



MUNICIPALIDAD DE
LIMA

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"



RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 115 -2025/GG

Lima, 18 AGO. 2025

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

VISTOS:

El Informe N° D000125-2025-SERPAR-LIMA-GP de fecha 11 de julio del 2025, emitido por la Gerencia de Parques, el Informe N° D0000185-2025-SERPAR-LIMA-OPM de fecha 05 de agosto del 2025 emitido por la Oficina de Planeamiento y Modernización; el Memorando N° D001097-2025-SERPAR-LIMA-OGPPM de fecha 05 de agosto del 2025 emitido por la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; el Informe N° D000159-2025-SERPAR-LIMA-OGAJ de fecha 11 de agosto de 2025, emitido por la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

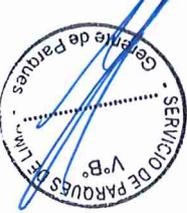
CONSIDERANDO:

Que, el Servicio de Parques de Lima, cuyas siglas son SERPAR LIMA, es un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía administrativa, económica y técnica, de conformidad con el Estatuto de SERPAR LIMA aprobado por Ordenanza N° 1784-MML, de fecha 25 de marzo de 2014, y modificada por Ordenanza N° 2639 de fecha 11 de julio de 2024, Ordenanza que modifica el Estatuto del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA y deroga su Reglamento de Organización y Funciones el Servicio de Parques de Lima, así como su organigrama, el mismo que será reemplazado por el Manual de Operaciones (MOP) correspondiente;

Que, mediante Decreto de Alcaldía N° 011, de fecha 11 de julio 2024, se efectuó la aprobación del Manual de Operaciones (MOP) del Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA. Asimismo, su Primera Disposición Complementaria Final dispuso la adecuación progresiva a la nueva estructura orgánica;

Que, el artículo 1° de la Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano. Conforme ello, el proceso de modernización de la gestión del Estado sería desarrollado de manera coordinada entre el Poder Ejecutivo a través de la Dirección General de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Poder Legislativo a través de la Comisión de Modernización de la Gestión del Estado, con la participación de otras entidades cuando por la materia a desarrollar sea ello necesario;

Que, el **Artículo 4°** de la citada Ley, el **proceso de modernización de la gestión del Estado** tiene como finalidad fundamental **la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos**. El objetivo es alcanzar un Estado: *a) Al servicio de la ciudadanía. b) Con canales efectivos de participación ciudadana. c) Descentralizado y desconcentrado. d)*





MUNICIPALIDAD DE
LIMA

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana”



Transparente en su gestión. e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados. f) Fiscalmente equilibrado;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública como principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, que establecerá la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;



Que, el numeral 2.4 de la citada política, se establece que uno de los principios orientadores de la política de Modernización es la *Orientación al ciudadano*, sosteniendo que la razón de ser de la gestión pública es servir a los ciudadanos. Ello significa que el Estado y sus entidades deben definir sus prioridades e intervenciones a partir de las necesidades ciudadanas y en función de ello, establecer las funciones y los procesos de gestión que permitan responder más y mejor a esas necesidades con los recursos y capacidades disponibles en cada momento presente (...);

Que, además con Decreto Supremo N° 103-2022-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 que tiene como objetivo general mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública;

Que, en ese contexto mediante Informe N° D000125-2025-SERPAR-LIMA-GP de fecha 11 de julio del 2025, la Gerencia de Parques presentó la propuesta con el sustento técnico para la aprobación de la Directiva denominada “*Lineamientos que permitan una adecuada atención al usuario por parte del personal que presta atención al público en los parques que administra el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA*”, a fin de constituir una guía para que los servidores de SERPAR LIMA que prestan atención al público en los diferentes parques, puedan conducirse con amabilidad y respecto ante cada usuario;



Que, mediante Memorando N° D001097-2025-SERPAR-LIMA-OGPPM de fecha 05 de agosto del 2025 la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización hace suyo el Informe N° D0000185-2025-SERPAR-LIMA-OPM de fecha 05 de agosto del 2025, emitido por la Oficina de Planeamiento y Modernización, mediante el cual, emite su respectiva opinión técnica favorable sobre la propuesta de directiva, en atención a lo dispuesto en la Directiva N° 001-2024/OPM/GG/SERPAR-LIMA/MML denominada “*Formulación, Aprobación y Actualización de Directivas en el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA*”;

Que, a través del Informe N° D000159-2025-SERPAR-LIMA-OGAJ del 11 de agosto de 2025, la Oficina General de Asesoría Jurídica emite opinión favorable respecto de la expedición del acto resolutivo mediante el cual se disponga la aprobación de la “*Lineamientos que permitan una adecuada atención al usuario por parte del personal que presta atención al público en los parques que administra el 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 N° 1784-MML, y conforme al Manual de Operaciones del SERPAR LIMA, aprobado por Decreto de Alcaldía N° 11; y contando con los visados de la Gerencia de Parques, Oficina General de Planeamiento,





Presupuesto y Modernización; la Oficina de Planeamiento y Modernización; y la Oficina General de Asesoría Jurídica.

SE RESUELVE:



ARTICULO PRIMERO. - **APROBAR**, la Directiva N° 04-2025/GP/GG/SERPAR-LIMA/MML denominada “Lineamientos que permitan una adecuada atención al usuario por parte del personal que presta atención al público en los parques que administra el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA”.



ARTICULO SEGUNDO.- ENCARGAR a todas las áreas y unidades orgánicas del SERPAR LIMA el cumplimiento de las disposiciones que se aprueban con la presente Resolución, en el ejercicio de sus competencias.

ARTICULO TERCERO.- NOTIFIQUESE la presente Resolución a las áreas y unidades orgánicas del SERPAR LIMA, para su pleno conocimiento.

ARTICULO CUARTO.- DISPONER que la Oficina de Sistemas y Tecnologías de la Información publique la presente Resolución en el Portal Institucional de la Entidad.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE,



SERPAR Claudia Ruiz Canchapoma
Servicio de Parques de Lima Gerente General
Municipalidad Metropolitana de Lima

DIRECTIVA N° 004-2025/GP/GG/SERPAR-LIMA/MML

“LINEAMIENTOS QUE PERMITAN UNA ADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO POR PARTE DEL PERSONAL QUE PRESTA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LOS PARQUES QUE ADMINISTRA EL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA”

Elaborado por: Gerencia de Parques

I. OBJETIVO

Establecer herramientas de gestión institucional que permitan asegurar la adecuada atención al público en los parques que administra el Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA, generando un estándar de atención, así como la optimización del servicio integral, lo cual garantizará la confianza en el público, así como el compromiso y participación activa de los servidores de SERPAR LIMA.

II. FINALIDAD

La presente directiva tiene como finalidad dar a conocer los lineamientos y procedimientos que se deben tener en cuenta durante la atención al público en los parques que administra el SERPAR LIMA, implementando estrategias para la mejora continua y la satisfacción de sus necesidades.

III. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- 3.2. Ley N° 17528, del 21 de marzo de 1969 fue creado el Servicio de Parques de Lima – como “Servicio de Parques”.
- 3.3. Ordenanza N°1784 que aprueba el Estatuto del Servicio de Parques de Lima, en el artículo N° 7.- atribuciones generales.
- 3.4. Manual de Operaciones de SERPAR aprobado por Decreto de Alcaldía N° 11 del 11 de julio de 2024.
- 3.5. Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público modificada mediante Ley N° 28683.
- 3.6. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.7. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 3.8. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 3.9. Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad
- 3.10. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- 3.11. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.12. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.13. Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.14. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de Administración Pública.

- 3.15. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.
- 3.16. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público".
- 3.17. Resolución de Gerencia General N° 147-2024/GG que aprueba la Directiva 001-2024/OPM/GG/SERPAR LIMA/MML "Formulación, aprobación y modificación de directivas en el Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA".



IV. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva serán de cumplimiento obligatorio para todos los servidores de SERPAR LIMA que de una u otra manera se encuentren involucrado en el proceso de atención al público.

V. DEFINICIONES Y SIGLAS

Para efectos del presente documento, se considerará las siguientes definiciones y siglas:

5.1. DEFINICIONES

- 5.1.1. **Área de atención:** Es el módulo o lugar del Parque Zonal o Metropolitano en la que el servidor de atención, brinda atención al público o usuario.
- 5.1.2. **Atención de calidad:** Proceso encaminado a obtener la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinada atención.
- 5.1.3. **Buenas Prácticas en servicios de atención:** Se refiere a las políticas, acciones y procedimientos que una institución implementa para mejorar su relación con el público, con la finalidad de garantizar la calidad en la información brindada y en el trato ofrecido para así prestar un servicio oportuno con eficiencia, cordialidad y efectividad.
- 5.1.4. **Calidad de atención:** Es la percepción que el público tiene respecto a la prestación de un servicio, como son la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
- 5.1.5. **Canales de atención:** Puntos de acceso a través de los cuales, el público hace uso de los servicios provistos por SERPAR LIMA. espacios del tipo presencial (oficinas administrativas y parques), y medios de comunicación como telefónico y virtual (plataformas web, email).
- 5.1.6. **Estándar de atención:** Modelo o patrón que permite definir previamente las características básicas de los procesos de atención dirigidos al público usuario de los servicios provistos por SERPAR LIMA.
- 5.1.7. **Indicador:** Magnitud que permite medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos en el desarrollo de una actividad, proyecto u otros similares. Puede ser cualitativo o cuantitativo.
- 5.1.8. **Inducción:** Proceso cuyo objetivo es familiarizar al personal nuevo con la misión y visión de la entidad. Este proceso se efectúa antes de iniciar el trabajo para el cual ha sido contratado, con la finalidad de minimizar





los errores que puedan ocurrir por desconocimiento de los objetivos principales, funciones, entre otros.

- 5.1.9. **Mejora Continua:** Esfuerzo realizado por las instituciones con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, manteniendo su competitividad en el sector que participa.
- 5.1.10. **Meta:** Resultado cuantificable que se busca alcanzar en un periodo de tiempo. Implica la definición de qué se desea lograr, en qué cantidad, en cuánto tiempo y con qué calidad.
- 5.1.11. **Objetivo:** Resultado que se desea o necesita lograr dentro de un periodo de tiempo específico. Los objetivos son expresados en términos cualitativos y deben ser claros, realistas, desafiantes, mensurables y congruentes entre sí.
- 5.1.12. **Procedimiento:** Secuencia de acciones y actividades concatenadas entre sí, que ordenadas en forma lógica permiten cumplir un fin u objetivo específico predeterminado. El procedimiento tiene un inicio, desarrolla un conjunto de actividades, y tiene un término o resultado. En un procedimiento cada acción o actividad se justifica en la medida que aporta "valor agregado" en el servicio o producto final que se debe entregar al público usuario.
- 5.1.13. **Procedimiento Administrativo:** Conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades públicas, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.
- 5.1.14. **Proceso de seguimiento y evaluación del proceso de atención:** Comprende las actividades propias del personal a cargo de velar por la calidad de la atención a la ciudadanía.
- 5.1.15. **Público o usuario:** Es el ciudadano que solicita y utiliza los servicios brindados por SERPAR LIMA.
- 5.1.16. **Servidor:** Para efectos del presente documento es todo el personal que labora o presta servicios en SERPAR LIMA.
- 5.1.17. **Servidor de atención:** Personal que tiene como función brindar el servicio de atención al público de los servicios provistos por SERPAR LIMA.
- 5.1.18. **Simplificación Administrativa:** Principios y acciones derivadas de éstos, que tienen, por objetivo final, la eliminación de toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos y pagos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a la prestación efectiva del servicio (trámite).
- 5.1.19. **Tecnologías de Información y Comunicación (TIC):** Elementos y técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones.
- 5.1.20. **Trámite documentario:** Proceso de recepción, registro y distribución de la documentación ingresada a una entidad pública, producto del inicio de un procedimiento administrativo (trámite).
- 5.1.21. **Ventanilla única:** Herramienta que permite realizar varios trámites y servicios a cargo de una entidad pública en un solo espacio físico, lo que permite agilizar los trámites documentarios de la entidad y facilitar la atención al público usuario.
- 5.1.22. **Libro de Reclamaciones:** Documento de naturaleza física o virtual, en el cual los ciudadanos podrán registrar sus reclamos o quejas, sobre la atención y los servicios ofrecidos por las entidades de la administración

pública, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM.



5.2. SIGLAS

- 5.2.1. **GP:** Gerencia de Parques
- 5.2.2. **GPROY:** Gerencia de Proyectos
- 5.2.3. **GAV:** Gerencia de Áreas Verdes
- 5.2.4. **SGOM:** Subgerencia de Operaciones y Mantenimiento
- 5.2.5. **SGEEP:** Subgerencia de Estudios y Ejecución de Proyectos
- 5.2.6. **SERPAR LIMA:** Servicios de Parques de Lima



VI. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. Mediante la mejora de la Atención Ciudadana se busca garantizar el derecho del ciudadano, que en nombre propio o en representación de un tercero, requiere algún servicio del SERPAR LIMA, tales como:
 - 6.1.1. A una administración pública, moderna y transparente que le brinde atención de calidad.
 - 6.1.2. Recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por SERPAR LIMA.
 - 6.1.3. Obtener información sobre el Horario de Atención al Público de SERPAR LIMA, de manera visible.
 - 6.1.4. Acceder a las dependencias de SERPAR LIMA.
 - 6.1.5. Acceder fácilmente a la información pública que administra SERPAR LIMA, de acuerdo a la ley de la materia.
 - 6.1.6. A exigir los derechos que le reconoce la Constitución Política del Perú, según corresponda.
 - 6.1.7. Recibir una atención adecuada.
 - 6.1.8. Obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.
 - 6.1.9. Obtener de los servidores de SERPAR LIMA un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.
 - 6.1.10. Presentar la documentación en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado y reciba en términos claros y sencillos las notificaciones que le envíe SERPAR LIMA.
 - 6.1.11. Conocer el estado de su trámite.
 - 6.1.12. Exigir responsabilidades por los daños ocasionados en sus bienes o derecho como consecuencia del mal funcionamiento de los servicios.
 - 6.1.13. Ser atendido inmediatamente o dentro de un tiempo razonable.
 - 6.1.14. Gozar de los servicios que brinda SERPAR LIMA.
- 6.2. Los Servidores de Atención de SERPAR deben atender al público, teniendo en consideración los cuatro factores para una buena atención al público: presentación personal, sonrisa, amabilidad y educación.
- 6.3. Los Servidores de Atención de SERPAR LIMA deben demostrar que son competentes en su trabajo y capaces de inspirar confianza, entendiendo las necesidades del público y manteniendo una comunicación positiva y permanente.
- 6.4. Los Servidores de Atención de SERPAR LIMA deben practicar la escucha activa, que consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido, para lo cual:





- 6.4.1. Debe evitar desviar la mirada de su oyente, evitando distracciones.
- 6.4.2. No debe interrumpir al usuario mientras habla, esperando a que termine para hablar o ayudarlo.
- 6.4.3. Debe realizar preguntas bien pensadas a fin de asegurar al público que es capaz de analizar y manejar la tarea asignada.

VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS



- 7.1. Con la finalidad de estandarizar la atención que prestan al público que solicita y utiliza los servicios brindados por SERPAR LIMA, los Servidores de Atención deben cuidar que se cumplan las siguientes políticas de calidad establecidas por la entidad.

ETIQUETA DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL



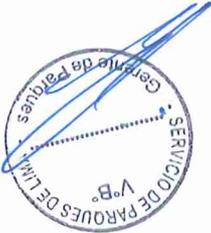
- 7.2. Se debe estandarizar la atención que se brinda al público cuidando que se cumplan las Políticas de Calidad establecidas en las diversas entidades públicas, como son:

- 7.2.1. Mantener siempre un trato respetuoso y cordial para los compañeros de trabajo, a pesar de la familiaridad del trato diario.
- 7.2.2. En todo momento, llevar el uniforme limpio, debidamente arreglado, planchado mostrando el pin de identificación.
- 7.2.3. Al comunicarse entre servidores se debe tener en cuenta:
 - 1. Acercarse a la persona para comunicarse directamente o a través de la línea telefónica.
 - 2. Mantener un trato amical y respetuoso.
 - 3. No está permitido gritar o levantar la voz para ser escuchado.
- 7.2.4. Evitar mantener las manos en los bolsillos y tocarse con frecuencia el rostro o cabello.
- 7.2.5. Mantener una postura erguida, no está permitido apoyarse en la pared.
- 7.2.6. Ceder el paso en especial a las mujeres embarazadas, adultos mayores y discapacitados.
- 7.2.7. Mantener siempre el cabello ordenado, peinado y sujetado, evitando tener cabello en la cara. Los ganchos o accesorios que sean colocados en el cabello deben ser de preferencia en color negro o azul marino.
- 7.2.8. No está permitido comer en el área de trabajo.
- 7.2.9. Después de las horas de refrigerio es recomendable el aseo de manos y rostro, antes de retornar al área de trabajo.
- 7.2.10. No está permitido el uso de celulares u otro equipo audiovisual en el área de atención.
- 7.2.11. Mantener el área de atención, limpia y ordenada.



7.3. SALUDO:

- 7.3.1. Mantener contacto visual en todo momento.
- 7.3.2. Mantener una postura firme, pero relajada.
- 7.3.3. Mantener un rostro sonriente o de invitación. (Un rostro amable calma a la persona nerviosa, ayuda a esperar al que tiene prisa y suaviza a alguien que viene a quejarse.)
- 7.3.4. Tener las manos siempre limpias y no sudorosas
- 7.3.5. El servidor de atención debe seguir los siguientes pasos para saludar al usuario:



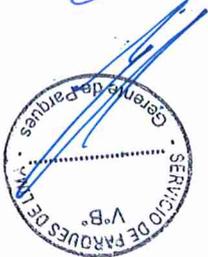
1. Cuando el usuario se acerque al área de atención, evaluar rápidamente:
 - a. Si se sienta inmediatamente, proceda a iniciar la conversación.
 - b. Si espera ser invitado a sentarse, invítelo a sentarse en la silla y después inicie una conversación.
 - c. Si extiende su mano para un saludo más formal, extender la mano recíprocamente, después iniciar conversación.
 - d. Si espera que se le salude extendiendo la mano, inicie el saludo extendiendo la mano y después inicie una conversación.
2. Iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo "Bueno Días", "Buenas Tardes", "Buenas Noches"; e inmediatamente después dar la bienvenida "Bienvenido (a)".
3. Identificarse inmediatamente con su primer nombre, esperando a que el usuario dé su nombre y opte por un trato de usted. Evitar en lo posible los títulos formales de presentación: señor, señora, señorita, joven, etc.
4. Invitar al usuario que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas. Ejemplo:
 - a. ¿De qué manera puedo ayudarlo? / ¿De qué manera puedo servirlo?
 - b. ¿En qué le puedo ayudar? / ¿En qué le puedo servir?
5. No está permitido saludar de la siguiente manera:
 - a. ¿Para qué soy bueno/buena?
 - b. ¿A qué ha venido usted?
 - c. ¿Qué desea?
 - d. ¿Qué quiere hacer?
 - e. ¿Qué pasa señor/señora?
 - f. Hola

7.4. DURANTE EL HORARIO DE ATENCIÓN:

7.4.1. Tener muy en cuenta la amabilidad, discreción, y sobre todo la educación. No se debe entablar conversaciones muy casuales, o íntimas, que afecten la productividad de la gestión que se necesita realizar y que prolonguen el tiempo de atención. Se promueve un diálogo amigable que haga sentir al usuario bienvenido y cómodo.

7.4.2. El servidor de atención debe seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el usuario:

1. Dejar en todo momento que el usuario se exprese y se sienta a gusto. No interrumpir la conversación del usuario. Prestar atención y dejar que el usuario termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros. Y atender la documentación que el ciudadano traiga si es necesario.
2. Tener cuidado con el lenguaje corporal, minimizar los gestos faciales y corporales.
3. Mantener contacto visual siempre que corresponda.
4. Evitar en todo momento hacer consultas a otro servidor de atención en caso esté atendiendo a un usuario, a no ser que sea el Supervisor o Coordinador. Si es necesario una consulta a otro servidor de atención, ésta debe hacerse vía telefónica, sin retirarse del módulo, a no ser que sea extremadamente necesario.
5. Ser puntual en sus respuestas, evitando ser cortante.
6. Evitar contestar con preguntas.



7. Comunicarse en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.
8. Ordenar bien la información y el material a ofrecer.
9. Conseguir en la medida de lo posible, que el usuario asimile mientras escucha la información brindada.
10. Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que el usuario intervenga.
11. Si durante la atención de un usuario suena el teléfono, pedir disculpas al usuario y atenderemos la llamada de acuerdo al protocolo de atención telefónica. No interrumpa la conversación para atender llamadas por el celular o teléfono fijo de índole personal.
12. En caso de no tener una solución inmediata, se deriva o se busca apoyo, pero siempre tener la premisa que toda demanda debe ser respondida.

7.4.3. El servidor de atención debe evitar retirarse del área de atención durante la atención al ciudadano, siempre debe estar su atención y su esfuerzo enfocado en el usuario. Si tuviera que retirarse para poder proseguir con el trámite a realizar, proceder a comunicar al usuario, el motivo por el cual debe ausentarse, por ejemplo "necesito sacar una fotocopia de su documento para proseguir con la gestión del trámite. Por favor, deme un momento, con su permiso".

7.4.4. Solo se puede ausentar del módulo entre atención de usuarios.

7.5. **DESPEDIDA:**

7.5.1. Cuidar la entonación, la expresión, y mirar a los ojos al usuario.

7.5.2. Identificarlo por su nombre, ofreciéndonos para posteriores requerimientos.

7.5.3. Ser muy cortés cuando la visita no ha sido eficaz, pidiendo disculpas o enfatizando algún punto de la respuesta (por ejemplo, donde lo derivamos).

7.5.4. Transmitir siempre la sensación de que se ha hecho todo lo que está en nuestras manos.

7.5.5. Despedirse diciendo que se está muy agradecido y si existe algún material promocional, entregarlo. El servidor de atención debe entregar el formulario de Encuesta de Servicio al Usuario, indicándole al usuario dónde están los buzones. Por ejemplo, debe decir lo siguiente: "Muchas gracias a usted, lo invitamos a participar de la Encuesta de Servicio al Ciudadano, creada con el propósito de dar un mejor servicio al ciudadano. Una vez evaluado el servicio, favor depositar la encuesta en el buzón de calidad, ubicado en ..."

7.5.6. El servidor de atención tiene la responsabilidad de despedir siempre a todos los usuarios que se retiran del local, de la siguiente manera:

- a. Asintiendo y sonriendo se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con el reconocimiento de tiempo (mañana, tarde o noche): Buenos días, Buenas tardes o Buenas noches.
- b. Asintiendo y sonriendo se procede al saludo de salida, iniciando la conversación con: Muchas Gracias por su visita, que tenga Ud. un buen día.

ATENCIÓN DE RECLAMOS

7.6. ACOGIDA DEL RECLAMO:

- 7.6.1. El servidor de atención debe ser empático, es decir, debe ponerse en el lugar del usuario-cliente para lograr empatía y saber cómo se siente en ese momento (aunque no esté de acuerdo), mostrando que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
- 7.6.2. El servidor de atención debe tener paciencia y en el caso de los usuarios "malhumorados y/o alterados", recordar que muchas veces en este estado, los usuarios no logran expresar con claridad su problema, se confunden o no usan las palabras adecuadas.
- 7.6.3. El servidor de atención no debe interrumpir antes de que el usuario termine de explicarle su problema con exactitud; escuche y pregunte todo lo necesario para comprender e identificar el nudo del problema.
- 7.6.4. Aunque el usuario grite, incluso se exceda en las palabras, no trate de calmarlo con frases como: "no grite" o "cálmese por favor". Deje que se exprese y piense que no es contra usted su enojo, sino contra la institución.

7.7. DETERMINAR LA NECESIDAD – ESCUCHA ACTIVA

- 7.7.1. Establecer en forma clara el "conflicto" dando respuesta a las siguientes preguntas ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Cómo? a efectos de determinar cada uno de los aspectos de la situación para poder brindar una solución adecuada.
- 7.7.2. El servidor de atención debe demostrar interés, anotando los puntos relevantes y recapitulando sobre lo dicho a partir de sus notas. Es necesario que el usuario se sienta escuchado y que su situación está "en buenas manos". Utilice frases como: "Entiendo su problema" o "Comprendo que es importante o urgente para usted..."

7.8. BUSQUEDA DE SOLUCIÓN

- 7.8.1. El servidor de atención debe asumir el problema planteado por el usuario como propio.
- 7.8.2. En caso de ser necesario, pedirá disculpas a nombre de la entidad, sin responsabilizar a terceros.
- 7.8.3. El servidor de atención debe tratar de buscar una solución de común acuerdo, ofreciendo servir al usuario en todo lo que esté a su alcance, aun sí la solución del problema no refiere directamente a su ámbito.
- 7.8.4. El servidor de atención debe ser preciso: las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del ciudadano.
- 7.8.5. El servidor de atención debe verificar en la institución se cumpla lo prometido en caso de llegar a un acuerdo con el usuario y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.
- 7.8.6. En caso no sea posible solución alguna poner a disposición el Libro de Reclamaciones Virtual y orientar al ciudadano para que registre su reclamación.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

7.9. AL CONTESTAR UNA LLAMADA:

- 
- 
- 7.9.1. Responda rápidamente: Conteste el teléfono antes del tercer "timbrado".
 - 7.9.2. Evite continuar alguna conversación cuando se está próximo a contestar el teléfono.
 - 7.9.3. Conteste e inicie la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo "Buenos días", "Buenas tardes", "Buenas noches"; e inmediatamente después, dar la bienvenida.
 - 7.9.4. Identificarse inmediatamente con su primer nombre: "SERPAR LIMA le saluda. ¿En qué le podemos ayudar?" Cuando salude, sea espontáneo, hable con voz clara y pausada.
 - 7.9.5. Una vez que el usuario expresa su necesidad, solicitarle el nombre y si el usuario pregunta con quién habla, señalar su nombre.
 - 7.9.6. En caso, la llamada deba ser transferida, indicar al usuario: "Sr. Sra. Srta. su llamada será transferida al Asesor de Servicio que le brindará la información requerida."

7.10. EN CASO DE SER NECESARIO DEJAR A UN CIUDADANO EN ESPERA

- 
- 7.10.1. Informar al usuario el motivo por el cual va a ponerlo en espera.
 - 7.10.2. No disponga del tiempo del usuario: permita que él decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
 - 7.10.3. No deje en espera a un usuario por más de 30 segundos. De ser necesario, retome el llamado informando al usuario la causa de la espera.
 - 7.10.4. Cuando retome el llamado, comience siempre con el nombre del usuario.

7.11. AL TRANSFERIR UNA LLAMADA

- 
- 
- 7.11.1. Transfiera solo aquellas llamadas que usted no puede atender.
 - 7.11.2. Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.
 - 7.11.3. Antes de transferir la llamada, informe al usuario la razón por la que va a transferir la llamada
 - 7.11.4. A su vez, cuando transfiera la llamada, espere a que su compañero lo atienda. Infórmele el nombre del ciudadano y el motivo de la llamada.
 - 7.11.5. Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia preséntese, llame al ciudadano por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

7.12. TRANSMITIR MENSAJES

- 7.12.1. Si es necesario tomar un mensaje, escriba el nombre del usuario que llamó, y el teléfono al cual debe responder y en lo posible, el horario en el cual debe realizar el llamado.
- 7.12.2. Describa en forma clara el mensaje.
- 7.12.3. Repita lo que usted escribió para verificar si comprendió correctamente.

7.13. AL TERMINAR UNA LLAMADA

- 7.13.1. Agradezca al usuario su llamada: "Gracias por llamar a SERPAR LIMA, que tenga un buen día."
- 7.13.2. En caso de ser necesario un seguimiento, infórmele al usuario.
- 7.13.3. Confirme el teléfono para poder contactarse con el usuario.
- 7.13.4. Haga una pausa.
- 7.13.5. Espere que el usuario cuelgue antes que usted.



VIII. RESPONSABILIDADES

- 8.1. Las Gerencias, Subgerencias y Administraciones de Parques deberán instruir al personal que presta atención al público de los lineamientos y procedimientos que se deben tener en cuenta durante la atención al público en los parques que administra el SERPAR LIMA. Asimismo, supervisarán la aplicación de lo dispuesto en la presente Directiva.
- 8.2. El personal que presta atención al público es responsable de seguir los lineamientos establecidos en la presente directiva, así como las indicaciones que le brinde su inmediato superior de ser el caso.



IX. DISPOSICION COMPLEMENTARIA

PRIMERA: La presente directiva entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación, mediante Resolución de Gerencia General, su vigencia es permanente y su actualización se efectuará a propuesta de la GP.

SEGUNDA: La Gerencia de Parques en coordinación con la Subgerencia de Recursos Humanos realizarán las acciones necesarias para la capacitación del personal que presta atención al público.



X. ANEXOS:

Anexo N° 01: Flujograma 1 ETIQUETA DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL

Anexo N° 02: Flujograma 2 ATENCIÓN DE RECLAMOS

Anexo N° 03: Flujograma 3 ATENCIÓN TELEFÓNICA



ANEXO N° 01

FLUJOGRAMA 1

ETIQUETA DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL



1. SALUDO



2. DURANTE EL HORARIO DE ATENCIÓN



3. DESPEDIDA

ANEXO N° 02
FLUJOGRAMA 2
ATENCIÓN DE RECLAMOS

1. ACOGIDA
DEL
RECLAMO



2. DETERMINAR
LA NECESIDAD
- ESCUCHA
ACTIVA



3. BUSQUEDA
DE
SOLUCIÓN



ANEXO 3
FLUJOGRAMA 3
ATENCIÓN TELEFÓNICA



Lima, 11 de Julio del 2025

INFORME N° D000125-2025-SERPAR-LIMA-GP

A : **RICARDO JESUS MENDEZ CADENAS**
JEFE
OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO PRESUPUESTO Y
MODERNIZACIÓN

De : **EMILIO CHERO VALENCIA**
GERENTE
GERENCIA DE PARQUES

Asunto : PROPUESTA DE NUEVA DIRECTIVA "LINEAMIENTOS QUE PERMITAN UNA ADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO POR PARTE DEL PERSONAL QUE PRESTA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LOS PARQUES QUE ADMINISTRA EL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA".

Referencia : Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado".

Me dirijo a usted para saludarlo y en atención al Asunto, informar lo siguiente:

I) ANTECEDENTES

- 1.1. Directiva N° 006-2019-CG/INTEG "Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado", y modificatoria, mediante la cual la Contraloría General de la República señala que las entidades deben efectuar dos evaluaciones cada año a efectos de determinar las acciones que debe realizar la entidad para implementar el Sistema de Control Interno.
- 1.2. En el marco de dichas evaluaciones, el Servicio de Parques de Lima - SERPAR LIMA determinó como medida de control la necesidad de mejorar el proceso de atención a los visitantes de los parques que administra, por lo que se indicó que se implementaría una Directiva en la que se establezcan los "LINEAMIENTOS QUE PERMITAN UNA ADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO POR PARTE DEL PERSONAL QUE PRESTA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LOS PARQUES QUE ADMINISTRA EL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA".

II) ANÁLISIS

2.1. BASE LEGAL

- 2.1.1. Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- 2.1.2. Ley N° 17528, del 21 de marzo de 1969 fue creado el Servicio de Parques de Lima – como "Servicio de Parques".
- 2.1.3. Ordenanza N°1784 que aprueba el Estatuto del Servicio de Parques de Lima, en el artículo N° 7.- atribuciones generales.
- 2.1.4. Manual de Operaciones de SERPAR aprobado por Decreto de Alcaldía N° 11 del 11 de julio de 2024.

- 2.1.5. Ley N° 27408, Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público modificada mediante Ley N° 28683
- 2.1.6. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.1.7. Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- 2.1.8. Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- 2.1.9. Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad
- 2.1.10. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- 2.1.11. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 2.1.12. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 2.1.13. Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 2.1.14. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de Administración Pública.
- 2.1.15. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.

2.2. SUSTENTO TÉCNICO

- 2.2.1. El artículo 1° de la Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión declara al Estado Peruano en proceso de modernización, teniendo como objetivo principal, mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.
- 2.2.2. Mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública como principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú, que establecerá la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público, al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país.
- 2.2.3. Por Decreto Supremo N° 103-2022-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 que tiene como objetivo general mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública.
- 2.2.4. Que, en ese contexto, la Secretaría de Gestión Pública aprobó mediante Resolución Ministerial N° 156-2012-PCM el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía con la finalidad de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para todas las entidades de la Administración Pública y mejorar así la atención otorgada al ciudadano y definir los estándares de calidad que deben orientar la labor de las entidades públicas.

2.3. NECESIDAD

- 2.3.1. El Servicio de Parques de Lima (SERPAR LIMA) es un Órgano Desconcentrado Especial de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML), creado mediante el artículo 1° del Estatuto del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, aprobado por la Ordenanza N°1784-MML, en conformidad con lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipalidades y su Reglamento, así como demás normativa aplicable.
- 2.3.2. El mandato de SERPAR LIMA abarca 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, conforme a lo establecido en la Constitución Política del Perú y la normativa ambiental y urbanística vigente.
- 2.3.3. En cumplimiento de lo expuesto, los parques a cargo de SERPA LIMA son abiertos a la comunidad, lo que permite recibir miles de visitantes en cada uno de ellos, por lo que existe la necesidad de mejorar continuamente la calidad en todos los servicios que brinda en especial en lo que se refiere a la atención al público.
- 2.3.4. Es por ello que la Gerencia de Parques en atención a sus funciones establecidas en el literal a) Planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades que permitan el cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores de la Gerencia conforme a su ámbito de competencia, e) Orientar a los usuarios respecto a los servicios que prestan los parques zonales, metropolitanos y otras áreas a su cargo y l) Formular, actualizar y proponer los instrumentos de gestión, planeamiento, proyectos de normas del artículo 53° del MOP; propone la presente Directiva de conformidad con la normativa de la materia.

2.4. IMPORTANCIA

- 2.4.1. La Directiva propuesta es importante en la medida que va a permitir que se concientice al personal de SERPAR LIMA sobre las buenas prácticas a aplicar en la atención del público que hace uso de los servicios que brinda diariamente en cada uno de los parques que administra.
- 2.4.2. Asimismo, la Directiva propuesta es importante porque permite tener un referente para efectos de realizar mediciones de niveles de satisfacción de los usuarios de los parques zonales, metropolitanos y otras áreas.

2.5. MEJORAS Y BENEFICIOS DEL PROYECTO NORMATIVO

- 2.5.1. El proyecto de Directiva constituye una guía para que los servidores de SERPAR LIMA que prestan atención al público en los diferentes parques, puedan conducirse con amabilidad y respecto ante cada usuario.
- 2.5.2. El cumplimiento de la Directiva por parte del personal, incrementará los niveles de confianza de la ciudadanía en SERPAR LIMA.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 5.1. Se remite el proyecto de Directiva N° 004-2025-GP/GG/SERPAR/LIMA/MML "LINEAMIENTOS QUE PERMITAN UNA ADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO POR PARTE DEL PERSONAL QUE PRESTA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LOS PARQUES QUE ADMINISTRA EL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA" y Anexos, así como el Proyecto de Resolución de aprobación correspondiente.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

EMILIO CHERO VALENCIA
GERENTE
GERENCIA DE PARQUES

ECV/glm
cc.: cc.: