



Lima, 11 de setiembre de 2019.

**CARTA N° 329 - 2019/SERPAR LIMA/SG/GAF/SGRH/MML**

Señor:

**GABY KARIN ROBLES OLIVARES**

Mz. C Lote 4 Asentamiento Humano Huascarán

**Carabayllo.-**

**Asunto** : Reclamo presentado

**Referencia** : Hoja de Reclamación N° 000023 - 2019

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con relación al asunto y documento enunciado en la referencia, mediante el cual interpone un reclamo concerniente al hecho suscitado en el Parque Zonal Huayna Cápac.

Al respecto, cumplo con informar que el Administrador responsable del referido parque, realizó los descargos respectivos manifestando textualmente que:

*"Esta administración le informó a la Sra. Robles que la prohibición del ingreso de animales (mascotas) al Club Zonal se encuentra publicada en la puerta principal. También, se le señaló que se correría traslado a SERPAR Lima de la sugerencia para permitir el ingreso de las mascotas al Club Zonal."*

Sobre el particular y en representación del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, le expresamos las disculpas del caso por el incidente y malestar ocasionado; asimismo, cumplo con informar que actualmente se vienen realizando las coordinaciones respectivas a fin de evitar la reincidencia de hechos similares.

Es cuanto informo, para los fines que estime pertinentes.

Atentamente,

Abog. Gustavo Adolfo Rico Iberico  
Sub Gerente de Recursos Humanos  
SERPAR  
Municipalidad Metropolitana de Lima

**ANEXOS**

**Anexo I: Formato de Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones**

FECHA	DIA	MES	AÑO	HOJA DE RECLAMACIÓN
	28	08	19	Nº 000023 - 201...9

SERVICIO DE PARQUES DE LIMA - SERPAR LIMA / RUC Nº 20145913544

PARQUE ZONAL MANCO CAPAC - Av. Túpac Amaru S/N Km 18 Carabaylo, Lima

**1.- IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE**

NOMBRE: Gaby Robles Olivares

DOMICILIO: Fm 22 Cumbre.

DNI/CE: 4460360

PADRE O MADRE:

**2.- IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO**

PRODUCTO: MONTO RECLAMADO:

SERVICIO: DESCRIPCIÓN:

**3.- DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR**

DE: Solo es un reclamo por motivo que impiden ingresar con los mascotas ya que tengo entendido e ley q son parte de la familia y siendo un lugar publico del estado por nos permitan disfrutar en familia juntamente con los niños ya que aman mucho a ser mascota, teniendo en cuenta que la masotita esta bien cuidada y aseada.

PEDIDO: Considero que puedan tener en cuenta que tambien podrian dycr ingresar a las mascotitos de casa ya sea si pueden pedir su tarjeta de control o nose algo necesario para q no puedan ser rechazados a la hora de ingreso gracias

*[Firma]*  
FIRMA DEL CONSUMIDOR

**4.- OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR**

FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	DIA	MES	AÑO
	28	07	19

SE LE INFORMÓ A LA USUARIA SOBRE LA PROHIBICIÓN DEL INGRESO DE ANIMALES (MASCOTA) AL ZONAL INDICÁNDOLE QUE ESTA PROHIBICIÓN ESTÁ SEÑALADO EN UN CARTEL EN LA PUERTA PRINCIPAL E INGRESO DEL ZONAL.

*[Firma]*  
FIRMA DEL PROVEEDOR

**RECLAMO 1:** Disconformidad relacionada a los productos o servicios. **QUEJA 2:** Disconformidad, malestar o descontento respecto a la atención al publico

Destinatario ( consumidor, proveedor o INDECOPI según corresponda )

\* La formulación del reclamo no impide acudir a otras vías de solución de controversias ni es requisito previo para interponer una denuncia ante INDECOPI.  
\* El proveedor deberá dar respuesta al reclamo en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario, pudiendo ampliar el plazo hasta por treinta (30) días más, previa comunicación al consumidor.