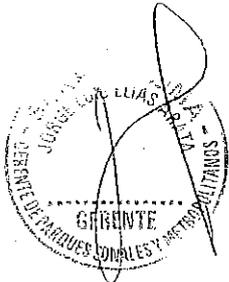




RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 063 2020/SG

Lima, 22 SEP 2020

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



VISTO: El Informe N° 132-2019/SERPAR LIMA/SG/GPZM/MML de fecha 10 de setiembre de 2019, emitido por la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos; Informe N° 016-2020/SERPAR LIMA/SG/GPPM/SGPM/MML, de fecha 30 de enero de 2020, emitido por la Subgerencia de Planeamiento y Modernización, así como el Memorandum N° 042-2020/SERPAR LIMA/SG/GPPM/MML, de fecha 31 de enero de 2020, emitido por la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 1° del Estatuto del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA aprobada con Ordenanza N° 1784-MML, establece que la Entidad es un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con autonomía administrativa, económica y técnica;

Que, el literal b) del artículo 62° del Reglamento de Organización y Funciones de SERPAR LIMA aprobada con Ordenanza 1955-MML, establece que es función de la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, proponer e implementar directivas;

Que, mediante Informe N° 132-2019/SERPAR LIMA/SG/GPZM/MML, de fecha 10 de setiembre de 2019, la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, propone y sustenta de manera técnica la propuesta de Directiva que regula el procedimiento para la supervisión de las actividades operativas y administrativas en los Parques Zonales y Metropolitanos del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA;

Que, en atención a la autonomía administrativa que tiene SERPAR LIMA, es pertinente que para su mejor funcionamiento cuente con disposiciones oficiales internas como es la Directiva que regula el procedimiento para la supervisión de las actividades operativas y administrativas en los Parques Zonales y Metropolitanos del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA;

Que, la Directiva propuesta por la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, corresponde ser aprobada mediante Resolución de Secretaría General, Órgano de la Alta Dirección que constituye la máxima autoridad administrativa de la Entidad y ejerce como Titular de la Institución, ello en virtud de lo establecido en el literal h) del Artículo 17° del Estatuto de SERPAR LIMA;





Que, en ese sentido, es viable la aprobación del proyecto de Directiva que regula el procedimiento para la supervisión de las actividades operativas y administrativas en los Parques Zonales y Metropolitanos del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA; que debe ser aprobada por Resolución de Secretaría General, en el marco de la disposición precedente;



Que, estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas por el Estatuto del SERPAR LIMA, aprobado por Ordenanza N° 1784-MML, y conforme al Reglamento de Organización y Funciones de SERPAR LIMA, aprobado por Ordenanza N° 1955-MML;

Con los visados de la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, Gerencia de Asesoría Jurídica y Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.

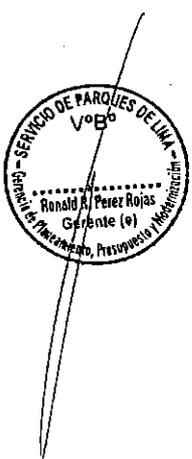


SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR la Directiva N° 003-2020/SERPAR LIMA/SG/MML, denominada: "Directiva que Regula el Procedimiento para la Supervisión de las Actividades Operativas y Administrativas en los Parques Zonales y Metropolitanos del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA".

ARTÍCULO SEGUNDO. – DEJAR sin efecto la Resolución de Gerencia General N° 214-2012 que aprobó la Directiva N° 02-2012/SERPAR LIMA/GG/GAP/MML denominada: "Mecánica Operativa para la Supervisión en los Procedimientos Administrativos, Técnicos y Operativos Desarrollados por el personal de las Divisiones Administrativas de SERPAR LIMA.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que se remita copia de la presente Resolución y sus anexos a la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, Gerencia de Asesoría Jurídica y Gerencia de Administración y Finanzas; así como su publicación en el Portal Web de la Institución.



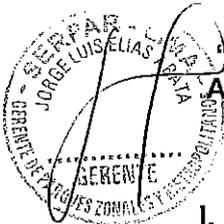
REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE.

Cecilia Mónica Espiche Elias
SECRETARIA GENERAL
Municipalidad Metropolitana de Lima

SERVICIO DE PARQUES - LIMA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
Transcripción N° JSR-SGD
para conocimiento y fines cumpro con
Transcribir:.....
Atentamente, 12 2 SEP 2020

LOURDES E. DIAZ ROSAS
Sub Gerente de Gestión Documentaria

DIRECTIVA N° 003 -2020/SG/SERPAR LIMA/MML



“DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS EN LOS PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS DE SERPAR LIMA”

I. OBJETIVO:

Establecer lineamientos para normar las supervisiones realizadas por la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos y/o las personas designadas por este Órgano, en cumplimiento de su función¹ de programar, dirigir, controlar y evaluar el adecuado funcionamiento de los Parques Zonales y Metropolitanos de SERPAR LIMA.



II. FINALIDAD:

Estandarizar el proceso de supervisión de las actividades operativas y administrativas desarrolladas dentro de los Parques Zonales y Metropolitanos de SERPAR LIMA; a fin de que sea eficiente, eficaz y se encuentre enmarcado dentro de los objetivos institucionales de la entidad, cuya orientación final es la satisfacción del usuario.

III. BASE LEGAL:

- 
- 
- 3.1. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
 - 3.2. Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades y sus modificatorias.
 - 3.3. Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias.
 - 3.4. Ordenanza N° 1784-MML, que aprobó el nuevo Estatuto del Servicio de Parques de Lima-SERPAR LIMA.
 - 3.5. Ordenanza N° 1955-MML que aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA.
 - 3.6. Resolución de Gerencia General N° 031-2012, que aprobó la Directiva N° 001-2012-SERPAR LIMA/GG/GMAV/MML "Directiva sobre el uso de las Instalaciones Deportivas de los Parques Zonales y Metropolitanos del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA.
 - 3.7. Resolución de Secretaría General N° 043-2018, que aprobó la Directiva N° 001-2018/SG/SERPAR LIMA/MML "Formulación, aprobación y actualización de Directivas en el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA”.

IV. ALCANCE:

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva serán de aplicación por parte de la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, y Administradores de los Parques Zonales y Metropolitanos de SERPAR LIMA.

¹ ROF del SERPAR LIMA aprobado por Ordenanza N° 1955, Artículo 63º, literal K).



V. DEFINICIONES Y/O CONCEPTOS:

5.1 Supervisión.- Es el proceso por el cual la propia Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, y/o los supervisores designados, realizan in situ (al interior y exterior de los Parques Zonales) la observación a la actividad operativa y administrativa, tendiente a verificar la buena marcha de las labores o a identificar fallas en los procedimientos ejecutados que podrían impactar en los objetivos de los procesos desarrollados por las Administraciones de los Parques Zonales y Metropolitanos, permitiendo se realicen los correctivos oportunos, para el cumplimiento de los objetivos propuestos.



5.2 Supervisor.- Para los efectos de la presente Directiva, entiéndase al Gerente de Parques Zonales y Metropolitanos, o a la persona que este hubiese designado formalmente para el desarrollo de tal función.

5.3 Formatos de Supervisión.- Son instrumentos de recojo de información que, tiene como objeto facilitar un registro ordenado y sistemático de las observaciones y evidencias identificadas durante el desarrollo del proceso de supervisión.

5.4 Divisiones Administrativas.- Son cada una de las Administraciones de los Parques Zonales y Metropolitanos, que tienen la responsabilidad de llevar de manera coordinada y planificada las actividades dentro de los Parques, para brindar un servicio óptimo al público usuario.

5.5 Casos de Mayor Complejidad.- Aquellas deficiencias detectadas que requerirán de la evaluación e informe de un especialista técnico.

VI. DISPOSICIONES GENERALES:

6.1 Las acciones de supervisión pueden ser de dos (02) maneras:

6.1.1 Opinadas: Son de carácter preventivo y se realizan de acuerdo a una programación anual aprobada por el Gerente de Parques Zonales y Metropolitanos.

6.1.2 Inopinadas: Son no programadas, dispuestas por el Gerente de Parques Zonales y Metropolitanos, y se sustentan en el requerimiento motivado (quejas, reclamos, denuncias, etc.), realizado por algún usuario interno o externo.

6.2 El Plan Anual de Supervisión (PAS)², es un documento en el que se programará las fechas en las que los Parques Zonales y Metropolitanos serán supervisados, y el alcance de la misma (nivel administrativo, operativo, servicio que se brindan, área de los parques, etc.) Ver Anexo N° 1.

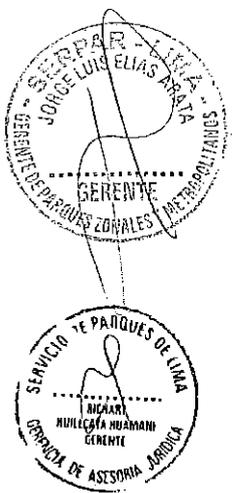
6.3 El Plan Anual de Supervisión (PAS) debe considerar no menos de 10 supervisiones por cada parque zonal y metropolitano, durante el año, sin perjuicio de ello la

² Aplica para las acciones de supervisión opinadas.





Gerencia puede ejecutar supervisiones extraordinarias (inopinadas), respecto a la totalidad de los aspectos señalados en la presente Directiva, o algunos de ellos, en atención a coyunturas específicas que a su juicio ameriten la supervisión.



6.4 Tomando en consideración los aspectos a supervisar, la Gerencia de Administración de Parques Zonales y Metropolitanos, podrá solicitar la presencia de personal de otras Unidades y áreas de SERPARLIMA, durante la supervisión.

6.5 Todas las Supervisiones se efectuarán in situ en una sesión continuada, y su duración dependerá del alcance de la misma (nivel administrativo, operativo, servicio que se brindan, área de los parques, observaciones advertidas durante la supervisión, etc.)

6.6 Para la ejecución de todas las Supervisiones (opinadas o inopinadas), deberá hacerse uso de los Formatos de Supervisión establecidos, y que forman como parte de los anexos del presente documento.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

7.1 Proceso de Supervisión en los Parques Zonales y Metropolitanos

La supervisión en los Parques Zonales y Metropolitanos, es un proceso de mejora continua que considera las etapas secuenciales siguientes:

PRIMERO:

Planificación.- La Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, elaborará el Plan Anual de supervisión (PAS), que orientará la ejecución de las acciones de supervisión opinadas. Ese plan deberá presentar todas las actividades en una línea del tiempo, además del alcance, con procesos, áreas o productos que serán supervisados en los Parques Zonales o Metropolitanos.

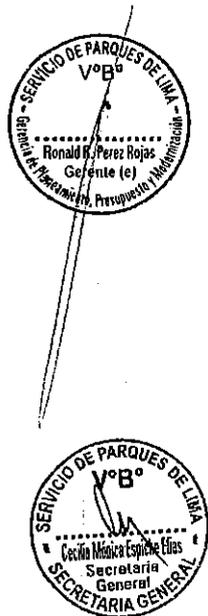
SEGUNDO:

Preparación.- Previo a la ejecución de todas las acciones de supervisión opinadas (Planificadas) e inopinadas, se programará las visitas de supervisión a realizar (horario, supervisor asignado, persona de contacto en el Parque, entre otros) en los Parques Zonales y Metropolitanos. Asimismo, se preparará los instrumentos de trabajo (Formatos de Supervisión) y toda la información de referencia necesaria (por ejemplo: quejas, reclamos, denuncias, etc.) del alcance del parque a supervisar.

TERCERO:

Ejecución.- Esta etapa, está compuesta por tres (03) actividades:

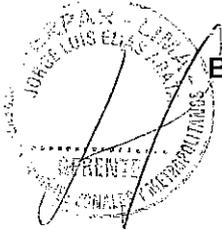
A. Reunión de apertura: El Supervisor deberá apersonarse a la administración del Parque y comunicará al administrador del Parque que viene a realizar la supervisión, siguiendo los parámetros de la presente Directiva, los objetivos que busca, y los alcances del proceso de supervisión.





“DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS EN LOS PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS DE SERPAR LIMA”

En caso de ausencia del Administrador del Parque a supervisar sin causa justificada, se dejará constancia de dicha contingencia, lo cual no impedirá se lleve a cabo la diligencia de supervisión, ya que la misma se podrá realizar con la participación del Asistente de Administración, sin eximir al Administrador de responsabilidad.



B. Realización de la Supervisión: El supervisor a través de la entrevista y la observación recopila y registra la información en los Formatos de Supervisión establecidos, y citados a continuación:

b.1. Ficha de Supervisión de Aspectos Generales de los Parques

Presentación General del Parque

- Fachada
- Condiciones de seguridad en las vías de acceso al Parque
- Señalética
- Limpieza
- Personal

Supervisión del área de Concesionarios

- Limpieza interna y externa de la concesión
- Operatividad de equipamiento
- Productos
- Infraestructura
- Licencia de Funcionamiento y otras autorizaciones
- Presentación
- Contraprestación
- Asistencia

Supervisión del área del Tópico

- Registro de accidentes
- Inventario
- Limpieza
- Presentación de personal

Supervisión de la Gestión Administrativa

- Documentos emitidos
- Documentos recibidos
- Carpeta patrimonial
- Autorizaciones y otras
- Libro de Reclamaciones
- Sistema defensa del ciudadano

b.2. Ficha de Supervisión de Infraestructura y Equipamiento Deportivo

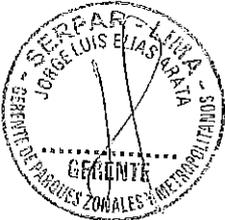
Infraestructura y Equipamiento Deportivo

- Cantidad de espacios deportivo





- Ubicación
- Estado situacional de los campos de césped natural
- Estado situacional de los campos de césped sintético
- Estado situacional de las losas deportivas
- Estado situacional de los espacios complementarios (tribunas, vestidores).



b.3. Ficha de Supervisión de Piscinas

Los factores evaluados dependerán de la temporada:

- Temporada de apertura de piscinas
- Temporada de cierre al público



b.4. Ficha de Supervisión del área destinada a Zonas Recreativas

Supervisión al área de camping

- Operatividad y mobiliario

Supervisión al área de juegos infantiles

- Operatividad
- Presentación
- Seguridad

Equipamiento lúdico - cultural

- Toldos
- Equipamiento y mobiliario lúdico



b.5. Ficha de Supervisión de áreas destinadas a zoológicos, minigranjas, caniles, establos u otros espacios que albergan animales

Condiciones generales de los animales

- Alimentos
- Historias Clínicas
- Atención de animales
- Limpieza
- Seguridad

b.6. Ficha de Supervisión del área de servicios higiénicos

Condiciones de los servicios higiénicos administrados por SERPAR LIMA y por Concesionarios

- Cantidad de servicios higiénicos / Operativos
- Condiciones en las que se presta el servicio



C. Reunión de cierre: El supervisor presenta los resultados y conclusiones del proceso de supervisión. Asimismo, informa que se emitirá un Informe de Supervisión.



“DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS EN LOS PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS DE SERPAR LIMA”

CUARTO:

Cierre.- Una vez culminada la supervisión, el Supervisor, conjuntamente con el Administrador del Parque y demás participantes que pudieran estar presentes, suscribirán el acta de inspección (anexo 07) y los formatos donde se recogió la información. Luego de ello el Supervisor, remitirá todo lo actuado a la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos, con las recomendaciones a que hubiere lugar, para que formalmente, tome conocimiento de la Supervisión efectuada, las observaciones advertidas, y las acciones correctivas a implementar dentro del plazo máximo de 30 días calendario posteriores a la suscripción del Acta de Supervisión, salvo casos de mayor complejidad.



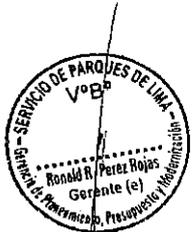
QUINTO:

Implementación de las acciones correctivas.- Una vez concluido el proceso de supervisión y comunicado formalmente al Administrador del Parque, respecto a todas las observaciones percibidas por el Supervisor, el Administrador será el responsable de implementar las medidas correctivas, debiendo subsanar las observaciones en un plazo de 30 días calendario para tal fin, salvo casos de mayor complejidad.



SEXTO:

Verificación de Cumplimiento de las acciones correctivas.- Una vez vencido el plazo de 30 días calendario otorgado al Administrador, para que implemente las medidas correctivas, el Supervisor procederá a verificar el cumplimiento o no de las implementaciones recomendadas. De evidenciarse que no se han implementado las acciones correctivas, el Supervisor elaborará un informe a la Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos con copia a la Subgerencia de Recursos Humanos, para los fines de responsabilidad funcional y administrativa.



VIII. RESPONSABILIDADES:

La Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos y los Administradores de los Parques Zonales y Metropolitanos, son responsables del cumplimiento de la presente Directiva, en el marco de sus competencias y atribuciones.

8.1 El Gerente de Parques Zonales y Metropolitanos, es responsable de planificar y ejecutar las actividades de supervisión y control relacionadas a la gestión administrativa, técnica y operativa en la totalidad de los Parques Zonales y Metropolitanos en administración de SERPAR LIMA, dentro del marco de esta Directiva. Estas supervisiones serán desarrolladas permanentemente en el año, de forma opinada (según la programación del Plan Anual de Supervisión – PAS), o inopinada.



8.2 Los Administradores de los Parques Zonales y Metropolitanos de SERPAR LIMA, son responsables de implementar las medidas correctivas, establecidas como resultado de las supervisiones. De no efectuar los correctivos, a pesar que los requerimientos de bienes y servicios, hayan sido atendidos, y esa omisión haya generado algún perjuicio a la Entidad, los administradores, deberán asumir sus responsabilidades administrativas, civiles y/o penales, que el caso genere.



IX. ANEXOS:

NRO	ANEXO	DETALLE
1	Formato SUP -01	Programa de Supervisión Anual
2	Formato SUP -02	Ficha de Supervisión de aspectos generales de los Parques
3	Formato SUP -03	Ficha de Supervisión de Infraestructura y equipamiento deportivo
4	Formato SUP -04	Ficha de Supervisión de piscinas
5	Formato SUP -05	Ficha de Supervisión de otras áreas destinadas a zonas recreativas
6	Formato SUP -06	Ficha de Supervisión de áreas destinadas zoológicos mini granja establos u otros espacios que albergan animales
7	Formato SUP -07	Ficha de Supervisión al área de servicios higiénicos
8	Formato SUP -08	Acta de acciones correctivas requeridas para subsanar observaciones de la supervisión efectuada al Parque
9	Formato SUP -09	Formato de Acciones de seguimiento de recomendaciones





“DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS EN LOS PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS DE SERPAR LIMA”



FORMATO SUP — 01. FICHA DE SUPERVISIÓN DE ASPECTOS GENERALES DE LOS PARQUES

(Debe ser llenado de manera completa y adecuada)

D.A. Supervisada a: _____

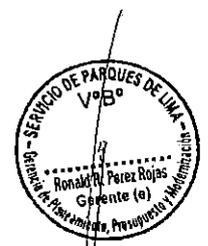
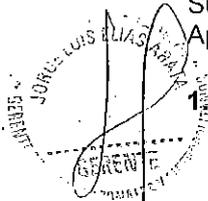
Fecha: _____

Supervisor: _____

Aplicables a: Parques Zonales _____ Parques Metropolitanos _____

1. PRESENTACIÓN GENERAL DEL PARQUE

Nro	Item	Variable supervisada	Sí	No	Observaciones
1	Fachada	¿La fachada se encuentra pintada con los colores institucionales de SERPAR — LIMA?			
2		¿La pintura de la fachada se encuentra en buen estado?			
3		¿Las rejas se encuentran adecuadamente pintadas y en buen estado?			
4		¿La fachada se encuentra libre de elementos extraños, tales como carteles, banners u otros que limitan la visibilidad de la fachada?			
5		¿En la fachada se evidencia el tarifario actualizado de los servicios brindados en el Parque?			
6	Condiciones de seguridad en las vías de acceso al Parque	¿La (s) puerta (s) habilitada (s) al público cuenta con personal de seguridad que controla el ingreso de usuarios y autos?			
7	Señalética	¿El Parque cuenta con señalética institucional?			
8		¿La señalética del Parque se encuentra en buen estado?			
9	Limpieza	¿El Parque evidencia desechos en zonas de transito de beneficiarios, áreas de servicios y otros?			
10		¿Los Contenedores de basura se encuentran operativos?			
11		¿Los contenedores de basura cuentan con bolsa de plástico?			



SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
TRANSCRIPCIÓN
Nº 152-560
LIMA, E. D. 2015

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
"SERGIO LUIS ELIAS ARAYA"
GERENTE
SERVICIO DE PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
"RICARDO HUACAMA"
GERENTE
SERVICIO DE ASesorIA JURIDICA

12		¿Los tachos son uniformes y adecuados?			
13	Personal	¿Se evidencia que el personal de áreas verdes viste uniforme institucional?			
14		¿Se evidencia que el personal de áreas verdes cuenta con fotocheck?			
15		¿El personal Guarda parque se encuentra adecuadamente uniformado?			
16		¿El personal de Guarda Parque se encuentra identificado con fotocheck?			
17		¿El personal asignado a otras áreas se encuentra uniformado?			
18		¿El personal asignado a otras áreas se encuentra identificado con fotocheck?			

Otros aspectos de relevancia:

2. SUPERVISIÓN DEL ÁREA DE CONCESIONARIOS

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
VºBº
"Ronald R. Pérez Rojas"
Gerente (e)
Presupuesto y Administración

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
VºBº
"Cecilia Almona Espinoza"
Secretaría General
SECRETARIA GENERAL

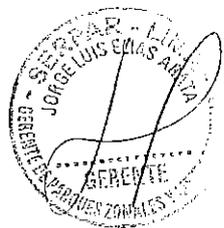
Nro.	Item	VARIABLES SUPERVISADAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	Limpieza interna y externa de la concesión	¿El área destinada a la atención al público se encuentra limpia?				
2		¿El área interna de la concesión se encuentra limpia?				
3	Operatividad de equipamiento	¿El área de cocina cuenta con equipamiento frigorífico en buen estado?				
4		¿Los juegos infantiles se encuentran operativos?				
5	Productos	¿Los productos ofertados se enmarcan en el contrato suscrito con SERPAR - LIMA?				
6	Infraestructura	¿Los stands proporcionados por SERPAR - LIMA no tienen modificaciones que afecten la presentación externa de estos espacios?				



"DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS EN LOS PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS DE SERPAR LIMA"



SERPAR
Servicio de Parques de Lima

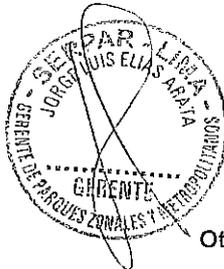


7	Licencia de Funcionamiento y otras autorizaciones	¿El concesionario cuenta con Licencia de Funcionamiento?				
8		¿La Licencia de funcionamiento se encuentra vigente?				
9		¿El personal cuenta con carné de sanidad?				
10	Presentación	¿El personal que brinda atención al público se encuentra debidamente uniformado?				
11		¿El personal cuenta con fotocheck?				
12	Contraprestación	¿La DA cuenta con un registro ordenado en el que se evidencia copia de los comprobantes de pago por concepto de concesión?				
13		¿El registro de pagos evidencia no adeudos?				
14	Asistencia	¿La DA cuenta con un registro de asistencia de los concesionarios?				
15		¿El registro de asistencia de los concesionarios se encuentra actualizado?				

Otros aspectos de relevancia:

3. SUPERVISIÓN DEL AREA DEL TÓPICO

Nro.	Item	Variables Supervisadas	Si	No	Observaciones
1	Registro de accidentes	¿El Tópico cuenta con un Registro de Accidentes y de Atenciones?			
2		¿El Registro se encuentra actualizado?			
3	Inventario	¿El Tópico cuenta con inventario de materiales e instrumental médico y medicinas?			
4		¿El Tópico cuenta con materiales, instrumental médico y medicinas suficientes para la atención de los usuarios?			



5	Limpieza	¿El tópico evidencia condiciones escépticas óptimas?			
6	Presentación de personal	¿El personal del Tópico se encuentra debidamente uniformado?			
7		¿El personal del tópico se encuentra identificado con fotocheck?			

Otros aspectos de relevancia:



4. SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nro.	Ítem	Variables supervisadas	Si	No	Observaciones
1	Documentos emitidos	¿Los archivadores de documentos emitidos se encuentran ordenados correlativamente?			
2		¿Cuenta con un registro físico y/o virtual de los documentos emitidos; y este se encuentra actualizado?			
3		¿Existe relación entre el registro físico y/o virtual y el correlato físico?			
4	Documentos recibidos	¿Los archivadores de documentos recibidos se encuentran ordenados correlativamente?			
5		¿Cuenta con un registro físico y/o virtual de los documentos recibidos; y este se encuentra actualizado?			
6		¿Existe relación entre el registro físico y/o virtual y el correlato físico?			
7	Carpeta Patrimonial	¿La DA cuenta con Carpeta Patrimonial de los bienes asignados?			
8	Autorizaciones y otras	¿La DA cuenta con un archivo de permisos, licencias y otros documentos emitidos por las Autoridades Administrativa?			





“DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS EN LOS PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS DE SERPAR LIMA”

9	Libro de reclamaciones	¿La DA cuenta con un aviso sobre la existencia de libro de Reclamaciones?			
10		¿Se evidencian informes que reportan las quejas y reclamos en un plazo no mayor a 10 días?			
11		¿Se evidencian informes que reportan las medidas correctivas implementadas para atender las quejas y reclamos cuando estas son procedentes?			
12	Sistema Defensa del Ciudadano	¿Se evidencian informes que reportan las medidas correctivas implementadas para atender los reclamos y sugerencias cuando estas son procedentes?			
13		¿Los informes son remitidos en el periodo requerido por la Administración de Parques?			

Otros aspectos de relevancia:

La supervisión culminó siendo las _____ horas del día _____ de _____ de _____

Firma del Supervisor
 Nombres y apellidos del Supervisor

Firma del Administrador
 Nombres y apellidos del Administrador



FORMATO SUP - 02 FICHA DE SUPERVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEPORTIVO

(Debe ser llenado de manera completa y adecuada)

D.A. Supervisada: _____

Fecha: _____

Supervisor: _____

Aplicables a: Parque Zonales y Metropolitanos que cuentan con infraestructura y equipamiento deportivo.

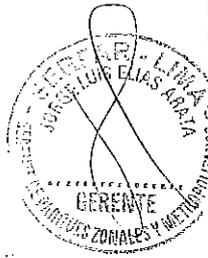
I. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEPORTIVO

1.1. Señale la cantidad de espacios deportivos de la D.A. Supervisada:

a) Nro. de campos de césped natural de fútbol 11	b) Nro. de campos de césped natural de fútbol 9	c) Nro. de campos de césped sintético de fútbol 7	d) Nro. de campos de fulbito de losa de concreto	e) Nro. de campos vóley de losa de concreto	f) Nro. de campos de básquet de losa de concreto	g) Nro. de áreas de concreto para aeróbicos y karate

1.2. Ubicación:

1. Losa 1 fulbito, básquet, vóley: _____
2. Losa 2 fulbito, básquet, vóley: _____
3. Losa 3 fulbito, básquet, vóley: _____
4. Losa 4 fulbito, básquet, vóley: _____
5. Losa 5 fulbito, básquet, vóley: _____
6. Losa 6 fulbito, básquet, vóley: _____
7. Losa 1 vóley: _____
8. Losa 2 vóley: _____
9. Losa 3 vóley: _____
10. Losa 4 vóley: _____
11. Losa 5 vóley: _____
12. Losa 6 vóley: _____
13. Losa 1 básquet: _____
14. Losa 2 básquet: _____
15. Losa 3 básquet: _____
16. Losa 1 tenis: _____
17. Losa 2 tenis: _____
18. Losa 3 tenis: _____
19. Losa 4 tenis: _____
20. Losa 1 frontón: _____
21. Losa 2 frontón: _____
22. Losa 3 frontón: _____
23. Losa 4 frontón: _____
24. Sintético mini estadio fútbol 11: _____
25. Sintético 1 - fulbito 6: _____
26. Sintético 2 - fulbito 6: _____
27. Sintético 3 - fulbito 6: _____
28. Grass natural 1 - fútbol 11: _____
29. Grass natural 2 - fútbol 11: _____
30. Grass natural 3 - fútbol 11: _____
31. Grass natural 4 - fútbol 11: _____



"DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS EN LOS PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS DE SERPAR LIMA"



1.3. Estado situacional de los campos de césped natural de fútbol 11:

a) Campo de césped natural de fútbol 11

Nro.	Ítem	VARIABLES SUPERVISADAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Operatividad	¿El campo se encuentra operativo?			
2	Grass	¿El grass se encuentra adecuadamente podado?			
3		¿El grass presenta desniveles?			
4		¿Se evidencia falta de grass?			
5	Riego	¿El césped se encuentra verde y se evidencia riego permanente?			
6	Demarcación	¿El campo presenta demarcación de líneas visible?			
7	Arcos	¿Los arcos se encuentran adecuadamente pintados?			
8	Mallas	¿Las mallas de los arcos se encuentran en buen estado?			
9	Iluminación	¿El campo se encuentra debidamente iluminado?			

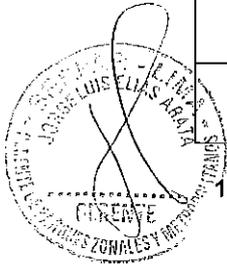
1.4. Estado situacional de los campos de césped natural de fútbol 9:

b) Campo de césped natural de fútbol 9

Nro.	Ítem	VARIABLES SUPERVISADAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Operatividad	¿El campo se encuentra operativo?			
2	Grass	¿El grass se encuentra adecuadamente podado?			
3		¿El grass presenta desniveles?			
4		¿Se evidencia falta de grass?			
5	Riego	¿El césped se encuentra verde y se evidencia riego permanente?			
6	Demarcación	¿El campo presenta demarcación de líneas visible?			



7	Arcos	¿Los arcos se encuentran adecuadamente pintados?			
8	Mallas	¿Las mallas de los arcos se encuentran en buen estado?			
9	Iluminación	¿El campo se encuentra debidamente iluminado?			



1.5. Estado situacional de los campos de césped sintético de fútbol 7:

c) Campo de Grass sintético de fútbol 7

Nro.	Ítem	Variables supervisadas	Si	No	Observaciones
1	Operatividad	¿El campo se encuentra operativo?			
2	Grass sintético	¿Se evidencia desniveles en el campo?			
		¿Se evidencian roturas en el grass sintético?			
3	Demarcación	¿El campo presenta demarcación de líneas visible?			
4	Arcos	¿Los arcos se encuentran debidamente pintados?			
5	Mallas	¿Las mallas de los arcos se encuentran en buen estado?			
6	Iluminación	¿El campo se encuentra debidamente iluminado?			

1.6. Estado situacional de los campos de fulbito de losa de concreto:

d) Campo de fulbito de losa de concreto

Nro.	Ítem	Variables supervisadas	Si	No	Observaciones
1	Operatividad	¿El campo se encuentra operativo?			
2	Losa de concreto	¿La losa de concreto presenta fisuras?			
		¿La losa de concreto evidencia falta de rugosidad?			
3	Demarcación	¿El campo presenta demarcación de líneas visible?			
4	Arcos	¿Los arcos se encuentran debidamente pintados?			





“DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS EN LOS PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS DE SERPAR LIMA”

5	Mallas	¿Las mallas de los arcos se encuentran en buen estado?			
6	Iluminación	¿El campo se encuentra debidamente iluminado?			

1.7. Estado situacional de los campos de vóley de losa de concreto:

e) Campo de vóley de losa de concreto

Nro.	Ítem	Variables supervisadas	Si	No	Observaciones
1	Operatividad	¿El campo se encuentra operativo?			
2	Losa de concreto	¿La losa de concreto presenta fisuras?			
		¿La losa de concreto evidencia falta de rugosidad?			
3	Demarcación	¿El campo presenta demarcación de líneas visible?			
4	Arcos	¿Los arcos se encuentran debidamente pintados?			
5	Net	¿La Net de vóley se encuentra en buen estado?			
6	Iluminación	¿El campo se encuentra debidamente iluminado?			

1.8. Estado situacional de los campos de básquet de losa de concreto:

f) Campo de básquet de losa de concreto

Nro.	Ítem	Variables supervisadas	Si	No	Observaciones
1	Operatividad	¿El campo se encuentra operativo?			
2	Losa de concreto	¿La losa de concreto presenta fisuras?			
		¿La losa de concreto evidencia falta de rugosidad?			
3	Demarcación	¿El campo presenta demarcación de líneas visible?			
4	Aros	¿Los aros se encuentran debidamente pintados?			
5	Mallas	¿Las mallas se encuentran en buen estado?			
6	Iluminación	¿El campo se encuentra debidamente iluminado?			



1.9. Estado situacional de las áreas de concreto para tenis y frontón:

g) Losa de concreto para aeróbicos y karate

Nro.	Ítem	Variables supervisadas	Si	No	Observaciones
2	Losa de concreto	¿El campo se encuentra operativo?			
		¿La losa de concreto presenta fisuras?			
3	Demarcación	¿La losa de concreto evidencia falta de rugosidad?			
		¿El campo presenta demarcación de líneas visible?			
4	Mallas	¿Las mallas se encuentran en buen estado?			
5	Iluminación	¿El campo se encuentra debidamente iluminado?			

1.10. Estado situacional de espacios complementarios:

Nro.	Ítem	Variables supervisadas	Si	No	Observaciones
1	Tribunas	¿Las tribunas se encuentran operativas?			
		¿Las tribunas se encuentran adecuadamente pintadas?			
2	Vestidores	¿Los vestidores encuentran operativos?			
		¿Los vestidores se encuentran adecuadamente pintados?			

Otros aspectos de relevancia:

La supervisión culmino siendo las _____ horas del día _____ de _____ de _____

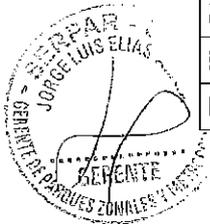
Firma del Supervisor
Nombres y apellidos del Supervisor

Firma del Administrador
Nombres y apellidos del Administrador



FORMATO SUP — 03
FICHA DE SUPERVISIÓN DE PISCINAS

Parque:	
Fecha:	
Personal encargado de la supervisión:	



I. TEMPORADA DE APERTURA DE PISCINAS

1. Factores evaluados

Nro.	Factores evaluados	Sí / No	Observaciones
1	¿Niveles de cloro durante el periodo supervisado se encuentran en el rango permitido? Ver Libro de Registro.		
2	¿Niveles de PH durante el periodo supervisado se encuentran en el rango permitido? Ver Libro de Registro.		
3	¿El nivel de transparencia es tal, que se logra ver las mayólicas y fraguas?		
4	¿Las cisternas de agua se encuentran cubiertas?		
5	¿Los servicios higiénicos y duchas se encuentran operativos?		
6	¿Los servicios higiénicos y duchas se encuentran limpios?		
7	¿Los lavapiés se encuentran limpios?		
8	¿Los lavapiés cuentan con solución desinfectante?		
9	¿El sistema de recirculación de agua se encuentra operativo?		
10	¿Los recipientes de residuos sólidos cuentan con bolsas para basura?		
11	¿El estanque de agua se encuentra limpio (no se evidencian residuos sólidos flotantes)?		
12	¿El Almacén se encuentra no accesible a los usuarios?		
13	¿Las vías de ventilación del Almacén se encuentran libres, permitiendo una ventilación natural del ambiente?		
14	¿La autorización sanitaria se encuentra vigente?		
15	¿El Libro de Registro se encuentra debidamente llenado y actualizado?		
16	¿El Libro de Registro evidencia la rúbrica y sello del Administrador del Parque?		



SERVICIO DE PARQUES DE LIMA
TRANSCRIPCIÓN
N° J.S.P. 560
LOURDES E. DE ROSAS
RUIZ GARCÍA

17	¿El personaje de salvataje se encuentra presente durante la hora de atención al público?		
18	¿El personaje de enfermería se encuentra presente durante la hora de atención al público?		
19	¿Canaletas de bordes de piscinas se encuentran limpias?		
20	¿El Libro de Registro de Accidentes se encuentra actualizado?		
21	¿Bordes de piscinas se encuentran limpias?		

Cloro: Rango ideal debe encontrarse entre 0.4 a 1.2 mg/l
PH: Rango ideal debe encontrarse entre 7.2 a 7.8

2. Recomendaciones:

II. TEMPORADA DE CIERRE AL PÚBLICO

3. Factores evaluados

Nro.	Factores evaluados	Sí / No	Observaciones
1	¿Niveles de cloro durante el periodo supervisado se encuentran en el rango permitido? Ver Libro de Registro.		
2	¿Niveles de PH durante el periodo supervisado se encuentran en el rango permitido? Ver Libro de Registro.		
3	¿El nivel de transparencia es tal, que se logra ver las mayólicas y fragua?		
4	¿Las cisternas de agua se encuentran cubiertas?		
5	¿Los servicios higiénicos y duchas se encuentran operativos?		
6	¿Los servicios higiénicos y duchas se encuentran limpios?		
7	¿El sistema de recirculación de agua se encuentra operativo?		
8	¿El Almacén se encuentra no accesible a los usuarios?		
9	¿Las vías de ventilación del Almacén se encuentran libres, permitiendo una ventilación natural del ambiente?		
10	¿La autorización sanitaria se encuentra vigente?		
11	¿El Libro de Registro se encuentra debidamente llenado y actualizado?		



“DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS EN LOS PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS DE SERPAR LIMA”

12	¿El Libro de Registro evidencia la rúbrica y sello del Administrador del Parque?		
13	¿Las vías de acceso al área de piscina se encuentran bloqueadas?		
14	¿Existe personal de vigilancia asignado al área de piscina?		

Cloro: Rango ideal debe encontrarse entre 0.4 a 1.2 mg/l
 PH: Rango ideal debe encontrarse entre 7.2 a 7.8

4. Recomendaciones:

La supervisión culmino siendo las _____ horas del día _____ de _____ de _____



Firma del Supervisor
 Nombres y apellidos del Administrador

Firma del Administrador
 Nombres y apellidos del Supervisor





FORMATO SUP - 04 FICHA DE SUPERVISIÓN DEL AREA DESTINADA A ZONAS RECREATIVAS

(Debe ser llenado de manera completa y adecuada)

D.A. Supervisada:

Fecha:

Supervisor:

1. SUPERVISIÓN AL ÁREA DE CAMPING

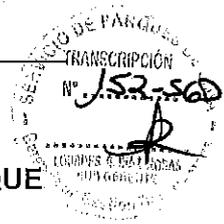
Nro.	Ítem	Variables supervisadas	Si No		Observaciones
			Si	No	
1	Operatividad y mobiliario	¿La DA supervisada cuenta con mobiliarios para el área de camping (mesas, bancas)?			
		¿El mobiliario se encuentra operativo?			
		¿El área cuenta con parrillas?			
		¿Las parrillas se encuentran en buen estado?			

2. SUPERVISIÓN AL ÁREA DE JUEGOS INFANTILES.

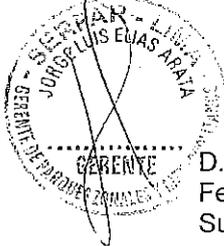
Nro.	Ítem	Variables supervisadas	Si No		Observaciones
			Si	No	
1	Operatividad	¿Los juegos infantiles se encuentran operativos?			
2	Presentación	¿El mobiliario y equipamiento se encuentra debidamente presentado (pintura, limpieza, etc)			
3	Seguridad	¿Se evidencia personal Guarda Parque en el área?			

EQUIPAMIENTO LÚDICO — CULTURAL.

Nro.	Ítem	Variables supervisadas	Si No		Observaciones
			Si	No	
1	Toldos	¿El parque cuenta con toldos?			
		¿Los toldos se encuentran en buen estado?			
		¿Los toldos son utilizados para eventos diversos?			



FORMATO SUP - 05 FICHA DE SUPERVISIÓN DE ÁREAS DESTINADAS A ZOOLOGICOS, MINIGRANJAS, CANILES, ESTABLOS U OTROS ESPACIOS QUE ALBERGAN ANIMALES
(Debe ser llenado de manera completa y adecuada)



D.A. Supervisada: _____
Fecha: _____
Supervisor: _____

2. CONDICIONES GENERALES DE LOS ANIMALES

Nro.	Ítem	Variables supervisadas	Si	No	Observaciones
1	Alimentos	¿La D.A. cuenta con un registro de recepción de alimentos?			
		¿El registro de recepción de alimentos se encuentra actualizado?			
		¿La D.A. cuenta con un registro de suministro de alimentos a animales?			
		¿El registro de suministro de alimentos se encuentra actualizado?			
2	Historias Clínicas	¿La D.A. cuenta con un registro Historias ordenado de las historias clínicas de los animales?			
3	Atención de animales	¿Existen animales que requieren Atención de médica y no han recibido animales medicación?			
4	Limpieza	¿Se evidencia que las jaulas, establos y caniles se encuentran limpios?			
		¿Se encuentran un registro de los días y horas en los que se realizó la limpieza de los ambientes?			
5	Seguridad	¿Las jaulas, establos y caniles se encuentran debidamente cerrados?			

Otros aspectos de relevancia:

La supervisión culmino siendo las _____ horas del día _____ de _____ de _____

Firma del Supervisor
Nombres y apellidos del Supervisor

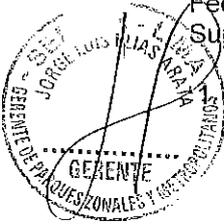
Firma del Administrador
Nombres y apellidos del Administrador



“DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS EN LOS PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS DE SERPAR LIMA”

FORMATO SUP — 06: FICHA DE SUPERVISIÓN DEL ÁREA DE SERVICIOS HIGIÉNICOS
(Debe ser llenado de manera completa y adecuada)

Parque Supervisado: _____
 Fecha: _____
 Supervisor: _____



CONDICIONES DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS ADMINISTRADOS POR SERPAR - LIMA

1.1. Señale la cantidad de servicios higiénicos con los que cuenta la División Administrativa:

SSHH-varones: _____ SSHH personal femenino: _____
 SSHH mujeres: _____ SSHH personal masculino: _____

1.2. Señale la cantidad de servicios higiénicos operativos:

SSHH varones: _____ SSHH personal femenino: _____
 SSHH mujeres: _____ SSHH personal masculino: _____



1.3. Señale las condiciones en las que se presta el servicio:

Nro.	Ítem	Variables supervisadas	Si	No	Observaciones
1	Limpieza	¿Los SSHH se encuentran limpios?			
		¿Los SSHH cuentan con contenedores de basura?			
		¿Los contenedores de basura cuentan con bolsas de plástico?			
2	Provisión de agua	¿Los SSHH cuentan con agua en agua forma permanente?			
3	Artículos de limpieza	¿Los servicios higiénicos proveen papel higiénico a los usuarios?			
		¿Los servicios higiénicos cuentan con jabón líquido?			
4	Presentación de personal	¿El personal se encuentra uniformado?			
		¿El personal se encuentra identificado con fotocheck?			
5	Registro de ingresos	¿La D.A. cuenta con registro de control de ingresos?			
		¿El registro se encuentra actualizado?			





2. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS ADMINISTRADOS POR CONCESIONARIOS

2.1. Señale la cantidad de servicios higiénicos con los que cuenta la División Administrativa:

SSHH varones: _____ SSHH mujeres: _____

2.2. Señale la cantidad de servicios higiénicos operativos:

SSHH varones: _____ SSHH mujeres: _____

2.3. Señale las condiciones en las que se presta el servicio:

Nro.	Ítem	Variables supervisadas	Si	No	Observaciones
1	Limpieza	¿Los SSHH se encuentran limpios?			
		¿Los SSHH cuentan con contenedores de basura?			
		¿Los contenedores de basura cuentan con bolsas de plástico?			
2	Provisión de agua	¿Los SSHH cuentan con agua en agua forma permanente?			
3	Artículos de limpieza	¿Los servicios higiénicos proveen papel higiénico a los usuarios?			
		¿Los servicios higiénicos cuentan con jabón líquido?			
4	Presentación de personal	¿El personal se encuentra uniformado?			
		¿El personal se encuentra identificado con fotocheck?			
5	Provisión de servicios no autorizados	¿En los SSHH se ofertan servicios distintos a los concesionados?			

Otros aspectos de relevancia:

La supervisión culminó siendo las _____ horas del día _____ de _____ de _____

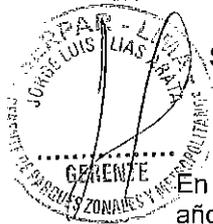
Firma del Supervisor
Nombres y apellidos del Administrador

Firma del Administrador
Nombres y apellidos del Supervisor

“DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS EN LOS PARQUES ZONALES Y METROPOLITANOS DE SERPAR LIMA”



FORMATO SUP 07 ACTA DE ACCIONES CORRECTIVAS REQUERIDAS PARA SUBSANAR OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN EFECTUADA AL PARQUE
(Debe ser llenado de manera completa y adecuada)



En la ciudad de Lima, siendo las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____, en las instalaciones de la Administración del Parque _____, se reunieron: _____, en calidad de Supervisor de la gerencia de Administración de Parques; y _____, en calidad de Administrador del Parque _____; con el objeto de determinar las acciones correctivas a ser implementadas en un periodo no mayor a 30 días calendario de suscrita el acta, para subsanar las observaciones realizadas en la supervisión efectuada por la Gerencia de Administración de Parques; las cuales se describen a continuación:



- 1.- _____
- 2.- _____
- 3.- _____
- 4.- _____
- 5.- _____

Firman en señal de conformidad:

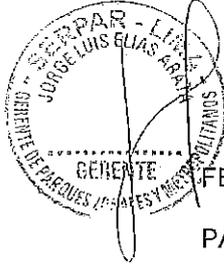
Firma del Supervisor
Nombres y apellidos del Supervisor

Firma del Administrador
Nombres y apellidos del Administrador





FORMATO SUP 8
IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES
(Debe ser llenado de manera completa y adecuada)



FECHA: _____

PARQUE SUPERVISADO: _____

SUPERVISOR: _____

RECOMENDACIÓN:

ACCIONES ADOPTADAS:



Firma del Supervisor
Nombres y apellidos del Supervisor

Firma del Administrador
Nombres y apellidos del Administrador



