

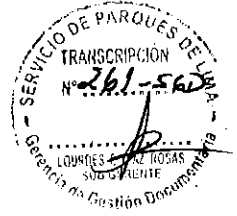
"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"



RESOLUCION DE SECRETARÍA GENERAL No. 13 -2020/SG

Lima, 29 DIC 2020

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



**VISTO:** El Informe No. 091-2020/SERPAR LIMA/SG/SGD/MML emitido por la Subgerencia de Gestión Documentaria; el Informe No.116-2020/SERPAR LIMA/SG/GPPM/SGPM/MML, emitido por la Subgerencia de Planeamiento y Modernización, así como el Memorándum No. 229-2020/SERPAR LIMA/SG/GPPM/MML, 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 aprobado con Ordenanza No. 1784-MML, establece que la Entidad es un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima con autonomía administrativa, económica y técnica;

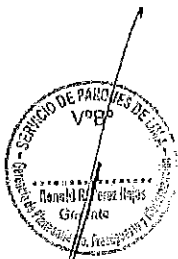
Que, la Ley No. 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, tiene por finalidad la mejora de la gestión pública, de manera que se logre mayores niveles de eficiencia y una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos del Estado;

Que, mediante Informe No. 091-2020/SERPAR LIMA/SG/SGD/MML, de fecha 28 de diciembre del 2020, la Subgerencia de Gestión Documentaria, propone y sustenta la propuesta de Directiva "Gestión y Uso de Documentos Oficiales mediante el Sistema de Gestión Documental (SGD) del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA";

Que, la Directiva propuesta por la Subgerencia de Gestión Documentaria, 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;

Que, conforme lo establece el inciso h) del artículo 17° del Estatuto de SERPAR LIMA, aprobado por Ordenanza No. 1784, son funciones de la Secretaría General, suscribir la correspondencia de la Entidad y expedir resoluciones de Secretaría General en asuntos de su competencia;

Que, a través del Informe No. 160-2020/SERPAR LIMA/SG/GAJ/MML, la Gerencia de Asesoría Jurídica, considera viable la aprobación de la Directiva "Gestión y Uso de Documentos Oficiales mediante el Sistema de Gestión Documental (SGD) del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA";



Estando a lo expuesto, y en uso de las facultades conferidas por el Estatuto del SERPAR LIMA, aprobado por Ordenanza No. 1784-MML, y conforme al Reglamento de Organización y Funciones del SERPAR LIMA, aprobado por Ordenanza No. 1955-MML;

Con los vistos de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, Gerencia de Asesoría Jurídica y la Subgerencia de Gestión Documentaria;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR**, la Directiva No. 09-2020/SG/SERPAR LIMA/MML, denominada, "Gestión y Uso de Documentos Oficiales mediante el Sistema de Gestión Documental (SGD) del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA", documento que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.


**ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO**, la Resolución de Secretaría General No. 280-2014 que aprobó la Directiva No. 008-2014/SERPAR-LIMA/SG/MML, denominada "Implementación y uso del Sistema de Trámite Documentario en SERPAR LIMA"; y la Resolución de Secretaría General No. 142-2018 que aprobó la Directiva No. 07-2018/SERPAR LIMA/SG/MML "Disposiciones que regulan el Sistema de Trámite Documentario en el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA".

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER**, que la Subgerencia de Gestión Documentaria ponga en conocimiento de todos los órganos y unidades orgánicas del SERPAR LIMA, la presente Resolución y su anexo.

**ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER** que la Subgerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información, publique la Resolución y su Anexo aprobado en el Portal Web de SERPAR LIMA.

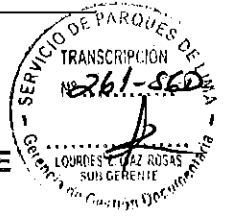
**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.**

  
Cecilia Mónica Espiche Elías  
SECRETARIA GENERAL  
Municipalidad Metropolitana de Lima

**SERVICIO DE PARQUES - LIMA**  
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA  
Transcripción N° 261-56  
para conocimiento y fines de cumplimiento con  
Transcribir:  
Atentamente,  
30 DIC 2020  
  
**LOURDES E. DÍAZ ROSAS**  
Sub Gerente de Gestión Documentaria

**DIRECTIVA N° 09 -2020/SG/SERPAR LIMA/MML**

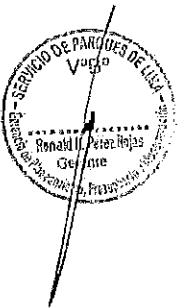
**GESTIÓN Y USO DE DOCUMENTOS OFICIALES MEDIANTE EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (SGD) DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA**



Elaborado por: Subgerencia de Gestión Documentaria

**I. OBJETIVO.**

Establecer los lineamientos para la elaboración, emisión, derivación y atención digital de documentos oficiales del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA de carácter interno y externo, haciendo uso del Sistema de Gestión Documental.



**II. FINALIDAD.**

Asegurar que el proceso de gestión documental del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, se desarrolle de forma transparente, oportuna, íntegra y en orden con la legalidad de los actos emitidos.

**III. BASE LEGAL.**

- 3.1. Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades.
- 3.2. Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales; y sus modificatorias.
- 3.3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; y sus modificatorias.
- 3.4. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General.
- 3.5. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.6. Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y sus modificatorias.
- 3.7. Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- 3.8. Decreto Legislativo N° 1353, que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses.
- 3.9. Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la ley de gobierno digital; y sus modificatorias.
- 3.10. Resolución de Secretaria de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, que aprueba el "Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310" y sus modificatorias.
- 3.11. Ordenanza N° 1784-MML que aprueba el "Estatuto del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA.





- 3.12. Ordenanza N° 1955-MML que aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones del Servicio de Parques Lima – SERPAR LIMA"

#### IV. ALCANCE.

La presente Directiva es de aplicación obligatoria para todos los órganos y unidades orgánicas del Servicio de Parques Lima – SERPAR LIMA.

#### V. DEFINICIONES Y/O CONCEPTOS.

- 5.1. **Certificado Digital:** Herramienta informática utilizada para firmar digitalmente documentos.
- 5.2. **Documento Oficial:** Es todo aquel documento público elaborado, usado, emitido y/o cursado por los órganos y unidades orgánicas de SERPAR LIMA para trámite interno o externo, revestido por las formalidades contenidas en la presente directiva y que se clasifica en: memorándum, memorándum múltiple, informe, oficio, oficio múltiple, carta, resoluciones, entre otros.
- 5.3. **Hardware:** Componentes materiales y físicos de una computadora o sistema informático.
- 5.4. **Módulo:** Sección del Sistema de Gestión Documental utilizada para cumplir tareas específicas dentro del mismo.
- 5.5. **Sistema de Gestión Documental:** Software automatizado de gestión documental que permite, la recepción, derivación, atención y seguimiento de documentos presentados por el administrado (considerados o no en el Texto Único de Procedimientos Administrativos), trámites realizados de oficio, comunicaciones internas entre los órganos y unidades orgánicas del SERPAR LIMA y comunicaciones externas hacia otras instituciones públicas o empresas. Asimismo, hace uso de la firma digital, en los documentos electrónicos emitidos.
- 5.6. **Software de Firma Digital:** Programa informático empleado para certificar documentos utilizando el Certificado Digital de los usuarios.

#### VI. DISPOSICIONES GENERALES.

- 6.1. La gestión documental se realizará de manera efectiva, procurando la eliminación del uso de papel en las comunicaciones internas y externas, adoptando buenas prácticas que hagan dinámico el flujo de documentos.
- 6.2. La gestión documental se realizará mediante el Sistema de Gestión Documental, el cual será empleado como herramienta para el uso de firmas y certificados digitales, conforme a las políticas de Gobierno Electrónico y Modernización y desarrollo del Estado. Es así que podrán adoptarse acciones orientadas a garantizar la trazabilidad, disponibilidad, autenticidad y conservación de los documentos emitidos por el Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA.
- 6.3. Para realizar el trámite correspondiente a la obtención del Certificado Digital ante el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- RENIEC, los Funcionarios del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA, deberán solicitar a la Subgerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información - SGTI, dar inicio al trámite para la obtención e instalación del Certificado Digital, para ellos y/o los servidores de su



área, para lo cual cumplirán con remitir los documentos y datos solicitados por la SGSTI.

#### 6.4. Sobre las Herramientas Informáticas para la Gestión Documental

- 6.4.1. El Software de Apoyo permitirá que se garantice la trazabilidad de los documentos, mediante la digitalización de los mismos y el uso de los certificados digitales.
- 6.4.2. La carpeta de archivos vinculada con el Software de Gestión Documental permitirá guardar documentos generados dentro del sistema en formato MS Word y PDF.
- 6.4.3. El Software de Firma Digital permitirá certificar los documentos generados en formato PDF por el Sistema de Gestión Documental mediante el Certificado Digital del usuario.
- 6.4.4. El Sistema de Gestión Documental contará, en principio, con cinco (5) módulos: Configuración, Documentos, Consultas, Mesa de Partes y Mensajería; los cuales, serán visibles de acuerdo a las funciones que realice el órgano o unidad orgánica. Sin perjuicio de ello, posteriormente podrán incorporarse nuevos módulos.

#### 6.5. Sobre los documentos oficiales emitidos a través del Sistema de Gestión Documental.

- 6.5.1. Las cartas serán utilizadas para dirigirse a personas naturales o jurídicas que no forman parte de la Administración Pública, por parte de los funcionarios de un órgano o unidad orgánica del SERPAR LIMA, empleando el Formato de Carta del Sistema de Gestión Documental.
- 6.5.2. Los Informes serán empleados para exponer de forma detallada asuntos específicos de tipo interno de un nivel jerárquico inferior a uno superior. Asimismo, este documento se compone de cuatro (4) partes definidas: antecedentes, análisis, conclusiones y recomendaciones. Para su elaboración, se utilizará el Formato de Informe del Sistema de Gestión Documental.
- 6.5.3. Los Informes Múltiples serán utilizados para exponer de forma detallada asuntos específicos de tipo interno. Se envían de un nivel jerárquico inferior a dos o más órganos y/o unidades orgánicas, de jerarquía superior. Para su elaboración, se usará el Formato de Informe Múltiple del Sistema de Gestión Documental.
- 6.5.4. Los Informes Técnicos se utilizarán para describir el estado de un problema técnico, dando a conocer de forma práctica y útil, información de datos y hechos sobre un asunto que debe ser reportado. Su estructura debe contener antecedentes, análisis, conclusiones y recomendaciones. Se dirigen de un nivel jerárquico inferior a uno superior. Para su elaboración, se utilizará el Formato de Informe Técnico del Sistema de Gestión Documental.
- 6.5.5. Los Memorándums serán utilizados para comunicar indicaciones, recomendaciones, disposiciones, entre otros temas similares de carácter interno, entre órganos y unidades orgánicas del mismo nivel jerárquico o





**SERPAR**  
Servicio de Parques de Lima

de un nivel jerárquico superior a uno inferior. Se utilizará el Formato de Memorándum generado por el Sistema de Gestión Documental.

**6.5.6.** Los Memorándum Múltiples serán empleados para comunicarse con dos o más órganos y/o unidades orgánicas de forma simultánea, mediante los cuales se impartirán disposiciones administrativas, solicitarán información o pondrán en conocimiento asuntos de interés general interno. Serán dirigidos entre órganos y unidades orgánicas del mismo nivel jerárquico o de un nivel jerárquico superior a uno inferior. Se utilizará el Formato de Memorándum Múltiple generado por el Sistema de Gestión Documental.

**6.5.7.** Los Oficios serán utilizados por los funcionarios del SERPAR LIMA, para dirigirse a Entidades y funcionarios de la Administración Pública. Para su elaboración se usará el Formato de Oficio generado por el Sistema de Gestión Documental.

**6.5.8.** Los Oficios Múltiples serán empleados cuando un mismo tema sea dirigido a varias Entidades de la Administración Pública, simultáneamente, por parte de funcionarios a cargo de un órgano o unidad orgánica del SERPAR LIMA. Para su elaboración deberá utilizarse el Formato de Oficio Múltiple del Sistema de Gestión Documental.

**6.5.9.** Los Proveídos serán utilizados por los funcionarios para transferir documentación interna que deba ser atendida por el personal a su cargo. El proveído se genera y se envía a través del Sistema de Gestión Documental.

## **6.6. Sobre los documentos que no podrán ser emitidos mediante el Sistema de Gestión Documental**

**6.6.1.** Las Resoluciones serán emitidas por la autoridad competente sobre una materia determinada, y de conformidad con la Directiva interna vigente que determina cómo deben elaborarse.

**6.6.2.** La Ayuda Memoria será empleada por los funcionarios de un órgano o unidad orgánica dependiente, asesores o asistentes para hacer reseñas de hechos o datos técnicos requeridos para la toma de decisiones por parte de un superior jerárquico.

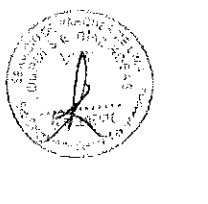
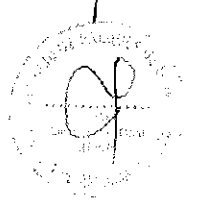
## **VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**

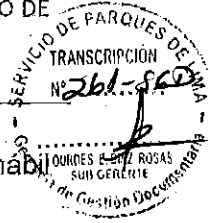
### **7.1. Sobre la recepción de documentos**

**7.1.1.** Los documentos podrán recibirse a través de la Mesa de Partes Presencial o Virtual ([mesadeparteesvirtual@serpar.gob.pe](mailto:mesadeparteesvirtual@serpar.gob.pe)).

**7.1.2.** La documentación presentada en Mesa de Partes presencial será recibida de lunes a viernes, entre las 08:00 a.m. y las 04:00 p.m., salvo modificación del horario y días de atención por parte de la Entidad.

**7.1.3.** La documentación remitida por la Mesa de Partes Virtual, después de las 04:00 p.m., así como en días no laborables, será registrada en el Sistema





de Gestión Documental, indicando como fecha de recepción el día hábil siguiente a la fecha de envío.

- 7.1.4. La documentación recibida por la Mesa de Partes Presencial y Virtual será revisada antes de ser registrada en el Sistema de Gestión Documental, luego de lo cual, el SGD le asignará un número de Expediente automáticamente.
- 7.1.5. La documentación externa dirigida a SERPAR LIMA deberá tener como mínimo lo siguiente:
  - 7.1.5.1. Nombres y apellidos completos, DNI o RUC, dirección, correo electrónico y número de teléfono del titular, así como los datos de su representante legal, de ser el caso.
  - 7.1.5.2. Expresión clara y concreta de lo que se solicita.
  - 7.1.5.3. Firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido de hacerlo.
  - 7.1.5.4. Indicar que va dirigido al SERPAR LIMA o alguna de sus órganos o unidades orgánicas y/o funcionarios.
  - 7.1.5.5. Anexos, de ser el caso.
  - 7.1.5.6. Foliación.
- 7.1.6. Los sobres o valijas que contengan documentación oficial, y que se encuentren dirigidos a los órganos y unidades orgánicas del SERPAR LIMA, serán abiertos para ser registrados en el Sistema de Gestión Documental.
- 7.1.7. Los sobres presentados para las convocatorias y subastas, no se abrirán, consignando únicamente los datos que figuran en la parte exterior.
- 7.1.8. Cuando los documentos adjunten Copias Informativas para otras unidades orgánicas, se anotará este hecho en las observaciones del Sistema de Gestión Documental, indicando las áreas a las que se envían.
- 7.1.9. La documentación confidencial, clasificada como **reservada o secreta**, será remitida al órgano o unidad orgánica de destino en las mismas condiciones de seguridad en que fue recibida. Para efectos del registro en el Sistema de Gestión Documental, solo se especificará el órgano o unidad orgánica destinataria, como asunto "**sobre cerrado**" y en su clasificación se indicará "**Reservado**".
- 7.1.10. La documentación dirigida a funcionarios, que por razones diversas ya no laboren en la Institución o se encuentren desempeñando un cargo distinto al que le corresponda, deberá ser derivada a quien esté ejerciendo efectivamente dicho cargo, debiendo ser recibida sin objeciones.
- 7.1.11. La documentación referente a expedientes en trámite se registrará en el Sistema de Gestión Documental, vinculándola con sus antecedentes y, posteriormente, se derivará al órgano o unidad orgánica que tenga a su cargo el expediente inicial.
- 7.1.12. La documentación con sello "Urgente" o "Muy Urgente", será registrada en el Sistema de Gestión Documental y derivada inmediatamente al órgano o unidad orgánica correspondiente.





- 7.1.13. La documentación de índole personal (documentos bancarios, recibos, tarjetas de crédito, etc.) que esté dirigida a nombre de los Servidores o funcionarios del SERPAR LIMA, no será recibida través de Mesa de Partes.

## 7.2. Sobre la Constancia de Recepción o Cargo.

- 7.2.1. La Constancia de Recepción o Cargo, correspondiente a la documentación recibida a través de la Mesa de Partes Presencial, deberá contener el número de registro, fecha de recepción, hora de recepción, cantidad de folios y la firma del servidor de SERPAR LIMA que haya recibido los documentos presentados por el administrado.

- 7.2.2. En caso que el administrado no cuente con copia de la documentación destinada para ser utilizada como Constancia de Recepción o Cargo, el Servidor de Mesa de Partes que lo atienda deberá proporcionarle una, siguiendo las indicaciones mencionadas en el numeral precedente.

- 7.2.3. Los correos dirigidos a la Mesa de Partes Virtual, serán respondidos automáticamente por un mensaje de recepción de documento.

- 7.2.4. Las Constancias de Recepción o Cargos correspondientes a documentos derivados desde la Mesa de Partes hacia los órganos o unidades orgánicas de SERPAR LIMA, serán gestionadas a través del Sistema de Gestión Documental.

- 7.2.5. Las Constancias de Recepción o Cargos de la documentación interna de SERPAR LIMA, por parte del órgano o unidad orgánica destinataria, serán efectuadas a través del Sistema de Gestión Documental, o cuando el trámite amerite, por su naturaleza, el uso de elementos físicos, se utilizará Sello de Recepción.

## 7.3. Sobre las observaciones identificadas en los documentos recepcionados.

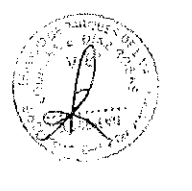
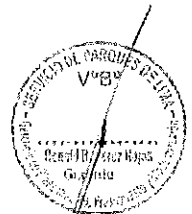
- 7.3.1. Las observaciones identificadas en la documentación física presentada en la Mesa de Partes Presencial, serán informadas verbalmente, de forma inmediata, al administrado por parte del personal que lo atienda a efectos de que pueda rectificarla.

- 7.3.2. La negativa relacionada a la rectificación del documento por parte del administrado, conducirá a que el personal de Mesa de Partes especifique manualmente las observaciones en la Constancia de recepción o Cargo que se le entregará al administrado, otorgándole un plazo de dos (2) días hábiles para subsanarlas, caso contrario, su documento se tendrá por **"no presentado"**.

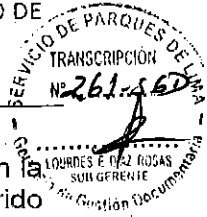
- 7.3.3. Mientras esté pendiente la subsanación, se ingresará el documento al Sistema de Gestión Documental, sólo con fines de identificación, figurando como **"Observado"**.

- 7.3.4. Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, se puede considerar como no presentada la solicitud y se procederá a su archivo o devolución cuando el interesado se apersona a reclamarla.

- 7.3.5. Recibida la subsanación dentro del plazo, se considerará como recibido a partir del documento inicial. Se debe tener en cuenta que los plazos para el pronunciamiento de las entidades, en los procedimientos







administrativos, se computan a partir del día siguiente de la fecha en la que el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación, en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada ésta.

**7.3.6.** Las observaciones identificadas en documentación presentada a través de la Mesa de Partes Virtual, serán comunicadas al correo electrónico informado por el administrado. Los administrados deberán subsanar las observaciones en un plazo de dos (2) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibido el correo remitido por Mesa de Partes del SERPAR LIMA. La documentación que no haya sido subsanada dentro del plazo indicado no será registrada en el Sistema de Gestión Documental.

**7.3.7.** Cuando la documentación presentada, a pesar de cumplir los requisitos mínimos, no se ajusten a lo requerido, impidiendo la continuación del procedimiento, lo cual por su naturaleza no pudo ser advertido por el personal de Mesa de Partes al momento de la recepción, el área respectiva deberá solicitar directamente al administrado la subsanación correspondiente.

#### **7.4. Sobre la digitalización de documentos.**

**7.4.1.** Todos los documentos externos recibidos por el personal de Mesa de Partes, deberán ser digitalizados de acuerdo a los siguientes criterios:

**7.4.1.1.** Las hojas en tamaño A4 serán digitalizadas por el anverso y reverso, de corresponder, convirtiendo el documento físico en digital en formato PDF<sup>1</sup>.

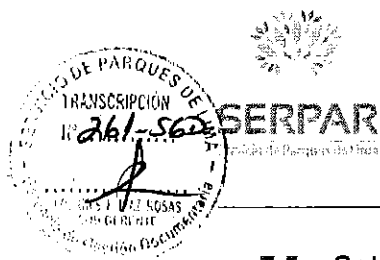
**7.4.1.2.** La documentación que contenga como anexo: revistas, libros o cualquier otro empastado, deberán digitalizarse sólo las carátulas de dichos documentos para adjuntarlos al archivo digital e indicando en las observaciones la cantidad de páginas que contiene.

**7.4.1.3.** Los planos y las hojas tamaño A3, o que superen la capacidad de tamaño del escáner, serán digitalizadas en formato PDF. Solo la parte más relevante de la hoja será digitalizada y se contabilizará como un (1) folio más.

**7.4.1.4.** Los documentos que se encuentren acompañados de cajas y/o paquetes, deberán ser fotografiados en el extremo del rotulado. Para el registro en el Sistema de Gestión Documentaria, las fotos serán consideradas como anexos de la documentación. Asimismo, en el campo observaciones del Sistema de Gestión Documental, se especificarán las características de las cajas y/o paquetes.

**7.4.1.5.** Los documentos que se encuentren acompañados de elementos como CD, DVD, BR, USB, etc., serán registrados en el Sistema de Gestión Documental indicando en el campo observaciones aquello que se adjunta.

<sup>1</sup> La abreviatura significa Portable Document Format o Formato de Documento Portátil, traducido en castellano. Es un formato de almacenamiento para documentos digitales.



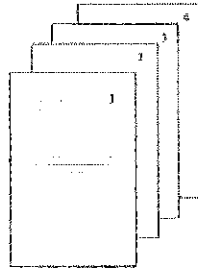
## 7.5. Sobre la derivación de documentos

- 7.5.1. La documentación recibida por la Mesa de Partes Presencial o Mesa de Partes Virtual, será registrada en el Sistema de Gestión Documental y derivada en la misma fecha de registro al órgano o unidad orgánica correspondiente, siendo responsabilidad de éstos la revisión y atención de los documentos que se le hayan remitido, ya que se considerarán entregados en la fecha en que aparezcan como derivados en sus respectivos Sistemas de Gestión Documental, con independencia de que hayan sido aceptados o no.
- 7.5.2. Si el documento fue ingresado en soporte papel, éste se entregará en físico al órgano o unidad orgánica que deba atenderlo, quien deberá aceptarlo en el Sistema de Gestión Documental en señal de recepción. El personal de Mesa de Partes, consignará en el campo observaciones que el documento se entrega en físico.
- 7.5.3. El sello de recepción en la copia de la documentación física será considerado Constancia de entrega o Cargo. En el caso de los documentos en formato digital que hayan sido derivados mediante el Sistema de Gestión Documental, se tomarán en cuenta lo señalado en el numeral 7.5.1.
- 7.5.4. Los órganos o unidades orgánicas a las que se le haya derivado documentación que no le corresponda debido al ámbito de su competencia, deberán derivarla al responsable de darle respuesta en un plazo no mayor a un (1) día hábil desde su recepción.
- 7.5.5. El número de expediente asignado a los documentos al momento de su registro en el Sistema de Gestión Documental, será utilizado durante todo el trayecto que sigue, desde su ingreso hasta su archivo, siendo responsabilidad de cada órgano o unidad orgánica del SERPAR LIMA, mantener actualizado el estado de los documentos a su cargo.

## 7.6. Sobre la emisión de documentos

- 7.6.1. Los documentos para trámites internos o externos generados por los órganos o unidades orgánicas del SERPAR LIMA, serán emitidos de forma obligatoria en formato digital mediante el Sistema de Gestión Documental.
- 7.6.2. Los documentos mencionados en el punto anterior, deberán contener la firma digital, la cual le dará validez y eficacia jurídica al documento.
- 7.6.3. Los anexos que se incorporen a la documentación, deberán escanearse en su totalidad y adjuntarse al expediente electrónico en el Sistema de Gestión Documental.
- 7.6.4. La documentación impresa únicamente será factible para aquellos trámites en los que, por su naturaleza, corresponda contar con elementos físicos. En ese sentido, los documentos requeridos podrán imprimirse junto con sus anexos directamente o desde el Sistema de Gestión Documental, utilizando ambas caras de la hoja. Asimismo, en el campo de observaciones del Sistema de Gestión Documental se anotará que se remite la documentación en físico

- 7.6.5. La documentación remitida en físico deberá estar foliada desde la primera hoja hasta la última, en forma ascendente y colocando los números en la esquina superior derecha, como se muestra en la siguiente imagen:



- 7.6.6. Las comunicaciones emitidas a personas naturales o jurídicas que no se encuentren dentro del Sistema de Gestión Documental, deberán ser impresas después de ser firmadas digitalmente con sus anexos, de ser el caso, y derivarse al módulo de mensajería a través del Sistema de Gestión Documental, para posteriormente entregar la documentación en físico al área de Trámite Documentario, adjuntando copia del documento que servirá de cargo de despacho.
- 7.6.7. La documentación interna, deberá ser tramitada directamente entre los órganos y unidades orgánicas involucradas.

## 7.7. Características y formato de los documentos emitidos

- 7.7.1. La documentación emitida deberá referirse a un solo asunto a efectos de facilitar su tramitación y adecuado archivo.
- 7.7.2. Los documentos deberán guardar las normas de ortografía y reglas gramaticales de manera estricta y utilizando lenguaje cortés y respetuoso.
- 7.7.3. Las citas textuales que se empleen deberán escribirse en letra cursiva, entre comillas y mencionando la autoría.
- 7.7.4. Los documentos que cuenten con más de una página deberán incluir numeración desde el inicio hasta el final, en la parte inferior derecha.
- 7.7.5. Los documentos deberán elaborarse utilizando tipo de letra Arial, tamaño 11 y estilo Normal.
- 7.7.6. La documentación generada deberá especificar en la parte superior central de la primera página la denominación que se le haya otorgado al año, entre comillas, cuya inserción es obligatoria en los documentos oficiales.
- 7.7.7. La documentación generada deberá consignar el tipo de documento que le corresponde, numeración correlativa, año, siglas del órgano o unidad orgánica que la haya emitido, utilizando letras mayúsculas y subrayadas. Las siglas de los órganos y unidades orgánicas se especifican en la Relación de siglas de los órganos y unidades orgánicas del SERPAR LIMA (Anexo 01).

Ejemplo: OFICIO No. 001-2020/SERPAR LIMA/SG/SGGD



**SERPAR**  
Servicio de Parques de Lima

7.7.8. La documentación generada deberá consignar el nombre y apellidos del destinatario y cargo. Adicionalmente, en el caso de los documentos externos, se deberá incluir la dirección completa.

7.7.9. Los documentos generados deberán consignar en el asunto, una síntesis de su contenido.

7.7.10. El cuerpo de los documentos generados deberá estar conformado por uno o varios párrafos en los que se detallen los puntos a desarrollarse, de forma precisa, clara y breve.

7.7.11. El texto correspondiente a la despedida dentro de los documentos generados, deberá ser breve y cortés.

7.7.12. La documentación remitida "con copia" deberá consignar las siglas del órgano y/o unidad orgánica de los destinatarios.

Ejemplo: c.c.:GAJ

7.7.13. La documentación emitida por los funcionarios y servidores de la entidad deberá utilizar la firma digital; y cuando corresponda, la firma manuscrita.

7.7.14. Los documentos deberán llevar los vistos del remitente y responsables de la elaboración del documento.

7.7.15. Los documentos deberán incluir en la parte inferior izquierda de la última página las siglas de responsabilidad, las cuales tienen el siguiente formato (XXX/yyy/zzz). Las primeras siglas, en mayúscula, corresponden a las iniciales del funcionario o servidor que firma el documento, las siguientes siglas, en minúscula, corresponden a quien intervino en su elaboración, y la última corresponde a quien lo digitó.

7.7.16. Los anexos deberán ser agregados al final de los documentos generados. Asimismo, podrán ser elementos distintos a hojas, como por ejemplo CD, DVD, USB, etc.

**7.8. Sobre la firma digital**

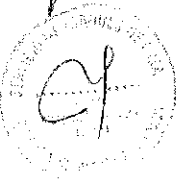
7.8.1. Los documentos serán emitidos consignando la firma digital del titular, la misma que otorgará validez al documento electrónico y permitirá la comunicación entre los órganos y unidades orgánicas de SERPAR LIMA, así como con otras Entidades.

7.8.2. El Sistema de Gestión Documental no permitirá firmas conjuntas en un mismo documento, pero sí permite el uso de varios vistos buenos, los cuales tienen el mismo valor que una firma respecto a la responsabilidad.

**7.9. Sobre la Mensajería.**

7.9.1. El órgano o unidad orgánica que remite documentación a la Subgerencia de Gestión Documentaria, para ser entregada fuera de SERPAR LIMA por el servicio de mensajería, será responsable de consignar la dirección completa y cualquier otro dato que sirva para la notificación.

7.9.2. La notificación de la documentación se efectuará dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes de recibida por la Mesa de Partes presencial.



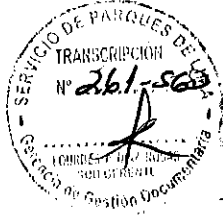
- 7.9.3. El órgano o unidad orgánica deberá indicar bajo responsabilidad, si la notificación del documento es URGENTE, a fin de efectuarla dentro de las veinticuatro (24) horas de recibida por la Mesa de Partes presencial.
- 7.9.4. Los cargos de notificación se entregarán al órgano o unidad orgánica que lo emitió, una vez que sean devueltos por el personal encargado del servicio de mensajería.

#### 7.10. Sobre el uso del correo electrónico Institucional en la gestión documental

- 7.10.1. Se utilizará el correo electrónico para la notificación de Resoluciones que contengan anexos; y otros documentos, haciendo más rápidas las coordinaciones y evitando el uso de papel.
- 7.10.2. Los documentos notificados por correo electrónico, se darán por recibidos una vez que ingresen en la bandeja de entrada de los servidores y funcionarios.
- 7.10.3. Los documentos que deban ser remitidos por correo electrónico a otras entidades públicas, personas naturales o jurídicas, serán enviados directamente por el órgano o unidad orgánica que los emitan, anexando la confirmación de recepción con el número de registro, en el Sistema de Gestión Documental.
- 7.10.4. Serán exceptuados los documentos dirigidos a la Municipalidad Metropolitana de Lima, los cuales deberán ser enviados en formato PDF a la Mesa de Partes, para ser ingresados a la Plataforma de Operaciones Virtuales de la MML.

### VIII. RESPONSABILIDADES

- 8.1. Son responsabilidades de la Subgerencia de Gestión Documentaria las siguientes:
  - 8.1.1. Velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva.
  - 8.1.2. Solicitar a la Subgerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información, capacitación en el uso del Sistema de Gestión Documental para los Funcionarios y Servidores del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA.
- 8.2. Son responsabilidades de la Subgerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información las siguientes:
  - 8.2.1. Crear y modificar los usuarios para acceder y utilizar el Sistema de Gestión Documental, a pedido de las áreas usuarias.
  - 8.2.2. Mantener actualizados y vigentes los certificados digitales realizando el seguimiento de las fechas de renovación.
  - 8.2.3. Capacitar a los funcionarios y servidores de los órganos y unidades orgánicas del SERPAR LIMA en el uso de la firma digital, así como brindar asistencia técnica y soporte para la operatividad del Sistema de Gestión Documental.



- 8.3. Son responsabilidades de los funcionarios y servidores del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA las siguientes:
- 8.3.1. Proteger sus credenciales de acceso al Sistema de Gestión Documental y Registro de Certificados Digitales
  - 8.3.2. Velar por la confidencialidad de los documentos emitidos y recibidos.
  - 8.3.3. Revisar frecuentemente la bandeja de ingreso de documentos del Sistema de Gestión Documental y sus respectivos correos electrónicos institucionales.
  - 8.3.4. Cumplir con las disposiciones de la presente Directiva, en todo lo que les corresponda.

#### IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- 9.1. Los funcionarios deberán solicitar a la Subgerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información, su registro en el Sistema de Gestión Documental, de acuerdo al cargo que desempeña en la entidad, así como el del personal a su cargo que deba tener acceso a dicho Sistema.
- 9.2. Al finalizar el vínculo laboral con SERPAR LIMA, los funcionarios y servidores que tengan acceso al Sistema de Gestión Documental, deberán derivar a su Jefe inmediato o a quien éste designe, los documentos que se encuentren pendientes de atención en su bandeja de usuario.
- 9.3. La impresión de documentos fuera de lo contemplado en la Directiva será bajo responsabilidad del funcionario o servidor que realice la impresión.
- 9.4. La Subgerencia de Gestión Documentaria podrá proponer a la Secretaría General las actualizaciones que considere convenientes para la mejor aplicación de la presente Directiva.

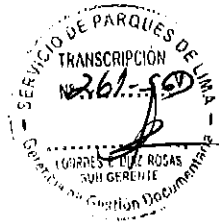
#### X. ANEXOS

- 10.1. ANEXO 1: Relación de siglas de los órganos y unidades orgánicas del SERPAR LIMA.



ANEXO 1

SIGLAS DE LOS ÓRGANOS Y UNIDADES ORGÁNICAS DEL SERPAR LIMA



1	CD	Concejo Directivo
2	OCI	Órgano de Control Institucional
3	SG	Secretaría General
4	SGGD	Sub Gerencia de Gestión Documentaria
5	UTD	Unidad de Trámite Documentario
6	UAB	Unidad de Archivo y Biblioteca
7	GAF	Gerencia de Administración y Finanzas
8	SGRH	Sub Gerencia de Recursos Humanos
9	SGA	Sub Gerencia de Abastecimiento
10	SGC	Sub Gerencia de Contabilidad
11	SGT	Sub Gerencia de Tesorería
12	SGEC	Sub Gerencia de Ejecución Coactiva
13	GAPI	Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario
14	SGCA	Sub Gerencia de Control de Aportes
15	SGPI	Sub Gerencia de Patrimonio Inmobiliario
16	GCII	Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
17	GAJ	Gerencia de Asesoría Jurídica
18	SGALA	Sub Gerencia de Asuntos Legales y Administrativos
19	SGAC	Sub Gerencia de Asuntos Contenciosos
20	GPPM	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
21	SGPM	Sub Gerencia de Planeamiento y Modernización
22	SGP	Sub Gerencia de Presupuesto
23	SGSTI	Sub Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información
24	GAV	Gerencia de Áreas Verdes
25	SGMAV	Sub Gerencia de Mantenimiento de Áreas Verdes
26	SGASE	Sub Gerencia de Arborización y Servicios Externos
27	GPZM	Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos
28	SGGS	Sub Gerencia de Guardaparques y Seguridad
29	SGOP	Sub Gerencia de Operaciones de Parques
30	SGDRC	Sub Gerencia de Deporte, Recreación y Cultura
31	SGCE	Sub Gerencia de Concesiones y Eventos
32	GPROY	Gerencia de Proyectos
33	SGEP	Sub Gerencia de Estudios y Proyectos
34	SGMT	Sub Gerencia de Mantenimiento Técnico

