



MUNICIPALIDAD DE
LIMA



EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL MARCO ESTRATÉGICO 2020 - 2023

REPORTE DE EVALUACIÓN 2021

Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA

**Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
Subgerencia de Planeamiento y Modernización**

Junio, 2022



ÍNDICE

1. RESUMEN EJECUTIVO	3
2. ANÁLISIS CONTEXTUAL	3
3. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS ESPERADOS	4
4. MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL CUMPLIMIENTO	14
5. PROPUESTA PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA	15
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	15
6.1 Conclusiones	15
6.2 Recomendaciones	17
7. ANEXOS.....	17
Anexo 7.1 Reporte de Seguimiento del Marco Estratégico.....	18
Anexo 7.2 Informe de Evaluación Anual de Implementación del POI 2021	20



INFORME DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS DEL MARCO ESTRATÉGICO 2020-2023 CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021

ENTIDAD : 5000232 Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA
SECTOR : Gobierno Local
PLIEGO : 301250 Municipalidad Metropolitana de Lima
FECHA : 30 de junio de 2022

1. RESUMEN EJECUTIVO

El Informe de Evaluación de Resultados del Marco Estratégico (ME) 2020-2023 correspondiente al año 2021, del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, ha sido elaborado teniendo en consideración los lineamientos establecidos en la Guía para el Planeamiento Institucional del CEPLAN, aprobada mediante Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033-2017-CEPLAN/PCD y sus modificatorias; respecto al proceso de evaluación de resultados del PEI¹ con periodicidad anual.

El ME 2020-2023 del SERPAR LIMA, aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 008-2020/SG del 27 de enero de 2020, es un instrumento de gestión que define la estrategia institucional y los logros esperados a alcanzar con base en los indicadores de las estrategias institucionales, orientados al desempeño institucional. Ha sido articulado en función al Plan Estratégico Institucional 2020-2023 de la Municipalidad Metropolitana de Lima, el mismo que, a su vez fue elaborado con la Comisión de Planeamiento Estratégico de la Municipalidad Metropolitana de Lima, los Órganos, Unidades Orgánicas, Órganos Descentralizados y Empresas Municipales, mediante talleres y reuniones de trabajo, y con los aportes del equipo técnico del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico CEPLAN. Determina ocho (8) Estrategias Institucionales, las cuales definen los resultados que la entidad espera lograr en un periodo determinado de tiempo.

La presente evaluación correspondiente al año 2021, expone el nivel de cumplimiento de las 8 Estrategias Institucionales (EI) del ME 2020-2023 del SERPAR LIMA, según la información remitida por los órganos y unidades orgánicas de la entidad. Así mismo, describe el análisis contextual, las principales acciones desarrolladas, propuestas para mejorar la estrategia, conclusiones, recomendaciones y anexos.

2. ANÁLISIS CONTEXTUAL

El SERPAR LIMA tiene como función la promoción, organización, administración, desarrollo y mantenimiento de los Parques Metropolitanos, Zonales, Zoológicos y Botánicos de la Provincia de Lima con fines recreacionales, culturales, deportivos y de preservación del medio ambiente.

Durante el año 2021, se mantuvieron las restricciones establecidas en la normativa emitida por la Presidencia del Consejo de Ministros, relacionadas al Estado de Emergencia

¹ Para efectos de SERPAR LIMA, por analogía se trata del Marco Estratégico.



decretado por el Gobierno para enfrentar el coronavirus (covid-19). En ese sentido, durante el I trimestre del año, se dispuso el aislamiento social obligatorio (cuarentena). A razón de estas disposiciones, los Parques Zonales y Metropolitanos tuvieron que permanecer cerrados al público. En el mes de junio tras la reanudación progresiva de las actividades, a través del Decreto Supremo N° 105-2021-PCM, se eliminó la restricción de aforo en espacios abiertos.

Por otro lado, en cumplimiento a lo normado y con la finalidad de salvaguardar la salud de los/as trabajadores/as, se tuvo que reducir el personal asignado para las labores de mantenimiento de áreas verdes, siendo muchos/as personal de riesgo. Asimismo, se implementó la modalidad de trabajo mixto, con mayor énfasis en el trabajo remoto de los servidores civiles de los órganos y unidades orgánicas de la entidad, manteniendo las medidas de bioseguridad en las instalaciones: aforo reducido, el distanciamiento social y uso de mascarillas.

A pesar de las flexibilizaciones progresiva en las restricciones sanitarias y las medidas adoptadas, la entidad presentó una baja recaudación directa de recursos económicos y, aunque se realizaron 2 subastas públicas de terrenos durante el año, se mantuvo el déficit presupuestario debido a la disminución del presupuesto recaudado por la entidad. Dada la naturaleza del SERPAR LIMA, este contexto afectó el cumplimiento de las estrategias planteadas en el Marco Estratégico 2020-2023.

3. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LOGROS ESPERADOS

En el siguiente cuadro se presenta la articulación de las Acciones Estratégicas Institucionales establecidas en el Plan Estratégico 2020-2023 de la Municipalidad Metropolitana de Lima con las Estrategias Institucionales (EI) del Marco Estratégico 2023-2025 del SERPAR LIMA. Asimismo, se presenta la unidad orgánica responsable del SERPAR LIMA, a cargo de dichas estrategias, de acuerdo con el siguiente detalle:

Cuadro N° 01
Ruta Estratégica Marco Estratégico 2020-2023- SERPAR LIMA

Acciones Estratégicas Institucionales		Estrategias Institucionales		Unidad Orgánica Responsable
Código	Descripción	Código	Descripción	
AEI. 03.03	Mejoramiento, mantenimiento y conservación permanente de áreas verdes de uso público en el Cercado de Lima y de competencia de la Municipalidad Metropolitana de Lima.	EI. 01	Mantenimiento de áreas verdes permanente en los parques y bosques educativos administrados por SERPAR LIMA.	GAV
		EI. 02	Plantación de árboles sostenibles en los parques y bosques educativos administrados por SERPAR LIMA y en los distritos de Lima Metropolitana.	GAV-ARB
AEI. 06.03	Actividades físicas, deportivas y recreativas permanentes en la provincia de Lima.	EI. 03	Servicios recreativos y deportivos permanentes en los parques administrados por SERPAR LIMA.	SGDRC
		EI. 04	Promoción y supervisión del servicio de concesiones y eventos efectiva en los parques administrados por SERPAR LIMA.	SGCE

AEI. 06.04	Infraestructura deportiva y recreativa con mantenimiento permanente administrada por la Municipalidad Metropolitana de Lima	EI. 05	Acciones de mantenimiento de la infraestructura deportiva y recreativa eficaz en los parques administrados por SERPAR LIMA.	SGMT
AEI. 08.02	Promoción de actividades culturales permanente en la provincia de Lima.	EI. 06	Promoción de servicios culturales permanentes en los parques administrados por SERPAR LIMA.	SGDRC
AEI. 09.09	Gestión institucional de las Empresas Municipales y Organismos Públicos Descentralizados eficaz en la Municipalidad Metropolitana de Lima.	EI. 07	Gestión institucional eficaz de SERPAR LIMA.	GPPM
		EI.08	Procesos estratégicos y operativos claves tecnológicos, implementados y/o mejorados en SERPAR LIMA.	SGTI

Fuente: Marco Estratégico 2020 – 2023 del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA

A continuación, se presenta una breve descripción de las Estrategias Institucionales, el indicador de medición para el cumplimiento y el porcentaje de avance de estas estrategias para el año 2021.

EI.01 Mantenimiento de áreas verdes permanente en los parques y bosques educativos administrados por SERPAR LIMA.

La Estrategia Institucional 01 estuvo a cargo de la Gerencia de Áreas Verdes (GAV), quien elaboró y ejecutó el plan de mantenimiento de áreas verdes teniendo como actividades principales: la limpieza y poda de altura de árboles y palmeras, cortes y deshierbo de grass, eliminación de maleza, traslado de arbustos, lavado de árboles, aplicación de abono orgánico y riego con electrobomba. Durante el año 2021, se dio mantenimiento a 20 parques incluyendo a los Bosques Educativos Municipales del Sur y del Norte, ubicados en los Parques Zonales de Huáscar y de San Pedro de Ancón; respectivamente. Sin embargo, desde abril del año 2021, el Parque Metropolitano La Exposición ya no es administrado por SERPAR LIMA.

Para evaluar el cumplimiento de esta estrategia, se consideró el indicador: Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento de áreas verdes en los Parques y Bosques Educativos administrados por SERPAR LIMA. En ese sentido, en el siguiente cuadro, se observa el porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento ejecutado de manera mensual por cada Parque y Bosque Educativo.

**Cuadro N° 02
Cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Áreas Verdes**

Parques Zonales y Metropolitanos	% de Cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Áreas Verdes												
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	PROM
Parque Metropolitano Alameda Las Malvinas	82	98	97	97	98	98	96	98	99	97	99	97	96
Parque Metropolitano Alameda Salvador Allende	87	98	96	90	90	94	100	95	100	100	100	96	96
Parque Metropolitano de La Muralla	80	98	98	98	98	99	99	100	99	98	99	100	97
Parque Metropolitano del Migrante José M. Arguedas	75	98	91	91	97	96	99	99	98	88	92	98	94
Parque Metropolitano La Exposición	91	99	78										89
Parque Metropolitano Los Anillos	90	98	99	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
Parque Metropolitano Los Soldados del Perú	100	100	97	97	99	98	100	100	100	100	100	100	99

Parques Zonales y Metropolitanos	% de Cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Áreas Verdes												
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	PROM
Parque Metropolitano Coronel Miguel Baqueros	91	99	98	98	99	99	100	100	100	100	100	100	99
Parque Metropolitano Universitario	91	96	97	99	99	99	100	100	100	99	100	99	98
Parque Zonal Cahuide	89	97	94	93	98	95	98	97	98	95	93	97	95
Parque Zonal Cápac Yupanqui	97	98	98	96	97	99	100	100	99	99	99	99	99
Parque Zonal Flor de Amancaes	94	95	96	97	98	100	99	96	100	100	100	100	98
Parque Zonal Huáscar	96	93	96	98	97	98	97	95	100	94	100	98	97
Parque Zonal Huayna Cápac	90	97	97	97	98	98	96	96	100	97	100	98	97
Parque Zonal Huiracocha	94	99	94	92	98	98	99	100	98	97	99	99	97
Parque Zonal Lloque Yupanqui	76	100	83	100	100	99	100	100	98	95	100	100	96
Parque Zonal Manco Cápac	78	100	85	100	100	100	100	100	100	100	100	100	97
Parque Zonal Santa Rosa	44	96	90	73	100	93	94	91	99	81	87	85	86
Parque Zonal Sinchi Roca	73	100	76	88	100	89	87	93	87	84	94	92	88
Parque Zonal San Pedro de Ancón	64	99	81	100	93	98	99	92	82	93	97	90	91
Bosque Educativo Municipal del Sur (Huáscar)	70	77	72	74	78	78	70	73	80	73	71	73	74
Bosque Educativo Municipal del Norte (Ancón)	100	100	87	100	100	100	100	100	61	90	100	100	95
TOTAL % CUMPLIMIENTO	84	97	91	94	97	97	97	96	95	94	97	96	95

Fuente: Gerencia de Áreas Verdes

De esta manera, con la información presentada en el cuadro precedente, la EI.01 Mantenimiento de Áreas Verdes permanente en los Parques y Bosques Educativos administrados por SERPAR LIMA, **en el año 2021 obtuvo un promedio del 95% de cumplimiento** del Plan de Mantenimiento de Áreas Verdes en los Parques y Bosques Educativos administrados por SERPAR LIMA.

Así mismo, según el ME 2020-2023 del SERPAR LIMA, el logro esperado para dicho año era del 90% de cumplimiento, habiendo logrado un avance que representa el 106% de cumplimiento.

EI.02 Plantación de árboles sostenibles en los parques y bosques educativos administrados por SERPAR LIMA y en los distritos de Lima Metropolitana.

La Estrategia Institucional 02 comprende las plantaciones realizadas por el Programa de Arborización Urbana, desarrolladas de acuerdo al siguiente detalle:

- En el I trimestre, se realizaron 30 salidas de plantaciones en los distritos de Ancón, Punta Negra, San Juan de Miraflores, San Miguel, Santa María, Santa Rosa, Surquillo, San Bartolo, Ate, Puente Piedra, Carabayllo, San Martín de Porres, El Rímac, San Isidro, Jesús María, Santa Anita, La Victoria, La Molina y Villa María del Triunfo, Lince, Lurín, Pachacamac, San Juan de Lurigancho y Villa El Salvador. Además, se atendió solicitudes del Parque Zonal Huiracocha, Cahuide, Huayna Cápac, Huáscar, La Casa de todos y EMAPE. En total se plantaron 39,753 árboles.
- En el II trimestre, se realizaron 52 salidas de plantaciones, siendo 39 de ellas para las municipalidades en los distritos de La Molina, San Juan de Miraflores, Santa María del Mar, Carabayllo, Punta Negra y Pueblo Libre. Además, se realizaron 10 salidas para parques como parte del Programa de Arborización Urbana y 3 salidas para el Programa “Raíces de Vida”. En total, se plantaron 37,906 árboles.

- En el III trimestre, se realizaron 64 salidas de plantaciones, siendo 43 de ellas para las municipalidades de Pucusana, Pachacámac, San Juan de Miraflores, La Molina, San Juan de Lurigancho, San Bartolo, Ancón, San Martín de Porres y Comas. Además, se realizaron 12 salidas para parques y 9 salidas para Programa “Raíces de Vida”. En total se plantaron 51,432 árboles.
- En el IV trimestre, se realizaron 42 salidas de plantaciones, siendo 16 de ellas para las municipalidades de Villa el Salvador, Los Olivos, Rímac, Independencia y Punta Hermosa. Además, se realizaron 12 salidas para parques y 14 salidas para Programa “Raíces de Vida”. En total, se plantaron 31,106 árboles.

Para evaluar el cumplimiento de esta estrategia, se consideró el indicador: Número de árboles plantados en los parques y bosques educativos administrados por SERPAR LIMA y en los distritos de Lima Metropolitana. En consecuencia, tras la suma de las plantaciones realizadas en los 4 trimestres del año 2021 se logró un total de 160,197 árboles plantados. Sin embargo, el logro esperado para ese año según el ME 2020-2023 del SERPAR LIMA era de 674,028 árboles plantados.

Por tanto, considerando el valor esperado y lo obtenido en el año 2021, se tiene un 24% de avance. Este porcentaje de avance se vio afectado por dos factores: **i)** El proceso electoral que requirió el acondicionamiento de locales de votación, provocando menor cantidad de personal de apoyo municipal para atender solicitudes de apoyo logístico para las salidas para plantaciones; asimismo, las asociaciones civiles dedicaron mayor tiempo al apoyo a sus candidatos/as provocando la suspensión de salidas de plantaciones y/o el retraso en las plantaciones previamente comprometidas; y **ii)** La demanda de donaciones de árboles se redujo principalmente en el IV trimestre del año, donde las actividades relacionadas a las fiestas navideñas y el año nuevo fueron priorizadas.

EI.03 Servicios recreativos y deportivos permanentes en los parques administrados por SERPAR LIMA.

La Estrategia Institucional 03 estuvo a cargo de la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura. En ese sentido, se consideran servicios deportivos a los talleres, eventos y otros servicios como gimnasio y master class, brindados durante el año 2021. Debido a las restricciones sanitarias de la covid-19, los talleres y eventos deportivos se brindaron en dos modalidades: presencial y virtual. A continuación, en el siguiente cuadro se presenta el detalle del número total de servicios deportivos y participantes del año 2021.

Cuadro N° 03
Servicios deportivos y participantes

Servicios deportivos	Modalidad	N° de servicios	N° de participantes
Talleres deportivos	Presencial	164	2,881
	Virtual	138	30,906
Eventos deportivos	Presencial	30	2,660
	Virtual	2	3,639
Máster class y gimnasio	Presencial	4	132
TOTAL		338	40,218

Fuente: Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura



De esta manera, durante el año 2021, se brindaron 338 servicios deportivos con un total de 40,218 participantes. Sin embargo, para evaluar cumplimiento de esta estrategia, se consideró el indicador: Tasa de variación de participantes por servicios deportivos en los parques administrados por SERPAR LIMA. Este indicador toma en cuenta, el total de participantes en los servicios deportivos del año evaluado con respecto al total participantes del año anterior, es decir; en este caso sería 40,218 participantes para el año 2021 y 147,562 participantes para el año 2020. Asimismo, es importante mencionar que debido a las nuevas modalidades implementadas por la emergencia sanitaria de la covid-19, para el cálculo total de participantes, se sumó el número de asistentes para los servicios en modalidad presencial, con el número de reproducciones para los servicios en modalidad virtual.

Ahora bien, el logro esperado del ME 2020-2023 del SERPAR LIMA para dicho año era de 5% de variación con tendencia al alza. En ese sentido, la tasa de variación lograda en el 2021 para la EI.03 Servicios recreativos y deportivos permanentes en los parques administrados por SERPAR LIMA es de -73%; este resultado no representa un avance en el año 2021 (-1460%).

EI.04 Promoción y supervisión del servicio de concesiones y eventos efectiva en los parques administrados por SERPAR LIMA.

La Estrategia Institucional 04 está a cargo de la Subgerencia de Concesiones y Eventos. En el año 2021 se realizaron 163 eventos, siendo 128 de ellos relacionados a la activación de servicios, 11 eventos producidos por el SERPAR LIMA, 10 eventos sociales, 8 eventos deportivos, 4 ferias, 1 evento de música y 1 evento cultural. Con respecto a las concesiones, se realizaron 1,334 relacionados a los juegos recreativos, food truck, restaurantes y zonas deportivas. En ese sentido, se logró una recaudación de S/ 385,874.00, comprendiendo el 61% de estos ingresos por el concepto de concesiones y el 39% por eventos.

Para evaluar el cumplimiento de esta estrategia, se consideró el indicador: Tasa de variación de ingresos por concesiones y eventos. Por lo tanto, este indicador toma en cuenta, los ingresos por concesiones y eventos del año evaluado con respecto a los ingresos por concesiones y eventos del año anterior. En ese sentido, en el siguiente cuadro, se observa lo recaudado en el año 2020 y 2021.

Cuadro N° 04
Recaudación real por eventos y concesiones

Origen de recaudación	Año 2020	Año 2021
Concesiones	S/. 360,611	S/. 233,539
Eventos	S/. 371,450	S/. 152,334
TOTAL	S/. 732,061	S/. 385,874

Fuente: Subgerencia de Concesiones y Eventos



Ahora bien, el logro esperado del ME 2020-2023 del SERPAR LIMA para el año 2021 era de 5% de variación con tendencia al alza. En ese sentido, la tasa de variación lograda en dicho año para la EI.04 Promoción y supervisión del servicio de concesiones y eventos efectiva en los parques administrados por SERPAR LIMA es de -47%; este resultado no representa un avance en el año 2021 (-940%).

EI.05 Acciones de mantenimiento de la infraestructura (física, sistema eléctrico, sistema sanitario, sistema de riego tecnificado) deportiva, y recreativa eficaz en los parques administrados por SERPAR LIMA.

La Estrategia Institucional 05, estuvo a cargo de la Subgerencia de Mantenimiento Técnico, la cual realizó intervenciones con base en mantenimientos de emergencia, logrando las siguientes acciones:

- Mantenimiento correctivo de piscinas: se realizó la intervención de la piscina semiolímpica del Parque Zonal Sinchi Roca
- Mantenimiento correctivo de electrobombas: se realizó la evaluación técnica del equipamiento electromecánico de los parques zonales.
- Se formuló el Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los Clubes Zonales y Parques Metropolitanos administrados por SERPAR LIMA - 2022.
- Evaluación física de las Instalaciones: se realizó evaluaciones a las instalaciones sanitarias, eléctricas, civiles y arquitectónicas de todos los parques zonales y metropolitanos.
- Supervisión y control del mantenimiento técnico en los parques: se realizó un total de 47 visitas en 15 parques, de los cuales el Parque Metropolitano La Muralla tuvo la mayor cantidad de visitas, con un total de 12.
- Capacitación en mantenimiento técnico: se realizó capacitaciones a 120 colaboradores/as en temas sobre uso adecuado de elementos de protección personal, y mantenimiento de equipos electromagnéticos e infraestructura.

Para evaluar el cumplimiento de esta estrategia, se consideró el indicador: Porcentaje de mantenimiento de infraestructura deportiva y recreativa en los parques administrados por SERPAR LIMA. En ese sentido, la Subgerencia de Mantenimiento Técnico programó 114 acciones de mantenimiento y logró ejecutar 38 acciones, lo que representa el 33% de cumplimiento en la ejecución para el año 2021. Sin embargo, el logro esperado para ese año según el ME 2020-2023 del SERPAR LIMA, era de 98.13%.

Por tanto, considerando el valor esperado y lo obtenido en el año 2021, se tiene un 34% de avance. Este porcentaje de avance se vio afectado por la limitada asignación presupuestaria para contratar los servicios de personal especialista y técnico para trabajos de mantenimiento correctivo de piscinas, tableros eléctricos, electrobombas, tanques elevados y cisternas, pozos sépticos, pozos de agua; como consecuencia de la baja recaudación directa de recursos de la entidad.



El.06 Promoción de servicios culturales permanentes en los parques administrados por SERPAR LIMA.

La Estrategia Institucional 06, estuvo a cargo de la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura. En ese sentido, se consideran servicios culturales a los talleres, eventos y otros servicios como sala de exposiciones, brindados durante el año 2021. Debido a las restricciones sanitarias de la covid-19, los talleres y eventos culturales se brindaron en dos modalidades: presencial y virtual. Asimismo, es importante mencionar que debido a las nuevas modalidades implementadas por la emergencia sanitaria de la covid-19, para el cálculo total de participantes, se sumó el número de asistentes para los servicios en modalidad presencial, con el número de reproducciones para los servicios en modalidad virtual. En el siguiente cuadro se presenta el detalle del número total de servicios culturales y sus participantes correspondientes al año 2021.

Cuadro N° 05
Servicios culturales y participantes

Servicios culturales	Modalidad	N° de servicios	N° de participantes
Talleres culturales	Presencial	11	353
	Virtual	139	35,639
Eventos culturales	Presencial	102	18,840
	Virtual	20	42,418
Sala de exposiciones	Presencial	4	833
TOTAL		276	97,883

Fuente: Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura

De esta manera, durante el año 2021, se brindaron 276 servicios culturales con un total de 97,883 participantes. Sin embargo, para evaluar cumplimiento de esta estrategia, se consideró el indicador: Tasa de variación de participantes por servicios culturales en los parques administrados por SERPAR LIMA. Este indicador toma en cuenta el total de participantes en los servicios culturales del año evaluado con respecto al total participantes del año anterior, es decir; en este caso sería 97,883 participantes para el año 2021 y 127,077 participantes para el año 2020.

Ahora bien, el logro esperado del ME 2020-2023 del SERPAR LIMA para dicho año era de 5% de variación con tendencia al alza. En ese sentido, la tasa de variación lograda en el 2021 para la El. 06 Promoción de servicios culturales permanentes en los parques administrados por SERPAR LIMA es de -23%; este resultado no representa un avance para el año 2021 (-460%).

El.07 Gestión institucional eficaz del SERPAR LIMA

La Estrategia Institucional 07, fue ejecutada por 18 centros de costos del SERPAR LIMA y entre sus principales logros tenemos:

- Aprobación de políticas institucionales: durante el periodo de enero a diciembre de 2021, se realizaron 2 sesiones de Concejo Directivo por cada mes, teniendo como consecuencia la celebración de 10 convenios de cooperación institucional y 3 adendas



de convenios vigentes, la aprobación de las modificaciones del POI 2021 (Versión 1 y 2), del POI 2022 y del POI Multianual 2022-2024, y la actualización del Texto Único de Servicios No Exclusivos – TUSNE, hasta en 7 oportunidades, siendo 5 incorporaciones de nuevos servicios y 2 supresiones de servicios desfasados. Así mismo, se aprobaron 8 directivas que regulan procesos internos, así como la actualización de 1 directiva vigente aprobada en el año 2020.

- Se realizaron 2 subastas públicas: La primera subasta se desarrolló el 29 de mayo de 2021, adjudicando un total de 14 ítems haciendo un total de 22 lotes adjudicados ubicados en los distritos de Ate, Carabayllo y El Agustino, y ascendiendo a la suma de S/ 3'998,345.00. La segunda subasta se desarrolló el 21 de agosto de 2021 en el Parque Metropolitano la Muralla, ofertando en venta 25 terrenos ubicados en el distrito de Carabayllo, ofertando en alquiler 4 terrenos ubicados en las zonas comerciales de los distritos de Puente Piedra, Magdalena, Miraflores y Surco, logrando adjudicar 1 ítem y obteniendo la suma de S/ 2'200,000.00.
- Se realizó el control de asistencia del trabajador, se administró y actualizó 484 legajos de los trabajadores y se atendió 154 Procedimientos Administrativos Disciplinarios. Asimismo, se aprobó el Plan de Desarrollo de Personas – PDP 2021 y del Plan Anual de Bienestar Social 2021, la implementación de la Ley del Servicio Civil, y la ejecución del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Se logró posicionar la imagen institucional del SERPAR LIMA a través de gestiones en medios de comunicación. Durante el año 2021, se logró un total de 899 apariciones, siendo 206 notas en diarios, 59 menciones en radios, 159 reportajes en televisión y 475 menciones en los portales web.
- Se gestionó la contratación de servicios y adquisición de bienes para la Entidad: se gestionó 223 órdenes de compra y 4,682 órdenes de servicio, se han convocado 14 procesos de selección para satisfacer las necesidades operativas y administrativas de la entidad; éstas últimas se desarrollaron bajo la modalidad mixta de trabajo.
- Se realizó la ejecución presupuestaria, aprobación y emisión de la certificación presupuestaria, de acuerdo con las necesidades institucionales estrictamente necesarias y a lo dispuesto por la Alta Dirección para el cumplimiento de las metas y objetivos en el año 2021.

Para evaluar el cumplimiento de esta estrategia, se consideró el indicador: Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo del POI vigente del SERPAR LIMA. En ese sentido, en el siguiente cuadro se expone el detalle del cumplimiento por cada centro de costo:

Cuadro N° 07
Gestión Institucional - Cumplimiento del POI 2021

Centro de Costo	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Avance
Secretaría General	36	36	100%
Subgerencia de Gestión Documentaria	67	69	103%
Órgano de Control Institucional	61	69	113%
Gerencia de Asesoría Jurídica	72	71	99%
Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	87	98	113%
Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información	151	164	109%
Gerencia de Administración y Finanzas	96	94	98%
Subgerencia de Recursos Humanos	542	1031	190%
Subgerencia de Abastecimiento	56	59	105%



Centro de Costo	Programado Anual	Ejecutado Anual	% Avance
Subgerencia de Contabilidad	376	349	93%
Subgerencia de Tesorería	368	186	51%
Subgerencia de Ejecución Coactiva	1249	1194	96%
Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario	910	1408	155%
Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional	1563	1825	117%
Gerencia de Proyectos	118	164	139%
Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos	17	17	100%
Subgerencia de Recursos Humanos	12	3	100%
Gerencia de Proyectos	2	2	100%
TOTAL	5,783	6,839	118%

Total de Centros de costos	18
Centros de Costos de 95% A +	16
	89%

Fuente: Subgerencia de Planeamiento y Modernización

De esta manera, con relación al cumplimiento de las actividades operativas programadas en el POI 2021, se identifica que lograron un nivel de ejecución igual o mayor a 95%, 16 de los 18 centros de costo, comprendiendo el 89% de estos. En ese sentido, el logro esperado para dicho año según el ME 2020-2023 del SERPAR LIMA era de 75%. Se observa así que para la EI.07 Gestión institucional eficaz del SERPAR LIMA, este resultado representa el 119% de avance para el año 2021.

EI.08 Procesos estratégicos y operativos claves tecnológicos, implementados y/o mejorados en SERPAR LIMA.

La Estrategia Institucional 08, estuvo a cargo de la Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información, y durante el año 2021 se realizaron las siguientes actividades:

Cuadro N° 08 Procesos estratégicos y operativos claves tecnológicos, implementados y/o mejorados en SERPAR LIMA 2021

Fecha	Acciones	N° de procesos
Ene-21	<ul style="list-style-type: none"> Implementación del módulo de ingreso de comprobante en el SIGA Desarrolló de un bacheo en el SPV para la conversión de boletas y facturas generadas por las ventas online de "Escuelas Deportivas y Culturales modalidad presencial y virtual". Se realizo el análisis y diseño para el desarrollo del módulo de contabilidad dentro del Sistema de Cajas -SPV. Instalación del SGD para tramitar documentos de forma digital desde las computadoras personales con certificado digital de la RENIEC. Actualización de permisos de usuario para la web de SGD (Mesa de Partes). Implementación módulo escuelas presenciales y CONADIS. 	4
Feb-21	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo en web service del SPV para la integración del registro y búsquedas, esto para la realización de reservas online y la actualización automática hacia al sistema de venta. Desarrollo de la primera fase en el SPV del módulo de contabilidad (VENTAS CENTRAL - INTERFAZ), para mejorar los procesos internos de la migración de los comprobantes a sus respectivas cuentas. 	1
Mar-21	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento correctivo del módulo Presupuestal del SIGA en el campo planillas para que especifique gastos de fuente de financiamiento. Mantenimiento correctivo del módulo de RRHH del SIGA respecto a la corrección de los receptores de boletas de pagos de planillas. Mantenimiento Correctivo del módulo de RRHH del SIGA respecto a la corrección de los cálculos de ESSALUD y AFP de las planillas de pago.- Desarrollo y diseño de la interfaz para el Menú Lateral y opciones personalizadas establecidas en el Aplicativo Móvil de la entidad. 	1



Fecha	Acciones	N° de procesos
Abr-21	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación del módulo de Ordenes de Servicio y Compras en el SIGA con respecto a la corrección del Reporte de Ordenes de Compras y Servicios. • Desarrollo en el SPV, sobre una interfaz en el módulo de cheques (SCOTIABANK) con la finalidad de imprimir cheques con el formato del banco. • Se realizó el análisis y diseño del sistema de estacionamiento en el SPV con la finalidad de control total de ingreso y salidas de los vehículos. • Desarrollo de un rest listar para el servicio de entradas en el módulo de reserva del SPV, con la finalidad de poder permitir al usuario final generar su reserva de losa con entradas al parque en una sola venta online. • Desarrollo e implementación de un nuevo menú en la página web de SERPAR para la Subasta Pública. 	3
May-21	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del módulo de adecuación de Planillas en el SIGA, en rubros donde el sistema realiza cálculos erróneos en el AFP y ESSALUD para la Subgerencia de Recursos Humanos. • Desarrollo del módulo de Administración de Correos electrónicos en el SIGA, para poder enviar las boletas de pago electrónicamente a los trabajadores de la institución para la Subgerencia de Recursos Humanos. • Desarrollo en el SPV de un bachero para la conversión de boletas y facturas generadas por las ventas online de "RAICES DE VIDA". • Desarrollo en el SPV de la interfaz del módulo de contabilidad (VENTAS CENTRAL - MANTENIMIENTO CATALOGO CUENTA). • Desarrollo en el SPV de la interfaz del módulo de contabilidad (VENTAS CENTRAL - MANTENIMIENTO PRODUCTO CENTRAL). • Desarrollo de reportes de venta de bases en la página web de SERPAR - subastas con la finalidad de generar un reporte en formato Excel de las ventas. • Desarrollo e implementación en la página web de SERPAR de la sección de "Raíces de Vida" dentro de la web Ventas en Línea. • Implementación en la página web de SERPAR de Pixel de Facebook • Adquisición de una Licencia Certificado Digital para Facturas Electrónicas para la Facturación Electrónica - SUNAT. 	4
Jun-21	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo el módulo de Registro y Administración de Perfiles hacia el SISTEMA SIGA de la institución para la Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información. • Desarrollo en el SPV de un bachero para la comunicación entre el aplicativo de EMILIMA (módulo de venta de paquetes) con sistema de venta de SERPAR. • Desarrollo en el SPV de un bachero para la conversión de boletas y facturas generadas por las ventas del aplicativo "EMILIMA". • Desarrollo en el SPV de la interfaz del módulo de RESERVA DE LOSAS dentro del sistema punto de venta con soporte para la integración de EMILIMA y VENTAS ONLINE SERPAR. • Desarrollo en aplicativo móvil del Lector QR con respecto a la pantalla de scanner y consumo de interfaz para lectura QR. • Desarrollo en aplicativo móvil del Lector QR con respecto a la Visualización de datos según el resultado del Scanner del código QR. • Desarrollo en aplicativo móvil del Lector QR con respecto a la actualización de estado de lectura QR - consumo de interfaz. • Implementación de servidor versionador de código que permite la administración centralizada de código de aplicaciones de la entidad. • Adquisición de una Licencia Certificado de Seguridad – SSL para el dominio y seguridad de la página web institucional. 	5
Jul-21	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del módulo de coactivo en el SIGA-1era fase, dicho modulo permitirá llevar el control de las deudas coactivas producto de valorizaciones, en el módulo de Tesorería. • Desarrollo en el SPV del módulo de RESERVA DE LOSAS con soporte para la integración de EMILIMA y VENTAS ONLINE. • Implementación de servidor de backup para la administración centralizada de código de aplicaciones de la entidad. 	3
Ago-21	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento correctivo del módulo de FONDO del SIGA con respecto a la corrección de los CUADRES DE RENDICION en los fondos fijos de caja chica. • Desarrollo del módulo REGISTRO MANUAL DE ENTRADAS en el SPV para mejorar el proceso de envío de información estimada de los ingresos de adultos y niños en los parques metropolitanos. • Desarrollo del reporte en el SPV sobre las ventas emitida por EmiLima con el concepto de reserva de losas, su finalidad es informativa puesto que permite al administrador o asistente visualizar que losas ya se encuentran reservadas mediante la venta generada por EMILIMA. • Desarrollo de una landing page en la plataforma FACILITA PERU para el manejo de la Mesa de Partes Digital de SERPAR. • Desarrollo en la plataforma FACILITA PERU de formulario de persona natural y persona jurídica para la Mesa de Partes Virtual de SERPAR-1era fase, así como el levantamiento de las observaciones indicadas por el usuario administrador. • Implementación en el aplicativo móvil con respecto a la habilitación de paquetes promocionales dirigido a los usuarios. • Adquisición de Licencia de software para visualización de Facturas Electrónicas - SUNAT. 	5



Fecha	Acciones	N° de procesos
Set-21	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo del módulo de coactivo en el SIGA-2da fase, dicho modulo permitirá llevar el control de las deudas coactivas de las valorizaciones: Módulos de Registro de Interés - Pagos Coactivos - Derivación de Expediente a Coactivo - Aceptación de Expediente Coactivo - Seguimiento de Deuda e Ingreso de Costos. Desarrollo en la plataforma FACILITA PERU sobre el formulario de persona natural y persona jurídica para la Mesa de Partes Virtual de SERPAR-2da fase, así como el levantamiento de las observaciones indicadas por el usuario administrador. Implementación en la página web institucional realizando Publicación de Sección de Reserva de canchas dentro de la web de ventas. Implementación de nuevas secciones de "Reserva de Canchas" en la web 	3
Oct-21	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo del módulo mantenimiento de usuario en el sistema SPV, con el fin de realizar cambios de parques en los usuarios del sistema que se encuentran activos (solo cajeros y administradores). Implementación y publicación en la Sección de Gimnasio en la plataforma de ventas del Portal Web de SERPAR. Diseño y desarrollo de las nuevas interfaces del Aplicativo móvil de ventas. Adquisición de una Licencia de Software de Procesamiento de Comprobantes Electrónicos (en cumplimiento de Resolución 097-2012, Art. 25). 	4
Nov-21	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo en el SIGA de los módulos de Registro de Papeletas y el módulo de Aprobación de Papeletas por parte de los Jefes, esto de acorde con los lineamientos a la nueva directiva de aprobación de permisos y papeletas. Desarrollo de una interfaz (api rest) para el sistema SPV en el aplicativo móvil, para emitir comprobantes electrónicos de acuerdo a las normativas de SUNAT. 	2
Dic-21	<ul style="list-style-type: none"> Implementación del módulo de reservas (losas online) con el módulo reservas losas SPV, con el fin de permitir a nuestro cliente poder generar compras de reservas de losas en línea con tarjeta de crédito sin cruzar con las reservas de losas emitidas en las boleterías. Se implementó el sistema móvil (ventas generales y baños) para generar los comprobantes electrónicos con las últimas actualizaciones solicitadas por SUNAT. Implementación del aplicativo web de Reserva de Alquiler de canchas en el Portal Web de SERPAR. 	3
TOTAL DE PROCESOS		38

Fuente: Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información

Para evaluar el cumplimiento de esta estrategia, se consideró el indicador: Porcentaje de procesos estratégicos y operativos tecnológicos - implementados y/o mejorados en SERPAR LIMA. Sobre el particular, SERPAR LIMA cuenta con un total de 115 procesos estratégicos y operativos tecnológicos; y durante el año 2021 se han mejorado 38 procesos, comprendiendo un 33%.

En ese sentido, el logro esperado del ME 2020-2023 del SERPAR LIMA para el año 2021 era de 50%; sin embargo, el porcentaje logrado en dicho año para la EI.08 Procesos estratégicos y operativos tecnológicos, implementados y/o mejorados en SERPAR LIMA, representa el 66% de avance con respecto al porcentaje esperado en el año 2021.

4. MEDIDAS ADOPTADAS PARA EL CUMPLIMIENTO

Entre las principales medidas adoptadas para el cumplimiento de las metas, se pueden citar las siguientes:

- Para las EI 03 y EI 06, una de las principales medidas adoptadas fue la adaptación al contexto de emergencia sanitaria de la covid-19. Además, se continuó brindando en simultáneo servicios deportivos y culturales virtuales y presenciales. Asimismo, se realizó el monitoreo constante a los talleres y escuelas, lo cual permitió incorporar disciplinas y ajustar horarios de acuerdo con la demanda requerida. En ese sentido, se trabajó en la promoción de los talleres y servicios brindados a través de los canales virtuales.



- Con relación a la EI 07, se mantuvo la implementación del trabajo remoto de los servidores civiles de los órganos y unidades orgánicas de la entidad como primera opción, con mayor énfasis en personal de riesgo, con la finalidad de acatar las disposiciones de emergencia sanitaria dispuestas por el poder ejecutivo y las disposiciones de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, con el fin de cuidar la salud y bienestar del personal y sus familias.
- Con respecto a la EI 08, durante el año 2021, se realizó la contratación de personal especialista en el campo para apoyar al personal de programación, y cubrir todas las necesidades de las actividades operativas y sus respectivas tareas.

5. PROPUESTA PARA MEJORAR LA ESTRATEGIA

Entre las principales propuestas de mejora para el cumplimiento de las metas, se pueden citar las siguientes:

- En el caso de la EI 01, se recomienda solicitar los requerimientos de materiales de mantenimiento con antelación y se propone organizar en grupos pequeños a los trabajadores para distribución del trabajo en las zonas previamente establecidas por la GAV. Asimismo, es importante que en cada parque exista inversión en maquinaria y vehículos nuevos para cumplir con las actividades programadas y de esta manera mitigar los costos de traslados de maquinarias entre los parques.
- Con relación a la EI 02, se recomienda realizar reuniones más frecuentes donde los promotores ambientales puedan exponer sus dificultades en el desarrollo de sus labores, así como, para presentar sus alternativas de solución. Además, se sugiere contar con personal exclusivo para desarrollar la generación y seguimiento de convenios. Otra medida a considerar es el seguimiento constante a los acuerdos y convenios con municipalidades y asociaciones civiles para lograr que se concreten las salidas y plantaciones a las que se habrían comprometido.
- Con respecto a la EI 04, durante el año 2021, se mantuvo las tarifas propias de la reactivación y se sugiere mantenerlas para la próxima subasta. Además, se sugiere promocionar los alquileres de espacios en coordinación con la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- Para la EI 05, Se recomienda mantener las capacitaciones a los/as trabajadores/as a fin de ejecutar servicios con la calidad y seguridad requerida. También se puede gestionar alianzas con instituciones educativas para obtener las certificaciones pertinentes. Asimismo, se sugiere sostener a largo plazo, el equilibrio entre los costos, el tiempo y alcance de los trabajos mantenimientos realizados para lograr una buena gestión.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Luego de realizada la Evaluación de Resultados del Marco Estratégico 2020-2023 del SERPAR LIMA correspondiente al año 2021, se concluye lo siguiente:



- a) De acuerdo con la información remitida por la Gerencia de Áreas Verdes del SERPAR LIMA, con relación a la EI.01 Mantenimiento de Áreas Verdes permanente en los Parques y Bosques educativos administrados por SERPAR LIMA, se obtuvo el 95% de cumplimiento de la estrategia, lo que representa un 106% de avance con respecto al logro esperado en el año 2021.
- b) De acuerdo con la información remitida por la Gerencia de Áreas Verdes- Programa de Arborización, con relación a la EI. 02 Plantación de árboles sostenibles en los parques y bosques educativos administrados por SERPAR LIMA y en los distritos de Lima Metropolitana, se obtuvo 160,197 árboles plantados para el cumplimiento de la estrategia, lo que representa un 24% de avance con respecto al logro esperado para el año 2021.
- c) De acuerdo con la información remitida por la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura, con relación a la EI.03 Servicios recreativos y deportivos permanentes en los parques administrados por SERPAR LIMA, se obtuvo una tasa de variación de -73% para el cumplimiento de la estrategia, lo que no representa un avance con respecto al logro esperado para el año 2021 (-1460%).
- d) De acuerdo con la información remitida por la Subgerencia de Concesiones y Eventos, con relación a la EI.04 Promoción y supervisión del servicio de concesiones y eventos efectiva en los parques administrados por SERPAR LIMA, se obtuvo una tasa de variación de -47% para el cumplimiento de la estrategia, lo que no representa un avance con respecto al logro esperado para el año 2021 (-940%).
- e) De acuerdo con la información remitida por la Subgerencia de Mantenimiento Técnico, con relación a la EI. 05 Acciones de mantenimiento de la infraestructura (física, sistema eléctrico, sistema sanitario, sistema de riego tecnificado) deportiva, y recreativa eficaz en los parques administrados por SERPAR LIMA, se obtuvo un 33% de cumplimiento de la estrategia, lo que representa un 34% de avance con respecto al logro esperado para el año 2021.
- f) De acuerdo con la información remitida por la Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura, con relación a la EI.06 Promoción de servicios culturales permanentes en los parques administrados por SERPAR LIMA, se obtuvo una tasa de variación de -23% para el cumplimiento de la estrategia, lo que no representa un avance con respecto al logro esperado para el año 2021 (-460%).
- g) De acuerdo con la información consolidada por la Gerencia de Presupuesto, Planeamiento y Modernización, con relación a la EI.07 Gestión institucional eficaz de SERPAR LIMA, se obtuvo un 89% de cumplimiento de la estrategia, lo que representa un 119% de avance con respecto al logro esperado para el año 2021.



- h) De acuerdo con la información remitida por la Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información, con relación a la EI.08 Procesos estratégicos y operativos tecnológicos, implementados y/o mejorados en SERPAR LIMA, se obtuvo un 33% de cumplimiento de la estrategia, lo que representa un 66% de avance con respecto al logro esperado para el año 2021.

6.2 Recomendaciones

Se recomienda a los órganos y unidades orgánicas, implementar gradualmente las medidas de mejora descritas en el presente documento. Asimismo, se sugiere reformular los indicadores de medición de las Estrategias Institucionales: EI 03, EI 04, EI 06 y EI 08; de tal manera que refleje de forma adecuada la ejecución de las actividades acorde a la realidad de la entidad.

7. ANEXOS

7.1 Reporte de Seguimiento del Marco Estratégico

7.2 Informe de Evaluación Anual de Implementación del POI 2021



Anexo 7.1

Reporte de Seguimiento del Marco Estratégico



REPORTE DE SEGUIMIENTO DEL MARCO ESTRATÉGICO

ENTIDAD: 5.000232 SERVICIOS DE PARQUES DE LIMA SERPAR LIMA
PERIODO: 2020-2023
SECTOR : Gobierno Local
PLIEGO : 301250 Municipalidad Metropolitana de Lima

Código	Estrategia Institucional	Indicador	Parámetro de Medición	Línea Base		Valor Actual		Logros Esperados en el Periodo del Marco Estratégico				Valor Obtenido 2021	AVANCE % 2021	Unidad Ejecutora	Unidad Orgánica Responsable
				Valor	Año	Valor Actual	Año	2020	2021	2022	2023				
EI.01	Mantenimiento de áreas verdes permanente en los parques y bosques educativos administrados por SERPAR LIMA.	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento de áreas verdes en los parques y bosques educativos administrados por SERPAR LIMA.	Porcentaje	70%	2017	77%	2019	85%	90%	95%	100%	95%	106%	SERPAR LIMA	GAV
EI.02	Plantación de árboles sostenibles en los parques y bosques educativos administrados por SERPAR LIMA y en los distritos de Lima Metropolitana.	Número de Árboles plantados en los parques y bosques educativos administrados por SERPAR LIMA en los distritos de Lima Metropolitana.	Número	241,770	2018	238,292	2019	288,240	674,028	837,032	845,402	160,197	24%	SERPAR LIMA	GAV-ARB
EI.03	Servicios recreativos y deportivos permanentes en los parques administrados por SERPAR LIMA.	Tasa de variación de participantes por escuelas deportivas en los parques administrados por SERPAR LIMA.	Tasa de variación	-	-	-	-	3%	5%	5%	7%	-73%	-1460%	SERPAR LIMA	SGDRC
EI.04	Promoción y supervisión del servicio de concesiones y eventos efectiva en los parques administrados por SERPAR LIMA.	Tasa de variación de ingresos por concesiones y eventos.	Tasa de variación	-	-	-	-	3%	5%	7%	7%	-47%	-940%	SERPAR LIMA	SGCE
EI.05	Acciones de mantenimiento de la infraestructura (física, sistema eléctrico, sistema sanitario, sistema de riego tecnificado) deportiva, y recreativa eficaz en los parques administrados por SERPAR LIMA.	Porcentaje de mantenimiento de infraestructura deportiva y recreativa en los parques administrados por SERPAR LIMA.	Porcentaje	1.08%	2019	1.08%	2019	98.13%	98.13%	98.13%	100%	33%	34%	SERPAR LIMA	SGMT
EI.06	Promoción de servicios culturales permanentes en los parques administrados por SERPAR LIMA.	Tasa de variación de participantes por servicios culturales en los parques administrados por SERPAR LIMA.	Tasa de variación	-	-	-	-	3%	5%	5%	7%	-23%	-460%	SERPAR LIMA	SGDRC
EI.07	Gestión institucional eficaz de SERPAR LIMA.	Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo del POI de SERPAR Lima	Porcentaje	-	-	-	-	70%	75%	77%	80%	89%	119%	SERPAR LIMA	GPPM
EI.08	Procesos estratégicos y operativos tecnológicos, implementados y/o mejorados en SERPAR LIMA.	Porcentaje de procesos estratégicos y operativos tecnológicos - implementados y/o mejorados en SERPAR LIMA.	Porcentaje	-	-	-	-	25%	50%	75%	100%	33%	66%	SERPAR LIMA	SGTI

Anexo 7.2

Informe de Evaluación Anual de Implementación del POI 2021

Link de ubicación:

https://www.serpar.gob.pe/wp-content/uploads/POI/2021/INFORME_DE_EVALUACION_DE_IMPLEMENTACION_POI_2021-II_SEM.pdf