le sirve de base para ofrecer un conjunto de servicios a la población. Tiene su origen en: insuficiente e inadecuada infraestructura, áreas verdes y débil protección de lotes de aportes; insuficiente e inadecuado equipamiento en las áreas de servicios, y limitada diversificación de los servicios brindados en los parques.
3. Finalmente, el tercer macroproblema a enfrentar por SERPAR es el *Limitado desarrollo de capacidades de gestión institucional*. Este macroproblema tiene su origen en la desactualización de los instrumentos de gestión, débil uso de las TICs, insuficiente fortalecimiento del capital humano; débil posicionamiento institucional y débil gestión de los recursos financieros.

Capítulo III. Objetivos Estratégicos Institucionales, Indicadores y Metas

El presente capítulo describe los objetivos estratégicos que guiarán la labor de SERPAR Lima durante el periodo 2018 - 2020. Son objetivos de mediano y largo plazo, orientados al logro de la misión y visión, y toman como punto de partida los macroproblemas y los escenarios identificados a través del diagnóstico, tanto externo como interno, al mismo tiempo que representan sus posibilidades de solución. En tal perspectiva, el presente capítulo ofrece una amplia descripción de los objetivos estratégicos generales y específicos, así como los indicadores de resultado y las correspondientes metas para el horizonte de planeamiento referido.

3.1 Diagnóstico situacional actual

Considerando el marco social, tecnológico y administrativo descrito en las secciones anteriores, se han identificado y priorizado los principales problemas que debe afrontar la institución en los próximos años. El listado que se adjunta ha constituido el punto de partida para la selección de los macroproblemas centrales y el ulterior análisis de los factores críticos que inciden en cada uno de ellos. Los macroproblemas identificados incluyen tanto aquellos relacionados con la satisfacción de los usuarios del SERPAR, así como también los macroproblemas internos identificados en cada una de las áreas funcionales que inciden directamente en el desempeño de los servicios institucionales.

CUADRO 3.1 IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS

1. Insuficientes áreas verdes y espacios públicos para Lima.
2. Inadecuada infraestructura y equipamiento institucional.
3. Limitado desarrollo de capacidades de gestión institucionales.
4. Insuficiente calidad de los servicios de información y atención al público en los parques actuales.
5. Insuficiente sensibilización sobre el cuidado de los parques y cultura verde.
6. Deterioro de la infraestructura y equipamiento de los parques
7. Limitada seguridad en los parques.
8. Desactualización de documentos de gestión.
9. Débil uso de las TIC's.
10. Dependencia de los recursos directamente recaudados.
11. Insuficiente coordinación entre las unidades orgánicas.
12. Falta de implementación de un buen sistema de viveros y manejo de áreas verdes.
13. Fuerte estacionalidad en el uso de los parques.
14. Falta de promoción de los servicios de los parques.
15. Inadecuado clima laboral.

Macroproblema 1. Insuficientes parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes.

Macroproblema 2: Insuficiente e inadecuada infraestructura, equipamiento y servicios institucionales.

Macroproblema 3. Limitado desarrollo de capacidades de gestión institucional.

El primer macroproblema destaca la gravedad de la situación ambiental por la que atraviesa la ciudad de Lima, que se ve afectada por la baja cobertura de áreas verdes, así como por la baja calidad y cantidad de espacios públicos, que no permiten brindar adecuados servicios a los ciudadanos. El segundo macroproblema se refiere al deterioro de la plataforma de infraestructura, mobiliario y equipos, que SERPAR requiere para brindar servicios a los usuarios. Finalmente, el tercer problema aborda el tema de la gestión institucional, tomando como referencia la necesidad de mejorar la calidad del servicio institucional.

El conjunto de estos problemas tienen como efectos directos el deterioro de la salud física y emocional de los ciudadanos, débil construcción del concepto de ciudadanía y el debilitamiento de la sostenibilidad ambiental de la ciudad. Estos conceptos, a su vez, inciden como efecto final en la baja calidad de vida de la población de Lima.

Análisis de factores críticos

De conformidad con la metodología de planeamiento estratégico, se han analizado cada uno de los macroproblemas centrales y se han determinado las principales causas que los originan, así, como los principales efectos que éstos generan en la organización y en la ciudad.

Macroproblema central 1. Insuficientes parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes.

El primer macroproblema tiene las siguientes causas o factores explicativos:

- Déficit de parques en el ámbito metropolitano
- Insuficientes áreas verdes y arbolado urbano
- **Déficit de parques en el ámbito metropolitano.** Este problema tiene origen en los limitados PIPs para el mejoramiento o construcción de parques y limitada ejecución de parques nuevos y mejorados con PIP aprobados.

- **Insuficientes áreas verdes y arbolado urbano.** Este problema tiene origen en aspectos como: limitada participación de la comunidad en la forestación, limitada producción de plántones en los viveros, bajo desarrollo técnico en las áreas verdes a través de contratos e inventarios de áreas verdes desactualizados, y débil cultura del verde urbano en los vecinos.

Macroproblema central 2. Insuficiente e inadecuada infraestructura, equipamiento y servicios institucionales.

El segundo macroproblema tiene las siguientes causas o factores explicativos:

- Insuficiente e inadecuada infraestructura, áreas verdes y débil protección de lotes de aportes.
- Insuficiente e inadecuado equipamiento en las áreas de servicios.
- Limitada diversificación de los servicios brindados en los parques.

Insuficiente e inadecuada infraestructura, áreas verdes y débil protección de lotes de aportes.

Este hecho se debe a factores como: insuficiente mantenimiento de la infraestructura, insuficiente mantenimiento de las áreas verdes, insuficiente protección de los lotes de aportes e inseguridad en los parques.

Insuficiente e inadecuado equipamiento en las áreas de servicios. Este problema tiene su origen en insuficiente mantenimiento del equipamiento e insuficientes vehículos, equipos y maquinarias.

Limitada diversificación de los servicios brindados en los parques. Este problema tiene su origen en un inadecuado servicio de concesiones y eventos e insuficiente difusión de la oferta de servicios directos que se brindan a la población.

Macroproblema central 3. Limitado desarrollo de capacidades de gestión institucional.

El tercer macroproblema enfoca las capacidades institucionales de gestión, tales como:

- Desactualización de los instrumentos de gestión.
- Débil uso de las TICs.
- Insuficiente fortalecimiento del capital humano.
- Débil posicionamiento institucional.
- Débil gestión de los recursos financieros.
- Débil gestión administrativa.

Desactualización de los instrumentos de gestión. Demora en el tránsito a la Ley del Servicio Civil y limitada elaboración de instrumentos de gestión, entre los que se encuentran el Manual de Procesos y Directivas.

Débil uso de las TICs. Este problema tiene su origen en las insuficientes mejoras del Sistema Integrado de Gestión Administrativa, Ausencia de uso del sistema informático de trámite documentario y falta de implementación de un sistema de ingreso.

Insuficiente fortalecimiento del capital humano. Este problema tiene su origen en la inadecuada programación de capacitaciones, insuficiente desarrollo de la cultura organizacional e insuficiente desarrollo de actividades que brinden un buen equilibrio en el bienestar del personal.

Débil posicionamiento institucional. Tiene su origen en una débil promoción en las redes sociales y débil imagen institucional.

Débil gestión de los recursos financieros. Este problema tiene su origen en los inadecuados e ineficientes proyectos de cooperación institucional, inadecuado sistema de cobros e insuficientes ingresos por aportes.

Débil gestión administrativa. Este problema tiene su origen en la inadecuada operatividad de los sistemas administrativos, insuficiente asesoría administrativa a la institución, débil conocimiento sobre la ley del sistema de control e inadecuada gestión institucional.

El análisis de este problema hace referencia a la necesidad de elevar la calidad de la gestión interna, a través de la implementación de nuevos instrumentos de gestión, la capacitación del personal y la mejora en la administración de los recursos financieros, entre otros aspectos. Cabe resaltar que el análisis anterior no implica desconocer las actividades que se viene ejecutando en las distintas áreas del desempeño institucional.

GRÁFICO 3.2 MACROPROBLEMA 1
INSUFICIENTES PARQUES ZONALES, PARQUES METROPOLITANOS Y ÁREAS VERDES

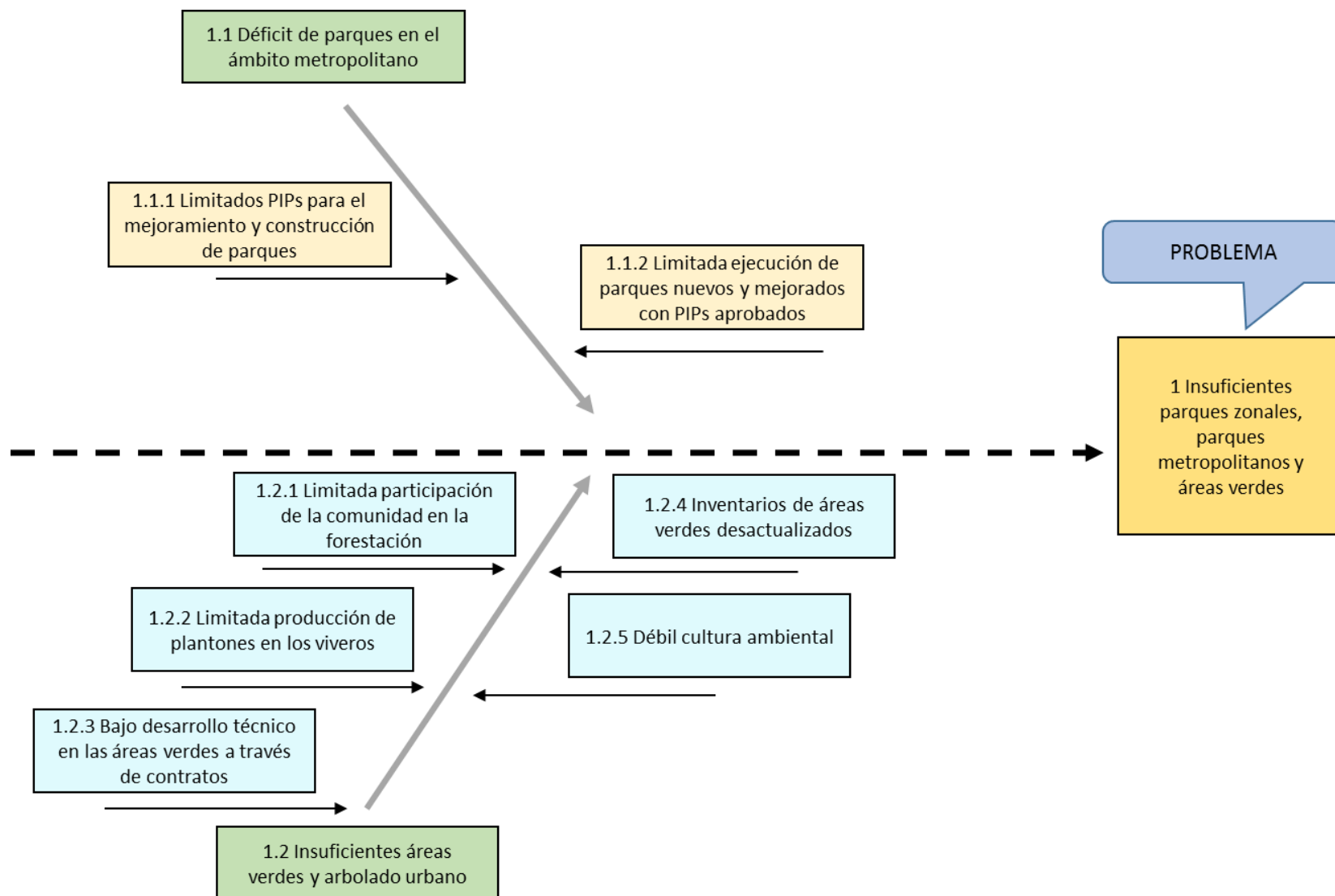


GRÁFICO 3.3 MACROPROBLEMA 2
INSUFICIENTES E INADECUADOS NIVELES DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS INSTITUCIONALES

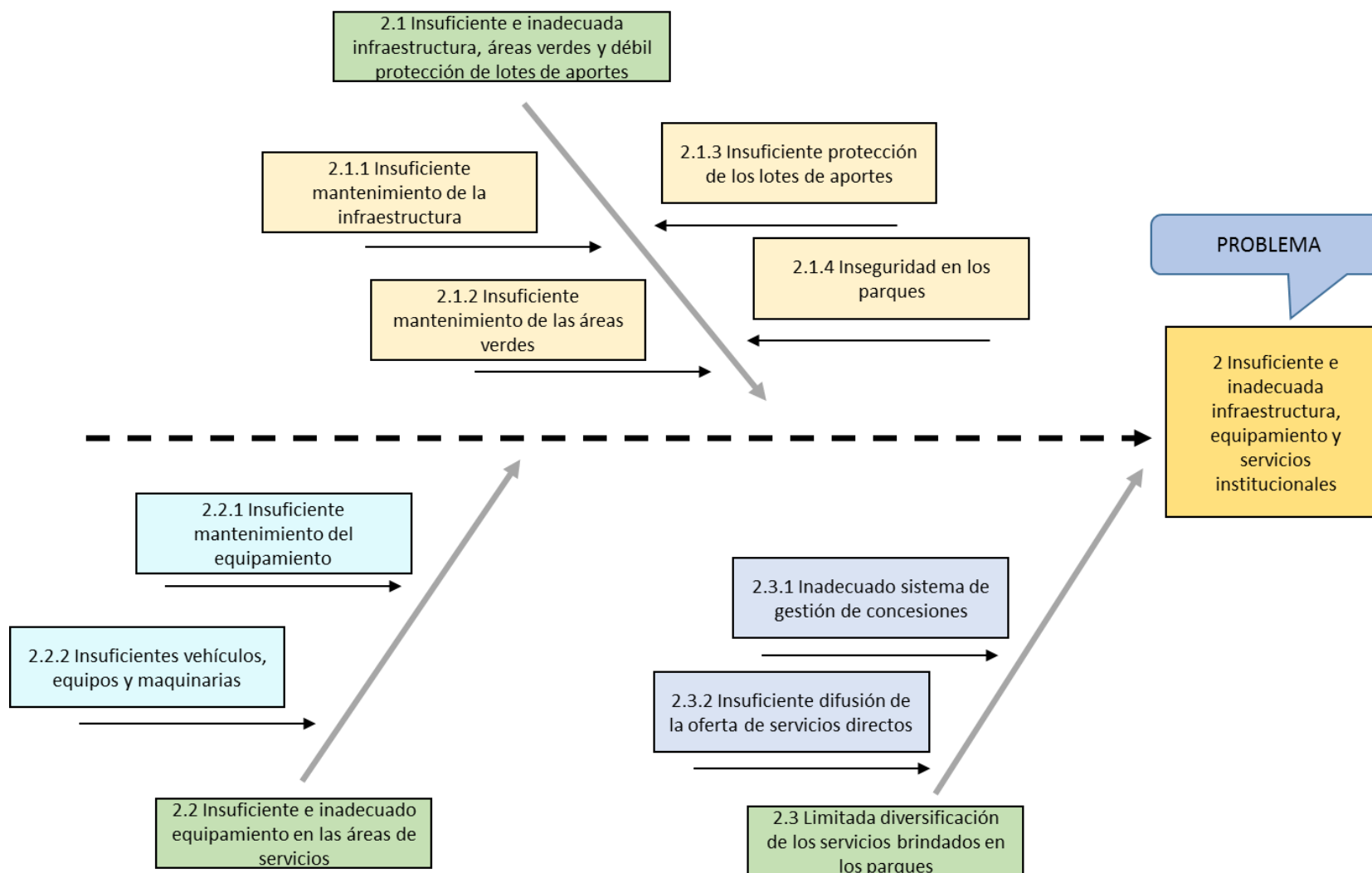
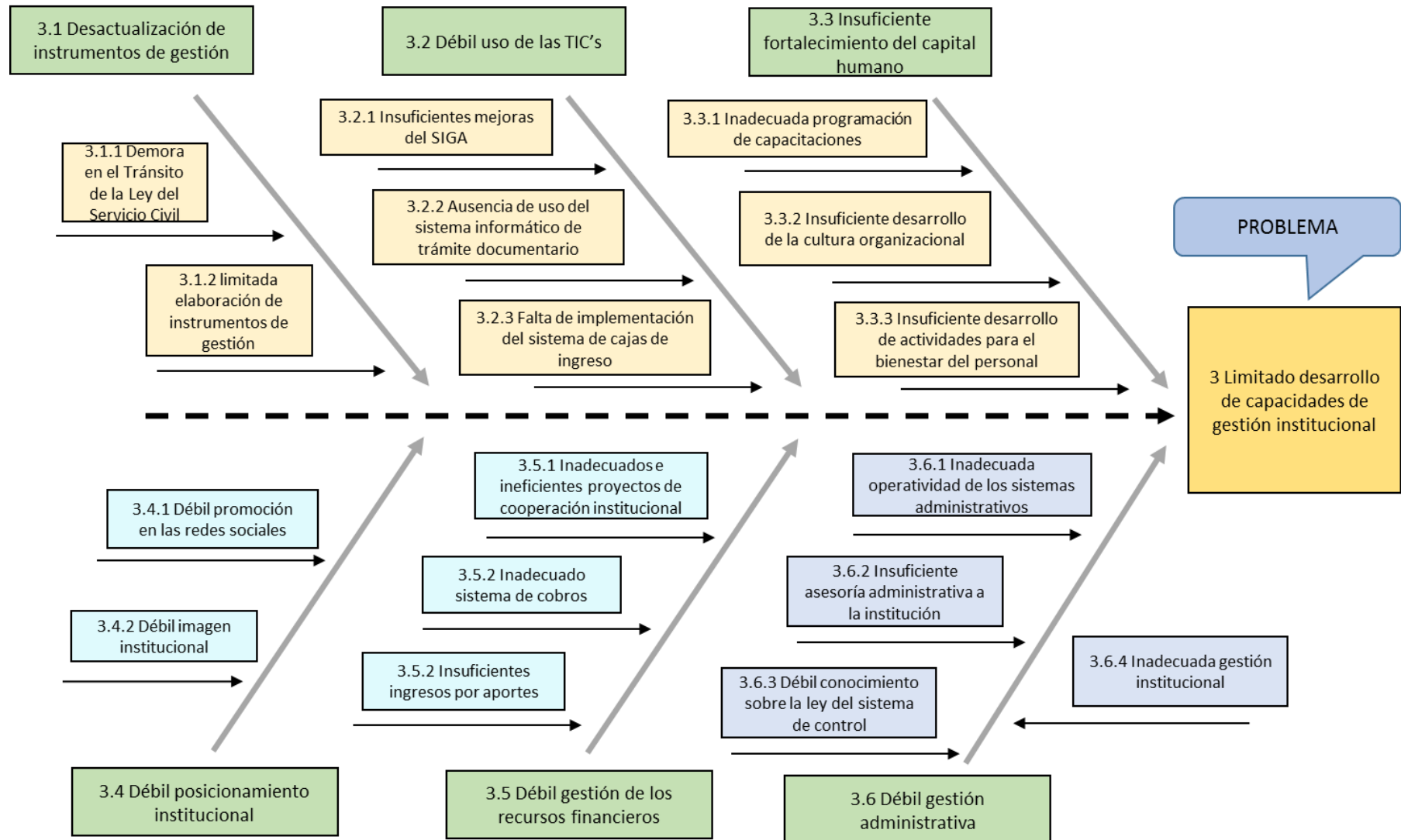


GRÁFICO 3.4 MACROPROBLEMA 3
LIMITADO DESARROLLO DE CAPACIDADES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL



3.2 Análisis FODA

Como parte del proceso de diagnóstico, se ha efectuado una síntesis de los factores externos e internos relevantes, lo cual ha permitido arribar a la Matriz FODA del SERPAR. Por definición, la Matriz FODA permite determinar, de un modo retador y realista, la estrategia global de la institución. En general, el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización facilitan la selección y/o validación de las estrategias competitivas y cooperativas necesarias para el logro de los objetivos.

Análisis externo

El análisis externo se realiza en base al examen de las oportunidades y amenazas que deberá enfrentar la institución.

Oportunidades. Se consideran oportunidades aquellos factores políticos, sociales económicos o culturales fuera del control de la organización y que son factibles de ser aprovechados si se cumplen determinadas condiciones en el ámbito de la organización. Pueden ser cambios en el entorno social, económico, político, tecnológico y procesos productivos o necesidades insatisfechas de los usuarios. Entre las principales oportunidades que deberá aprovechar SERPAR para mejorar sus servicios a la ciudadanía se encuentran:

- **Elevada demanda potencial por áreas verdes y servicios de SERPAR.** La falta de espacios públicos en la ciudad de Lima es un problema persistente, sobre todo en las zonas periféricas de la ciudad que fueron objeto de ocupaciones informales, que no tuvieron en cuenta la planificación de áreas verdes ni espacios públicos. En consecuencia existe un importante sector de la población, asentada en estas urbanizaciones que demanda espacios públicos y servicios recreativos y formativos a precios accesibles. Dicha demanda se expresa en una mayor afluencia de usuarios a los parques zonales y una creciente presión por nuevos servicios, para diferentes segmentos etarios.
- **Existencia de zonas de patrimonio natural y cultural alrededor de la ciudad.** En los alrededores de Lima existen aún espacios como huacas y lomas cuyo valor cultural y natural que no están siendo objeto de aprovechamiento por ninguna Institución.
- **Posibilidades de alianzas estratégicas con empresas privadas, instituciones públicas y organismos internacionales.** Actualmente gracias al crecimiento de la economía, existen empresas y organizaciones nacionales e internacionales que demandan espacios verdes y que privilegian una visión ecologista, con los cuales SERPAR podría suscribir convenios y alianzas estratégicas.
- **Crecimiento económico del país.** Finalmente, el crecimiento de la economía, ha generado mayores ingresos en el conjunto de la población, lo cual se manifiesta en la demanda de nuevos servicios, de carácter recreativo y cultural.

Amenazas. Se consideran amenazas aquellos factores políticos, sociales económicos o culturales externos que están fuera del control de la organización y que podrían afectar o perjudicar su desarrollo. Entre las principales amenazas, que deberá enfrentar SERPAR durante los próximos años se encuentran:

- **Débil rectoría e inexistencia de un Sistema de Parques.** A pesar de los avances en el desempeño de SERPAR, la débil rectoría que ejerce la institución da lugar a que cada uno de los 43 distritos de la ciudad desarrolle sus espacios públicos con total autonomía y en muchos casos sin cumplir ningún estándar en el manejo de las áreas verdes.
- **Escasez y elevado costo del agua.** La mayoría de los parques y áreas verdes que administra SERPAR son regados con agua potable, lo cual incide en importantes costos operativos para la institución. Debido a ello, la sostenibilidad de diversos parques se vería seriamente afectado por un alza en las tarifas de agua potable por parte de SEDAPAL.
- **Creciente oferta de clubes privados.** Actualmente, la gran demanda por espacios públicos y servicios recreativos, ha dado lugar a la aparición de nuevos clubes privados que podrían convertirse en eventuales competidores de los servicios que brinda SERPAR.
- **Posibilidad de invasión y ocupación informal de parques y lotes urbanos de SERPAR.** Esta amenaza tiene su origen en la falta de elementos de cerramiento para la protección de algunos parques y lotes urbanos cedidos por partes, en zonas donde pueden fácilmente invadidos por traficantes de terrenos.
- **Normativa del Gobierno Central.** Esta amenaza tiene su origen en la posibilidad de que las normas relacionadas al desarrollo urbano de la ciudad sean modificadas en cuanto a los aportes de lotes a SERPAR.

Análisis interno

El análisis interno comprende la determinación de las fortalezas y debilidades que deberá utilizar la institución para determinar su estrategia.

Fortalezas. Se consideran fortalezas las capacidades distintivas que le permiten a una organización obtener un desempeño superior, en términos de eficiencia, calidad e innovación y satisfacción de los usuarios. Las principales fortalezas que distinguen a SERPAR son las siguientes:

- **Existencia de 19 parques zonales y metropolitanos en zonas estratégicas de la ciudad.** SERPAR cuenta con un total de 10 parques zonales y 9 parques metropolitanos en las áreas más pobladas de la ciudad, ubicados principalmente en Lima Norte, Lima Este y Lima Sur, en urbanizaciones donde se ubica la población de menores recursos, a quienes están dirigidos prioritariamente los servicios de la institución.

- **Elevada afluencia de visitantes en parques zonales.** Los parques zonales y metropolitanos administrados por SERPAR en conjunto, reciben más de 500,000 de visitas al mes.
- **Desarrollo de nuevas infraestructuras y servicios formativos:** Actualmente SERPAR ha implementado, además de los servicios recreativos un conjunto de servicios formativos de alto nivel, destinados a la población beneficiaria, entre los que se cuentan a los programas culturales y deportivos.

Debilidades. Son restricciones o ausencia de habilidades, conocimientos, información, tecnología y recursos físicos o financieros que padece la organización, que le impiden el aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el entorno y no le permiten defenderse de las amenazas. Entre las principales debilidades que presenta la organización se encuentran las siguientes:

- **Insuficiente desarrollo de la oferta de servicios en temporada baja.** SERPAR cuenta con una importante afluencia de visitantes durante la temporada de verano, quienes se acercan atraídos principalmente por el servicio de piscinas y ambientes deportivos al aire libre. Sin embargo en invierno la falta de sistemas de climatización de la infraestructura existente, no permite atraer el mismo número de visitantes, requiriéndose implementar una oferta de servicios alternativa.
- **Débil uso de las TICs.** SERPAR ha implementado un sistema integrado de gestión administrativa a través de un software libre; asimismo, cuenta con equipos informáticos que deprecia o por depreciarse por el constante avance tecnológico.
- **Limitado desarrollo de gestión interna.** Las limitaciones que presenta la institución tiene su origen en desactualización de los instrumentos de gestión institucional, así como integración y capacitación del personal de SERPAR.
- **Deterioro de la infraestructura, equipamiento e instalaciones de los parques.** Esta debilidad tiene su origen en el insuficiente mantenimiento de la infraestructura y equipos institucionales.

3.3 Estrategia institucional general

Con base en las fortalezas, la organización emprenderá el proceso de superación de sus debilidades, aprovechará las oportunidades y conjurará las amenazas. Esto se expresa en las estrategias adoptadas en el marco del presente Plan, las cuales se indican a continuación.

Estrategias basadas en la utilización de las fortalezas para el aprovechamiento de las oportunidades:

- Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano.
- Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible.

Estrategias basadas en la superación de las debilidades para el aprovechamiento de las oportunidades:

- Mantener la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes.
- Implementar el equipamiento en las áreas de servicios.
- Mejorar y diversificar los servicios brindados.

Estrategias basadas en la utilización de las fortalezas para la neutralización de las amenazas:

- Actualizar los instrumentos de gestión.
- Fortalecer el posicionamiento de SERPAR LIMA.
- Optimizar la gestión de recursos financieros.
- Orientar y conducir la gestión administrativa.

Estrategias basadas en la superación de las debilidades para la neutralización de las amenazas:

- Mejorar y fortalecer el uso de las TICs.
- Fortalecer el capital humano.

El gráfico 3.5 presenta el análisis FODA de SERPAR.

GRÁFICO 3.5 ANÁLISIS FODA DE SERPAR

FORTALEZAS •Existencia de 18 parques zonales y metropolitanos en zonas estratégicas de la ciudad. •Elevada afluencia de visitantes en parques zonales. •Desarrollo de nuevas infraestructuras y servicios formativos.	OPORTUNIDADES •Elevada demanda potencial por áreas verdes y servicios de SERPAR. •Existencia de zonas de patrimonio natural y cultural alrededor de la ciudad. •Posibilidades de alianzas estratégicas con empresas privadas, instituciones públicas y organismos internacionales. •Crecimiento económico del país.
DEBILIDADES •Insuficiente desarrollo de la oferta de servicios en temporada baja. •Débil uso de las TICs. •Limitado desarrollo de gestión interna. •Deterioro de la infraestructura, equipamiento e instalaciones de los parques.	AMENAZAS •Débil rectoría e inexistencia de un Sistema de Parques. •Escasez y elevado costo del agua. •Creciente oferta de clubes privados. •Posibilidad de invasión y ocupación informal de parques y lotes urbanos de SERPAR. •Normativa del Gobierno Central.

El análisis FODA ampliado permite establecer las estrategias y/o acciones más importantes para el logro de los objetivos estratégicos generales de la organización. El gráfico 3.6 presenta el análisis FODA ampliado de SERPAR.

GRÁFICO 3.6 ANÁLISIS FODA AMPLIADO

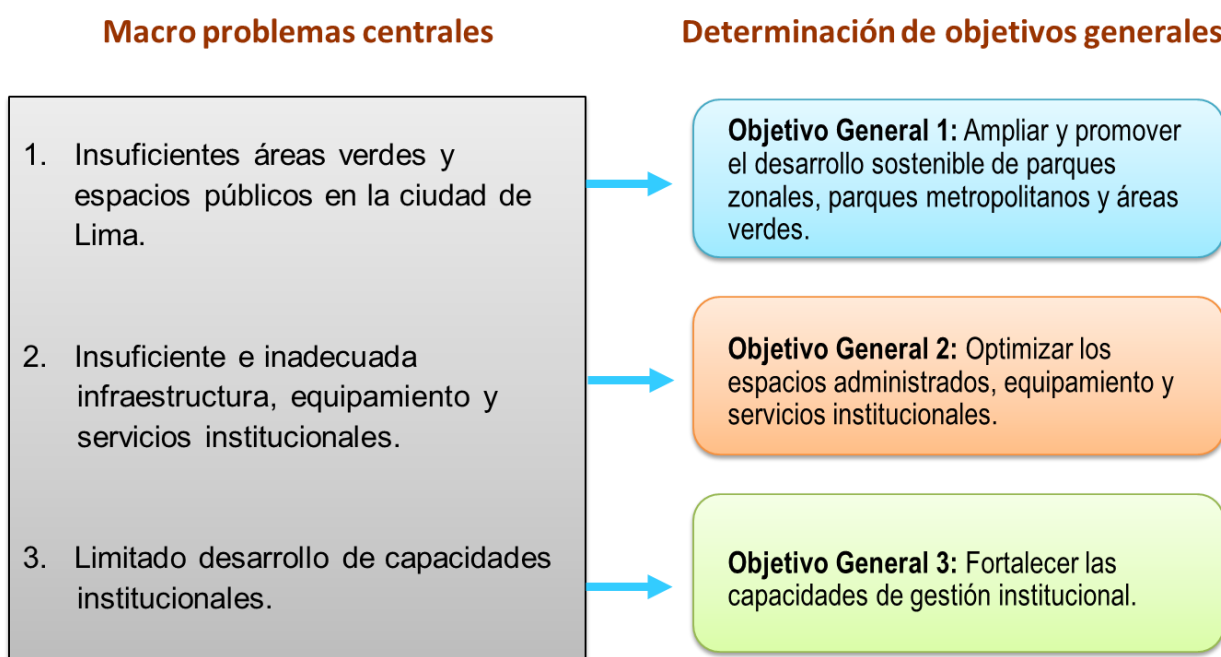
Objetivos Generales • Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes. • Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales. • Fortalecer las capacidades de gestión institucional.	Fortalezas • Existencia de 18 parques zonales y metropolitanos en zonas estratégicas de la ciudad. • Elevada afluencia de visitantes en parques zonales. • Desarrollo de nuevas infraestructuras y servicios formativos.	Debilidades • Insuficiente desarrollo de la oferta de servicios en temporada baja. • Débil uso de las TICs • Limitado desarrollo de gestión interna. • Deterioro de la infraestructura, equipamiento e instalaciones de los parques.
Oportunidades • Elevada demanda potencial por áreas verdes y servicios de SERPAR. • Existencia de zonas de patrimonio natural y cultural alrededor de la ciudad. • Posibilidades de alianzas estratégicas con empresas privadas, instituciones públicas y organismos internacionales. • Crecimiento económico del país.	Estrategias FO • Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes. • Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano. • Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible.	Estrategias DO • Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales. • Mantener la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes. • Implementar el equipamiento en las áreas de servicios. • Mejorar y diversificar los servicios.
Amenazas • Débil rectoría e inexistencia de un Sistema de Parques. • Escasez y elevado costo del agua. • Creciente oferta de clubes privados. • Posibilidad de invasión y ocupación informal de parques y lotes urbanos de SERPAR. • Normativa del Gobierno Central.	Estrategias FA • Fortalecer las capacidades de gestión institucional. • Actualizar los instrumentos de gestión. • Fortalecer el posicionamiento de SERPAR. • Optimizar la gestión de recursos financieros. • Orientar y conducir la gestión administrativa.	Estrategias DA • Fortalecer las capacidades de gestión institucional • Mejorar y fortalecer el uso de las TICs. • Fortalecer el capital humano.

3.4 Objetivos estratégicos generales y específicos

Bajo esta perspectiva, SERPAR ha determinado tres objetivos estratégicos generales, los cuales se derivan de la identificación y análisis de los macro problemas centrales. En efecto, el diagnóstico de la situación actual realizado en el capítulo precedente permitió identificar los grandes problemas que afectan el desenvolvimiento de los agentes privados y públicos que actúan en el ámbito de trabajo de la institución y que, por ende, representan oportunidades para el mejoramiento del desempeño.

El proceso de derivación de los objetivos estratégico a partir de la identificación de macroproblemas centrales se muestra en el gráfico 3.7.

GRÁFICO 3.7 MACROPROBLEMAS CENTRALES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES



SERPAR se ha planteado los siguientes objetivos estratégicos generales:

1. Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes.

El primer objetivo general se orienta a incrementar las áreas verdes de la ciudad, teniendo en cuenta la generación de espacios públicos. Este objetivo tiene como concepto base la generación de nuevos parques zonales en las áreas menos atendidas de la ciudad, bajo la concepción de espacios públicos, y no únicamente como grandes jardines urbanos. Como se ha visto en líneas anteriores, el concepto de espacio público reúne un conjunto de consideraciones de diseño, prestación de servicios recreativos y formativos, a la vez de condiciones ambientales y de seguridad que permitan a los usuarios gozar de espacios de encuentro e identidad. Dichos espacios, por otra parte, contribuyen a consolidar el tejido urbano y a crear imágenes de referencia en la ciudad, lo que a la larga mejora las condiciones de vida de la población.

2. Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales.

El segundo objetivo general se orienta a mejorar la plataforma de infraestructura y equipamiento de los parques existentes, con la finalidad de incrementar el nivel de calidad en los servicios que se brindan a la población. A la vez, se orienta a mejorar y diversificar los servicios que actualmente se brindan, tanto de manera directa, como a través de terceros.

3. Fortalecer las capacidades de gestión institucional.

El tercer objetivo general se orienta a mejorar la capacidad de gestión de la institución, con miras a brindar un mejor servicio a sus usuarios. Para lograr este objetivo será necesario mejorar los aspectos organizacionales, al mismo tiempo, será necesario fortalecer las capacidades del personal y diseñar una estrategia que permita posicionar a la institución en su relación con los ciudadanos; así como mejorar los aspectos relacionados a la búsqueda de ingresos directos a través de nuevas fuentes de financiamiento.

Sobre la base del análisis de las condiciones externas e internas, en la siguiente sección se ofrece un análisis de las estrategias necesarias para el logro de estos objetivos.

La estrategia desarrollada por SERPAR está conformada por los objetivos estratégicos específicos necesarios para cumplir cada uno de los objetivos generales del Plan trazado. A continuación se describen los objetivos estratégicos específicos del Plan Estratégico Institucional de SERPAR.

Objetivo General 1: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

El primer objetivo general será alcanzado mediante el empleo de una estrategia que comprende tres objetivos específicos:

- Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano.
- Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible.

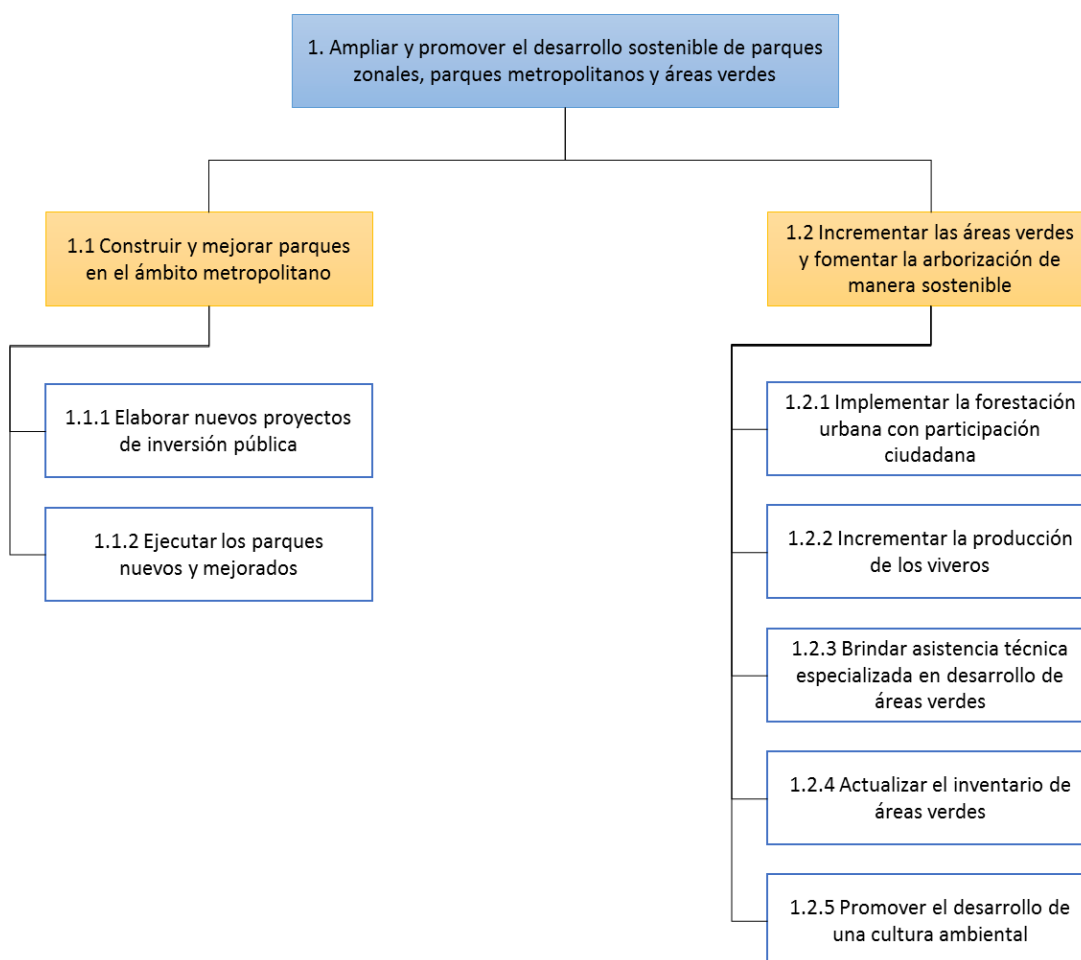
Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano. Este objetivo se orienta a ampliar el número de parques zonales en la ciudad de Lima, en base al diseño de un parque tipo o parque modelo, que contemple los aspectos paisajísticos, infraestructura básica, equipamiento y servicios a usuarios, de manera que pueda ser replicable en diferentes sectores de la ciudad. Para ello será necesario, desarrollar nuevos proyectos de inversión pública en el marco del SNIP y al mismo tiempo propiciar la participación de la población para promover su uso y preservación. Con la finalidad de alcanzar este objetivo SERPAR ha planificado desarrollar las siguientes acciones: elaborar nuevos proyectos de inversión pública y ejecutar los parques nuevos y mejorados.

Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible. Este objetivo específico se orienta a mejorar la calidad ambiental de la ciudad, en base a la ampliación de las áreas

verdes, destinadas preferentemente al esparcimiento y/o circulación peatonal. Al mismo tiempo busca incrementar la arborización mediante la plantación de árboles con la participación de la población.

Con la finalidad de alcanzar este objetivo SERPAR ha planificado desarrollar las siguientes acciones: implementar la forestación urbana con participación ciudadana; incrementar la producción de los viveros; brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes; actualizar el inventario de áreas verdes y promover el desarrollo de una cultura ambiental.

GRÁFICO 3.8 OBJETIVO GENERAL 1, ESTRATEGIAS Y ACCIONES



Objetivo General 2: Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales.

El segundo objetivo general que se ha trazado SERPAR será alcanzado mediante el empleo de una estrategia que comprende tres objetivos específicos.

- Mantener la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes.
- Implementar el equipamiento en las áreas de servicios.
- Mejorar y diversificar los servicios brindados.

Mantener la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes. El mantenimiento de la infraestructura deportiva, recreativa y cultural, así como las áreas verdes de los parques zonales y metropolitanos de la ciudad de Lima es una de las principales preocupaciones de la institución, debido a que conlleva un conjunto de acciones técnicas que deben ser bien planificadas y efectuadas con esmero para obtener resultados adecuados. Para ello se requiere del empleo de técnicas y procedimientos especializados, que varían en el contexto de cada uno de los microclimas de la ciudad que constituyen los escenarios de los parques zonales. De otro lado, los lotes urbanos que son cedidos por aportes requieren de protección ante la inminente probabilidad de ocupación.

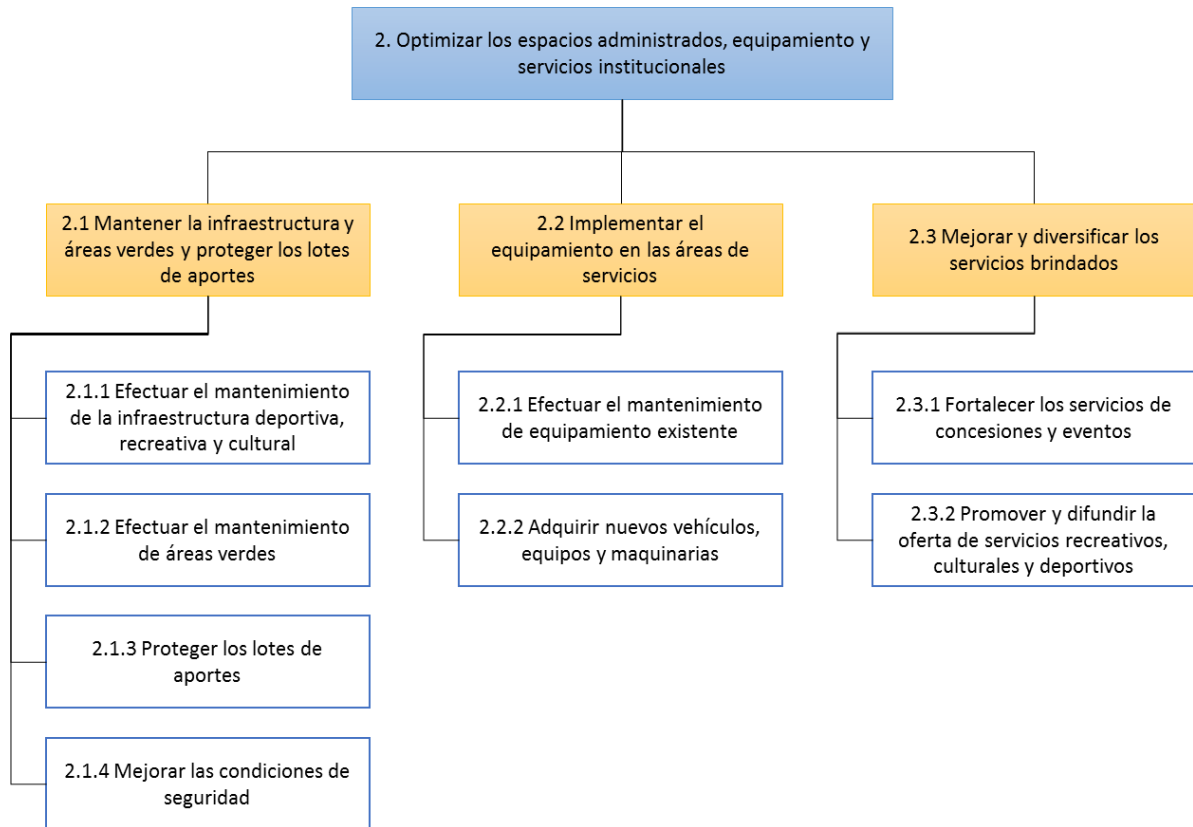
Con la finalidad de lograr este objetivo SERPAR deberá ejecutar acciones como: efectuar el mantenimiento de la infraestructura deportiva, recreativa y cultural; efectuar el mantenimiento de áreas verdes; proteger los lotes de aportes; y mejorar las condiciones de seguridad.

Implementar el equipamiento en las áreas de servicios. Este objetivo se orienta obtener una óptima operatividad del equipamiento que se utiliza en los servicios que se brinda a la población. Entre estos resaltan el mobiliario de los talleres, canchas deportivas, bibliotecas ludotecas teatros, entre otros. Con la finalidad de alcanzar este objetivo se ha planificado ejecutar las siguientes acciones: efectuar el mantenimiento de equipamiento existente y adquirir nuevos vehículos, equipos y maquinarias.

Mejorar y diversificar los servicios brindados. Este objetivo se orienta a ampliar la oferta de servicios formativos y recreativos que SERPAR brinda a la población en cada uno de los parques zonales y metropolitanos así como en otras áreas gestionadas por la institución. La diversificación de esta oferta considera tanto los servicios que se ofrecen de manera directa como aquellos que son ofrecidos en base a terceros. Con la finalidad de alcanzar este objetivo se ha planificado ejecutar las siguientes acciones: fortalecer los servicios de concesiones y eventos; y promover y difundir la oferta de servicios recreativos, culturales y deportivos.

El conjunto de objetivos específicos y acciones que contribuyen al logro del objetivo general 2 son presentados en el gráfico 3.9, que se muestra a continuación.

GRÁFICO 3.9 OBJETIVO GENERAL 2, ESTRATEGIAS Y ACCIONES



Objetivo General 3: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

El tercer objetivo general que se ha trazado SERPAR será alcanzado mediante el empleo de una estrategia que comprende siete objetivos específicos:

- Actualizar los instrumentos de gestión
- Mejorar y fortalecer el uso de las TICs.
- Fortalecer el capital humano.
- Fortalecer el posicionamiento de SERPAR.
- Optimizar la gestión de recursos financieros.
- Orientar y conducir la gestión administrativa.

Actualizar los instrumentos de gestión. Este objetivo específico se orienta a implementar la Ley del Servicio Civil y elaborar nuevos instrumentos de gestión.

Mejorar y fortalecer el uso de las TICs. Este objetivo específico se orienta a optimizar los procesos de gestión con ayuda del uso de tecnologías de la información. Para lograr este objetivo se ha planificado implementar mejoras en el sistema integrado de gestión administrativa, promover el uso del sistema informático de trámite documentario e implementar un sistema de ingreso.

Fortalecer el capital humano. Este objetivo específico se orienta a fortalecer las capacidades del personal, mediante la capacitación al personal, promover la cultura organizacional y el bienestar del personal.

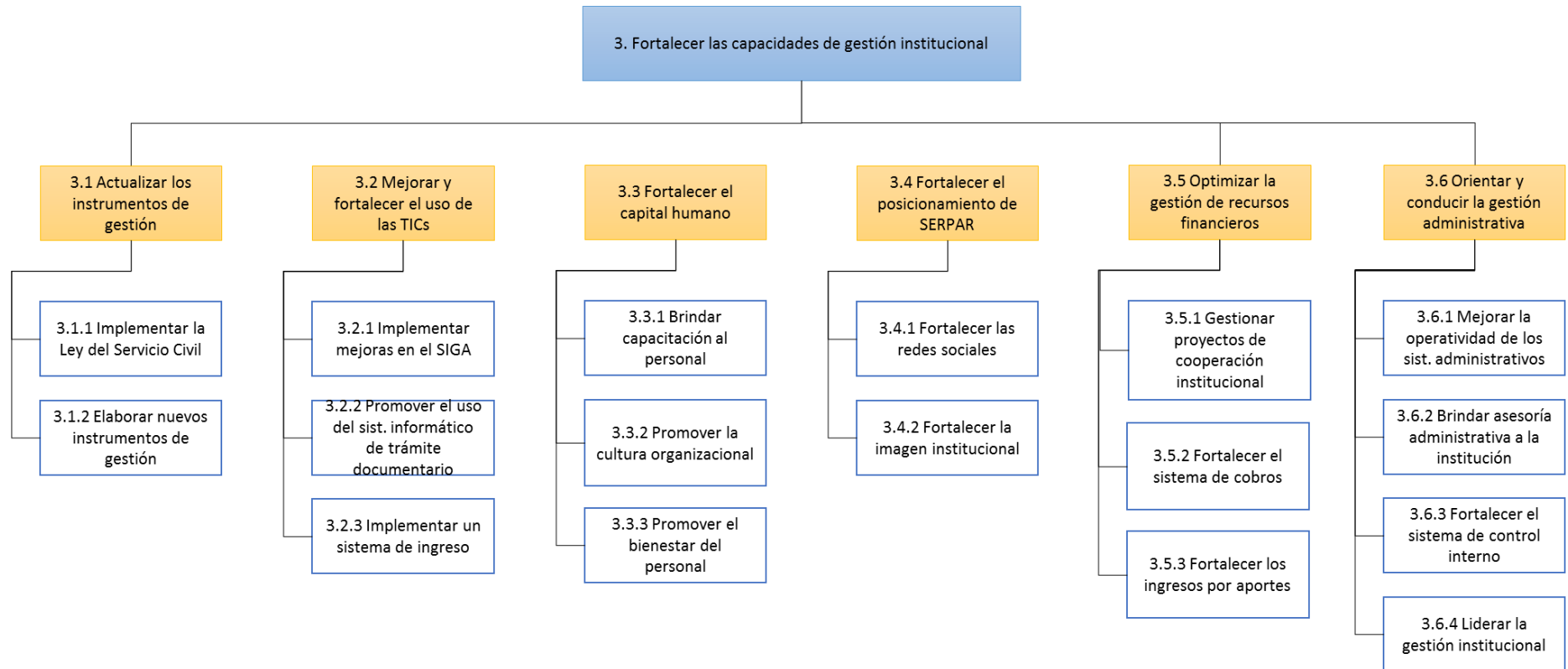
Fortalecer el posicionamiento de SERPAR. Este objetivo específico se orienta a fortalecer la imagen de la institución en la ciudadanía, del fortalecimiento en las redes sociales y la imagen institucional.

Optimizar la gestión de recursos financieros. Este objetivo específico se orienta a gestionar proyectos de cooperación institucional, fortalecer el sistema de cobros y fortalecer los ingresos por aportes.

Orientar y conducir la gestión administrativa. Este objetivo específico se orienta a mejorar la operatividad de los sistemas administrativos, brindar asesoría administrativa a la institución, fortalecer el sistema de control interno y liderar la gestión institucional.

El conjunto de objetivos específicos y acciones que contribuyen al logro del objetivo general 3 son presentados en el gráfico 3.10, que se muestra a continuación.

GRÁFICO 3.10 OBJETIVO GENERAL 3, ESTRATEGIAS Y ACCIONES



Indicadores de desempeño institucional

El Plan Estratégico Institucional 2018-2020 del SERPAR está compuesto, en términos generales, por dos elementos, aunque distintos, mutuamente complementarios: los aspectos cualitativo y cuantitativo. El **aspecto cualitativo** está dado por el rol estratégico institucional, expresado en las declaraciones de visión, misión y valores de la institución; así como por los objetivos estratégicos generales y específicos y las correspondientes acciones. El **aspecto cuantitativo** está conformado por los indicadores y sus correspondientes metas, formuladas en tres niveles básicos: indicadores de impacto, indicadores de resultado a nivel de objetivos estratégicos generales y específicos, e indicadores de producto a nivel de acciones estratégicas. De este modo, la estructura del Plan Estratégico Institucional 2018-2020 del SERPAR ha quedado delineada en la forma que se muestra en el gráfico adjunto.

GRÁFICO 3.11 MAPA CONCEPTUAL DEL PLAN ESTRATÉGICO



En el contexto nacional e internacional descrito brevemente en capítulos anteriores, SERPAR ha identificado, dentro de su estrategia, tres objetivos generales y varios objetivos específicos con sus correspondientes acciones, cuyos indicadores y metas son especificados en esta y en las siguientes secciones.

Indicadores de impacto

Los indicadores de impacto representan las medidas de desempeño para los objetivos del nivel más alto a los cuales contribuye la labor institucional. Miden los efectos de largo plazo, vinculados por lo general a cambios perdurables en la situación de los beneficiarios. Por este motivo, los indicadores de este nivel pueden ir más allá del alcance de la institución, y sólo deben ser tomados como referencia para la evaluación del desempeño de la entidad.

En el marco del proceso de planeamiento estratégico han sido formulados cinco indicadores de impacto, los cuales no son de carácter vinculante o de cumplimiento obligatorio, razón por la cual no podrían ser usados para la evaluación ex post del desempeño institucional. Estos indicadores, sin embargo, permitirán tener una referencia válida sobre la contribución de la institución al logro de los grandes objetivos nacionales de desarrollo y específicamente al logro de los objetivos estratégicos a nivel metropolitano.

Los indicadores de impacto y sus correspondientes metas para el periodo 2018 – 2020, relacionadas al logro de la visión, misión, así como a los lineamientos de política institucional, son los que se describen a continuación en el cuadro 3.2.

CUADRO 3.2 INDICADORES DE IMPACTO

Nº	Indicadores de impacto	Unidad de medida	Línea de base	Metas anuales			Meta Global
				2018	2019	2020	
1	Área de espacio público per cápita en Lima Metropolitana	Metros cuadrados	0.57 (2014)	0.60	0.70	0.80	0.80
2	Área verde per cápita en Lima Metropolitana.	Metros cuadrados	3.7 (2014)	3.7	3.8	3.9	3.9
3	Superficie reforestada acumulada.	Hectáreas	20,489 (2015)	20,689	20,889	30,089	30,089
4	Expectativa de vida al nacer	Años	74.80 (2016)	75.07	75.07	75.07	75.07
5	Tasa de acceso a servicios de deporte	Porcentaje	34.1% (2015)	35%	36%	37%	37%

Indicador:	Área de espacio público per cápita en Lima Metropolitana.
Definición operativa:	Área total disponible por persona, en promedio en Lima Metropolitana.
Unidad de medida:	Metros cuadrados.
Indicador:	Área verde per cápita en Lima Metropolitana
Definición operativa:	Área verde disponible por persona, en promedio, en Lima Metropolitana.
Unidad de medida:	Metros cuadrados.
Indicador:	Superficie reforestada acumulada.
Definición operativa:	Superficie de Lima Metropolitana que ha sido reforestada hasta el año 2020.
Unidad de medida:	Hectáreas.
Indicador:	Expectativa de vida al nacer
Definición operativa:	Años de vida promedio de una persona al nacer en Lima Metropolitana.
Unidad de medida:	Años.
Indicador:	Tasa de acceso a servicios de deporte
Definición operativa:	Se refiere a la práctica de algún deporte, según lo manifestado por la propia población.
Unidad de medida:	Porcentaje.

Indicadores de resultado a nivel de objetivo estratégico general

Objetivo estratégico general 1: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes.

A continuación se presenta el conjunto de indicadores y metas para el objetivo general 1, consiste en ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes.

Indicador:	Área de Pz y Pm por habitante en Lima Metropolitana.
Definición operativa:	Este indicador señala el metraje cuadrado de los parques que le correspondería a cada habitante de Lima Metropolitana.
Unidad de medida:	Metros cuadrados.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final del periodo de 0.35 m² en el horizonte de planeamiento, a razón de 0.33 m² en el año 2018, 0.34 m² en el 2019 y 0.35 m² en el año 2020.

Indicador: **Habitantes de Lima Metropolitana que visitan Pz y Pm.**

Definición operativa: Este indicador señala el porcentaje de habitantes de Lima Metropolitana que hacen uso de los parques zonales y parques metropolitanos.

Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final del periodo de 0.42% respecto al crecimiento del número de habitantes que visitan los parques en el horizonte de planeamiento, a razón de 0.32% en el año 2018, 0.37% en el 2019 y 0.42% de crecimiento en el año 2020.

El cuadro 3.3 muestra los indicadores de resultado correspondientes al OEG 1, así como sus metas para el periodo 2018–2020.

CUADRO 3.3 INDICADORES DE RESULTADO - OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL 1

Objetivo estratégico general / Indicadores de resultado			Unidad de medida	Definición operativa	Línea de base (2016)	Metas anuales			Meta global	Fuentes de información
						2018	2019	2020		
OEG 1: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes										
Indic.	06	Áreas de Pz y Pm por habitante en Lima Metropolitana	Metros cuadrados	Metraje cuadrado de los parques que le correspondería a cada habitante de Lima Metropolitana.	0.31	0.33	0.34	0.35	0.35	SERPAR, Actualización de área de parques, Censo INEI
Indic.	07	Habitantes de Lima Metropolitana que visitan Pz y Pm	Porcentaje	Habitantes de Lima Metropolitana que hacen uso de los parques zonales y parques metropolitanos.	0.23%	0.32	0.37	0.42	0.42	SERPAR, Boletines Estadísticos

Objetivo estratégico general 2: Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales

A continuación se presenta el conjunto de indicadores y metas para el objetivo general 2, consiste en optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales.

Indicador: **Tasa de crecimiento de visitas a los parques.**

Definición operativa: Este indicador señala la variación anual de las visitas en parques zonales y metropolitanos.

Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo del 15.8% de crecimiento de visitas a los parques en el horizonte de planeamiento, a razón de 5% en el año 2018, 5% en el 2019 y 5% de crecimiento en el año 2020.

Indicador: Tasa de crecimiento de ingresos S/. de parques zonales y metropolitanos.

Definición operativa: Este indicador señala la variación anual de los ingresos en soles recaudados en los parques zonales y metropolitanos administrados por SERPAR por todo concepto.

Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo del 15.8% de crecimiento de ingresos S/. de parques en el horizonte de planeamiento, a razón de 5% en el año 2018, 5% en el 2019 y 5% de crecimiento en el año 2020.

El cuadro 3.4 muestra los indicadores de resultado correspondientes al OEG 2, así como sus metas para el periodo 2018–2020.

CUADRO 3.4 INDICADORES DE RESULTADO - OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL 2

Objetivo estratégico general / Indicadores de resultado			Unidad de medida	Definición operativa	Línea de base (2016)	Metas anuales			Meta global	Fuentes de información
						2018	2019	2020		
OEG 2:		Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales								
Indic.	8	Tasa de crecimiento de visitas a los parques	Porcentaje	Variación anual de las visitas en parques zonales y metropolitanos.	12.98%	5%	5%	5%	15.8%	SERPAR, Boletines Estadísticos
Indic.	9	Tasa de crecimiento de ingresos S/. de parques zonales y metropolitanos	Porcentaje	Variación anual de los ingresos en soles recaudados en los parques zonales y metropolitanos administrados por SERPAR por todo concepto.	41.38%	5%	5%	5%	15.8%	SERPAR, Informe de Ejecución Presupuestal

Objetivo estratégico general 3: Fortalecer las capacidades de gestión institucional.

A continuación se presenta el conjunto de indicadores y metas para el objetivo general 3, consiste en fortalecer las capacidades de gestión institucional.

Indicador: Tiempo promedio de atención al usuario por acceso a la información.

Definición operativa: Este indicador se refiere a la producción promedio por trabajador en un período de tiempo.

Unidad de medida: Índice.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 105 como índice en el horizonte de planeamiento, se plantea 105 como meta en el año 2018, 105 en el año 2019 y 105 en el 2019.

Indicador:	Tiempo promedio de atención al usuario por acceso a la información.
Definición operativa:	Este indicador muestra el tiempo de atención al usuario por el acceso a la información de acuerdo a la Ley N° 27806.
Unidad de medida:	Días hábiles.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 7 días hábiles de tiempo promedio de atención de solicitudes de las áreas usuarias en el horizonte de planeamiento, se plantea 18 días como meta en el año 2018, 15 días en el año 2019 y 07 días en el 2020.

El cuadro 3.5 muestra los indicadores de resultado correspondientes al OEG 3, así como sus metas para el periodo 2018 – 2020.

CUADRO 3.5 INDICADORES DE RESULTADO - OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL 3

Objetivo estratégico general / Indicadores de resultado			Unidad de medida	Definición operativa	Línea de base (2016)	Metas anuales			Meta global	Fuentes de información
						2018	2019	2020		
OEG 3:	Fortalecer las capacidades de gestión institucional									
Indic.	10	Productividad laboral	Índice	Producción promedio por trabajador en un período de tiempo.	149	105	105	105	105	SERPAR, Informes de Evaluación
Indic.	11	Tiempo promedio de atención al usuario por acceso a la información	Días hábiles	Tiempo de atención al usuario por el acceso a la información de acuerdo a la Ley N° 27806.	30	18	15	07	07	SERPAR, Informes de Evaluación

Indicadores de resultado a nivel de objetivos estratégicos específicos

A partir de los objetivos generales y de la estrategia general planteada en base al análisis FODA, se han determinado objetivos estratégicos específicos, cuyo logro estará a cargo de las diferentes unidades orgánicas de la institución. Para la evaluación del logro de éstos objetivos, se han establecido un conjunto de indicadores de resultado, los cuales son descritos a continuación.

OEG 1: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Para el primer objetivo general, “Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes”, se han establecido dos objetivos específicos. A fin de monitorear el cumplimiento de éstos, se ha seleccionado, para cada uno de ellos, un indicador de resultado.

OEE 1.1 Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano

Indicador:	Parques zonales y/o metropolitanos construidos y/o mejorados.
Definición operativa:	Comprende a nuevos parques construidos y/o mejorados.
Unidad de medida:	Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 09 parques zonales y/o metropolitanos construidos y/o remodelados y rehabilitados en el horizonte de planeamiento, los cuales 07 serán construidos en el año 2018, 0 en el año 2019 y 2 en el año 2020.

OEE 1.2 Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible

Indicador:	Tasa de crecimiento de áreas verdes habilitadas.
Definición operativa:	Área destinada preferentemente al esparcimiento o circulación peatonal, cubierta de especies vegetales y otros elementos complementarios.
Unidad de medida:	Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 81% en crecimiento de áreas verdes en el horizonte de planeamiento, a razón de 20% de crecimiento en el año 2018, 22% en el 2019 y 24% en el 2020.

El cuadro 3.6 muestra los indicadores de resultado para los objetivos específicos correspondientes al OEG 1, así como sus metas para el periodo 2018 – 2020.

CUADRO 3.6 INDICADORES DE RESULTADO - OBJETIVOS ESPECÍFICOS CORRESPONDIENTE AL OEG 1

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico			Unidad de medida	Definición operativa	Metas anuales			Meta global	Fuentes de información
					2018	2019	2020		
OEG 1:	Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes								
OEE 1.1	Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano								
Ind.	12	Parques zonales y/o metropolitanos construidos y/o mejorados	Número	Comprende a nuevos parques construidos y/o parques mejorados.	07	0	02	09	SERPAR, Informes de Evaluación
OEE 1.2	Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible								
Ind.	13	Tasa de crecimiento de áreas verdes habilitadas	Porcentaje	Áreas verdes incrementadas respecto al año anterior	20%	22%	24%	81%	SERPAR, Informes de Evaluación

OEG 2: Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales

Para el segundo objetivo general, “Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales”, se han establecido tres objetivos específicos. A fin de monitorear el cumplimiento de éstos, se ha seleccionado, para cada uno de ellos, un indicador de resultado.

OEE 2.1 Mantener la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes

Indicador:	Área de parques con mantenimiento.
Definición operativa:	Comprende las áreas verdes e infraestructura que cuentan con mantenimiento adecuado.
Unidad de medida:	Hectáreas.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 191 hectáreas cuadrados de área mejorada en el horizonte de planeamiento.

OEE 2.2 Implementar el equipamiento en las áreas de servicios

Indicador:	Inventario de equipos y vehículos.
Definición operativa:	Comprende los equipos y vehículos con los que cuenta SERPAR LIMA en las oficinas y parques zonales y metropolitanos.
Unidad de medida:	Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo del 01 inventario anual en el horizonte de planeamiento.

OEE 2.3 Mejorar y diversificar los servicios

Indicador:	Nuevos servicios implementados.
Definición operativa:	Nuevos servicios implementados en los parques zonales y metropolitanos.
Unidad de medida:	Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 16 nuevos servicios implementados en el horizonte de planeamiento, a razón de 06 nuevos servicios implementados en el año 2018, 05 en el año 2019 y 05 en el año 2020.

El cuadro 3.7 muestra los indicadores de resultado para los objetivos específicos correspondientes al OEG 2, así como sus metas para el periodo 2018–2020.

CUADRO 3.7 INDICADORES DE RESULTADO- OBJETIVOS ESPECÍFICOS CORRESPONDIENTE AL OEG 2

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico		Unidad de medida	Definición operativa	Metas anuales			Meta global	Fuentes de información	
				2018	2019	2020			
OEG 2:	Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales								
OEE 2.1	Mantener la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes								
Ind.	14	Área de parques con mantenimiento	Hectárea	Comprende a las zonas de los parques que contarán con mantenimiento (áreas verdes e infraestructura)				SERPAR, Informes Evaluación	de
OEE 2.2	Implementar el equipamiento en las áreas de servicios								
Ind.	15	Inventario de equipos y vehículos	Número	Inventario de equipos y vehículos con los que cuenta SERPAR LIMA en las oficinas y parques zonales y metropolitanos.				SERPAR, Informes Evaluación	de
OEE 2.3	Mejorar y diversificar los servicios brindados								
Ind.	16	Nuevos servicios implementados	Número	Comprende a los nuevos servicios implementados en los parques zonales y metropolitanos.				SERPAR, Informes Evaluación	de

OG 3. Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Para el tercer objetivo general, “Fortalecer las capacidades de gestión institucional”, se han establecido seis objetivos específicos. A fin de monitorear el cumplimiento de éstos, se ha seleccionado, para cada uno de ellos, un indicador de resultado.

OEE 3.1 Actualizar los instrumentos de gestión

Indicador: Instrumentos de gestión actualizados y/o elaborados aprobados.

Definición operativa: Comprende a los documentos y manuales administrativos actualizados y/o elaborados que son aprobados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 06 instrumentos de gestión actualizados y/o elaborados aprobados en el horizonte de planeamiento, a razón de 02 instrumentos de gestión en el año 2018, 02 instrumentos de gestión en el año 2019 y 02 instrumento de gestión en el año 2020.

OEE 3.2 Mejorar y fortalecer el uso de las TICs

Indicador:	Sistemas informáticos optimizados.
Definición operativa:	Se refiere a la instalación y operación de sistemas informáticos, tales como: SIGA, sistema de cajas de ingreso, etc.
Unidad de medida:	Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta de 05 sistemas informáticos optimizados en el año 2018, 04 en el año 2019 y 01 en el año 2020 sistemas informáticos optimizados y/o implementados en el horizonte de planeamiento.

OEE 3.3 Fortalecer el capital humano

Indicador:	Satisfacción laboral.
Definición operativa:	Comprende el porcentaje que se presenta de satisfacción laboral entre los trabajadores de SERPAR LIMA.
Unidad de medida:	Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta de 70% de satisfacción laboral en el año 2018, 75% en el año 2019 y 80% en el año 2020.

OEE 3.4 Fortalecer el posicionamiento de SERPAR

Indicador:	Presencia de medios con impacto positivo.
Definición operativa:	Mide los impactos noticiosos positivos de SERPAR LIMA.
Unidad de medida:	Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 2,400 menciones en los medios con impacto positivo en el horizonte de planeamiento.

3.5 Optimizar la gestión de recursos financieros

Indicador:	Rentabilidad de Ventas Netas.
Definición operativa:	Eficiencia de la elaboración y distribución que alcanza una empresa durante sus operaciones.
Unidad de medida:	Índice.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 3.50 de rentabilidad de ventas netas en el horizonte de planeamiento, a razón de 3.25, 2.15 y 3.50 de crecimiento por año durante el periodo 2018 al 2020, respectivamente.

OEE 3.7 Orientar y conducir la gestión administrativa

Indicador:	Cumplimiento de metas.
Definición operativa:	Mide el cumplimiento de metas respecto al total previsto y programado en el año.
Unidad de medida:	Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de elevar en 100% de cumplimiento anual en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 3.8 muestra los indicadores de resultado para los objetivos específicos correspondientes al OEG 3, así como sus metas para el periodo 2018 – 2020.

CUADRO 3.8 INDICADORES DE RESULTADO- OBJETIVOS ESPECÍFICOS CORRESPONDIENTE AL OEG 3

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico			Unidad de medida	Definición operativa	Metas anuales			Meta global	Fuentes de información
					2018	2019	2020		
OEG 3:	Fortalecer las capacidades de gestión institucional								
OEE 3.1	Actualizar los instrumentos de gestión								
Ind.	17	Instrumentos de gestión actualizados y/o elaborados aprobados	Número	Comprende a los documentos y manuales administrativos actualizados y/o elaborados que son aprobados.	02	02	02	06	SERPAR, Informes de Evaluación
OEE 3.2	Mejorar y fortalecer el uso de las TICs								
Ind.	18	Sistemas informáticos optimizados	Número	Instalación y operación de sistemas informáticos, tales como: SIGA, sistema de cajas de ingreso, etc	05	04	01	10	SERPAR, Informes de Evaluación
OEE 3.3	Elevar el nivel de capacitación del personal								
Ind.	19	Satisfacción laboral	Porcentaje	Representa la satisfacción laboral entre los trabajadores de SERPAR LIMA.	70%	75%	80%	80%	SERPAR, Informes de Evaluación
OEE 3.4	Fortalecer el posicionamiento de SERPAR								
Ind.	20	Presencia en medios con impacto positivo	Número	Mide los impactos noticiosos de SERPAR LIMA.	800	800	800	2,400	SERPAR, Informes de Evaluación
OEE 3.5	Optimizar la gestión de recursos financieros								
Ind.	21	Rentabilidad de Ventas Netas	Índice	Se refiere a la Utilidad Neta entre el Total de Ventas	3.25	2.15	3.50	3.50	SERPAR, Informes de Evaluación
OEE 3.6	Orientar y conducir la gestión administrativa								
Ind.	22	Cumplimiento de metas	Porcentaje	Mide el cumplimiento de metas respecto al total previsto y programado en el año.	100	100	100	100	SERPAR, Informes de Evaluación

Capítulo IV. Acciones Estratégicas Institucionales



Ideas centrales

1. A efectos de lograr sus objetivos estratégicos, SERPAR ejecutará un conjunto de acciones clave durante el periodo 2018 - 2020. Estas han sido formuladas atendiendo a dos criterios: por un lado, su carácter indispensable para el logro de los objetivos correspondientes; y por otro, la sinergia existente entre las actividades que forman parte de una determinada estrategia.
2. En total, se han considerado 32 acciones estratégicas. Así, para el objetivo estratégico general 1, existen 07 acciones, organizadas en dos estrategias. Para el objetivo general 2, existen 8 acciones, organizadas en tres estrategias. Finalmente, para el objetivo general 3, existen 17 acciones, organizadas en seis estrategias. En términos de su impacto sobre el presupuesto, las acciones más importantes son las que se refieren a la estrategia de optimización de los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales.
3. En la perspectiva de la articulación entre el presente PEI y los planes operativos de los periodos venideros, debe tomarse en consideración que las acciones estratégicas pueden transformarse en actividades operativas, a través de las cuales se asignarán los recursos presupuestales necesarios para su implementación.

Capítulo IV. Acciones Estratégicas Institucionales

El presente capítulo ofrece una breve descripción de las acciones estratégicas formuladas para cada uno de los objetivos estratégicos específicos (también denominadas estrategias). Debe tomarse en consideración el hecho que, de acuerdo con la normatividad vigente, las acciones pueden ser de carácter permanente (actividades) o de carácter temporal (proyectos de inversión). A fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos trazados, tanto generales como específicos, se ha propuesto un conjunto de acciones, cuyos indicadores y metas para el horizonte de planeamiento adoptado.

4.1 Acciones estratégicas para el primer objetivo

El cuadro 4.1 muestra la relación de acciones estratégicas, para alcanzar los objetivos estratégicos específicos correspondientes al objetivo general 1.

CUADRO 4.1 ESTRATEGIAS PARA EL OEG 1

Estrategias	Acciones
1.1. Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano	1.1.1 Elaborar nuevos proyectos de inversión pública. 1.1.2 Ejecución de parques nuevos y mejorados.
1.2. Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible	1.2.1 Implementar la forestación urbana con participación ciudadana. 1.2.2 Incrementar la producción de viveros. 1.2.3 Brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes. 1.2.4 Actualizar el inventario de áreas verdes. 1.2.5 Promover el desarrollo de una cultura ambiental

A fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos trazados, tanto generales como específicos, se ha propuesto un conjunto de acciones, cuyos indicadores se presentan a continuación.

OG 1. Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

OEE 1.1 Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano

Para el logro del objetivo estratégico 1.1, se han establecido dos acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 1.1.1 Elaborar nuevos proyectos de inversión pública.

Indicador: PIP's elaborados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 02 PIP's elaborados en el horizonte de planeamiento.

Acción 1.1.2 Ejecución de parques nuevos y mejorados.

Indicador: Expediente técnico aprobado.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 02 expedientes técnicos aprobados en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.2 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 1.1, así como sus metas para el periodo 2018 – 2020.

CUADRO 4.2 INDICADORES DE PRODUCTOS - ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 1.1

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2018	2019	2020		
OEG 1:	Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes								
	OEE 1.1	Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano							
	Acción 1.1.1	Elaborar nuevos proyectos de inversión pública							
	Indic.	23	PIPs elaborados	Número	02	0	0	02	GPROY
	Acción 1.1.2	Ejecución de parques nuevos y mejorados							
	Indic.	24	Expediente técnico aprobado	Número	0	02	0	02	GPROY

OEE 1.2 Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible.

Para el logro del objetivo específico 1.2, se han establecido cinco acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 1.2.1 Implementar la forestación urbana con participación ciudadana.

Indicador: Árboles plantados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 1,177,932 árboles plantados en el horizonte de planeamiento.

Acción 1.2.2 Incrementar la producción de los viveros.

Indicador: Plantones producidos.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 3,028,873 plantones producidos en el horizonte de planeamiento.

Acción 1.2.3 Brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes.

Indicador: Contratos/Convenios suscritos de asistencia técnica.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 03 contratos/convenios suscritos en el horizonte de planeamiento.

Acción 1.2.4 Actualización de inventario de áreas verdes.

Indicador: Inventarios efectuados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta de 3 inventarios anuales realizados en el horizonte de planeamiento.

Acción 1.2.5 Promover el desarrollo de una cultura ambiental.

Indicador: Eventos/capacitaciones en educación ambiental.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta de 252 eventos/capacitaciones en educación ambiental realizados en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.3 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 1.2, así como sus metas para el periodo 2018 – 2020.

CUADRO 4.3 INDICADORES DE PRODUCTOS – ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 1.2

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2018	2019	2020		
OEG 1:	Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes								
	OEE 1.2	Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible							
	Acción 1.2.1	Implementar la forestación urbana con participación ciudadana.							
	Indic.	25	Árboles plantados	Número	375,000	250,000	250,000	875,000	GAV
	Acción 1.2.2	Incrementar la producción de los viveros							
	Indic.	26	Plantones producidos	Número	1,900,000	1,900,000	1,900,000	5,700,000	GAV
	Acción 1.2.3	Brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes							
	Indic.	27	Contratos suscritos	Número	2	2	2	6	GAV
	Acción 1.2.4	Actualizar el inventario de áreas verdes							
	Indic.	28	Inventarios efectuados	Número	3	3	3	9	GAV
	Acción 1.2.5	Promover el desarrollo de una cultura ambiental							
	Indic.	29	Eventos/capacitaciones en educación ambiental	Número	80	84	88	252	GAV / SGDRC

4.2 Acciones estratégicas para el segundo objetivo

El cuadro siguiente muestra la relación de acciones estratégicas, consideradas de manera preliminar, para alcanzar los objetivos estratégicos específicos correspondientes al objetivo general 2.

CUADRO 4.4 ESTRATEGIAS PARA EL OEG 2

Estrategias	Acciones
2.1 Mantener la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes.	2.1.1 Efectuar el mantenimiento de la infraestructura deportiva, recreativa y cultural. 2.1.2 Efectuar el mantenimiento de las áreas verdes. 2.1.3 Proteger los lotes de aportes. 2.1.4 Mejorar las condiciones de seguridad.
2.2 Implementar el equipamiento en las áreas de servicios.	2.2.1 Efectuar el mantenimiento de equipamiento existente. 2.2.2 Adquirir nuevos vehículos, equipos y maquinarias.
2.3 Mejorar y diversificar los servicios brindados.	2.3.1 Fortalecer los servicios por concesiones y eventos. 2.3.2 Promover y difundir la oferta de servicios recreativos, culturales y deportivos.

Para la implementación de las acciones consideradas dentro de los objetivos específicos presentados, se establecerán las correspondientes metas físicas para el periodo 2018-2020, así como también, se propiciará la integración del plan estratégico 2018 - 2020 con los planes operativos anuales de los próximos años.

OEG 2. Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales.

OEE 2.1 Mantener la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes.

Para el logro del objetivo estratégico 2.1, se han establecido cuatro acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 2.1.1 Efectuar el mantenimiento de la infraestructura deportiva, recreativa y cultural.

Indicador: Área de infraestructura deportiva, recreativa y cultural con mantenimiento adecuado.

Unidad de medida: Hectáreas.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 19.24 hectáreas de infraestructura con mantenimiento adecuado en el horizonte de planeamiento.

Acción 2.1.2 Efectuar el mantenimiento de áreas verdes.

Indicador: Área verdes con mantenimiento adecuado.

Unidad de medida: Hectáreas.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 160 hectáreas de áreas verdes con mantenimiento en el horizonte de planeamiento.

Acción 2.1.3 Proteger los lotes de aportes.

Indicador: Lotes resguardados.

Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo el 100% de lotes resguardados en el horizonte de planeamiento.

Acción 2.1.4 Mejorar las condiciones de seguridad.

Indicador: Incidencias ocurridas en parques.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de no más de 10 incidencias ocurridas en los parques zonales y metropolitanos en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.5 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 2.1, así como sus metas para el periodo 2018 – 2020.

CUADRO 4.5 INDICADORES DE PRODUCTOS - ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 2.1

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
		2018			2019		2020		
OEG 2:	Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales								
OEE 2.1	Mantener la infraestructura y áreas verdes, y proteger los lotes de aportes								
Acción 2.1.1	Efectuar el mantenimiento de la infraestructura deportiva, recreativa y cultural								
Indic.	30	Área de infraestructura deportiva, recreativa y cultural con mantenimiento adecuado	Ha	19.24	19.24	19.24	19.24	SGMT	
Acción 2.1.2	Efectuar el mantenimiento de áreas verdes								
Indic.	31	Áreas verdes con mantenimiento adecuado	Ha	145	152	160	160	GAV	
Acción 2.1.3	Proteger los lotes de aportes								
Indic.	32	Lotes resguardados	Porcenta je	26.32	60.53	100	100	GAPI	
Acción 2.1.4	Mejorar las condiciones de seguridad								
Indic.	33	Incidencias ocurridas en parques	Número	114	58	10	10	SGGPS	

OEE 2.2 Implementar el equipamiento en las áreas de servicios.

Para el logro del objetivo estratégico 2.2, se han establecido dos acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 2.2.1 Efectuar el mantenimiento de equipamiento existente.

Indicador: Equipos y vehículos operativos.

Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo el 85% de equipos y vehículos operativos en el horizonte de planeamiento.

Acción 2.2.2 Adquirir nuevos vehículos, equipos y maquinarias.

Indicador: Equipos de campo nuevos adquiridos.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 30 equipos de campo nuevos adquiridos en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.6 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 2.2, así como sus metas para el periodo 2018 – 2020.

CUADRO 4.6 INDICADORES DE PRODUCTOS - ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 2.2

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador					Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
			2018	2019	2020					
OEG 2:	Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales									
	OEE 2.2	Implementar el equipamiento en las áreas de servicios								
	Acción 2.2.1	Efectuar el mantenimiento de equipamiento existente								
	Indic.	34	Equipos y vehículos operativos	Porcenta je	80	82	85	85	SGASA	
	Acción 2.2.2	Adquirir nuevos vehículos, equipos y maquinarias								
	Indic.	35	Equipos de campo nuevos adquiridos	Número	09	10	11	30	GAV	

OEE 2.3 Mejorar y diversificar los servicios brindados

Para el logro del objetivo estratégico 2.3, se han establecido dos acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 2.3.1 Fortalecer los servicios por concesiones y eventos.

Indicador: Tasa de crecimiento de ingresos por concesiones y eventos.

Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo 23.6% como tasa de crecimiento de ingresos por concesiones y eventos en el horizonte de planeamiento.

Acción 2.3.2 Promover y difundir la oferta de servicios recreativos, culturales y deportivos.

Indicador: Tasa de crecimiento de ingresos por servicios deportivos y culturales.

Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo 6.1% como tasa de crecimiento de ingresos por servicios deportivos y culturales en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.7 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 2.3, así como sus metas para el periodo 2018 – 2020.

CUADRO 4.7 INDICADORES DE PRODUCTOS - ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 2.3

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2018	2019	2020		
OEG 2:	Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales								
	OEE 2.3	Mejorar y diversificar los servicios							
	Acción 2.3.1	Fortalecer los servicios por concesiones y eventos							
	Indic.	43	Tasa de crecimiento de ingresos por concesiones y eventos	Porcentaj e	5	7	10	23.6	SGCE
	Acción 2.3.2	Promover y difundir la oferta de servicios recreativos, culturales y deportivos							
	Indic.	44	Tasa de crecimiento de ingresos por servicios deportivos y culturales	Porcentaj e	2	2	2	6.1	SGDRC

4.3 Acciones estratégicas para el tercer objetivo

El cuadro siguiente muestra la relación de acciones estratégicas, consideradas de manera preliminar, para alcanzar los objetivos estratégicos específicos correspondientes al objetivo general 3.

En el siguiente cuadro vemos las estrategias específicas del objetivo 3.

CUADRO 4.8 ESTRATEGIAS PARA EL OEG 3

Estrategias	Acciones
3.1 Actualizar los instrumentos de gestión.	3.1.1 Implementar la Ley del Servicio Civil. 3.1.2 Elaborar nuevos instrumentos de gestión.
3.2 Mejorar y fortalecer el uso de las TICs.	3.2.1 Implementar mejoras en el SIGA. 3.2.2 Promover el uso del sistema informático de trámite documentario. 3.2.3 Implementar un sistema de ingreso.
3.3 Elevar el nivel de capacitación del personal	3.3.1 Brindar capacitación al personal. 3.3.2 Promover la cultura organizacional. 3.3.3 Promover el bienestar del personal.
3.4 Fortalecer el posicionamiento de SERPAR.	3.4.1 Fortalecer las redes sociales. 3.4.2 Fortalecer la imagen institucional.

3.5 Optimizar la gestión de recursos financieros.	3.5.1 Gestionar proyectos de cooperación institucional. 3.5.2 Fortalecer el sistema de cobros. 3.5.3 Fortalecer los ingresos por aportes.
3.6 Orientar y conducir la gestión administrativa.	3.6.1 Mejorar la operatividad de los sistemas administrativos. 3.6.2 Brindar asesoría administrativa a la institución. 3.6.3 Fortalecer el sistema de control interno. 3.6.4 Liderar la gestión institucional

Para la implementación de las acciones consideradas dentro de estos objetivos, se establecerán las correspondientes metas físicas para el periodo 2018 - 2020, así como también, se propiciará la integración del Plan Estratégico 2018 – 2020 con los planes operativos anuales de los próximos años.

OEG 3. Fortalecer las capacidades de gestión institucional.

OEE 3.1 Actualizar los instrumentos de gestión.

Para el logro del objetivo estratégico 3.1, se han establecido dos acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 3.1.1 Implementar la Ley del Servicio Civil.

Indicador: Colaboradores en el régimen SERVIR.

Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar como meta global al final de periodo, que el 13% de colaboradores de la Entidad se encuentren bajo el régimen SERVIR en el horizonte de planeamiento.

Acción 3.1.2 Elaborar nuevos instrumentos de gestión.

Indicador: Directivas aprobadas.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 27 directivas aprobadas en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.9 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 3.1, así como sus metas para el periodo 2018 – 2020.

CUADRO 4.9 INDICADORES DE PRODUCTOS – ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 3.1

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2018	2019	2020		
OEG 3:	Fortalecer las capacidades de gestión institucional								
	OEE 3.1	Actualizar los instrumentos de gestión							
	Acción 3.1.1	Implementar la Ley del Servicio Civil							
	Indic.	38	Colaboradores en el régimen SERVIR	Porcent aje	11	12	13	13	SGRH
	Acción 3.1.2	Elaborar nuevos instrumentos de gestión							
	Indic.	39	Directivas aprobadas	Número	08	09	10	27	GPPM

OEE 3.2 Mejorar y fortalecer el uso de las TICs

Para el logro del objetivo estratégico 3.2, se han establecido tres acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 3.2.1 Implementar mejoras en el SIGA.

Indicador: Encuesta de satisfacción del SIGA.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 03 encuestas en el horizonte de planeamiento.

Acción 3.2.2 Promover el uso del sistema informático de tramite documentario.

Indicador: Capacitaciones efectuadas.

Unidad de medida: Número

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 18 capacitaciones en el horizonte de planeamiento.

Acción 3.2.3 Implementar un sistema de ingreso.

Indicador: Parques con sistema de cajas implementado.

Unidad de medida: Número

Igualmente, en el marco del PEI 2018-2020, los parques lograrán contar con un sistema de caja de ingreso a los parques totalmente automatizado. Esto se realizará en 17 parques en el 2018.

El cuadro 4.10 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 3.2, así como sus metas para el periodo 2018 – 2020.

CUADRO 4.10 INDICADORES DE PRODUCTOS - ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 3.2

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2018	2019	2020		
OEG 3:	Fortalecer las capacidades de gestión institucional								
	OEE 3.2	Mejorar y fortalecer el uso de las TICs							
	Acción 3.2.1	Implementar mejoras en el SIGA							
	Indic.	40	Encuesta de satisfacción del SIGA	Número	01	01	01	03	SGTII
	Acción 3.2.2	Promover el uso del sistema informático de trámite documentario							
	Indic.	41	Capacitaciones efectuadas	Número	04	06	08	18	SGTII
	Acción 3.2.3	Implementar un sistema de ingreso							
	Indic.	42	Parques con sistema de cajas implementado	Número	17	0	0	17	SGTII

OEE 3.3 Fortalecer el capital humano

Para el logro del objetivo estratégico 3.3, se han establecido tres acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 3.3.1 Brindar capacitación al personal.

Indicador: Personal capacitado.

Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo en el cual el 90% de colaboradores hayan recibido capacitación en el horizonte de planeamiento.

Acción 3.3.2 Promover la cultura organizacional.

Indicador: Talleres y/o encuentros realizados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 90 talleres y/o encuentros realizados en el horizonte de planeamiento.

Acción 3.3.3 Implementar el Plan de Bienestar del Personal.

Indicador: Promover el bienestar del personal.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 15 reuniones de integración realizadas en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.11 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 3.3, así como sus metas para el periodo 2018 – 2020.

CUADRO 4.11 INDICADORES DE PRODUCTOS - ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 3.3

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2018	2019	2020		
OEG 3:	Fortalecer las capacidades de gestión institucional								
	OEE 3.3	Elevar el nivel de capacitación del personal							
	Acción 3.3.1	Brindar capacitación al personal							
	Indic.	43	Personal capacitado	Porcentaje	80	85	90	90	SGRH
	Acción 3.3.2	Promover la cultura organizacional							
	Indic.	44	Talleres y/o encuentros realizados	Número	20	30	40	90	SGRH
	Acción 3.3.3	Promover el bienestar del personal							
	Indic.	45	Reuniones de integración realizadas	Número	5	5	5	15	SGRH

OEE 3.4 Fortalecer el posicionamiento de SERPAR

Para el logro del objetivo estratégico 3.4, se han establecido dos acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 3.4.1 Fortalecer las redes sociales.

Indicador: Tasa de crecimiento de seguidores.

Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo del 52% de crecimiento de seguidores en el horizonte de planeamiento.

Acción 3.4.2 Fortalecer la imagen institucional.

Indicador: Grado de fidelidad.

Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo el 70% de fidelidad en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.12 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 3.4, así como sus metas para el periodo 2018 – 2020.

CUADRO 4.12 INDICADORES DE PRODUCTOS - ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 3.4

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2018	2019	2020		
OEG 3:	Fortalecer las capacidades de gestión institucional								
	OEE 3.4	Fortalecer el posicionamiento de SERPAR							
	Acción 3.4.1	Fortalecer las redes sociales							
	Indic.	46	Tasa de crecimiento de seguidores	Porcentaje	10	15	20	52	GCII
	Acción 3.4.2	Fortalecer la imagen institucional							
	Indic.	47	Grado de fidelidad	Porcentaje	50	60	70	70	GCII

OEE 3.5 Optimizar la gestión de recursos financieros

Para el logro del objetivo estratégico 3.5, se han establecido tres acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 3.5.1 Gestionar proyectos de cooperación institucional.

Indicador: Convenios de cooperación institucional aprobados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 06 convenios de cooperación institucional aprobados en el horizonte de planeamiento.

Acción 3.5.2 Fortalecer el sistema de cobros.

Indicador: Arqueos de fondos.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo la suscripción de 36 arqueos de fondos en el horizonte de planeamiento.

Acción 3.5.3 Fortalecer los ingresos por aportes.

Indicador: Tasa de crecimiento de ingresos por aportes.

Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo del 9% en la tasa de crecimiento de ingresos por aportes en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.13 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 3.5 así como sus metas para el periodo 2018 – 2020.

CUADRO 4.13 INDICADORES DE PRODUCTOS – ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 3.5

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2018	2019	2020		
OEG 3:	Fortalecer las capacidades de gestión institucional								
	OEE 3.5	Optimizar la gestión de recursos financieros							
	Acción 3.5.1	Gestionar proyectos de cooperación institucional							
	Indic.	48	Convenios de cooperación institucional aprobados	Número	02	02	02	06	GPPM
	Acción 3.5.2	Fortalecer el sistema de cobros							
	Indic.	49	Arqueos de fondos	Número	12	12	12	36	SGC
	Acción 3.5.3	Fortalecer los ingresos por aportes							
	Indic.	50	Tasa de crecimiento de ingresos por aportes	Porcentaje	2	3	4	9	GAJ

OEE 3.6 Orientar y conducir la gestión administrativa.

Para el logro del objetivo estratégico 3.6, se han establecido cuatro acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 3.6.1 Mejorar la operatividad de los sistemas administrativos.

Indicador: Mejoras en los sistemas administrativos.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 20 mejoras en los sistemas administrativos. Estos sistemas son los siguientes: abastecimientos, recursos humanos, tesorería, contabilidad, archivo.

Acción 3.6.2 Brindar asesoría administrativa a la institución.

Indicador: Mejoras en los sistemas administrativos.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 04 mejoras en los sistemas administrativos. Estos sistemas son los siguientes: planificación, presupuesto, defensa judicial y modernización.

Acción 3.6.3 Fortalecer el sistema de control interno.

Indicador: Recomendaciones implementadas.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 26 recomendaciones implementadas en el horizonte de planeamiento.

Acción 3.6.4 Liderar la gestión institucional.

Indicador: Acuerdos adoptados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 36 acuerdos adoptados en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.14 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 3.6, así como sus metas para el periodo 2018 – 2020.

CUADRO 4.14 INDICADORES DE PRODUCTOS – ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 3.6

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador					Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
						2018	2019	2020		
OEG 3:	Fortalecer las capacidades de gestión institucional									
	OEE 3.6	Orientar y conducir la gestión administrativa								
	Acción 3.6.1	Mejorar la operatividad de los sistemas administrativos								
	Indic.	51	Mejoras en los sistemas administrativos		Número	09	05	06	20	GAF/SGD
	Acción 3.6.2	Brindar asesoría administrativa a la institución								

Indic.	52	Mejoras en los sistemas administrativos	Número	4	4	4	4	GPPM/GAJ
Acción 3.6.3	Fortalecer el sistema de control interno							
Indic.	53	Recomendaciones implementadas	Número	09	05	12	26	OCI
Acción 3.6.4	Liderar la gestión institucional							
Indic.	54	Acuerdos adoptados	Número	12	12	12	36	SG

Capítulo V. La Ruta Estratégica



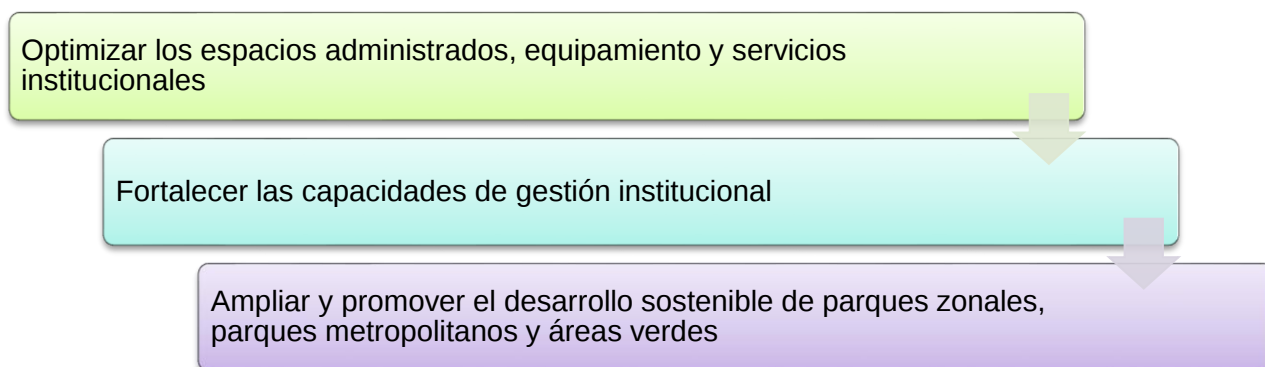
Ideas centrales

1. A partir del establecimiento de prioridades de los objetivos y acciones estratégicas se definen sus respectivas metas. De igual manera, se precisa los objetivos y acciones estratégicas que reflejan las prioridades de la Entidad, mas no las funciones de las dependencias que la integran; considerando que estas prioridades guiarán el rumbo de la Entidad.
2. Para determinar la ruta estratégica se ha procedido a establecer la prioridad de cada uno de los tres objetivos estratégicos generales y once objetivos estratégicos específicos considerados en el Plan Estratégico Institucional 2018-2020, igualmente se ha procedido a darle prioridad a cada una de las acciones estratégicas de cada objetivo.

Capítulo V. Identificación de la Ruta Estratégica

Se ha identificado la ruta estratégica de los objetivos estratégicos generales de SERPAR Lima, siguiendo el enfoque de gestión por resultados, según el gráfico 5.1.

GRÁFICO 5.1 RUTA ESTRATÉGICA PARA OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES



CUADRO 5.1 RUTA ESTRATÉGICA PARA EL OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL 2

OEG 2	Definición	Prioridad	Definición	Prioridad	Definición	Prioridad
Objetivos Estratégicos Específicos	Mantener la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes	1	Implementar el equipamiento en las áreas de servicios	3	Mejorar y diversificar los servicios brindados	2
Acciones Estratégicas	Efectuar el mantenimiento de la infraestructura deportiva, recreativa y cultural	2	Efectuar el mantenimiento de equipamiento existente	1	Fortalecer los servicios por concesiones y eventos	2
	Efectuar el mantenimiento de áreas verdes	1	Adquirir nuevos vehículos, equipos y maquinarias	2	Promover y difundir la oferta de servicios recreativos, culturales y deportivos	1
	Proteger los lotes de aportes	4				
	Mejorar las condiciones de seguridad	3				

CUADRO 5.2 RUTA ESTRATÉGICA PARA EL OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL 3

OEG 3	Definición	Prioridad	Definición	Prioridad	Definición	Prioridad	Definición	Prioridad	Definición	Prioridad	Definición	Prioridad
Objetivos Estratégicos Específicos	Actualizar los instrumentos de gestión	4	Mejorar y fortalecer el uso de las TICs	3	Fortalecer el capital humano	5	Fortalecer el posicionamiento de SERPAR	2	Optimizar la gestión de recursos financieros	1	Orientar y conducir la gestión administrativa	6
Acciones Estratégicas	Implementar la Ley del Servicio Civil	2	Implementar mejoras en el SIGA	2	Brindar capacitación al personal	2	Fortalecer las redes sociales	2	Gestionar proyectos de cooperación institucional	3	Mejorar la operatividad de los sist. Administrativos	2
	Elaborar nuevos instrumentos de gestión	1	Promover el uso del sist. informático de trámite documentario	3	Promover la cultura organizacional	3	Fortalecer la imagen institucional	1	Fortalecer el sistema de cobros	1	Brindar asesoría administrativa a la institución	3
			Implementar un sistema de ingreso	1	Promover el bienestar del personal	1			Fortalecer los ingresos por aportes	2	Fortalecer el sistema de control interno	4
											Liderar la gestión institucional	1

CUADRO 5.3 RUTA ESTRATÉGICA PARA EL OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL 1

OEG 1	Definición	Prioridad	Definición	Prioridad
Objetivos Estratégicos Específicos	Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano	2	Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible	1
Acciones Estratégicas	Elaborar nuevos proyectos de inversión pública	2	Implementar la forestación urbana con participación ciudadana	4
	Ejecutar los parques nuevos y mejorados	1	Incrementar la producción de los viveros	1
			Brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes	3
			Actualizar el inventario de áreas verdes	2
			Promover el desarrollo de una cultura ambiental	5

Capítulo VI. Matriz Resumen de Objetivos y acciones estratégicas



Ideas centrales

1. Para el logro del primer objetivo estratégico se han establecido dos estrategias: construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano e incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible. Para la implementación de estas estrategias se ha considerado indispensable desarrollar un total de 07 acciones.
2. Para el logro del segundo objetivo estratégico se han establecido tres estrategias: mantener la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes; implementar el equipamiento en las áreas de servicios; y mejorar y diversificar los servicios brindados. Para la implementación de estas estrategias se ha considerado indispensable desarrollar un total de 08 acciones.
3. Para el logro del tercer objetivo estratégico se han establecido seis estrategias: actualizar los instrumentos de gestión; mejorar y fortalecer el uso de las TICs; fortalecer el capital humano; fortalecer el posicionamiento de SERPAR; optimizar la gestión de recursos financieros; y orientar y conducir la gestión administrativa. Para la implementación de estas estrategias se ha considerado indispensable desarrollar un total de 17 acciones.

Capítulo VII. Anexos

Anexo: Priorización de Proyectos

En el contexto del Marco Estratégico, la Programación Multianual de Inversiones en el cual se incluye la lista de inversiones priorizadas por la en el Comité de Obra de la Municipalidad Metropolitana de Lima, supera los veinte millones de soles para el periodo 2018–2020, siendo los siguientes proyectos prioritarios para el Servicio de Parques de Lima:

- Mejoramiento de las medidas ecoeficientes y sistema de seguridad en los servicios brindados en el parque zonal Huiracocha, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima - Lima.
- Mejoramiento de los servicio básicos y complementarios a través de medidas eco eficientes en el parque zonal Huayna Cápac, en el distrito de San Juan de Miraflores, provincia de Lima – Lima.
- Mejoramiento del club zonal Cápac Yupanqui.
- Creación del gran vivero Lima Norte.
- Mejoramiento de las zonas recreativas infantiles, deportivas y de picnic del parque zonal Manco Cápac, distrito de Carabayllo, provincia de Lima – Lima.
- Mejoramiento de los servicios de cultura, deporte y recreación en el parque zonal Huáscar del distrito de Villa El Salvador- Lima.

Anexo: Plantilla de Articulación

Plantilla de articulación del Plan Estratégico Institucional de SERPAR LIMA 2018-2020 con el Plan de Desarrollo Regional Concertado de Lima 2012-2025

Entidad	Servicio de Parques de Lima
Órgano encargado del planeamiento estratégico	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
Periodo del plan	2018 – 2020

Plan Regional de Desarrollo Concertado de Lima 2012-2025	Plan de Desarrollo Local Concertado de Lima Metropolitana 2016-2021						Objetivo estratégico institucional					
	Objetivo estratégico	Indicador	Línea base		Meta		Objetivo estratégico institucional	Indicador	Línea base		Meta	
			Valor	Año	2018	2021			Valor	2016	2018	2020
OE 2.3 Gestión de un sistema metropolitano de áreas verdes, articulando los grandes ecosistemas y áreas de conservación regional, los parques zonales y metropolitanos y los parques distritales de la ciudad	Objetivo Estratégico 3 Reducir los niveles de contaminación ambiental.	M2 de área verde por habitante	4.2	2014	5	6.5	OEG 1. Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes	Áreas de Pz y Pm por habitante en Lima Metropolitana	0.31 m ²	2016	0.33	0.35
								Habitantes de Lima Metropolitana que visitan Pz y Pm	0.23%	2016	0.32%	0.42%
							OEG 2. Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales	Tasa de crecimiento de visitas a los parques	12.98%	2016	5%	5%
								Tasa de crecimiento de ingresos S/. de parques zonales y metropolitanos	41.38%	2016	5%	5%
							OEG 3. Fortalecer las capacidades de gestión institucional	Productividad laboral	149	2016	105	105
								Tiempo promedio de atención al usuario por acceso a la información	30 días	2016	18	07

Anexo: Ficha técnica de los indicadores de los objetivos y acciones estratégicas institucionales

Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico General

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Nombre del indicador	Áreas de Pz y Pm por habitante en Lima Metropolitana
Definición	Señala el metraje cuadrado de los parques que le correspondería a cada habitante de Lima Metropolitana.
Tipo de indicador	Resultado / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 0.31 m2 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: 0.32 m2 Año: 2017
Justificación	SERPAR LIMA busca el aporte en áreas verdes y recreación con el que cuenta cada habitante de Lima Metropolitana sea mayor.
Limitaciones y supuestos empleados	Se depende de la actualización del Censo a Lima Metropolitana efectuada por el INEI.
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Área total de parques zonales y parques metropolitanos}}{\text{Total de habitantes de Lima Metropolitana}}$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Actualización de área de parques, Censo INEI
Fuente de verificación de indicador	-
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico General

Objetivo estratégico general: Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales

Nombre del indicador	Tasa de crecimiento de visitas a los parques
Definición	Señala la variación anual de las visitas en parques zonales y metropolitanos.
Tipo de indicador	Resultado / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 12.98% Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: 2.53% Año: 2017
Justificación	Permite identificar el crecimiento de usuarios que visitan los parques en comparación al año anterior.
Limitaciones y supuestos empleados	Incluye las visitas pagadas y libres, siendo este último difícil de contabilizar por lo que se realiza estimaciones de ingreso de personas.
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ total de visitas en Pz y Pm (Año X)} - \text{N}^\circ \text{ total de visitas en Pz y Pm (Año X-1)}}{\text{N}^\circ \text{ total de visitas en Pz y Pm (Año X-1)}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Movimientos Económicos de SERPAR LIMA
Fuente de verificación de indicador	Boletines Estadísticos de SERPAR LIMA
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico General

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Nombre del indicador	Productividad laboral
Definición	Es la producción promedio por trabajador en un período de tiempo
Tipo de indicador	Resultado / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 149 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador busca medir la relación entre el número total de visitas y el número total de trabajadores de SERPAR LIMA al año.
Limitaciones y supuestos empleados	Para el cálculo se considerará el año 2017 se considerará como año base= 100. Como producto final se está considerando al número de usuarios que ingresan a los parques.
Fórmula o método de cálculo	$\frac{100 \times \text{Total de visitas a parques (Año X)}}{\text{Total de visitas a parques (Año X - 1)} / \text{N}^{\circ} \text{ de trabajadores de SERPAR (Año X - 1)}} + 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Reportes de personal / Boletín Estadístico
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico General

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Nombre del indicador	Habitantes de Lima Metropolitana que visitan Pz y Pm
Definición	Señala el porcentaje de habitantes de Lima Metropolitana que hacen uso de los parques zonales y parques metropolitanos.
Tipo de indicador	Resultado / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 0.23% Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: 0.28% Año: 2017
Justificación	Permite identificar la acogida que tienen los parques zonales y metropolitanos dentro de Lima Metropolitano y el uso que hacen de estos.
Limitaciones y supuestos empleados	Se depende de la actualización del Censo a Lima Metropolitana efectuada por el INEI.
Fórmula o método de cálculo	$\frac{(\text{Usuarios totales de parques} / \text{N}^{\circ} \text{ de días})}{\text{Total habitantes de Lima Metropolitana}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Movimientos Económicos de SERPAR LIMA, Censo INEI
Fuente de verificación de indicador	Boletines Estadísticos de SERPAR LIMA
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico General

Objetivo estratégico general: Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales

Nombre del indicador	Tasa de crecimiento de ingresos S/. de parques zonales y metropolitanos
Definición	Señala la variación anual de los ingresos en soles recaudados en los parques zonales y metropolitanos administrados por SERPAR por todo concepto.
Tipo de indicador	Resultado / Economía
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 41.38% Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: 40% Año: 2017
Justificación	Permite identificar el crecimiento de los ingresos por servicios deportivos, culturales, recreativos y de terceros en parques zonales y metropolitanos en comparación al año anterior.
Limitaciones y supuestos empleados	-
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Ingresos S/. de Pz y Pm (Año X)} - \text{Ingresos S/. de Pz y Pm (Año X-1)}}{\text{Ingresos S/. de Pz y Pm (Año X-1)}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Sistema Integrado de Gestión Administrativa
Fuente de verificación de indicador	Informe de Ejecución Presupuestal
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico General

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Nombre del indicador	Tiempo promedio de atención al usuario por acceso a la información
Definición	El tiempo en atender es de 07 días y prorrogable, debidamente sustentado a 05 días más; de acuerdo a la Ley N° 27806
Tipo de indicador	Resultado / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 30 días Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: 25 días Año: 2017
Justificación	Permite identificar la agilización del trámite administrativo.
Limitaciones y supuestos empleados	No existe reacción ante el pedido con probabilidades de no tener la documentación y carecer de archivo organizado. Se sujeta a que las diferentes unidades orgánicas de la Entidad, se comprometan en cumplir con lo establecido en los dispositivos legales.
Fórmula o método de cálculo	Promedio del número de días en atender las solicitudes
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Sistema de Trámite Documentario
Fuente de verificación de indicador	Informe de Sub Gerencia de Gestión Documentaria
Órgano y entidad responsable de la medición	Sub Gerencia de Gestión Documentaria

Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano

Nombre del indicador	Parques zonales y/o metropolitanos construidos y/o mejorados
Definición	Señala los nuevos parques construidos y/o mejorados.
Tipo de indicador	Resultado / Eficacia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 2 parques Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador busca medir los parques construidos y/o mejorados que SERPAR administrará en Lima Metropolitana.
Limitaciones y supuestos empleados	La construcción y mejoramiento de parques son financiados por la Municipalidad Metropolitana de Lima.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Acta de liquidación de obra
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Proyectos
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Proyectos

Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Mantener la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes

Nombre del indicador	Área de parques con mantenimiento
Definición	Señala las áreas verdes e infraestructura que cuentan con mantenimiento adecuado.
Tipo de indicador	Resultado / Eficacia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: 191 hras Año: 2017
Justificación	El indicador busca medir el mantenimiento adecuado de todos los parques zonales y metropolitanos administrados por SERPAR
Limitaciones y supuestos empleados	Comprende a las zonas de los parques que contarán con mantenimiento, se incluye áreas verdes e infraestructura
Fórmula o método de cálculo	Áreas verdes con mantenimiento de parques + Áreas de infraestructura con mantenimiento de parques
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos

Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Actualizar los instrumentos de gestión

Nombre del indicador	Instrumentos de gestión actualizados y/o elaborados aprobados
Definición	Comprende los documentos y manuales administrativos actualizados y/o elaborados que son aprobados
Tipo de indicador	Resultado / Eficacia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 03 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: 2 Año: 2017
Justificación	Contar con instrumentos de gestión debidamente actualizados
Limitaciones y supuestos empleados	Se contabilizará la aprobación de documentos de gestión (SERVIR) y la actualización del TUSNE y TUPA.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Documentos de gestión
Fuente de verificación de indicador	Portal de transparencia
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización / Sub Gerencia de Recursos Humanos

Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Fortalecer el posicionamiento de SERPAR

Nombre del indicador	Presencia en medios con impacto positivo
Definición	Son los impactos noticiosos positivos de SERPAR LIMA
Tipo de indicador	Resultado / Calidad
Nivel de desagregación geográfica	Nacional
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 816 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador busca medir el posicionamiento que tiene SERPAR en los diferentes medios de comunicación.
Limitaciones y supuestos empleados	Se contabiliza cada uno de los rebotes en cualquier medio de comunicación generado a partir de las notas de prensa realizadas por SERPAR
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Medios de comunicación
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible

Nombre del indicador	Tasa de crecimiento de áreas verdes habilitadas
Definición	Porcentaje de áreas verdes incrementadas respecto al año anterior
Tipo de indicador	Resultado / Eficacia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 23% Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador busca medir las áreas verdes que SERPAR incrementa en Lima Metropolitana
Limitaciones y supuestos empleados	Área destinada preferentemente al esparcimiento o circulación peatonal, cubierta de especies vegetales y otros elementos complementarios
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Total de áreas verdes (Año X)} - \text{Total de áreas verdes (Año X-1)}}{\text{Total de áreas verdes (Año X-1)}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Anual
Fuente de datos	Inventario de áreas verdes-SERPAR LIMA
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Áreas Verdes
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Áreas Verdes

Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Implementar el equipamiento en las áreas de servicios

Nombre del indicador	Inventario de equipos y vehículos
Definición	Efectuar el monitoreo de los equipos y vehículos con los que cuenta SERPAR LIMA en las oficinas y parques zonales y metropolitanos.
Tipo de indicador	Proceso / Eficacia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 01 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: 01 Año: 2017
Justificación	El indicador busca obtener información actualizada de los equipos y vehículos con los que cuenta SERPAR LIMA ya sea operativos e inoperativos.
Limitaciones y supuestos empleados	-
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Anual
Fuente de datos	Informe de Patrimonio
Fuente de verificación de indicador	Informe de Patrimonio
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Abastecimiento

Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Mejorar y fortalecer el uso de las TICs

Nombre del indicador	Sistemas informáticos optimizados
Definición	Se refiere a la instalación y operación de sistemas informáticos, tales como: SIGA, sistema de cajas de ingreso, etc
Tipo de indicador	Resultado / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 02 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	EL indicador permite monitorear la optimización de los sistemas informáticos de SERPAR
Limitaciones y supuestos empleados	Se considera el Sistema Integrado de Gestión Administrativa, Sistema Informático de Trámite Documentario y Sistema de Ingreso
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Sub Gerencia de Sistemas y Tecnología de la Información
Fuente de verificación de indicador	Informe de Sub Gerencia de Sistemas y Tecnología de la Información
Órgano y entidad responsable de la medición	Sub Gerencia de Sistemas y Tecnología de la Información

Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Optimizar la gestión de recursos financieros

Nombre del indicador	Rentabilidad de Ventas Netas
Definición	Eficiencia de la elaboración y distribución que alcanza una empresa durante sus operaciones
Tipo de indicador	Resultado / Economía
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	EL indicador muestra la utilidad de la entidad por cada unidad vendida
Limitaciones y supuestos empleados	
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total de Ventas}}$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Estados Financieros de SERPAR
Fuente de verificación de indicador	Informe Contable-SERPAR
Órgano y entidad responsable de la medición	Sub Gerencia de Contabilidad

Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Mejorar y diversificar los servicios brindados

Nombre del indicador	Nuevos servicios implementados
Definición	Señala los nuevos servicios implementados en los parques zonales y metropolitanos
Tipo de indicador	Resultado / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 04 servicios implementados Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	La implementación de nuevos servicios permitirá diversificar los mismos y captar mayor cantidad de usuarios
Limitaciones y supuestos empleados	Incluye los nuevos servicios recreativos, culturales y deportivos; así como los brindados por los concesionarios
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos

Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Fortalecer el capital humano

Nombre del indicador	Satisfacción laboral
Definición	Comprende el porcentaje que se presenta de satisfacción laboral entre los trabajadores de SERPAR LIMA.
Tipo de indicador	Resultado / Calidad
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador permitirá monitorear la satisfacción laboral en los colaboradores a fin de brindar mayores capacitaciones, talleres, reuniones, otros.
Limitaciones y supuestos empleados	La Subgerencia de Recursos Humanos elaborará una encuesta de satisfacción laboral.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Sub Gerencia de Recursos Humanos
Fuente de verificación de indicador	Informe de Sub Gerencia de Recursos Humanos
Órgano y entidad responsable de la medición	Sub Gerencia de Recursos Humanos

Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Orientar y conducir la gestión administrativa

Nombre del indicador	Cumplimiento de metas
Definición	Es el porcentaje de cumplimiento de metas respecto al total previstas y programadas en el año.
Tipo de indicador	Resultado / Eficacia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 93% Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: 991 acciones Año: 2016
Justificación	El indicador busca la capacidad de cumplimiento de las áreas administrativas en el cumplimiento de sus metas programadas en el año
Limitaciones y supuestos empleados	Solo se considerará las metas programadas en el Actividad de Gestión Administrativa y Difusión Cultural
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Total de metas cumplidas}}{\text{Total de metas programadas}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Evaluación del Plan Operativo Institucional
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano

Acción estratégica: Elaborar nuevos proyectos de inversión pública

Nombre del indicador	PIPs elaborados
Definición	Señala los proyectos de inversión pública que se ha culminado su elaboración
Tipo de indicador	Producto / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 01 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador busca medir la cantidad de proyectos que se requieren.
Limitaciones y supuestos empleados	Se debe priorizar la elaboración de los proyectos.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Proyectos
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Proyectos
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Proyectos

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible

Acción estratégica: Implementar la forestación urbana con participación ciudadana

Nombre del indicador	Árboles plantados
Definición	Señala la cantidad de árboles que se sembrarán con apoyo de la población
Tipo de indicador	Producto / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 156,705 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala la cantidad de arboles sembrados en un determinado periodo.
Limitaciones y supuestos empleados	Espacios adecuados para el sembrado y que aseguren su cuidado por parte de la población aledaña.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Anual
Fuente de datos	Actas de plantación
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Áreas Verdes (Proyecto de Arborización)
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Áreas Verdes (Proyecto de Arborización)

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano

Acción estratégica: Ejecutar los parques nuevos y mejorados

Nombre del indicador	Expediente técnico aprobado
Definición	Señala los Expedientes técnicos de los proyectos que se ejecutarán.
Tipo de indicador	Expedientes tecnicos Aprobados
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 01 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador mide la catidad de expedientes técnicos aprobados durante un determinado periodo.
Limitaciones y supuestos empleados	Los recursos económicos y el tiempo que requiere la ejecución de un Proyecto de Inversión Pública.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Proyectos
Fuente de verificación de indicador	Banco de Proyectos
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Proyectos

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible

Acción estratégica: Incrementar la producción de los viveros

Nombre del indicador	Plantones producidos
Definición	Señala la cantidad de plantas ha producir en los viveros de los Parques en un determinado tiempo.
Tipo de indicador	Producto / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 731,521 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala la cantidad de plantas producidas en un determinado periodo.
Limitaciones y supuestos empleados	Dotación oportuna de los insumos necesarios y de agua para el mantenimiento.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Anual
Fuente de datos	Kardex de viveros
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Áreas Verdes
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Áreas Verdes

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible

Acción estratégica: Brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes

Nombre del indicador	Contratos/Convenios suscritos de asistencia técnica
Definición	Señala los servicios técnicos especializados en cuanto al desarrollo de áreas verdes que presta la entidad a la comunidad
Tipo de indicador	Producto / Economía
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 01 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala la cantidad de servicios prestados.
Limitaciones y supuestos empleados	El poco compromiso de la población en el fomento del cuidado de áreas verdes
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Anual
Fuente de datos	Contratos / Convenios
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Áreas Verdes
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Áreas Verdes

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible

Acción estratégica: Actualizar el inventario de áreas verdes

Nombre del indicador	Inventarios efectuados
Definición	Señala el inventario efectuado para actualizar las áreas verdes que tiene SERPAR en cada parque
Tipo de indicador	Producto / Eficacia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 01 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala el inventario a realizarse de las hectareas en áreas verdes que tiene cada parques, así como árboles y otros.
Limitaciones y supuestos empleados	La falta de personal especializado. Se realizará un inventario para cada tipo: Áreas Verdes, Viveros y árboles plantados
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Anual
Fuente de datos	Acta de inventario
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Áreas Verdes
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Áreas Verdes

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible

Acción estratégica: Promover el desarrollo de una cultura ambiental

Nombre del indicador	Eventos/capacitaciones en educación ambiental
Definición	Son las actividades de educación ambiental a realizar para incentivar la cultura ambiental
Tipo de indicador	Producto / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 38 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala la cantidad de actividades de educación ambiental a realizarse
Limitaciones y supuestos empleados	Poca receptividad de la población.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Archivo fotográfico
Fuente de verificación de indicador	Informe de Sub Gerencia de Deporte, Recreación y Cultura / Proyecto de Arborización
Órgano y entidad responsable de la medición	Sub Gerencia de Deporte, Recreación y Cultura / Gerencia de Áreas Verdes (Proyecto de Arborización)

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Mantener la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes

Acción estratégica: Efectuar el mantenimiento de la infraestructura deportiva, recreativa y cultural

Nombre del indicador	Área de infraestructura deportiva, recreativa y cultural con mantenimiento adecuado
Definición	Área de infraestructura que se le realiza mantenimiento preventivo y correctivo.
Tipo de indicador	Producto / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 19.24 hras Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala el área de infraestructura que se busca optimizar
Limitaciones y supuestos empleados	Las áreas de infraestructura deportiva, recreativa y cultural se usan durante todo el año por lo que habría que efectuar el mantenimiento en épocas denominadas temporada baja.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Subgerencia de Mantenimiento Técnico
Fuente de verificación de indicador	Informe de Subgerencia de Mantenimiento Técnico
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Mantenimiento Técnico

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Implementar el equipamiento en las áreas de servicios

Acción Estratégica: Efectuar el mantenimiento de Equipamiento existente

Nombre del indicador	Equipos y vehículos operativos
Definición	Es el porcentaje de equipos y vehículos operativos respecto al total.
Tipo de indicador	Proceso / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador permitirá conocer los equipos se encuentran operativos y aquellos que deben ser dados de baja
Limitaciones y supuestos empleados	Personal especializado
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Total de equipos y vehículos operativos}}{\text{Total de equipos y vehículos pertenecientes a SERPAR}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Anual
Fuente de datos	Inventario de Patrimonio, Informe de las unidades orgánicas
Fuente de verificación de indicador	Informe de Patrimonio y unidades orgánicas
Órgano y entidad responsable de la medición	Patrimonio y unidades orgánicas (Subgerencia de Abastecimiento)

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Mantener la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes

Acción estratégica: Efectuar el mantenimiento de áreas verdes

Nombre del indicador	Áreas verdes con mantenimiento adecuado
Definición	Áreas verdes que se le realiza mantenimiento (poda, riego, eliminación de maleza, otros)
Tipo de indicador	Producto / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 138 Hás. Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala el área verde que se busca optimizar.
Limitaciones y supuestos empleados	Contar con los insumos y personal necesarios en el momento adecuado (estación)
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Áreas Verdes
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Áreas Verdes
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Áreas Verdes

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Implementar el equipamiento en las áreas de servicios

Acción Estratégica: Adquirir nuevos vehículos, equipos y maquinarias

Nombre del indicador	Equipos de campo nuevos adquiridos
Definición	Señala que se debe adquirir equipos para optimizar el servicio que brinda la institución
Tipo de indicador	Producto / Eficacia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 08 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala la cantidad de equipos que se requiere adquirir
Limitaciones y supuestos empleados	Liquidez económica y procesos de adquisición
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Areas Verdes
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Areas Verdes
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Areas Verdes

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Mantener la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes

Acción estratégica: Proteger los lotes de aportes

Nombre del indicador	Lotes resguardados
Definición	Señala el porcentaje del total de lotes que se encuentran resguardados, no invadidos y sin acumulación de desmonte
Tipo de indicador	Producto / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala la cantidad de lotes que se busca proteger.
Limitaciones y supuestos empleados	La ubicación y saneamiento físico legal de los lotes.
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Total de lotes resguardados}}{\text{Total de lotes pertenecientes a SERPAR}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de la Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario
Fuente de verificación de indicador	Informe de la Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Mejorar y diversificar los servicios brindados

Acción Estratégica: Fortalecer los servicios por concesiones y eventos

Nombre del indicador	Tasa de crecimiento de ingresos por concesiones y eventos
Definición	Señala la variación de ingresos en soles por concesiones y eventos respecto al año anterior
Tipo de indicador	Producto / Economía
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 27% Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - 11% Año: 2017
Justificación	El indicador busca comparar el incremento o disminución de ingresos en soles por concesiones y eventos que se brindan dentro de los parques
Limitaciones y supuestos empleados	La variación en la afluencia del público según las estaciones del año.
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Ingresos S/./Conces. y eventos(Año X)} - \text{Ingresos S/./Conces. y eventos(Año X-1)}}{\text{Ingresos S/./ Concesiones y eventos (Año X-1)}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe mensual de la Subgerencia de Concesiones y Eventos
Fuente de verificación de indicador	Informe mensual de la Subgerencia de Concesiones y Eventos
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Concesiones y Eventos

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Mantener la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes

Acción estratégica: Mejorar las condiciones de seguridad

Nombre del indicador	Incidencias ocurridas en parques
Definición	Señala el número de incidencias ocurridas en los parques zonales y metropolitanos.
Tipo de indicador	Producto / Calidad
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: 01 Año: 2017
Justificación	El indicador permitirá conocer la seguridad en parques zonales y metropolitanos.
Limitaciones y supuestos empleados	Dimensión de los parques que se requiere vigilar y el mantenimiento de equipos. La meta del indicador debe ser decreciente
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Cuaderno de ocurrencias
Fuente de verificación de indicador	Informe de la Subgerencia de Guardaparques y Seguridad
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Guardaparques y Seguridad

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Optimizar los espacios administrados, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Mejorar y diversificar los servicios brindados

Acción Estratégica: Promover y difundir la oferta de servicios recreativos, culturales y deportivos

Nombre del indicador	Tasa de crecimiento de ingresos por servicios deportivos y culturales
Definición	Señala la variación de ingresos en soles por servicios deportivos y culturales respecto al año anterior
Tipo de indicador	Producto / Economía
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador busca comparar el incremento o disminución de ingresos en soles por servicios deportivos y culturales que se brindan dentro de los parques
Limitaciones y supuestos empleados	La variación en la afluencia del público según las estaciones del año.
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Ingresos S/. deporte y cultura (Año X)} - \text{Ingresos S/. deporte y cultura (Año X-1)}}{\text{Ingresos S/. por deporte y cultura (Año X-1)}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe mensual de la Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura.
Fuente de verificación de indicador	Informe mensual de la Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura.
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura.

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Actualizar los instrumentos de gestión

Acción estratégica: Implementar la Ley del Servicio Civil

Nombre del indicador	Colaboradores en el régimen SERVIR
Definición	Es el porcentaje de trabajadores que se encuentren en el regimen SERVIR respecto al total de trabajadores
Tipo de indicador	Producto / Eficacia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala la cantidad de personal que se acoge a la Ley SERVIR.
Limitaciones y supuestos empleados	La cantidad de trabajadores con más de 20 años de servicio con que cuenta la entidad.
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Número de trabajadores en el Régimen SERVIR} \times 100}{\text{Total de trabajadores de la Entidad}}$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Planillas
Fuente de verificación de indicador	Informe de la Subgerencia de Recursos Humanos
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Recursos Humanos

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Mejorar y fortalecer el uso de las TIC's

Acción estratégica: Implementar mejoras en el SIGA

Nombre del indicador	Encuesta de satisfacción del SIGA
Definición	Encuesta realizada a las unidades orgánicas que manejan el SIGA, para evaluar su conformidad respecto a las mejoras del sistema
Tipo de indicador	Producto / Calidad
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: 01 Año: 2017
Justificación	Permite identificar las mejoras a desarrollar dentro del SIGA
Limitaciones y supuestos empleados	El costo de la implementación de los módulos y capacitación de los usuarios
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Fichas de encuesta
Fuente de verificación de indicador	Informe de Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Fortalecer el capital humano

Acción estratégica: Brindar capacitación al personal

Nombre del indicador	Personal capacitado
Definición	Señala el porcentaje de colaboradores de SERPAR LIMA capacitado.
Tipo de indicador	Producto / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala que debe definirse anualmente el plan de capacitación del personal
Limitaciones y supuestos empleados	La rotación del personal.
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Número de trabajadores capacitados}}{\text{Total de trabajadores de la Entidad}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Archivo fotográfico
Fuente de verificación de indicador	Informe de Subgerencia de Recursos Humanos
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Recursos Humanos

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Fortalecer el posicionamiento de SERPAR

Acción estratégica: Fortalecer las redes sociales

Nombre del indicador	Tasa de crecimiento de seguidores
Definición	Porcentaje de seguidores que se han incrementado respecto al año anterior
Tipo de indicador	Resultado / Calidad
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador busca medir la cantidad de seguidores que SERPAR incrementa.
Limitaciones y supuestos empleados	Logística adecuada
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Número de seguidores (Año X)} - \text{Número de seguidores (Año X-1)}}{\text{Número de seguidores (Año X-1)}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Optimizar la gestión de recursos financieros

Acción estratégica: Gestionar proyectos de cooperación institucional

Nombre del indicador	Convenios de cooperación institucional aprobados
Definición	Señala la cantidad de proyectos de cooperación técnica aprobados
Tipo de indicador	Producto / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	Señala la cantidad de convenios firmados con Entidades Públicas y/o Privadas
Limitaciones y supuestos empleados	Personal especializado
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Convenio
Fuente de verificación de indicador	Convenio
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Orientar y conducir la gestión administrativa

Acción estratégica: Mejorar la operatividad de los sistemas administrativos

Nombre del indicador	Mejoras en los sistemas administrativos
Definición	Señala la necesidad de que los sistemas administrativos: Contabilidad, Tesorería, Abastecimientos, Recursos Humanos y Archivo presenten óptimo desempeño.
Tipo de indicador	Producto / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 05 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala que los sistemas de Contabilidad, Tesorería, Abastecimientos, Recursos Humanos y Archivo Documentario sean fortalecidos permanentemente.
Limitaciones y supuestos empleados	La rotación del personal especializado. Se considerará si se realizó alguna mejora dentro de cada sistema administrativo.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe
Fuente de verificación de indicador	Informe
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Contabilidad, Subgerencia de Tesorería, Subgerencia de Abastecimiento, Subgerencia de Recursos Humanos y Subgerencia de Gestión Documentaria

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Actualizar los instrumentos de gestión

Acción estratégica: Elaborar nuevos instrumentos de gestión

Nombre del indicador	Directivas aprobadas
Definición	Señala el número de directivas aprobadas.
Tipo de indicador	Producto / Eficacia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala el número de documentos que se deben actualizar y/o formular
Limitaciones y supuestos empleados	Se considera también las directivas que han sido actualizadas
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Resoluciones de aprobación
Fuente de verificación de indicador	Informes de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Mejorar y fortalecer el uso de las TIC's

Acción Estratégica: Promover el uso del Sistema Informático de trámite documentario

Nombre del indicador	Capacitaciones efectuadas
Definición	Señala el número de capacitaciones brindadas al personal referente al sistema de trámite documentario, para su correcto uso.
Tipo de indicador	Producto / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	Las constantes capacitaciones permitirá el buen y continuo uso del Sistema de Trámite Documentario a nivel de todas las unidades orgánicas de SERPAR LIMA
Limitaciones y supuestos empleados	Se tomará en cuenta aquellas capacitaciones con la lista de asistencia de colaboradores que acurdieron a la misma.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Subgerencia de Sistemas Tecnología de la Información
Fuente de verificación de indicador	Informe de Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Fortalecer el capital humano

Acción estratégica: Promover la cultura organizacional

Nombre del indicador	Talleres y/o encuentros realizados
Definición	Señala la necesidad de realizar actividades de cultura organizacional
Tipo de indicador	Producto / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 23 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala los requerimientos de eventos sobre cultura organizacional.
Limitaciones y supuestos empleados	El horario en que se pueden efectuar estos eventos.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Archivo fotográfico
Fuente de verificación de indicador	Informe de Subgerencia de Recursos Humanos
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Recursos Humanos

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Fortalecer el posicionamiento de SERPAR

Acción estratégica: Fortalecer la imagen institucional

Nombre del indicador	Grado de fidelidad
Definición	Busca medir el nivel de lealtad de los seguidores
Tipo de indicador	Resultado / Calidad
Nivel de desagregación geográfica	Lima metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador busca medir el nivel de lealtad de los seguidores de la entidad
Limitaciones y supuestos empleados	Personal especializado en mediciones
Fórmula o método de cálculo	Porcentaje de la encuesta realizada
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Optimizar la gestión de recursos financieros

Acción estratégica: Fortalecer el sistema de cobros

Nombre del indicador	Arqueos de fondos
Definición	Señala el número de arqueos de fondos efectuados en los parques zonales, metropolitanos y sede central
Tipo de indicador	Producto / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metroólitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	Se busca fortalecer y supervisar la transparencia en la recaudación de ingresos
Limitaciones y supuestos empleados	Se contabilizará como 01 (uno) el arqueo de fondos para Pago en Efectivo y el de Ingreso de parques.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Actas de arqueo de Fondos para Pago en Efectivo y el de Ingreso de Parques
Fuente de verificación de indicador	Informe Subgerencia de Contabilidad
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Contabilidad

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: : Orientar y conducir la gestión administrativa

Acción estratégica: Brindar asesoría administrativa a la Institución

Nombre del indicador	Mejoras en los sistemas administrativos
Definición	Señala la necesidad de que los sistemas administrativos de las áreas de asesoría: Planeamiento, Presupuesto, Modernización y Defensa Judicial, se fortalezcan permanentemente.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 04 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala que las áreas de asesoramiento: Planeamiento, Presupuesto, Modernización y Defensa Judicial, deben ser fortalecidos permanentemente.
Limitaciones y supuestos empleados	La rotación del personal especializado. Se considerará si se realizó alguna mejora dentro del sistema administrativo.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe
Fuente de verificación de indicador	Informe
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y Gerencia de Asesoría Jurídica.

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Mejorar y fortalecer el uso de las TIC's

Acción estratégica: Implementar un sistema de ingreso

Nombre del indicador	Parques con sistema de cajas implementado
Definición	Señala que se debe implementar un sistema de cajas de ingreso y mantenerlo actualizado
Tipo de indicador	Producto / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala la necesidad de implementar el sistema de ingreso
Limitaciones y supuestos empleados	La rotación y/o cambio del personal técnico capacitado. Se contabilizará los parques donde se ha implementado el sistema de cajas.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Subgerencia de Sistemas Tecnología de la Información
Fuente de verificación de indicador	Informe de Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Fortalecer el capital humano

Acción estratégica: Promover el bienestar del personal

Nombre del indicador	Reuniones de integración realizadas
Definición	Señala la necesidad de realizar actividades de integración del personal
Tipo de indicador	Producto / Eficiencia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 05 Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala la cantidad de actividades de integración que se requieren efectuar.
Limitaciones y supuestos empleados	El horario del personal para participar en estos eventos
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Archivo fotográfico
Fuente de verificación de indicador	Informe de Subgerencia de Recursos Humanos
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Recursos Humanos

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Optimizar la gestión de recursos financieros

Acción estratégica: Fortalecer los ingresos por aportes

Nombre del indicador	Tasa de crecimiento de ingresos por aportes
Definición	Señala el crecimiento de los ingresos por aportes que se recauda respecto al año anterior
Tipo de indicador	Resultado / Economía
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - 13% Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - 46% Año: 2017
Justificación	Permite identificar la tendencia en la recaudación de aportes.
Limitaciones y supuestos empleados	Normatividad
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Ingresos S/. por aportes (Año X)} - \text{Ingresos S/. por aportes (Año X-1)}}{\text{Ingresos S/. por aportes (Año X-1)}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	SIGA
Fuente de verificación de indicador	Informe de Subgerencia de Tesorería
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Tesorería

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Orientar y conducir la gestión administrativa

Acción estratégica: Fortalecer el sistema de control interno

Nombre del indicador	Recomendaciones implementadas
Definición	Señala el porcentaje de recomendaciones de la OCI implementadas por las diferentes unidades orgánicas de SERPAR LIMA.
Tipo de indicador	Producto / Eficacia
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	Capacidad de respuesta de la Institución a las observaciones y/o recomendaciones efectuada
Limitaciones y supuestos empleados	Demora en la respuesta proporcionada por todas las áreas referente a las recomendaciones efectuadas por OCI
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Órgano de Control Institucional
Fuente de verificación de indicador	Informe de Órgano de Control Institucional
Órgano y entidad responsable de la medición	Órgano de Control Institucional

Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Orientar y conducir la gestión administrativa

Acción estratégica: Liderar la gestión institucional

Nombre del indicador	Acuerdos adoptados
Definición	Señala las acciones de conducción requeridas por la alta dirección: Consejo Directivo
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2017
Justificación	El indicador señala las acciones de conducción requeridas por la Alta Dirección
Limitaciones y supuestos empleados	La diversificación de labores del personal
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Acuerdos
Fuente de verificación de indicador	Acuerdos
Órgano y entidad responsable de la medición	Secretaría General