

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 170 -2025-GG

Lima, 15 DIC. 2025

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

VISTOS:

El Informe N° D000297-2025-SERPAR-LIMA-OPM de fecha 12 de diciembre del 2025, emitido por la Oficina de Planeamiento y Modernización, mediante el cual propone el "Mapa de Procesos Institucional del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA"; el Memorando N° D001708-2025-SERPAR-LIMA-OGPPM de fecha 12 de diciembre del 2025 emitido por la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización y; el Informe N° D000242-2025-SERPAR-LIMA-OGAJ de fecha 15 de diciembre 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, mediante Resolución de Secretaría General N° 259-2018, se aprueba el Mapa de Procesos y sus respectivas Fichas Técnicas del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias, establece que 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;

Que, a través del Decreto Supremo N° 103-2022-PCM se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, el cual se constituye como el principal instrumento orientador que guiará el proceso de modernización de la gestión pública en el Perú por los siguientes años, estableciendo que la gestión





MUNICIPALIDAD DE
LIMA

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



pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano; en la cual los funcionarios calificados y motivados se preocupan por entender las necesidades de los ciudadanos y organizan tanto los procesos de producción o actividades como los de soporte, con el fin de transformar los insumos en productos que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos; y que su implementación es de cumplimiento obligatorio y aplica a todas las entidades de la Administración Pública a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030;



Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 002- 2025-PCM-SGP "Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública", en la que se establece las disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, de acuerdo al artículo 1 del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.



Que, el numeral 2 del artículo 5° refiere que, el Gobierno de procesos contribuye a la gestión y toma de decisiones en base a una visión transversal a los procesos de negocio, de forma paralela y complementaria a la organización y ejecución de las funciones que establece las normas sustantivas de la entidad, para así garantizar el logro de objetivos y creación de valor público a través de la mejora de la administración interna de la entidad y la atención de necesidades y expectativas de las personas, por lo que, es rol de la máxima autoridad administrativa la aprobación del Mapa del Procesos Institucional;



Que, el **Mapa de Procesos Institucional** se define como el documento de gestión institucional que se compone del "diagrama del mapa de procesos" y del "inventario de productos y procesos de nivel cero". Asimismo, el "Mapa de Procesos Institucional", es elaborado por la unidad de organización responsable de gestión por procesos y elevado para su aprobación por parte de la máxima autoridad administrativa, de conformidad con el numeral 6.1.2. de la Norma Técnica en referencia;



Que, mediante Informe N° D000297-2025-SERPAR-LIMA-OPM de fecha 12 de diciembre del 2025, la Oficina de Planeamiento y Modernización elaboró y otorgo opinión técnica favorable a la Propuesta de "Mapa de Procesos Institucional del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA";

Que, mediante Memorando N° D001708-2025-SERPAR-LIMA-OGPPM de fecha 12 de diciembre del 2025, la Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización brinda opinión favorable a la Propuesta de "Mapa de Procesos Institucional del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA";

Que, mediante Informe N° D000242-2025-SERPAR-LIMA-OGAJ de fecha 15 de diciembre de 2025, la Oficina General de Asesoría Jurídica emite opinión legal favorable y eleva al Despacho de la Gerencia General la propuesta de "Mapa de Procesos Institucional 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 N° 1784-MML y su modificatoria Ordenanza N° 2639-MML, y conforme al Manual de Operaciones del SERPAR LIMA,

aprobado por Decreto de Alcaldía N° 11; y contando con los visados de la 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, el Mapa de Procesos Institucional del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA; el que, como Anexo, forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. – DEJAR SIN EFECTO la Resolución de Secretaría General N° 259-2018 que aprueba el Mapa de Procesos y sus respectivas Fichas Técnicas del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA.

ARTICULO TERCERO. – ENCARGAR a la Oficina de Planeamiento y Modernización Institucional, liderar la implementación del Mapa de Procesos Institucional del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA.

ARTICULO CUARTO. - ENCARGAR a todos los Órganos 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 QUINTO. - NOTIFICAR la presente Resolución a los Órganos y Unidades Orgánicas del SERPAR LIMA, para su pleno conocimiento.

ARTICULO QUINTO. – DISPONER que la Oficina de Sistemas y Tecnologías de la Información publique la presente Resolución en el Portal Institucional de la Entidad (www.serpar.gob.pe).

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE,



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



MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL DEL SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA



Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Oficina de Planeamiento y Modernización

Diciembre de 2025



Contenido

PRESENTACIÓN	3
1. OBJETIVO.....	4
2. FINALIDAD.....	¡Error! Marcador no definido.
3. MARCO NORMATIVO.....	4
4. ALCANCE	4
5. INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS NIVEL 0.....	5
6. DIAGRAMA DE MAPA DE PROCESOS NIVEL 0.....	11
7. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS NIVEL 0.....	11
7.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS (E)	11
7.2. PROCESOS MISIONALES (M).....	12
7.3. PROCESOS DE SOPORTE (S).....	13



PRESENTACIÓN



El Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, pertenece a la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML) como un Órgano Desconcentrado Especial, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía económica, técnica y administrativa, que tiene por 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.



Por otro lado, tenemos que el Mapa de Procesos del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA constituye un componente fundamental de la implementación del enfoque de Gestión por Procesos, alineado con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, aprobada mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, y con la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública. Este instrumento ha permitido identificar, organizar y sistematizar los procesos estratégicos, misionales y de soporte que sustentan la gestión institucional.



En ese sentido, el Mapa de Procesos Institucional permite fortalecer la gobernanza de la entidad, optimizar la eficiencia operativa y consolidar una gestión enfocada en el logro de resultados. Del mismo modo, contribuye a la mejora continua al hacer visibles los productos, los responsables y las interrelaciones entre los procesos, favoreciendo una articulación integral orientada al beneficio de la ciudadanía. En este contexto, el Mapa de Procesos se constituye en un instrumento de gestión que facilita la alineación de las actividades operativas con los objetivos estratégicos, mejora la calidad de los servicios y promueve una cultura institucional basada en los resultados y la satisfacción del ciudadano.



El presente documento expone los procesos de nivel 0 o macroprocesos de la organización, junto con los productos asociados y las unidades orgánicas responsables. Los procesos de nivel 0 constituyen la estructura base del Mapa de Procesos y se agrupan en tres categorías: estratégicos, misionales y de soporte, permitiendo una visión integral sobre la generación de valor público, la orientación estratégica y el funcionamiento interno de la entidad.



Se han identificado 17 macroprocesos: 4 estratégicos, 6 misionales y 7 de soporte, así como un total de 46 productos institucionales vinculados a dichos macroprocesos. Asimismo, se desarrolla el marco normativo que sustenta la elaboración del mapa, presenta el inventario de productos y procesos de nivel 0, identifica a los responsables, incorpora el diagrama del mapa de procesos como representación gráfica e incluye la descripción de cada proceso estratégico, misional y de soporte, especificando sus objetivos y responsables.

MAPA DE PROCESOS SERVICIO DE PARQUES DE LIMA – SERPAR LIMA

1. OBJETIVO

Representar gráficamente y documentar los procesos estratégicos, misionales y de soporte de SERPAR LIMA, permitiendo tener una visión clara de cómo las actividades y procesos aportan valor a los servicios recibidos finalmente por los usuarios de manera que se facilite la implementación de la gestión por procesos de la entidad.

2. FINALIDAD

Establecer y difundir el Mapa de Procesos del Servicio de Parques de Lima – SERPAR LIMA, como instrumento de gestión que facilita la implementación y consolidación del enfoque de gestión por procesos en la entidad, promoviendo la mejora continua, la eficiencia operativa y la toma de decisiones informada.

3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 103-2022, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, donde se aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP “Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública”.
- Decreto de Alcaldía N° 011, de fecha 11 de julio de 2024, que aprueba el Manual de Operaciones MOP del SERPAR LIMA.
- Resolución de Gerencia General N°181-2024/GG, de fecha 16 de diciembre de 2024 que aprueba el Marco Estratégico 2025-2029 del SERPAR LIMA.

4. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de nivel 0 de SERPAR LIMA, agrupados en los siguientes tipos de procesos:

- Estratégicos: Procesos relacionados con las políticas, estrategias, objetivos y metas, control de la gestión, entre otros; necesarios para la gestión sostenida de los procesos misionales.
- Misionales: Procesos relacionados con la prestación de los servicios de la cadena de valor y las responsabilidades de SERPAR LIMA, dentro de su ámbito de competencia.
- Soporte: Brindan apoyo a los procesos misionales.

5. INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS NIVEL 0

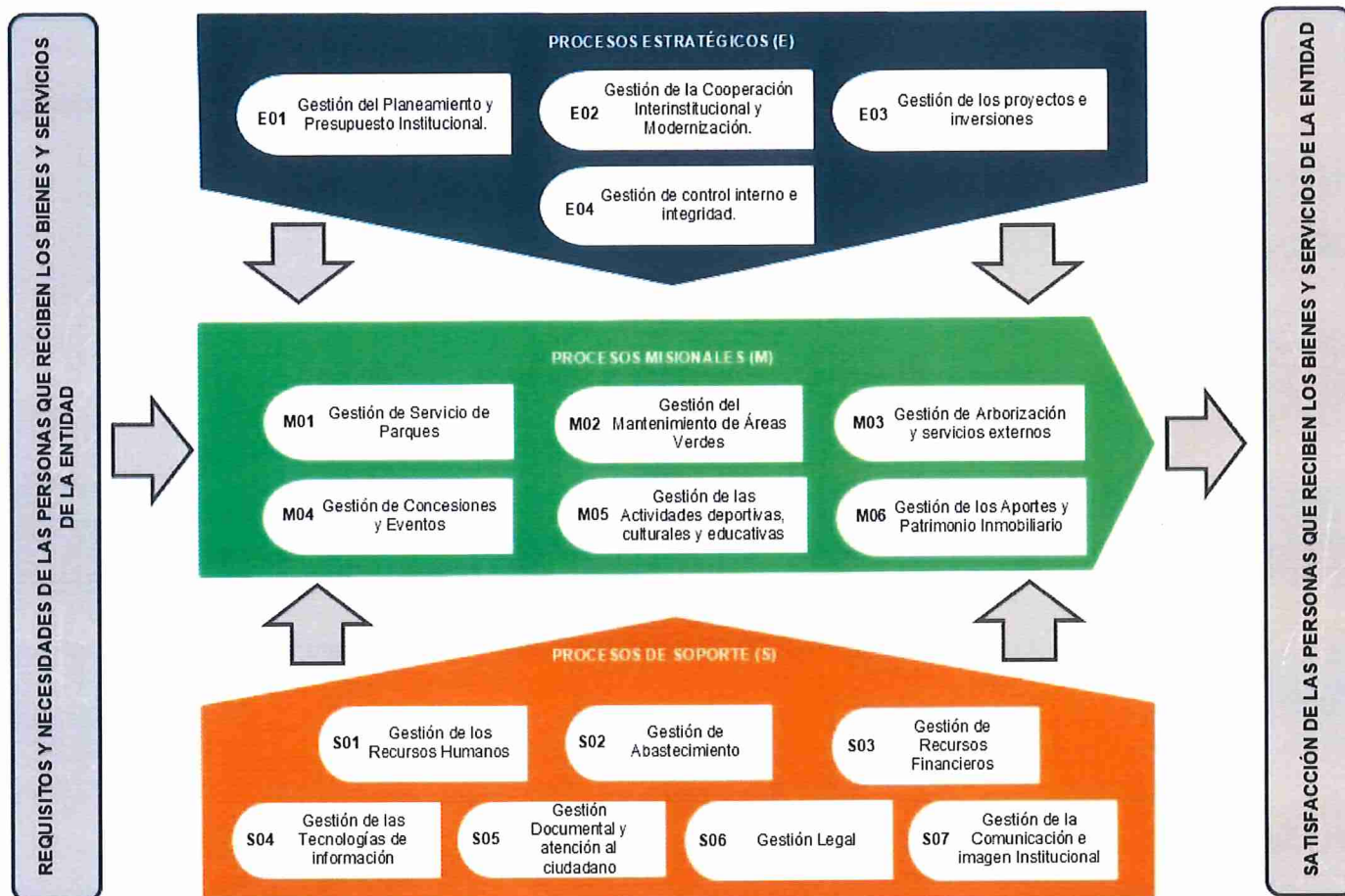
N°	Producto del proceso nivel 0	Código del proceso	Proceso nivel 0	Dueño del proceso
1	Planeamiento Estratégico	E01	Gestión del Planeamiento y Presupuesto Institucional.	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
2	Presupuesto Institucional			
3	Cooperación Interinstitucional	E02	Gestión de la Cooperación Interinstitucional y Modernización.	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización.
4	Modernización Institucional			
5	Proyectos e inversiones viables y aprobadas	E03	Gestión de los proyectos e inversiones.	Gerencia de Proyectos.
6	Sistema de Control Interno.	E04	Gestión de Control interno e integridad.	Gerencia General.
7	Modelo de Integridad implementado			
8	Servicio de Parques brindados a la ciudadanía	M01	Gestión del Servicio de Parques.	Gerencia de Parques.
9	Servicio de seguridad a los visitantes y trabajadores en las instalaciones			
10	Infraestructura adecuada	M02	Gestión del mantenimiento de áreas verdes	Subgerencia de Operaciones y Mantenimiento
11	Sistema de riego tecnificado y pozos profundos operativos			
12	Conservación de áreas verdes	M03	Gestión de arborización y servicios externos	Gerencia de Áreas Verdes.
13	Áreas verdes conservadas derivadas de la cooperación interinstitucional			
14	Viveros ornamentales y forestales operativos	M04	Gestión de Concesiones y Eventos	Subgerencia de Concesiones y Eventos.
15	Espacios de parques arrendados			
16	Eventos y actividades realizadas en parques	M05	Gestión de las Actividades deportivas, culturales y educativas	Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura.
17	Actividades deportivas, culturales y educativas brindadas a la ciudadanía			
18	Aporte Reglamentario efectuado	M06	Gestión de los Aportes y Patrimonio Inmobiliario	Oficina General de Aportes y Patrimonio Inmobiliario.
19	Subasta pública de venta de lotes y arrendamiento de aportes reglamentarios			
20	Contratación de personal	S01	Gestión de los Recursos Humanos	Oficina de Recursos Humanos
21	Relaciones laborales individuales y colectivas			



22	Presupuesto anual de Recursos Humanos PAP- CAP o CPE			
23	Normativa interna en materia de gestión de recursos humanos			
24	Evaluación de desempeño			
25	Capacitaciones de formación laboral			
26	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.			
27	Bienestar Social y Clima Organizacional			
28	Procedimientos Administrativos Disciplinarios			
29	Cuadro de necesidades consolidado.	S02	Gestión del Abastecimiento	Oficina de Abastecimiento
30	Plan Anual de Contrataciones aprobado			
31	Adjudicación competitivos, Adjudicación no competitivos y Adjudicación de menores cuantías.			
32	Orden de Compra / Orden de Servicio / Contrato.			
33	Kardex del SIGA.			
34	Comprobante de Salida (PECOSA).			
35	Bienes muebles e inmuebles valorizados y registrados patrimonialmente.			
36	Recibo de ingresos	S03	Gestión de los Recursos Financieros	Oficina General de Administración y Finanzas
37	Nota de pago del SIAF			
38	Estados Financieros y Presupuestales			
39	Sistemas de Información desplegados	S04	Gestión de las Tecnologías de información	Oficina de Sistemas y Tecnologías de la Información
40	Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico			
41	Infraestructura tecnológica Operativa			
42	Información Estadística Actualizada	S05	Gestión Documental y atención al ciudadano.	Oficina de Gestión Documentaria
43	Sistema Integral de Archivos			
44	Servicios de atención brindado al ciudadano	S06	Gestión Legal	Oficina General de Asesoría Jurídica
45	Opinión técnica legal			
46	Estrategias de comunicación institucional implementadas	S07	Gestión de la Comunicación e imagen Institucional	Gerencia General



6. DIAGRAMA DE MAPA DE PROCESOS NIVEL 0



7. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS NIVEL 0

7.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS (E)

Nombre	Gestión del Planeamiento y Presupuesto Institucional.	Código	E01
Responsable	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Tipo de Proceso	Estratégico
Objetivo	Conducir la planificación estratégica e institucional, articulando metas, objetivos y recursos presupuestales, a fin de garantizar una gestión orientada a resultados y alineada a las políticas públicas, promoviendo la eficiencia en el uso de los recursos y la mejora continua de la entidad.		

Nombre	Gestión de la Cooperación Interinstitucional y Modernización	Código	E02
Responsable	Oficina General de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Tipo de Proceso	Estratégico
Objetivo	Promover la articulación con entidades públicas, privadas y de cooperación, así como impulsar iniciativas de modernización institucional que fortalezcan la innovación, la simplificación administrativa y la adopción de tecnologías que optimicen la prestación de servicios.		



Nombre	Gestión de los proyectos e inversiones.	Código	E03
Responsable	Gerencia de Proyectos	Tipo de Proceso	Estratégico
Objetivo	Garantizar que la creación, ampliación, mejoramiento o recuperación de los espacios y servicios de SERPAR LIMA aseguren su alineación con los objetivos institucionales, la normativa vigente y la generación de valor público mediante intervenciones eficientes y sostenibles.		



Nombre	Gestión de Control interno e integridad	Código	E04
Responsable	Gerencia General	Tipo de Proceso	Estratégico
Objetivo	Generar una cultura de integridad, fortaleciendo la transparencia, la conducta ética y la prevención de actos indebidos para asegurar la correcta administración de los recursos y la confiabilidad de los procesos institucionales.		



7.2. PROCESOS MISIONALES (M)

Nombre	Gestión del Servicio de Parques	Código	M01
Responsable	Gerencia de Parques.	Tipo de Proceso	Misional
Objetivo	Gestionar los servicios que brindan los parques zonales y metropolitanos al público usuario, con la finalidad de garantizar espacios públicos seguros, ordenados y funcionales para el disfrute y bienestar de la ciudadanía.		

Nombre	Gestión del mantenimiento de áreas verdes	Código	M02
Responsable	Subgerencia de Operaciones y Mantenimiento	Tipo de Proceso	Misional
Objetivo	Brindar servicios de mantenimiento y conservación de las áreas verdes en parques Zonales y Metropolitanos, asegurando estándares técnicos que contribuyan al equilibrio ambiental, la funcionalidad paisajística y la mejora de la calidad de vida en los espacios administrados por la entidad.		



Nombre	Gestión de arborización y servicios externos	Código	M03
Responsable	Gerencia de Áreas Verdes.	Tipo de Proceso	Misional
Objetivo	Brindar servicios externos de mantenimiento y manejo de la vegetación, promoviendo el incremento de cobertura arbórea, la sostenibilidad urbana y la prestación de servicios especializados conforme a las necesidades de la ciudadanía y entidades solicitantes.		



Nombre	Gestión de Concesiones y Eventos	Código	M04
Responsable	Subgerencia de Concesiones y Eventos.	Tipo de Proceso	Misional
Objetivo	Ejecutar eventos públicos y privados dentro de los parques, garantizando el cumplimiento normativo, la adecuada gestión de ingresos y la satisfacción de los usuarios.		



Nombre	Gestión de las Actividades deportivas, culturales y educativas	Código	M05
Responsable	Subgerencia de Deporte, Recreación y Cultura.	Tipo de Proceso	Misional
Objetivo	Fomentar la participación ciudadana, el desarrollo comunitario y el aprovechamiento social de los espacios públicos.		



Nombre	Gestión de los Aportes y Patrimonio Inmobiliario	Código	M06
---------------	--	---------------	------------

Responsable	Oficina General de Aportes y Patrimonio Inmobiliario	Tipo de Proceso	Misional
Objetivo	Garantizar el cumplimiento de los aportes reglamentarios y la gestión del patrimonio inmobiliario institucional, asegurando su adecuada conservación, utilización y valorización conforme al marco legal vigente y las metas estratégicas de la entidad.		

7.3. PROCESOS DE SOPORTE (S)



Nombre	Gestión de los Recursos Humanos	Código	S01
Responsable	Oficina de Recursos Humanos	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo	Garantizar una gestión meritocrática del talento humano, fortaleciendo las capacidades y el bienestar del personal, en concordancia con la normativa vigente y las necesidades institucionales.		



Nombre	Gestión del Abastecimiento	Código	S02
Responsable	Oficina de Abastecimiento	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo	Garantizar procesos oportunos, transparentes y eficientes que aseguren la continuidad operativa de la entidad.		



Nombre	Gestión de los Recursos Financieros	Código	S03
Responsable	Oficina General de Administración y Finanzas	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo	Garantizar el uso eficiente de los recursos financieros (formulación, ejecución, registro y control de recursos económicos), así como el registro, control y seguimiento de los ingresos y pagos por los distintos conceptos.		



Nombre	Gestión de las Tecnologías de información	Código	S04
---------------	---	---------------	------------

Responsable	Oficina de Sistemas y Tecnologías de la Información	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo	Desarrollar los sistemas, infraestructura y servicios tecnológicos que apoyan la operación institucional, promoviendo la transformación digital, la seguridad de la información y la mejora de la eficiencia operativa.		

Nombre	Gestión Documental y atención al ciudadano.	Código	S05
Responsable	Oficina de Gestión Documentaria	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo	Gestionar el flujo documental, regula la organización y el funcionamiento de los archivos y los canales de atención al ciudadano, garantizando la trazabilidad, accesibilidad, transparencia y respuesta oportuna a los requerimientos internos y externos.		

Nombre	Gestión Legal	Código	S06
Responsable	Oficina General de Asesoría Jurídica	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo	Brindar asesoramiento y emitir opinión legal en asuntos normativos y jurídicos que requiere la Alta Dirección y las unidades orgánicas de SERPAR LIMA, así como defender los intereses de la entidad a nivel jurisdiccional y administrativo.		

Nombre	Gestión de la Comunicación e imagen Institucional	Código	S07
Responsable	Gerencia General	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo	Fortalecer los flujos de información interna y externa, ejecutar estrategias de comunicación que fortalezcan la imagen institucional, difundan los servicios y actividades del SERPAR LIMA y promuevan una relación transparente y cercana con la ciudadanía.		



