



Municipalidad Metropolitana de Lima

Servicio de Parques de Lima - SERPAR

Plan Estratégico Institucional

Periodo 2017 - 2019



Lima, setiembre 2016

Construyendo

Contenido

Capítulo I. Síntesis de la Fase Estratégica	5
1.1 Escenario apuesta.....	6
1.2 Visión de Lima.....	7
1.3 Tendencias globales	7
Capítulo II. Misión Institucional	14
2.1 Misión de SERPAR Lima.....	15
2.2 Enfoques de intervención	18
2.3 Valores.....	22
2.4 Organización institucional.....	26
2.5 Lema institucional.....	32
Capítulo III. Objetivos Estratégicos Institucionales, Indicadores y Metas	34
3.1 Diagnóstico situacional actual	35
3.2 Análisis FODA	42
3.3 Estrategia institucional general	44
3.4 Objetivos estratégicos generales y específicos	47
3.5 Indicadores y metas anuales	54
Capítulo IV. Acciones Estratégicas Institucionales.....	66
4.1 Acciones estratégicas para el primer objetivo	67
4.2 Acciones estratégicas para el segundo objetivo	71
4.3 Acciones estratégicas para el tercer objetivo	75
Capítulo V. La Ruta Estratégica.....	84
Capítulo VI. Matriz Resumen de Objetivos y acciones estratégicas	88
Capítulo VII. Anexos.....	90



Presentación

El Plan Estratégico Institucional 2017 – 2019 de SERPAR LIMA ha sido elaborado por la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización utilizando los procedimientos, conceptos y herramientas metodológicas del proceso de planeamiento estratégico brindados por el Centro de Planeamiento Estratégico – CEPLAN. Este Plan fue desarrollado en forma participativa, orientada al logro de resultados y bienestar de la población.

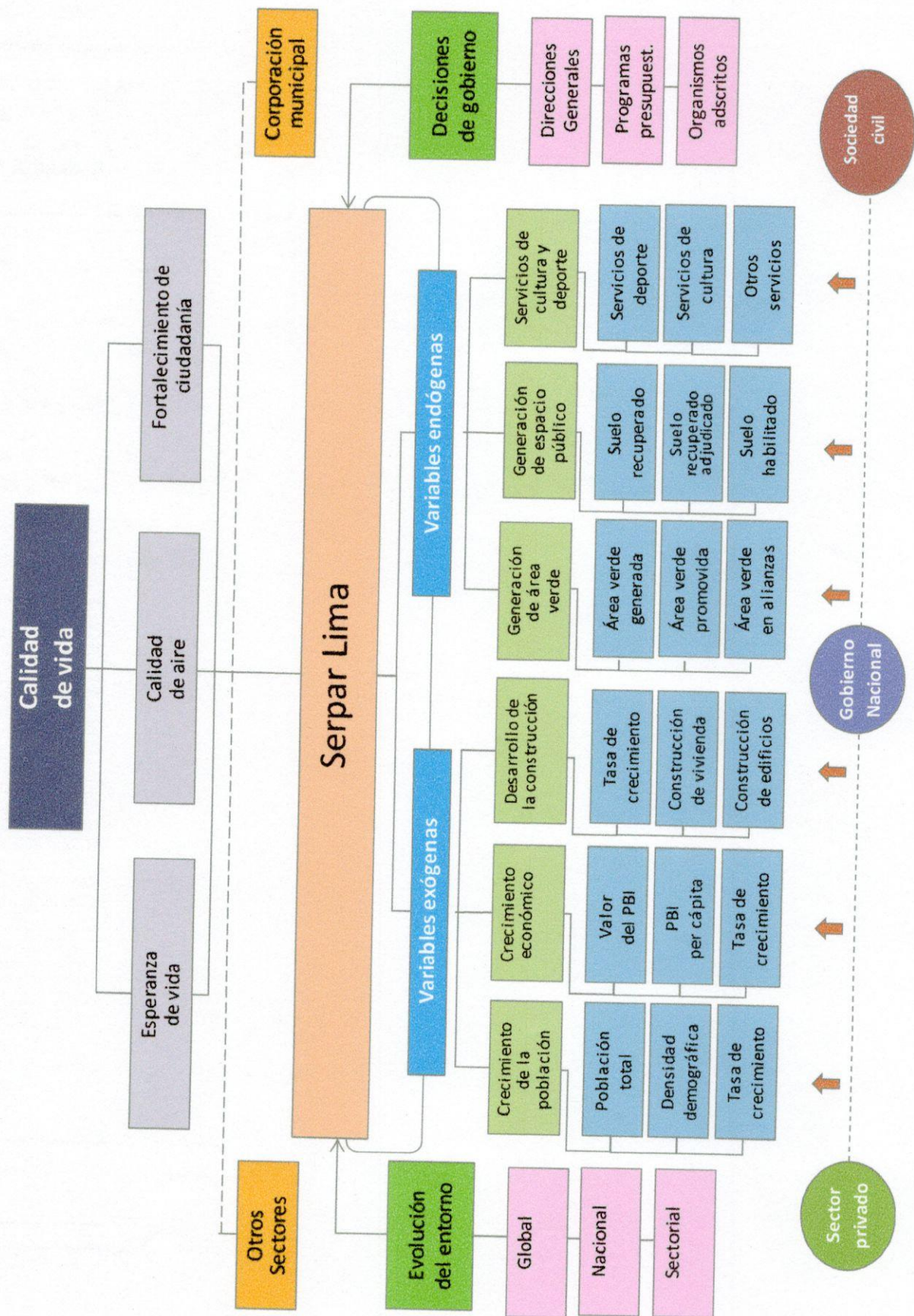
El Plan ha sido alineado y concuerda con el Plan de Desarrollo Local Concertado de Lima Metropolitana 2016 - 2021. Asimismo, ha sido formulado tomando como base la evaluación semestral realizada al Plan Estratégico Institucional 2016 – 2018 durante el 2016; para ello, se ha realizado la retroalimentación respectiva actualizando los indicadores y metas programadas inicialmente, proyectándolas al 2019. Se ha tomado en consideración las últimas tendencias en los ámbitos local y regional, principalmente en el ámbito de Lima Metropolitana y las perspectivas en el escenario nacional e internacional.

En términos generales, el Plan Estratégico Institucional tiene como finalidad orientar sus recursos humanos, materiales y financieros hacia una mirada estratégica y de cambio para el logro de los objetivos institucionales. El documento consta de cinco capítulos: síntesis de la fase estratégica; misión institucional; objetivos estratégicos institucionales, indicadores y metas; acciones estratégicas institucionales; e identificación de la ruta estratégica. El presente PEI también contiene el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, elementos que dan sustento a las elecciones estratégicas realizadas en materia de objetivos, acciones, indicadores y metas propuestas.

El presente documento, Plan Estratégico Institucional 2017-2019 de SERPAR Lima constituye la síntesis de los resultados del trabajo de sistematización realizado por la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, el cual ha sido elaborado de conformidad con lo establecido en la Directiva General de Planeamiento Estratégico - Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico emitida por CEPLAN.



GRÁFICO 1.1 MAPA CONCEPTUAL DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SERPAR LIMA



Capítulo I. Síntesis de la Fase Estratégica



Ideas centrales

1. Para la elaboración del PEI de SERPAR Lima se ha tomado en consideración el escenario apuesta elaborado por la corporación municipal y el gobierno regional de Lima, las cuales apuntan a la consolidación de sus servicios en armonía con el medio ambiente brindando actividades de recreación, vivienda, servicios de educación, salud entre otros que permitan contribuir al desarrollo de la Lima Metropolitana.
2. La visión de SERPAR es la siguiente: "Lima, ciudad ecológica, con recreación, educación y cultura". Esta es compatible con la visión y el escenario apuesta a nivel regional.
3. Las principales tendencias a nivel regional son las siguientes: comercio automotriz, crecimiento de flujo vehicular, contaminación ambiental en áreas urbanas, incremento del gasto corriente en los gobiernos regionales, sector inmobiliario, crecimiento moderado de la población y crecimiento económico del Perú.



Capítulo I. Síntesis de la Fase Estratégica

El presente capítulo sintetiza de forma general la Fase Estratégica del proceso de planeamiento estratégico institucional de SERPAR, de conformidad con la normativa vigente. Se inicia con el escenario apuesta y la visión de la Entidad. Finalmente, presenta un análisis del panorama global a nivel nacional, regional y local, así como su influencia en Lima Metropolitana.

1.1 Escenario apuesta

El Plan Estratégico Institucional de SERPAR Lima se sustenta en el escenario apuesta a nivel de Lima, el cual las aspiraciones de la población, entendida como la situación que los distintos actores sociales, institucionales públicos y privados, y la población en general ha decidido construir de manera concertada. Este escenario incluye el desarrollo de la visión de Lima:

- a. Centro de los Corredores Logísticos y Centro Cultural Turístico Gastronómico del Pacífico del Sur.
- b. Promotor de transferencias tecnológicas a otros Centros Urbanos del interior del país; así como articulador de los mercados internos interregionales.
- c. Crecimiento urbano ordenado de Lima Metropolitana hacia el Norte con el Eje Huacho – Barranca, y hacia el Sur con el Eje Cañete – Chíncha – Pisco.
- d. Desarrollo de nuevas centralidades en ciudades compensatorias cercanas.
- e. Gestión ambiental sostenible que incluye una gestión integral del recurso agua desde la captación hasta su reutilización, el manejo de los residuos sólidos, la regulación de la contaminación sonora y la calidad del aire.
- f. Desarrolla un sistema integrado de transporte masivo, comprendido por el Metropolitano, el Metro, Corredores Complementarios y medios alternativos no motorizados.
- g. Consolidación en la organización y gestión territorial desconcentrada interdistrital.
- h. Revaloración del patrimonio cultural y los Centros Históricos Monumentales.
- i. Crecimiento sostenido, mejorando los niveles de educación, alimentación, vivienda, recreación y empleo.

En este escenario se espera que la demanda creciente por servicios urbanos, recreativos, deportivos y culturales pueda ser atendida y satisfecha por parte de SERPAR LIMA y el conjunto de identidades que conforman la corporación municipal.

Asimismo, se busca cubrir el déficit de áreas verdes por habitante que actualmente existe en Lima Metropolitana y brindar servicios públicos dirigidos a los diferentes sectores y en especial a los de menores ingresos: programas de apoyo social, programas de educación cultural y deporte, entre otros, orientados a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad.



1.2 Visión de Lima

Tomando en consideración el escenario apuesta antes señalado, la visión de Lima al 2030 se sintetiza en la siguiente declaración de visión:

Visión de Lima al 2030

Lima Metropolitana, es competitiva en el mercado global y contribuye a las relaciones interregionales, involucrada en el proceso de descentralización y gestora eficiente del desarrollo con participación democrática, humana, solidaria, segura y sostenible con el medio ambiente, urbanísticamente equilibrada con un moderno sistema de equipamiento y conectividad, con una población orgullosa, identificada con su ciudad, que goza de una buena calidad de vida.

Asimismo, la visión de Lima Metropolitana para el 2016 – 2018, es el siguiente:

Visión de Lima

Ser una institución líder en el desarrollo de una ciudad humana, solidaria, moderna, segura y sostenible con el medio ambiente, con una población orgullosa e identificada con la ciudad de Lima Metropolitana; comprometida con mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que menos tienen.

1.3 Tendencias globales

El análisis del macro entorno a nivel nacional ha sido realizado tomando como referencia conceptual el Análisis PESTA¹. De este modo, se espera comprender a las tendencias generales que impactan en mayor o menor grado en la ciudad y en SERPAR. El modelo PESTA puede utilizarse para identificar cómo pueden afectar a las organizaciones las tendencias futuras en los entornos político, económico, social, tecnológico y ambiental. Este análisis proporciona los datos generales a partir de los cuales se pueden identificar los factores clave del cambio o variables estratégicas. Tales variables pueden utilizarse para construir escenarios de posibles futuros. Los escenarios permiten evaluar hasta qué punto puede ser necesario cambiar las estrategias, dependiendo de las diferentes formas en las que el entorno pudiera cambiar.

Las fuerzas políticas y legales son resultado de los cambios en correlaciones de fuerzas entre los partidos políticos al interior del país, así como leyes y regulaciones, y en el nivel supranacional, de los cambios geopolíticos. Son consecuencia de los desarrollos políticos y legales dentro de la sociedad y pueden afectar en alto grado los resultados del Sector. Los

¹ PESTA proviene de las siglas en inglés PESTE (Political, economic, social, technological, environment).



procesos políticos dan forma a las leyes de una sociedad, las cuales restringen las operaciones de las organizaciones y por tanto crean tanto amenazas como oportunidades.

Las fuerzas económicas o más precisamente macroeconómicas afectan la situación general y el bienestar de una nación, lo cual a su vez influye en la capacidad de las organizaciones para obtener un rendimiento adecuado. Por otro lado, en las últimas décadas el ritmo del cambio tecnológico se ha acelerado, lo cual ha desencadenado un proceso que se ha dado en llamar una "tormenta perenne de destrucción creativa". El cambio tecnológico puede volver obsoletos los productos existentes de la noche a la mañana y al mismo tiempo crear una multitud de posibilidades nuevas de productos. Por ende, el cambio tecnológico es tanto creativo como destructivo, tanto una amenaza como una oportunidad.

Las fuerzas demográficas son resultado de los cambios en las características de la población, como edad, género, origen étnico, raza, orientación sexual y clase social. Al igual que las otras fuerzas en el entorno general, las fuerzas demográficas pueden tener importantes implicaciones para las organizaciones. Los cambios en la distribución de edades en una población son un ejemplo de una fuerza demográfica que afecta a los países y organizaciones. En la actualidad, buena parte de las ciudades está experimentando el envejecimiento de sus poblaciones como consecuencia del declive en las tasas de natalidad y mortalidad y el envejecimiento de la población. Este envejecimiento está aumentando las oportunidades para las organizaciones cuyos servicios están orientados a las personas de edad avanzada; por ejemplo, las industrias de servicios médicos y recreativos están viendo un aumento en la demanda de sus servicios.

Las fuerzas sociales se refieren a la forma en que el cambio de las costumbres sociales y valores afectan a una industria. Al igual que otras fuerzas macroeconómicas, el cambio social crea amenazas y oportunidades. Uno de los principales movimientos sociales en décadas recientes ha sido la tendencia hacia el creciente cuidado de la salud. Finalmente, las tendencias ambientales se refieren a cuestiones tales como el cambio climático y la contaminación del aire, los cuerpos de agua y el deterioro del suelo, entre otros factores.

Para SERPAR resulta importante analizar cómo están cambiando estos factores y cómo es probable que cambien en el futuro, de lo que pueden extraerse implicaciones para la formulación de la estrategia. El análisis PESTA aplicado al proceso de análisis prospectivo de la MML ha dado como resultado la identificación de nueve tendencias fundamentales:

- Apoyo gubernamental a la inversión privada.
- Crecimiento económico nacional.
- Inversión en construcción.
- Crecimiento moderado de la población.
- Creciente importancia de la inversión en innovación, ciencia y tecnología en el incremento de la productividad laboral.
- Incremento de los riesgos por cambio climático.
- Contaminación ambiental.



En las secciones siguientes se analiza en detalle cada una de las tendencias señaladas, haciendo énfasis en los aspectos relevantes para la ciudad de Lima.

Tendencias políticas relevantes

Apoyo gubernamental a la inversión privada. El Perú ha logrado atraer la inversión privada y asociarse con el sector público a través asociaciones público-privadas y obras por impuestos. Las perspectivas de la inversión privada y la confianza empresarial son alentadoras al próximo año. Para el 2017, se espera una recuperación de 5%² debido al rebote en la confianza empresarial registrado en lo que va del 2016 y a los anuncios de medidas de destrabe y de mejora del entorno de negocios.

Tendencias económicas relevantes

Crecimiento económico nacional. Durante el 2016 el Perú se encuentra en una aceleración económica generado por un impulso temporal de la producción minera. Para el 2017, se espera iniciar una consolidación fiscal gradual a través de reformas estructurales basadas en una mayor acumulación de capital (físico y humano), y ganancias de productividad. Según el Marco Macroeconómico Multianual Revisado 2017-2019, la economía peruana crecerá 4.0% en el 2016 impulsada por una mayor producción minera y una política fiscal moderada expansiva; para el 2017, se espera un crecimiento de 4.8% debido al rebote de la confianza empresarial; y para el periodo 2018-2019 el crecimiento sería de 4.2% en promedio. El objetivo de alcanzar un crecimiento potencial apuntan a reformas para incrementar la acumulación de capital a través del destrabe de proyectos de infraestructura y ganancias de productividad provenientes de una mayor formalización.

El Banco Central de Reserva del Perú espera que el sector agropecuario crezca 2.3%, considerando que en los cuatro primeros meses del 2016 se expandió 1.9%. Respecto al sector minería e hidrocarburos, prevé que este se incremente 14.1%, electricidad y agua 7.8%, comercio 3.2% y servicios 3.9%. Sin embargo, pesca y manufactura se contraerían 2.4% y 1.8%, respectivamente. En el caso del subsector hidrocarburos, este caería 4.1% explicado por la interrupción del oleoducto norperuano.

Inversión en construcción. El sector construcción en Perú representa alrededor del 5,1% del Producto Bruto Interno y se ha convertido en uno de los motores de la economía. Para el 2016 se proyecta un crecimiento de 1,96% aproximadamente, gracias al dinamismo de la actividad inmobiliaria. Las proyecciones de mercadeo de los productos del sector construcción en Perú tienen previsto un aumento de 1,48% en las ventas de sus productos acabados, casas y apartamentos, durante el primer bimestre de 2016. Se estima un crecimiento del 4% en el sector inmobiliario para este año, impulsado por la alta demanda de jóvenes y nuevas familias³.

La reciente Ley N° 30478 la cual precisa que los afiliados al Sistema Privado de Pensiones que decidan disponer de hasta el 25% del fondo acumulado en su Cuenta Individual de

² Marco Macroeconómico Multianual Revisado 2017-2019

³ CAPECO



Capitalización de aportes obligatorios para acceder a la compra de una vivienda generará un impulso al sector

En Lima existe unos 50 proyectos inmobiliarios, con 500 viviendas a las que podrían acceder los afiliados a las AFP utilizando el 25% de su Cuenta Individual de Capitalización (CIC) para el pago de la cuota inicial de una primera vivienda⁴.

CUADRO 1.1 CONSTRUCCIÓN: VALOR AGREGADO BRUTO (VARIACIÓN PORCENTUAL DEL ÍNDICE DE VOLUMEN FÍSICO RESPECTO AL MISMO PERÍODO DEL AÑO ANTERIOR) VALORES A PRECIOS CONSTANTES DE 2007

Actividad	2015/2014					2016/2015	
	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Año	I Trim.	II Trim.
Construcción	-6.6	-8.6	-6.8	-2.3	-5.9	2.1	1.0

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

CUADRO 1.2 EVOLUCIÓN DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN: VARIACIÓN PORCENTUAL DEL ÍNDICE DEL VOLUMEN FÍSICO

Años	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016*
Var. %	7.7	4.5	4.7	8.4	14.8	16.6	16.5	6.1	17.4	3	14.8	8.6	1.7	-5.9	-1.7

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

Tendencias sociales relevantes

Crecimiento moderado de la población. Al cierre del 2015 la población ascendió a 31'151,643 personas. Hacia el 2021, el Instituto Nacional de Estadística e Informática estima que se superará los 33 millones y para el año 2050 que llegará a 40 millones de habitantes, a pesar de la deceleración del ritmo de crecimiento poblacional; asimismo, prevé que entre el 2015 y 2021, cada año se sumarán 333 mil nuevas personas. A nivel nacional, la densidad poblacional es de 24,2 hab/km²; siendo mayor en los departamentos ubicados en la costa: Provincia Constitucional del Callao (6 949,0 hab/km²), seguido del departamento de Lima (282,4 hab/km²), Lambayeque, (87,1 hab/km²), La Libertad, (72,9 hab/km²), Piura (51,7 hab/km²), y Tumbes (50,9 hab/km²). Mientras que San Juan de Lurigancho, San Martín de Porres, Ate y Comas se encuentran entre los distritos más poblados de Lima Metropolitana.

El 23% de la población en el Perú se concentra entre 25 a 39 años de edad y el 17% entre 40 a 55 años de edad; el 77% se concentra en zonas urbanas mientras que 23% en zonas rurales. En Lima Metropolitana, el 98% de habitantes se concentra en zonas urbanas y solo el 2% en rurales. Según ENAHO, el 26% de los hogares en Lima Metropolitana pertenecen al sector A/B, 40% al sector C, 26% al sector D y 9% al sector E; predominando el sexo femenino en todos los sectores socioeconómicos⁵.

⁴ CAPECO.

⁵ Market Report N° 06. Compañía Peruana de estudios de mercados y opinión pública SAC.

CUADRO 1.3 EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN AL 2019

Años	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
0 – 04 años	2 923 685	2 902 061	2 880 686	2 861 874	2 845 845	2 831 055	2 817 164	2 803 850
05 – 09 años	2 935 092	2 933 928	2 930 450	2 922 744	2 909 263	2 891 287	2 871 130	2 851 107
10 – 14 años	2 920 824	2 918 474	2 916 314	2 914 162	2 913 285	2 913 810	2 913 831	2 911 436
15 – 19 años	2 896 820	2 893 495	2 889 781	2 887 529	2 886 860	2 886 546	2 886 398	2 886 233
20 – 24 años	2 780 765	2 799 860	2 815 952	2 828 387	2 835 930	2 839 017	2 839 502	2 839 236
25 – 29 años	2 550 294	2 589 833	2 628 320	2 661 346	2 689 337	2 715 239	2 738 402	2 758 184
30 – 34 años	2 363 720	2 375 336	2 389 602	2 411 781	2 444 792	2 485 122	2 528 404	2 570 263
35 – 39 años	2 130 122	2 177 534	2 221 569	2 258 372	2 284 457	2 302 392	2 317 407	2 334 735
40 – 44 años	1 858 204	1 896 535	1 936 256	1 977 630	2 023 192	2 023 192	2 023 192	2 168 733
45 – 49 años	1 618 127	1 653 048	1 688 346	1 725 353	1 763 893	1 803 078	1 843 174	1 884 444
50 – 54 años	1 349 968	1 396 917	1 443 077	1 486 312	1 525 756	1 562 831	1 598 842	1 635 092
55 – 59 años	1 096 482	1 130 769	1 166 684	1 205 103	1 247 403	1 293 000	1 339 831	1 385 823
60 – 64 años	866 009	899 500	933 698	967 702	1 000 958	1 034 068	1 067 857	1 103 168
65 – 69 años	663 104	685 674	710 008	736 059	764 379	794 999	827 092	859 832
70 – 74 años	504 827	516 822	530 116	545 659	563 472	582 918	603 971	626 602
75 – 79 años	359 863	371 279	382 689	394 230	405 372	416 026	426 984	439 042
80 a más	317 969	334 079	350 627	367 400	384 431	401 865	419 648	437 730
TOTAL	30 135 875	30 475 144	30 814 175	31 151 643	31 488 625	31 826 018	32 162 184	32 495 510

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática

Tendencias tecnológicas relevantes

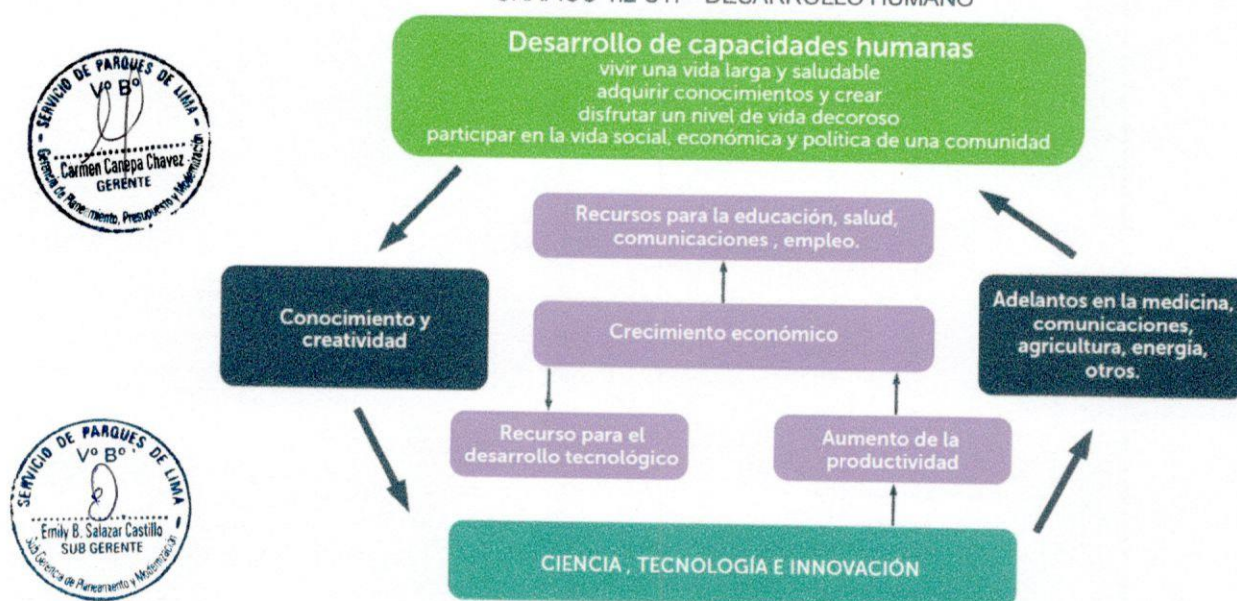
Creciente importancia de la inversión en innovación, ciencia y tecnología en el incremento de la productividad laboral. La apuesta de la ciencia, tecnología e innovación tecnológica (CTI) como motor para el desarrollo del Perú, tiene un impacto positivo en las tasas de crecimiento económico. La inversión en investigación y desarrollo (I+D) indica el esfuerzo que hacen los países para generar, en forma sistemática, nuevo conocimiento en la economía. El impacto de la CTI y la generación de conocimiento en la sociedad es mucho mayor que en el sector privado, siendo la tasa de retorno social mayor que la tasa de retorno privada, llegando en algunos casos a superar el 100%.

La innovación tecnológica (cambio tecnológico) aporta al desarrollo humano el aumento de la productividad y el crecimiento económico del país, generando mayores recursos para la inversión en educación, salud, comunicaciones y empleo, posibilitando el desarrollo de las capacidades humanas. Las externalidades positivas generadas por la CTI otorgan beneficios



directos a la sociedad a través del desarrollo de tecnologías en sectores tales como la medicina (medicamentos, técnicas quirúrgicas, pruebas diagnósticas, etc.), agricultura (mejoramiento de semillas, técnicas de cultivo, tecnología de riego, etc.) energía (energía eólica, paneles solares, energía nuclear, etc.), comunicaciones (Internet, tecnología inalámbrica, Big data, etc.), entre otros. Por ejemplo Corea del Sur experimentó una tasa de crecimiento anual de 6.46% durante casi 40 años y aumentó su nivel de inversión en I+D desde menos de 0.5% de su PBI en los 1960s a casi 2.5% en los 1990s, y a su vez registró un considerable aumento en su índice de desarrollo humano, pasando del puesto 45 en el año 1980, al puesto 15 en el año 2013.

GRÁFICO 1.2 CTI – DESARROLLO HUMANO



FUENTE: ADAPTADO DE PNUD (2001). INFORME SOBRE DESARROLLO HUMANO: PONER EL ADELANTO TECNOLÓGICO AL SERVICIO DEL DESARROLLO HUMANO.

A razón que los programas de formación de las universidades no están alineados con las necesidades las necesidades sociales, económicas y ambientales y presentan escasos aportes a la solución de los problemas de dicho sector, a consecuencia de ello las empresas y el sector público demanden servicios de CTI desde el exterior en lugar de recurrir al mercado interno⁶.

Tendencias ambientales

Incremento de los riesgos por cambio climático. La adaptación al cambio climático es un asunto prioritario para un país en su camino al desarrollo. El Perú es uno de los países más vulnerables al cambio climático. En estos últimos cuarenta años los glaciares peruanos han perdido hasta 40% de su cobertura, la frecuencia de lluvias moderas e intensas en la costa y sierra del Perú han aumentado, mientras que en la sierra ha disminuido. Se calcula que el cambio climático tendrá los siguientes impactos en el mundo durante este siglo:

⁶ Política Nacional para el Desarrollo de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación Tecnológica - CTI, CONCYTEC

- La temperatura subirá 2°C en promedio, con un rango de 1°C a 5,8°C dependiendo de la latitud y ubicación.
- Aumentará la frecuencia de inundaciones y sequías en algunas zonas.
- El nivel del mar se elevará en un rango medio estimado de 50 cm (15 cm y 90 cm, como mínimo y máximo, respectivamente).

El Perú podría ser uno de los países más afectados por el Fenómeno de El Niño. Es importante señalar que el Perú cuenta con una valiosísima riqueza ecológica y megadiversidad climática (tiene 27 de los 32 climas del mundo), por ello, cualquier daño al medioambiente perjudicaría el equilibrio ecológico del planeta. A largo plazo, se pronostica que el Perú además podría sufrir los siguientes efectos negativos⁷:

- Se estima que en 40 años el Perú tendría el 60% del agua que tiene hoy.
- El aumento de las temperaturas intensificará los incendios forestales y la expansión de plagas que afectan los cultivos.
- A medida que el clima cambie, las áreas ocupadas por muchas especies no serán aptas para su supervivencia, modificándose el mapa de distribución de las comunidades biológicas.

Contaminación ambiental. Cerca de tres millones de toneladas de residuos sólidos al año se genera en Lima Metropolitana, siendo solo el 1% reciclado por municipalidades distritales mientras que el 20% restante va a basurales en las afueras de la ciudad y a los ríos Rímac, Chillón y Lurín, cuyo destino final es el mar⁸. De la medición realizada por la Organización Mundial de Salud considerando un límite de 10 microgramos por metro cúbico por año para ese tipo de partículas, las ciudades con mayores niveles de contaminación del aire en Latinoamérica son Coyhaique - Chile (64 microgramos); Lima - Perú (51 microgramos); La Paz - Bolivia (44 microgramos); Guatemala (41 microgramos), y Tegucigalpa - Honduras (36 microgramos). Las ciudades españolas, como ocurre de forma general en la mayoría de países de la Unión Europea, cumplen con los estándares internacionales de calidad del aire y si superan los límites es por muy poco.

Según el sondeo de Ipsos Perú, el 57% de limeños indicó que la contaminación del aire es el principal problema ambiental, el 47% dijo que es la falta de áreas verdes y el 37% que es la generación de residuos sólidos.



⁷ ¿Por qué el Perú es el tercer país más vulnerable al cambio climático? . Ministerio del Ambiente

⁸ Organización para el Desarrollo Sostenible (ODS)

Capítulo II. Misión Institucional



Ideas centrales

1. En el presente capítulo, se desarrolla la misión de SERPAR, así como los enfoques de intervención, valores y organización institucional, en el cual se incluye una breve reseña histórica y el diseño organizacional de la Institución; por último se muestra el sustento del lema institucional.
2. La visión de SERPAR es *“Lima, ciudad ecológica, con recreación, educación y cultura”*. Por su parte, la misión es *“SERPAR, organismo de la MML, es responsable de gestionar el sistema de parques zonales y metropolitanos, mediante acciones de carácter recreativo, cultural y ambiental, mejorando la calidad de vida de la población.”*
3. En forma congruente con las declaraciones antes señaladas, el lema de SERPAR es: *“Sembramos recreación y cultura”*. Este lema remarca el rol crucial de los espacios públicos para la formación de ciudadanía, la autoestima de la población, especialmente de aquellos con mayor vulnerabilidad, y el fortalecimiento de la identidad cultural. Todo lo cual a la larga redundará en la acumulación de niveles crecientes de capital social, elemento clave para el desarrollo económico del país.



Capítulo II. Misión Institucional

El presente capítulo sustenta la misión adoptada por SERPAR LIMA, así como el conjunto de elementos que conforman la cultura organizacional. Esencialmente, SERPAR Lima debe contribuir al fortalecimiento de la ciudadanía y el mejoramiento de la calidad de vida de la población; a cuyo efecto debe proveer espacios públicos y áreas verdes que permitan la recreación, la cultura, la práctica del deporte y, en general, el encuentro de las personas para el intercambio de ideas respecto de los problemas comunes y las acciones colectivas orientadas a mejorar las condiciones de convivencia social.

2.1 Misión de SERPAR Lima

La concepción del rol estratégico institucional comprende la elaboración de las declaraciones de visión, misión y valores, así como los principios generales o enfoques de intervención y el lema de la institución. La declaración del lema, al mismo tiempo, representa una síntesis de la filosofía institucional y actúa como el elemento base del posicionamiento comercial y social de la institución. Por su parte, los valores de una organización pueden ser de dos clases: valores personales, que afectan el desempeño de los trabajadores, y valores institucionales o corporativos, que actúan como principios generales que rigen el accionar de la organización en su conjunto.

La filosofía institucional, si bien debe estar enmarcada en los preceptos de la norma legal de creación de la institución, puede ser más precisa y servir para el inicio de un proceso de reforma institucional. De hecho, la misión, una vez aprobada delimitará claramente la orientación de la labor de SERPAR y su ámbito de intervención. No se puede empezar a analizar el entorno, a reflexionar sobre la estrategia de la institución ni sobre otro concepto clave, sin que la institución tenga claridad sobre su ámbito de trabajo, así como su ámbito territorial. Es por ello que la misión es el concepto que colocamos en la cúspide de los conceptos clave del Plan Estratégico Institucional.

Cabe resaltar que, mientras la visión se refiere al objeto de la planificación, la misión se refiere al sujeto de la misma. La visión es lo que esperamos que ocurra en el país, en el sector o en el territorio en el que actúa la institución. Es el rol que se espera que tenga la institución responsable de la conducción del proceso de ejecución del plan y, por ende, responsable de los cambios esperados en el ámbito y/o población objetivo. Con base en estas consideraciones conceptuales, la misión y visión de la organización han sido sintetizadas en las declaraciones siguientes.



2.1.1 Declaración de misión

La misión refleja lo que la organización es, o lo que debiera ser, haciendo alusión directa a la función general y específica que cumple como instancia de gestión pública en el ámbito municipal. En SERPAR, el contenido de la misión se asocia al mandato otorgado por su norma de creación, la cual define su marco general de actuación. La misión define la delimitación del campo de acción de la institución, expresándola como un marco que encauza la actuación de sus diversas instancias. La misión es el concepto clave en torno a la cual se establecen las prioridades, estrategias, proyectos y recursos necesarios para la vida de la organización. La misión del SERPAR esta expresada en la declaración siguiente:

Misión de SERPAR

"SERPAR, organismo de la MML, es responsable de gestionar el sistema de parques zonales y metropolitanos, mediante acciones de carácter recreativo, cultural y ambiental, mejorando la calidad de vida de la población"

Importancia de los parques

Los parques zonales y metropolitanos se han convertido, en los últimos años, en grandes espacios de encuentro de las familias limeñas. Muchos de estos cuentan con grandes extensiones de áreas verdes, lagunas, juegos infantiles y espacios recreativos. Su importancia radica es que se convierten en ambientes donde adultos y niños comparten en familia, practican su deporte favorito y se encuentran con la cultura y la naturaleza. Además, estos se convierten en espacios para difundir y desarrollar el arte y la cultura y, sobre todo, espacios donde la juventud tiene la oportunidad de difundir su talento mediante la danza, música y teatro.

Asimismo, permite que los jóvenes tengan un espacio donde puedan realizar actividades de sano esparcimiento, contribuyendo a mantenerlos alejados de las adicciones y de este modo contribuir a reducir los niveles de pandillaje y delincuencia. Los parques también son usados como elementos formadores de ciudadanía, con la práctica de la cultura y el deporte. Las agrupaciones culturales pueden difundir su arte, mientras que los niños, adultos y personas con discapacidad pueden practicar el deporte.

Los parques y la ciudad

Los parques administrados por SERPAR y los parques en general constituyen activos de enorme importancia que ofrecen beneficios económicos, sociales y ambientales a la ciudad. Entre sus múltiples servicios se debe resaltar los de esparcimiento, recreación y deporte, pero también la creación de empleo y generación de ingresos. Sin embargo, su impacto mayor radica en el hecho de constituir espacios en los cuales la población cohesiona la identidad



cultural y refuerza los niveles de ciudadanía. Además, prestan servicios ambientales como la conservación de la biodiversidad, el reciclado de nutrientes y la protección del microclima.

Los parques de Lima y, en general, los árboles de la ciudad previenen los deslizamientos de tierras y protegen los suelos contra la erosión. Pueden aumentar la cantidad de materia orgánica sobre el suelo y, dentro del mismo, aumentar su disponibilidad de agua y el contenido de nutrientes. Por su papel como sumidero de dióxido de carbono, los árboles pueden contribuir al mejoramiento de la calidad del aire, con todas las consecuencias positivas que ello acarrea sobre la salud y el bienestar de la población en una ciudad que ya presenta altos niveles de contaminación como Lima.

Patrimonio paisajístico e identidad cultural

El patrimonio paisajístico es un tipo de patrimonio cultural que hace referencia a su interrelación con el patrimonio natural. El patrimonio paisajístico unifica el patrimonio cultural y el patrimonio natural. Como se sabe, el patrimonio cultural es el conjunto de bienes que han sido creados por los grupos humanos a lo largo de su historia y que han sobrevivido hasta la actualidad y deseamos proteger. Por su parte, el patrimonio natural es el conjunto de bienes medioambientales que no han sido creados, ni alterados ni manipulados por la mano humana, sino que es en estricto un producto de la naturaleza.

En este contexto, el paisaje es definido como cualquier parte del territorio, tal como lo percibe la población, cuyo carácter es el resultado de la interacción de factores naturales y/o humanos. Al formar parte del patrimonio cultural, el paisaje o mejor aún la calidad del paisaje debe ser preservado como parte del patrimonio de la sociedad. SERPAR, en su calidad de órgano responsable de los parques de Lima y, en general, de la promoción del verde urbano, asumen las responsabilidades por la conducción de las acciones encaminadas a conservar y mantener los aspectos significativos o característicos de un paisaje, justificado por su valor patrimonial derivado de su configuración natural y/o de la acción humana. Sin embargo, las acciones tendentes a garantizar la calidad paisajística han de aplicarse a todo el territorio y no solo a aquellos lugares considerados excepcionales por sus valores culturales y naturales. Por ello, se debe actuar en dos líneas fundamentales: la identificación, caracterización y gestión de los paisajes culturales (paisajes de interés cultural) y la definición de criterios para la preservación de los valores culturales del paisaje, sea éste rural o urbano y esté o no degradado.

Ligado al concepto de patrimonio paisajístico se encuentra el concepto de reserva paisajista. Estas son áreas donde se protegen ambientes cuya integridad geográfica muestra una armoniosa relación entre el hombre y la naturaleza, albergando importantes valores naturales, estéticos y culturales. Las modificaciones a las actividades y prácticas tradicionales, así como al uso de recursos naturales no renovables, requieren autorización específica del SERNANP y monitoreo cuidadoso⁹.

⁹ FUENTE: Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado – SERNANP.
<http://www.sernanp.gob.pe>



2.1.2 Competencias y funciones de la Institución

La presente sección ofrece una descripción sucinta del marco legal y organizacional en el cual se desarrollan las acciones de la Institución y, por ende, la interacción entre el personal y la población de Lima. Se presenta, asimismo, una breve reseña de los elementos fundamentales establecidos en el Reglamento de Organización y Funciones, incluyendo la estructura orgánica actual y las funciones más importantes del personal clave.

Finalidad

El Estatuto de la institución precisa que el Servicio de Parques de Lima (en adelante, SERPAR) tiene como objeto principal gestionar el sistema de parques y recreación para mejorar la convivencia y bienestar de la ciudadanía. En esta perspectiva, SERPAR administra un total de 10 parques zonales y 08 metropolitanos de Lima, lo que incluye una infraestructura deportiva compuesta por canchas de fútbol en grass natural y sintético; canchas de vóley, básquet y frontón; lozas de futsal; piscinas semi - olímpicas y pistas atléticas.

Marco legal

SERPAR es un organismo público con autonomía económica, técnica y administrativa. Su gestión está sujeta al control directo de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML, en adelante). Tiene personería jurídica de derecho privado, bajo la forma de sociedad anónima¹⁰. Sus actividades se financian con recursos propios provenientes de la cobranza de los servicios directos e indirectos que la organización presta a la población en los parques, aplicando los principios de eficacia, eficiencia y calidad total. En términos generales, SERPAR desarrolla sus actividades al amparo de dos normas legales fundamentales: sus Estatutos y la Ordenanza Municipal N° 812, emitida por la MML.

2.2 Enfoques de intervención

Los lineamientos generales de política de la institución se expresan en los enfoques transversales de intervención. En SERPAR, éstos son, en orden de importancia, los siguientes: sostenibilidad, innovación, interculturalidad y eco-eficiencia. Estos enfoques son de carácter transversal, en tanto actúan como pautas generales de comportamiento para todas las instancias de dirección, unidades orgánicas y para todas las áreas funcionales de la organización. Desde esta perspectiva, los enfoques de SERPAR constituyen estándares o normas de comportamiento corporativo, compartidos por todos los miembros de la institución. Pueden verse también como normas de conducta, cuya observancia se considera necesaria para el buen desempeño de la institución, en tanto que encarnan los principios más apreciados del personal.

¹⁰ Acuerdo al Decreto Ley N.º 17528, fecha 21.03.69.



CUADRO 2.1 ENFOQUES DE INTERVENCIÓN

Sostenibilidad	El desarrollo sostenible consiste en satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la continuidad de esa satisfacción en el futuro. Se concibe sobre cuatro pilares: económico, ambiental, cultural y social. Es la búsqueda de desarrollo que no degrade el entorno e incremente la calidad de vida de las personas. Bajo este contexto, SERPAR expresa su compromiso con el desarrollo sostenible y con el respeto al medio ambiente.
Innovación	La innovación es el complejo proceso que lleva las ideas al mercado y a la vida práctica en forma de nuevos o mejorados productos o servicios. SERPAR busca consolidar sus servicios a través de nuevos procesos y procedimientos que le permitan ampliar su cobertura de atención y, al mismo tiempo, mejorar la calidad de los mismos.
Interculturalidad	La interculturalidad es una práctica política que contribuye, mas no garantiza, el establecimiento de consensos. Dichos consensos se basan en un diálogo que debe partir del reconocimiento de las relaciones asimétricas entre culturas, que generan situaciones de exclusión y discriminación, así como generar las condiciones para que dicho diálogo sea viable y sostenible.
Eco-eficiencia	Ecoeficiencia es la mayor producción, con menor consumo de recursos y energía, reduciendo así el impacto sobre el ambiente, es decir, “producir más con menos e impactar menos el ambiente”, por ello la ecoeficiencia tiene beneficios económicos y ambientales. Es un proceso en el que los consumidores deben ser conscientes y poder ejercer su capacidad de libre elección (Leal, 2005).

Sostenibilidad

Sostenibilidad

El desarrollo sostenible consiste en satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la continuidad de esa satisfacción en el futuro. Se concibe sobre cuatro pilares: económico, ambiental, cultural y social. Es la búsqueda de desarrollo que no degrade el entorno e incremente la calidad de vida de las personas. Bajo este contexto, SERPAR expresa su compromiso con el desarrollo sostenible y con el respeto al medio ambiente.

La sostenibilidad es la capacidad de la economía para satisfacer los niveles de consumo, de modo que, las futuras generaciones tengan acceso a estándares de vida iguales o superiores a los actuales, sin denigrar o agotar los bienes y servicios provenientes de la naturaleza o los recursos fiscales y económicos en general. El papel de las instituciones públicas en el desarrollo sostenible es definir proyectos viables y conciliar los aspectos económico, social y ambiental de las actividades humanas. El desarrollo sostenible se sustenta sobre tres pilares:



- **Sostenibilidad económica:** La actividad que se mueve hacia la sostenibilidad ambiental y social es financieramente posible y rentable.
- **Sostenibilidad social:** Basada en el mantenimiento de la cohesión social y de su habilidad para trabajar hacia el logro de objetivos comunes.
- **Sostenibilidad ambiental:** Compatibilidad entre la actividad considerada y la preservación de la biodiversidad y de los ecosistemas, evitando la degradación de las funciones fuente y sumidero. Incluye un análisis de los impactos derivados de la actividad considerada en términos de flujos, consumo de recursos difícil o lentamente renovables, así como en términos de generación de residuos y emisiones. Este último pilar es necesario para que los otros dos sean estables.

Innovación

Innovación

La innovación es el complejo proceso que lleva las ideas al mercado y a la vida práctica en forma de nuevos o mejorados productos o servicios. SERPAR busca consolidar sus servicios a través de nuevos procesos y procedimientos que le permitan ampliar su cobertura de atención y, al mismo tiempo, mejorar la calidad de los mismos.

El economista austriaco Schumpeter definió al proceso de innovación el cual abarca los cinco casos siguientes:

- Introducción en el mercado de un nuevo bien o servicio, el cual los consumidores no están aún familiarizados.
- Introducción de un nuevo método de producción o metodología organizativa.
- Creación de una nueva fuente de suministro de materia prima o productos semielaborados.
- Apertura de un nuevo mercado en un país.
- Implantación de una nueva estructura en un mercado.

Interculturalidad

Interculturalidad

La interculturalidad es una práctica política que contribuye, mas no garantiza, el establecimiento de consensos. Dichos consensos se basan en un diálogo que debe partir del reconocimiento de las relaciones asimétricas entre culturas, que generan situaciones de exclusión y discriminación, así como generar las condiciones para que dicho diálogo sea viable y sostenible.

La interculturalidad es importante para las políticas públicas, empezó a ser promovida por los organismos de cooperación internacional y por las organizaciones de la sociedad civil, como un



enfoque que puede contribuir a mejorar las acciones de los gobiernos en respuesta a las desigualdades económicas, sociales y políticas, que impiden un desarrollo más inclusivo y equitativo en sociedades pluriétnicas.

El enfoque intercultural contribuye a mejorar los términos de dicha relación al facilitar que los esquemas e instrumentos de políticas sean más sensibles a la diversidad cultural y estén mejor adecuados a las necesidades diferenciadas de una ciudadanía plural en términos de raza, etnia, género, etc. Las aplicaciones del enfoque intercultural en las políticas públicas generan una serie de externalidades positivas, como, por ejemplo:

- Permite avanzar hacia la igualdad en el acceso a oportunidades, igualdad en las garantías de realización de derechos humanos fundamentales y el reconocimiento de derechos específicos (como los derechos de los pueblos indígenas).
- Contribuye a mejorar la calidad, accesibilidad y pertinencia cultural de los servicios públicos esenciales para el desarrollo humano y para el logro de los Objetivos del Milenio (educación, nutrición, salud, etc.).
- Optimiza los esquemas de política social, mejorando la atención de los grupos históricamente excluidos e introduciendo nuevos temas en la agenda (por ejemplo, la lucha contra la discriminación y el racismo).
- Fortalece los sistemas de gestión de conflictos, reforzando la importancia estratégica del diálogo entre las partes involucradas. A pesar de sus potencialidades, el enfoque intercultural no debe ser entendido como una panacea en respuesta a los complejos desafíos de políticas en contextos de alta diversidad cultural.

Si bien la aplicación del enfoque intercultural contribuye a mejorar la comunicación entre el Estado y la ciudadanía, no asegura el establecimiento de consensos. Ignorar el potencial del enfoque intercultural para mejorar los funcionamientos y desempeños del Estado en sociedades pluriétnicas, puede ser tan pernicioso como pensar que la cultura explica o justifica problemas, tensiones o conflictos que son más bien originados por desigualdades, inequidades o incentivos de naturaleza económica, política o social.

Eco-eficiencia

Eco-eficiencia

“Crear más valor, impactando menos”, es el gran desafío de la ecoeficiencia para contribuir con la mejora de nuestra calidad de vida, el ambiente y el bienestar social.

En los últimos años, se ha avanzado mucho en propuestas y prácticas de educación en ecoeficiencia en ámbitos formales y no formales. En la educación básica, se ha incorporado la educación en ecoeficiencia como uno de los componentes de la “Estrategia nacional de instituciones educativas para el desarrollo sostenible”, impulsada por el Ministerio de Educación (MINEDU), el Ministerio de Salud (MINSA) y el Ministerio del Ambiente (MINAM).



En la educación superior, se han desarrollado iniciativas importantes orientadas hacia la educación en ecoeficiencia, como “Casa ecológica” y “Clima de cambios” impulsadas por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).

La educación en ecoeficiencia ha permitido utilizar de manera más eficiente los recursos, generar menos impacto en el ambiente y así incorporar un nuevo valor a los bienes y servicios producidos: la sostenibilidad. No obstante los logros alcanzados, sigue siendo un reto enorme alcanzar su profundidad y extensión en todo el sistema educativo, especialmente en la educación básica.

Como se dijo más arriba, la ecoeficiencia es un concepto creado el año 1992 y proviene de la gestión de negocios. Su difusión ha sido posible gracias al Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible. La ecoeficiencia es el proceso de incorporación de un nuevo valor a la producción de bienes y servicios: la sostenibilidad. Este nuevo valor motiva al uso más eficiente de los recursos, generando menos desperdicio y contaminación.

Diez años después, la definición inicial de ecoeficiencia fue ratificada y sintetizada por el propio Consejo con el eslogan “creando más valor con menos impacto” Se define como la mayor producción, con menor consumo de recursos y energía, reduciendo así el impacto sobre el ambiente.

El año 2012, el MINAM elaboró la Guía de ecoeficiencia para instituciones del sector público. Una institución educativa es ecoeficiente cuando:

- Utiliza de manera eficiente los recursos existentes (agua, energía, suelos, áreas verdes y biodiversidad, etc.).
- Reduce el impacto ambiental de sus actividades (acumulación de residuos, hacinamiento, contaminación).
- Agrega un nuevo valor al servicio educativo: sostenibilidad, innovación y emprendimiento socio-ambiental.

2.3 Valores

Los valores son un conjunto de proposiciones que orientan la forma en que las personas reaccionan ante las distintas situaciones en las que se debe tomar decisiones de consecuencias importantes. Por lo general, las decisiones del personal de una organización son influidas considerablemente por los valores explícitos e implícitos, razón por la cual definir un articulado y coherente conjunto de valores que debe cultivar una organización es de vital importancia para su desempeño.

Los valores son aquellas concepciones colectivas de lo que se considera bueno, deseable y adecuado. Indican lo que la gente en una cultura dada prefiere al igual que lo que considera importante y moralmente correcto. Los valores influyen en el comportamiento de las personas y



sirven como criterio para evaluar las acciones de los demás. Los valores, normas y sanciones de una cultura, por lo general, están directamente relacionados. Los valores definen cómo la organización quiere actuar, comportarse, o que caminos quiere seguir y cuáles no. Precisan cómo son las relaciones entre los integrantes de la compañía y cómo se relaciona con sus clientes, proveedores y comunidad. Se basan en las creencias sobre lo que es deseable, valioso, justificable. Los valores deben movilizar y amplificar las energías de una organización y, por ello, deben ser comprendidos y compartidos.

Los valores personales que se cultivan al interior de SERPAR son descritos en forma resumida en el cuadro que se ofrece a continuación.

CUADRO 2.2 VALORES PERSONALES

Cordialidad	La cordialidad es una mezcla de alegría y optimismo. Una persona que ofrece cordialidad es aquella que demuestra a los demás buena educación y ofrece un trato agradable a sus semejantes. La cordialidad es un elemento que mejora el clima organizacional en el lugar de trabajo y eleva el capital social en la comunidad en su conjunto.
Vocación de servicio	Valor que privilegia la dedicación al trabajo en favor de la población usuaria, en forma íntegra, incluso más allá de la responsabilidad contractual. La labor del personal está orientada a servir a las personas e instituciones con quienes la organización mantiene relaciones de trabajo y con la sociedad en su conjunto, dado el carácter de bien público que tiene los servicios de los parques.
Efectividad	Es la relación entre el resultado y la expectativa del logro de los objetivos, entre las metas planeadas y las metas logradas, cuyo efecto se debe buscar permanentemente el logro de los objetivos de la institución y el incremento de los niveles de cobertura y calidad de los servicios a los usuarios.
Proactividad	Actitud en la que las personas asumen el control de su conducta vital de modo activo, tomando iniciativas en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras. Buscan hacer prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias de la vida, encontrando soluciones consensuales a los problemas del quehacer diario.



Cordialidad

La palabra cordialidad se deriva de cordial y proviene del latín cor cordis, sintácticamente es un sustantivo, morfológicamente es femenino, su significado es la franqueza o sinceridad. Este término es tan moderno que a principios del siglo pasado todavía no figuraba en el diccionario de la Real Academia. La cordialidad se puede decir que es una mezcla de alegría de optimismo. Una persona que ofrece cordialidad es aquella que demuestra a los demás buena educación que ofrece un trato agradable a sus semejantes.

Este valor se aprende principalmente en nuestros hogares, es allí y a través de nuestros padres que nos enseñan a saludar, a agradecer, y que a la larga fortalecen nuestra identidad. En el aspecto laboral es muy importante mantener la cordialidad entre los compañeros de trabajo un trato respetuoso va a permitir que las relaciones laborales fluyan de una manera más agradable. En las empresas de servicios la cordialidad es fundamental porque de ella va a depender que el negocio alcance el éxito o no, atender a los clientes con cordialidad les hará transmitir una buena imagen a la empresa ciudadana sobre el valor del verde urbano.

Vocación de servicio

Vocación de servicio

Valor que privilegia la dedicación al trabajo en favor de la población usuaria, en forma íntegra, incluso más allá de la responsabilidad contractual. La labor del personal está orientada a servir a las personas e instituciones con quienes la organización mantiene relaciones de trabajo y con la sociedad en su conjunto, dado el carácter de bien público que tiene los servicios de los parques.

La vocación al servicio es un objetivo fundamental de todas las personas. Es tan profunda la forma como está enraizado en la vida humana, que podemos decir, sin exageración alguna, que "no se sirve para vivir sino que se vive para servir", y que el servir es tan idéntico a realizarse como persona, que "la vida es para servir; si no, no se sirve para vivir". Todos tenemos la capacidad de servir, aunque existen cualidades que hacen más fácil a unos que a otros el prestarles un servicio a los demás. El servicio requiere el desarrollo de condiciones psicológicas de cada persona, pero sobre todo de un conjunto de valores en forma de hábitos estables, que señalan una conducta ante la necesidad de contribuir, cooperar y colaborar con las otras personas.

El servicio implica una actitud ética, es decir, algo valorativo en términos de conducta, que determina si obramos bien o mal de cara al servicio que prestamos a los otros. Cada vez que servimos estamos obrando, de forma consciente o inconsciente, en términos de valores o antivalores, según si logramos o no el objetivo de prestar una contribución o lo que se espere de nosotros.



Efectividad

Es la relación entre el resultado y la expectativa del logro de los objetivos, entre las metas planeadas y las metas logradas, cuyo efecto se debe buscar permanentemente el logro de los objetivos de la institución y el incremento de los niveles de cobertura y calidad de los servicios a los usuarios.

La efectividad del proceso de ejecución de un proyecto consiste en la obtención del máximo producto con el mínimo de recursos. La dificultad principal para evaluar la efectividad radica en determinar un valor de referencia. Este depende del tipo de proyecto, de las circunstancias locales, de la tecnología disponible y de otros factores.

- Si la cantidad de producto está predeterminada, se persigue minimizar el costo total y medio.
- Si el gasto total está fijado de antemano, se busca optimizar la combinación de insumos para maximizar el producto.

La productividad es una medida de efectividad con la cual se miden los insumos utilizados para generar productos. Por ello, productividad y efectividad, se asumen como conceptos semejantes.

La efectividad, intuitivamente puede representarse mediante la fórmula:

$$\text{Efectividad} = \frac{\text{Metas obtenidas}}{\text{Re cursos utilizados}}$$

La medición de efectividad es una relación entre dos variables: una de producto y otra de insumo. Esto rige para cualquier tipo de indicador de eficiencia: parcial o total y media o marginal. Y como relación que es, atendiendo a su naturaleza estrictamente matemática, la efectividad puede expresarse en forma de razón geométrica o aritmética, o en otras formas menos usuales.

En ciertos estudios del Banco Mundial se hace una interesante distinción entre dos dimensiones de la productividad, la estática y la dinámica. En un contexto estático, los mejoramientos de productividad se producen sin modificaciones de la base tecnológica y, por lo tanto, se deben a cosas como la racionalización de procedimientos, el mayor esfuerzo laboral y la aplicación de nuevos métodos administrativos, entre otros. Bajo un punto de vista dinámico, el cambio tecnológico juega un rol protagónico en la generación de mejoramientos dramáticos de la productividad total, al igual que la acumulación de capital, la cual influye particularmente sobre la productividad del factor trabajo.



Proactividad

Actitud en la que las personas asumen el control de su conducta vital de modo activo, tomando iniciativas en el desarrollo de acciones creativas y audaces para generar mejoras. Buscan hacer prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias de la vida, encontrando soluciones consensuales a los problemas del quehacer diario.

La proactividad¹¹ invita a las personas a actuar con base a unos valores cuidadosamente meditados e interiorizados, tomando distancia ante el futuro para pensar bien, para tener iniciativas y ponerlas en práctica cuanto antes.

Responde muy bien en la práctica a un estilo de vida dentro de las organizaciones, pero también es muy válida en el campo de la educación y de la vida familiar. Somos proactivos en cuanto afrontamos nuestras tareas de manera consciente, sin dejamos llevar por impulsos internos o externos. Es necesario saber lo que queremos hacer, para tener unos objetivos muy claros, porque nos permiten atenemos a lo objetivo, no a lo subjetivo de nuestro estado de ánimo.

La proactividad se entiende si hay una identidad y un compromiso con nosotros mismos, que es la base del compromiso con los demás y con el entorno social; para llevarlo adelante se requiere audacia para emprender la tarea con las miras puestas en el fruto que viene, ejerciendo un esfuerzo rápido, oportuno y estable.

El horizonte de la proactividad es la responsabilidad, entendida como la capacidad de dar respuestas adecuadas a lo que se espera de mí o del grupo en que trabajo. Siempre debemos estar dispuestos a hacer lo que tenemos que hacer u lo que los demás esperan de nosotros, sabiendo que nadie puede sustituirnos en esas responsabilidades.

2.4 Organización institucional

2.4.1 Breve reseña histórica

El Servicio de Parques de Lima – SERPAR fue creado como “Servicio de Parques” mediante el Decreto Ley N° 17528, del 21 de marzo de 1969, a través del cual se promulgó la Ley Orgánica del Sector Vivienda, creándose y estableciéndose como Organismo Público Descentralizado de dicha cartera, encargado del planeamiento, estudio, construcción, equipamiento, mantenimiento y administración de los parques metropolitanos, zonales, zoológicos y botánicos con fines culturales y recreacionales.

¹¹ Tomado del libro Cuales son tus valores de Jorge Yarce. Primera Edición, Panamericana editorial. Colombia, 2010



El Decreto Ley N° 18898 del 30 de junio de 1971, y sus correspondientes modificatorias, incluyeron otras funciones para el Servicio de Parques, como administrar los aportes y/o locales a su cargo y los que ponga a su disposición el Estado o las personas naturales y jurídicas, facultándosele a la subasta de terrenos y exoneración de aportes.

Sin embargo, su transferencia a la administración edil se da solo hasta el 12 de junio de 1981, cuando se emite la Nueva Ley Orgánica del Sector Vivienda (Decreto Legislativo N° 143) la cual señala en su Primera y Segunda Disposición Transitoria, que las funciones y los Parques Zonales del Servicio de Parques, se transferirán a las Municipalidades, así como los recursos asignados. Esta norma fue ejecutada mediante Resolución Suprema N° 237-83-VI-4100, del 4 de noviembre de 1983.

Y solo hasta el 12 de abril de 1984, la Municipalidad Metropolitana de Lima a través del Decreto de Alcaldía N° 031 incorpora al Servicio de Parques – SERPAR – Lima como órgano descentralizado dentro de su estructura.

Así el 05 de abril de 2000, La Municipalidad de Lima aprobó su Reglamento de Organizaciones y Funciones – ROF, mediante el Edicto N° 241 modificado por el Edicto N° 243, el cual es derogado posteriormente por el artículo 2° de la Ordenanza N° 758 que aprueba el Estatuto del SERPAR – LIMA.

Con fecha 25 de agosto del 2005, se aprueba la Ordenanza Municipal N° 812 (ROF de la MML) que en su Art. 192° se establece que SERPAR-LIMA es un organismo descentralizado con autonomía económica, técnica y administrativa, estando sujeto a control directo de su gestión por la Municipalidad Metropolitana de Lima, sin perjuicio de la acción fiscalizadora de los organismos que conforman el Sistema Nacional de Control.

2.4.2 Diseño organizacional

De acuerdo al Estatuto vigente, SERPAR es un organismo público descentralizado de la MML, con autonomía económica, técnica y administrativa, que tiene como función la promoción, organización, administración, desarrollo y mantenimiento de los Parques Metropolitanos, Zonales, Zoológicos y Botánicos de la Provincia de Lima, con líneas recreacionales, culturales, deportivos y de preservación del medio ambiente. Así como de la regulación, evaluación y control de las áreas verdes que impacten sobre el medioambiente metropolitano. Con Ordenanza Municipal N° 1955 se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del SERPAR LIMA, con la siguiente estructura orgánica:

Órganos de Alta Dirección

- Consejo Directivo
- Secretaría General
 - Sub Gerencia de Gestión Documentaria



Órgano de Control

- Órgano de Control Institucional

Órganos de Asesoramiento

- Gerencia de Asesoría Jurídica
- Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización

Órganos de Apoyo

- Gerencia de Administración y Finanzas
- Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario
- Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional

Órganos de Línea

- Gerencia de Áreas Verdes
- Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos
- Gerencia de Proyectos

Órganos de Dirección

Consejo Directivo. Es el órgano de mayor jerarquía de SERPAR, encargado de dirigir, supervisar, reglamentar y aprobar las principales acciones desarrolladas por la Institución. Está integrado por un máximo de seis (6) miembros, uno de los cuales es el Presidente. El Secretario General desempeña la función de Secretario del Consejo Directivo, con voz pero sin voto.

Secretaría General. Es el órgano de la Alta Dirección de SERPAR, responsable de ejercer la representación de la institución, desarrollar las actividades que sean necesarias para planear, organizar, dirigir y controlar la gestión de ésta, de acuerdo al Estatuto y aquellas especiales que le encargue el Consejo Directivo. Está a cargo de un Secretario General, quien es el funcionario administrativo de más alto rango de la Institución.

Sub Gerencia de Gestión Documentaria. Es la unidad orgánica responsable de organizar, codificar, monitorear, tramitar, archivar la documentación interna y externa de la Institución. Depende jerárquicamente de la Secretaría General.

Órgano de Control Institucional

Órgano de Control Institucional. Es el órgano es el órgano conformante del Sistema Nacional de Control, cuya finalidad es llevar a cabo el control gubernamental en la Entidad, promoviendo la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes. Su jefe depende funcional y administrativamente de la Contraloría General de La República.



Órganos de Asesoramiento

Gerencia de Asesoría Jurídica. Es el órgano responsable de brindar asesoramiento, emitir opinión legal en asuntos normativos y jurídicos, y coordinar las acciones de representación y defensa de los intereses de la Entidad a nivel jurisdiccional y administrativo. Depende de la Secretaría General. Cuenta con la Sub Gerencia Asuntos Contenciosos y la Sub Gerencia de Asuntos Legales Administrativos.

Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Finanzas. Es el órgano encargado conducir y supervisar los procesos de planeamiento estratégico, presupuesto, modernización de la gestión pública, estadística, cooperación técnica, gobierno electrónico e informático y desarrollo institucional en SERPAR LIMA. Depende de la Secretaría General. Cuenta con la Sub Gerencia de Planeamiento y Modernización, la Sub Gerencia de Presupuesto y la Sub Gerencia de Sistemas y Tecnología de la Información.

Órganos de Apoyo

Gerencia de Administración y Finanzas. La Gerencia Administrativa es el órgano responsable de proporcionar apoyo administrativo mediante la conducción de lo dispuesto en los Sistemas Administrativos de Gestión de Recursos Humanos, Abastecimiento, Tesorería y las funciones de control patrimonial con la finalidad de proveer oportunamente los bienes y servicios requeridos por los usuarios. Depende jerárquicamente de la Secretaría General. Está conformada por la Sub Gerencia de Tesorería, Sub Gerencia de Recursos Humanos, Sub Gerencia de Contabilidad, Sub Gerencia de Abastecimiento y Sub Gerencia de Ejecución Coactiva.

Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional. Es el órgano de apoyo responsable de conducir la comunicación pública e imagen institucional de SERPAR y fortalecer el posicionamiento en todas las líneas de comunicación: televisión, radio, redes sociales, medios impresos y vía pública. Depende de la Secretaría General.

Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario. Es el órgano de apoyo responsable de velar por el cumplimiento del aporte para parques zonales que deben efectuar las personas naturales y/o jurídicas que ejecuten habilitaciones urbanas, sub divisiones de lotes, edificaciones multifamiliares, quintas y conjuntos residenciales en el ámbito de Lima Metropolitana, a través de la redención en dinero y/o recepción de terrenos. Depende de la Secretaría General. Está conformada por la Sub Gerencia de Control de Aportes y la Sub Gerencia de Patrimonio Inmobiliario.

Órganos de Línea

Gerencia de Áreas Verdes. Es el órgano de línea responsable de contribuir al mantenimiento de las áreas verdes de los parques administrados por SERPAR y aquellas áreas en convenio, así como de promover la adecuada capacitación del recurso humano encargado de mantener



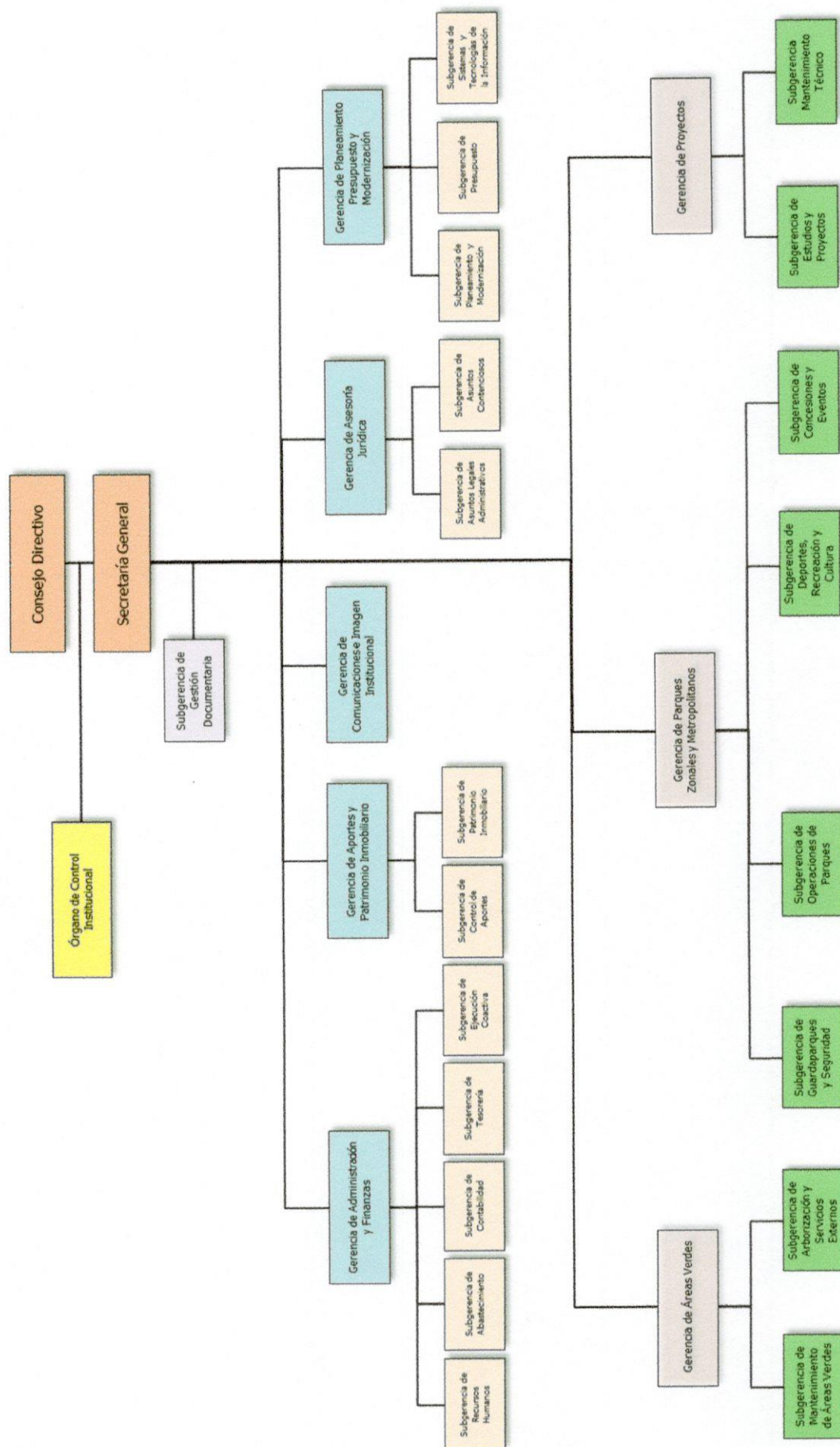
y/o incrementar las áreas verdes. Depende jerárquicamente de la Secretaría General. Está conformada por la Sub Gerencia de Mantenimiento de Áreas Verdes y la Sub Gerencia de Arborización y Servicios Externos.

Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos. Es el órgano de línea responsable de administrar de los Parques Zonales y Metropolitanos a cargo del SERPAR LIMA, así como de los parques públicos y áreas de recreación bajo jurisdicción metropolitana que administre por convenio; así como proponer estrategias orientadas a identificar, mejorar y optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios de los parques. Depende de la Secretaría General y está conformada por la Sub Gerencia de Guardaparques y Seguridad; Sub Gerencia de Operaciones de Parques; Sub Gerencia de Deportes, Recreación y Cultura; y Sub Gerencia de Concesiones y Eventos; además de 18 divisiones administrativas, correspondientes a cada uno de los parques zonales y metropolitanos.

Gerencia de Proyectos. Es órgano de línea responsable de identificar, formular, ejecutar, supervisar y evaluar los estudios y proyectos para el desarrollo de infraestructura a cargo del SERPAR-LIMA; así como efectuar el mantenimiento técnico de la infraestructura física y sanitaria, sistemas eléctricos y de riego tecnificado, y equipamiento utilizado en parques. Depende jerárquicamente de la Secretaría General. Está conformada por la Sub Gerencia de Mantenimiento Técnico y la Sub Gerencia de Estudios y Proyectos.



GRÁFICO 2.1 ORGANIGRAMA ACTUAL DE SERPAR



2.5 Lema institucional

En forma congruente con el enfoque de misión, visión y valores institucionales antes establecidos, el lema de SERPAR se expresa en la frase siguiente:

Lema de SERPAR

“Sembramos recreación y cultura”.

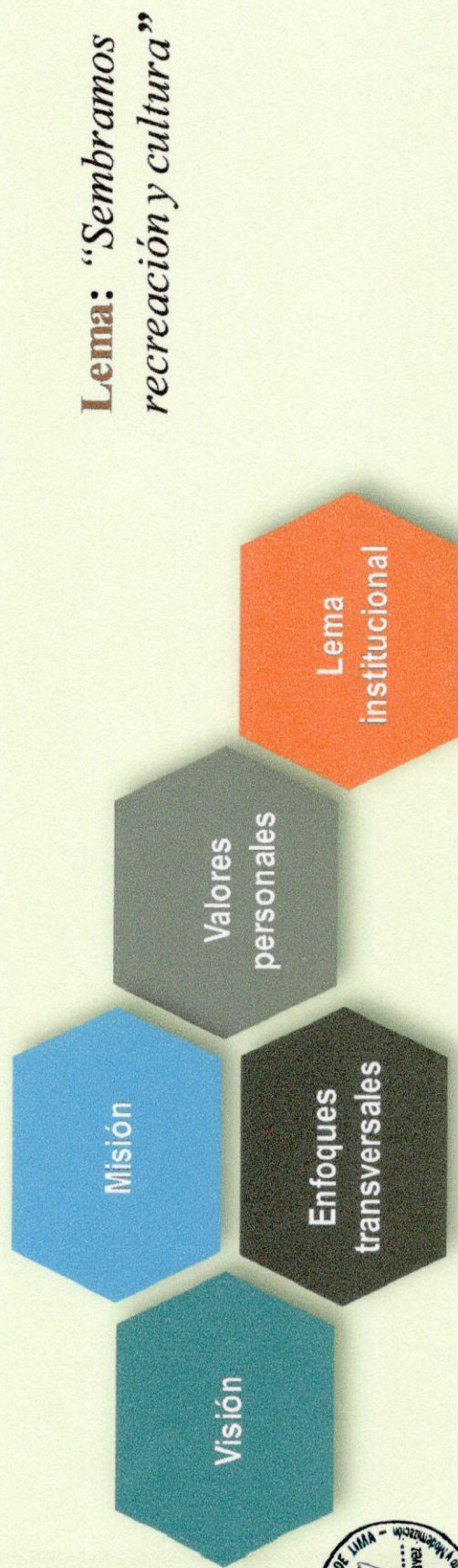
Cabe destacar que, en conjunto, la visión, misión, valores y lema, conforman la cultura organizacional de SERPAR; asimismo, el hecho que la cultura organizacional define la forma cómo la organización quiere y debe actuar, qué caminos ha de seguir y cuáles serán las estrategias relevantes. Precisan cómo son las relaciones entre los integrantes de la institución y cómo se relacionan con la población a la cual presta servicios, con los proveedores y la comunidad. La cultura organizacional, por otra parte, debe permitir movilizar y amplificar las energías de los miembros de la organización y, por ello, debe ser comprendida y compartida por todo el personal.

Sustentación del Lema

El lema propuesto para SERPAR pone énfasis a la difusión de recreación y cultura a toda la comunidad de Lima dentro de los parques zonales y metropolitanos a manera de revalorar las áreas verdes como espacios formadores de ciudadanía y con el compromiso de que el servicio que la institución brinda sea de calidad. Dado que los servicios que brinda la institución están estrechamente relacionados a la administración y gestión de parques, también deja claro el propósito de implementar mejoras continuas para asegurar la calidad de éstos, todo ello, por un lado, con la finalidad de apoyar las acciones que buscan hacer de Lima una ciudad más ordenada, moderna y segura; y, por otro lado, también, fomentar la con la práctica de la cultura y el deporte.



GRÁFICO 2.2 SÍNTESIS DE LA CULTURA INSTITUCIONAL



visión

Lima, ciudad
ecológica, con
recreación, educación
y cultura.

Misión

SERPAR, organismo de la MML, es responsable de gestionar el sistema de parques zonales y metropolitanos, mediante acciones de carácter recreativo, cultural y ambiental, mejorando la calidad de vida de la población.

Enfoques

1. Sostenibilidad.
2. Innovación.
3. Sostenibilidad.
4. Interculturalidad.
5. Eco-eficiencia.

Valores

1. Cordialidad.
2. Vocación de servicio.
3. Efectividad.
4. Proactividad.



Capítulo III. Objetivos Estratégicos Institucionales, Indicadores y Metas



Ideas centrales

1. El primer macroproblema que actualmente enfrenta SERPAR consiste en los *Insuficientes parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes*. Este macroproblema está relacionado a la gravedad de la situación ambiental por la que atraviesa la ciudad de Lima, que se ve afectada por la baja cobertura de áreas verdes, así como por la baja calidad y cantidad de espacios públicos.
2. El segundo macroproblema que afronta SERPAR consiste en la *Insuficiente e inadecuada infraestructura, equipamiento y servicios institucionales*. Este enunciado hace referencia a la problemática que atraviesa la institución respecto de la plataforma que le sirve de base para ofrecer un conjunto de servicios a la población. Tiene su origen en: insuficiente e inadecuada infraestructura, áreas verdes y débil protección de lotes de aportes; insuficiente e inadecuado equipamiento en las áreas de servicios, y limitada diversificación de los servicios brindados en los parques.
3. Finalmente, el tercer macroproblema a enfrentar por SERPAR es el *Limitado desarrollo de capacidades de gestión institucional*. Este macroproblema tiene su origen en los insuficientes instrumentos de gestión, débil uso de las TICs, insuficiente capacitación al personal; débil posicionamiento institucional; inadecuada infraestructura y equipamiento institucional y débil gestión de los recursos financieros.



Capítulo III. Objetivos Estratégicos Institucionales, Indicadores y Metas

El presente capítulo describe los objetivos estratégicos que guiarán la labor de SERPAR Lima durante el periodo 2017 - 2019. Son objetivos de mediano y largo plazo, orientados al logro de la misión y visión, y toman como punto de partida los macroproblemas y los escenarios identificados a través del diagnóstico, tanto externo como interno, al mismo tiempo que representan sus posibilidades de solución. En tal perspectiva, el presente capítulo ofrece una amplia descripción de los objetivos estratégicos generales y específicos, así como los indicadores de resultado y las correspondientes metas para el horizonte de planeamiento referido.

3.1 Diagnóstico situacional actual

Considerando el marco social, tecnológico y administrativo descrito en las secciones anteriores, se han identificado y priorizado los principales problemas que debe afrontar la institución en los próximos años. El listado que se adjunta ha constituido el punto de partida para la selección de los macroproblemas centrales y el ulterior análisis de los factores críticos que inciden en cada uno de ellos. Los macroproblemas identificados incluyen tanto aquellos relacionados con la satisfacción de los usuarios del SERPAR, así como también los macroproblemas internos identificados en cada una de las áreas funcionales que inciden directamente en el desempeño de los servicios institucionales.

CUADRO 3.1 IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS

1. Insuficientes áreas verdes y espacios públicos para Lima.
2. Inadecuada infraestructura y equipamiento institucional.
3. Limitado desarrollo de capacidades de gestión institucionales.
4. Insuficiente calidad de los servicios de información y atención al público en los parques actuales.
5. Insuficiente sensibilización sobre el cuidado de los parques y cultura verde.
6. Deterioro de la infraestructura y equipamiento de los parques
7. Limitada seguridad en los parques.
8. Insuficientes documentos de gestión.
9. Débil uso de las TIC's.
10. Dependencia de los recursos directamente recaudados.
11. Normativa sectorial imprecisa sobre aportes a parques zonales.
12. Insuficiente coordinación entre las unidades orgánicas.
13. Falta de implementación de un buen sistema de viveros y manejo de áreas verdes.
14. Fuerte estacionalidad en el uso de los parques.
15. Falta de promoción de los servicios de los parques.
16. Inadecuado clima laboral.



GRÁFICO 3.1 MACROPROBLEMAS CENTRALES

Macroproblema 1. Insuficientes parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes.

Macroproblema 2: Insuficiente e inadecuada infraestructura, equipamiento y servicios institucionales.

Macroproblema 3. Limitado desarrollo de capacidades de gestión institucional.

El primer macroproblema destaca la gravedad de la situación ambiental por la que atraviesa la ciudad de Lima, que se ve afectada por la baja cobertura de áreas verdes, así como por la baja calidad y cantidad de espacios públicos, que no permiten brindar adecuados servicios a los ciudadanos. El segundo macroproblema se refiere al deterioro de la plataforma de infraestructura, mobiliario y equipos, que SERPAR requiere para brindar servicios a los usuarios. Finalmente, el tercer problema aborda el tema de la gestión institucional, tomando como referencia la necesidad de mejorar la calidad del servicio institucional.

El conjunto de estos problemas tienen como efectos directos el deterioro de la salud física y emocional de los ciudadanos, débil construcción del concepto de ciudadanía y el debilitamiento de la sostenibilidad ambiental de la ciudad. Estos conceptos, a su vez, inciden como efecto final en la baja calidad de vida de la población de Lima.

Análisis de factores críticos

De conformidad con la metodología de planeamiento estratégico, se han analizado cada uno de los macroproblemas centrales y se han determinado las principales causas que los originan, así, como los principales efectos que éstos generan en la organización y en la ciudad.

Macroproblema central 1. Insuficientes parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes.

El primer macroproblema tiene las siguientes causas o factores explicativos:

- Déficit de parques en el ámbito metropolitano
- Insuficientes áreas verdes y arbolado urbano
- Débil cultura ambiental



- **Déficit de parques en el ámbito metropolitano.** Este problema tiene origen en las escasas propuestas de modelos de parques, Limitados PIPs para el mejoramiento o construcción de parques y limitada ejecución de parques nuevos y mejorados con PIP aprobados.
- **Insuficientes áreas verdes y arbolado urbano.** Este problema tiene origen en aspectos como: limitada participación de la comunidad en la forestación, limitada producción de plántones en los viveros, bajo desarrollo técnico en las áreas verdes a través de contratos e inventarios de áreas verdes desactualizados.
- **Débil cultura ambiental.** Este problema tiene su origen en la débil cultura del verde urbano en los vecinos y la limitada identificación y selección de instituciones educativas.

Macroproblema central 2. Insuficiente e inadecuada infraestructura, equipamiento y servicios institucionales.

El segundo macroproblema tiene las siguientes causas o factores explicativos:

- Insuficiente e inadecuada infraestructura, áreas verdes y débil protección de lotes de aportes.
- Insuficiente e inadecuado equipamiento en las áreas de servicios.
- Limitada diversificación de los servicios brindados en los parques.

Insuficiente e inadecuada infraestructura, áreas verdes y débil protección de lotes de aportes. Este hecho se debe a factores como: insuficiente mantenimiento de la infraestructura, insuficiente mantenimiento de las áreas verdes, insuficiente protección de los lotes de aportes e inseguridad en los parques.

Insuficiente e inadecuado equipamiento en las áreas de servicios. Este problema tiene su origen en insuficiente mantenimiento del equipamiento e insuficientes vehículos, equipos y maquinarias.

Limitada diversificación de los servicios brindados en los parques. Este problema tiene su origen en un inadecuado sistema de gestión de concesiones e insuficiente difusión de la oferta de servicios directos que se brindan a la población.

Macroproblema central 3. Limitado desarrollo de capacidades de gestión institucional.

El tercer macroproblema enfoca las capacidades institucionales de gestión, tales como:

- Insuficientes instrumentos de gestión.
- Débil uso de las TICs.
- Insuficiente capacitación al personal.
- Débil posicionamiento institucional.
- Débil gestión de los recursos financieros.



- Débil gestión administrativa.

Insuficientes instrumentos de gestión. Demora en el tránsito a la Ley del Servicio Civil y la limitada elaboración de instrumentos de gestión, entre los que se encuentran el Manual de Puestos de la Entidad, Manual de Procesos y Directivas.

Débil uso de las TICs. Este problema tiene su origen en las insuficientes mejoras del sistema integrado de gestión administrativa, Ausencia de uso del sistema informático de trámite documentario y falta de implementación de un sistema de ingreso.

Insuficiente capacitación al personal. Este problema tiene su origen en la inadecuada programación de capacitaciones, insuficiente desarrollo de la cultura organizacional e insuficiente desarrollo de actividades que brinden un buen equilibrio en el bienestar del personal.

Débil posicionamiento institucional. Tiene su origen en una débil promoción en las redes sociales y débil imagen institucional.

Débil gestión de los recursos financieros. Este problema tiene su origen en los inadecuados e ineficientes proyectos de cooperación institucional, inadecuado sistema de cobros e insuficientes fuentes de ingresos.

Débil gestión administrativa. Este problema tiene su origen en la inadecuada operatividad de los sistemas administrativos, insuficiente asesoría administrativa a la institución, débil conocimiento sobre la ley del sistema de control e inadecuada gestión institucional.

El análisis de este problema hace referencia a la necesidad de elevar la calidad de la gestión interna, a través de la implementación de nuevos instrumentos de gestión, la capacitación del personal y la mejora en la administración de los recursos financieros, entre otros aspectos. Cabe resaltar que el análisis anterior no implica desconocer las actividades que se viene ejecutando en las distintas áreas del desempeño institucional.



GRÁFICO 3.2 MACROPROBLEMA 1
INSUFICIENTES PARQUES ZONALES, PARQUES METROPOLITANOS Y ÁREAS VERDES

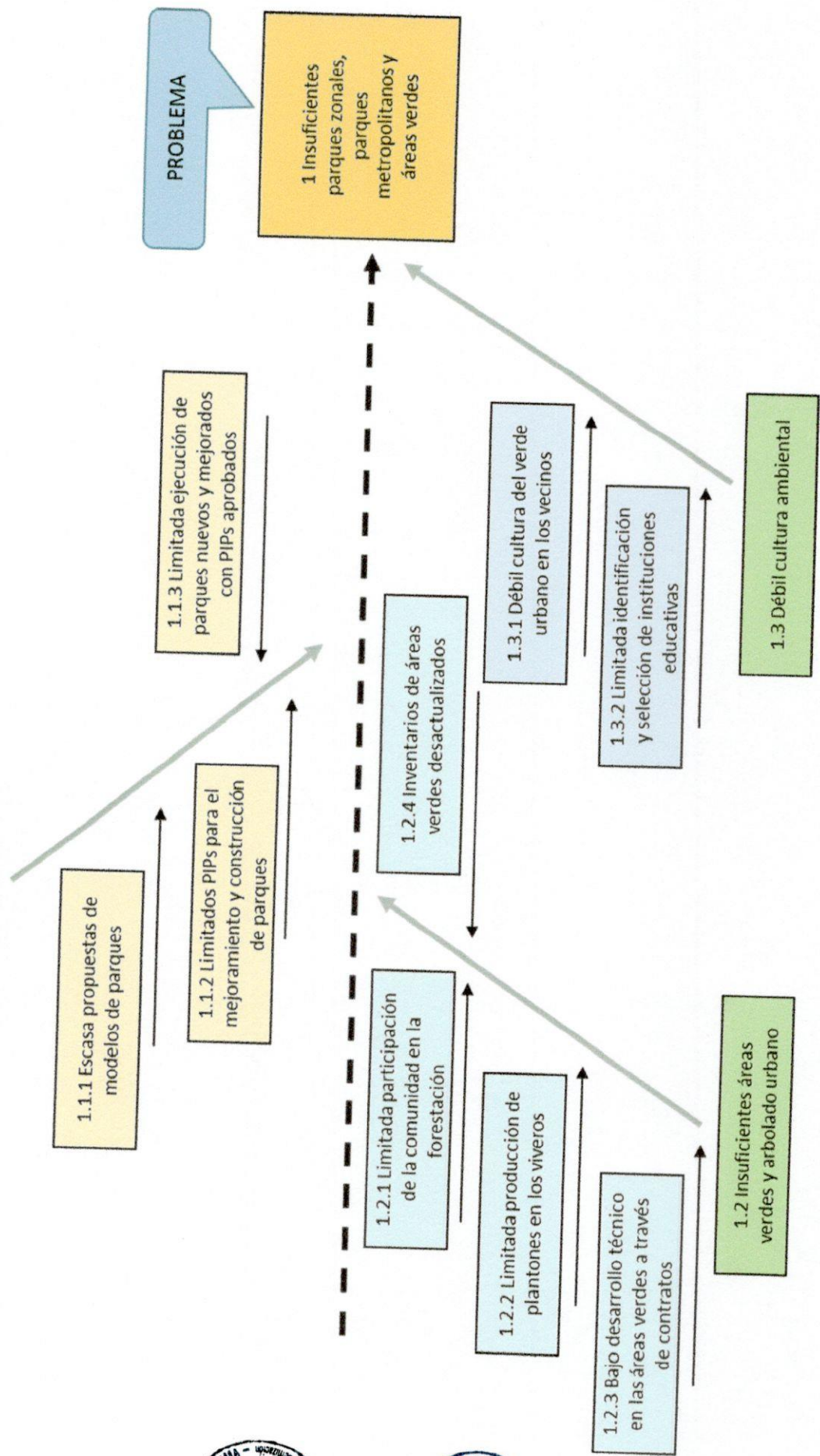


GRÁFICO 3.3 MACROPROBLEMA 2
INSUFICIENTES E INADECUADOS NIVELES DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS INSTITUCIONALES

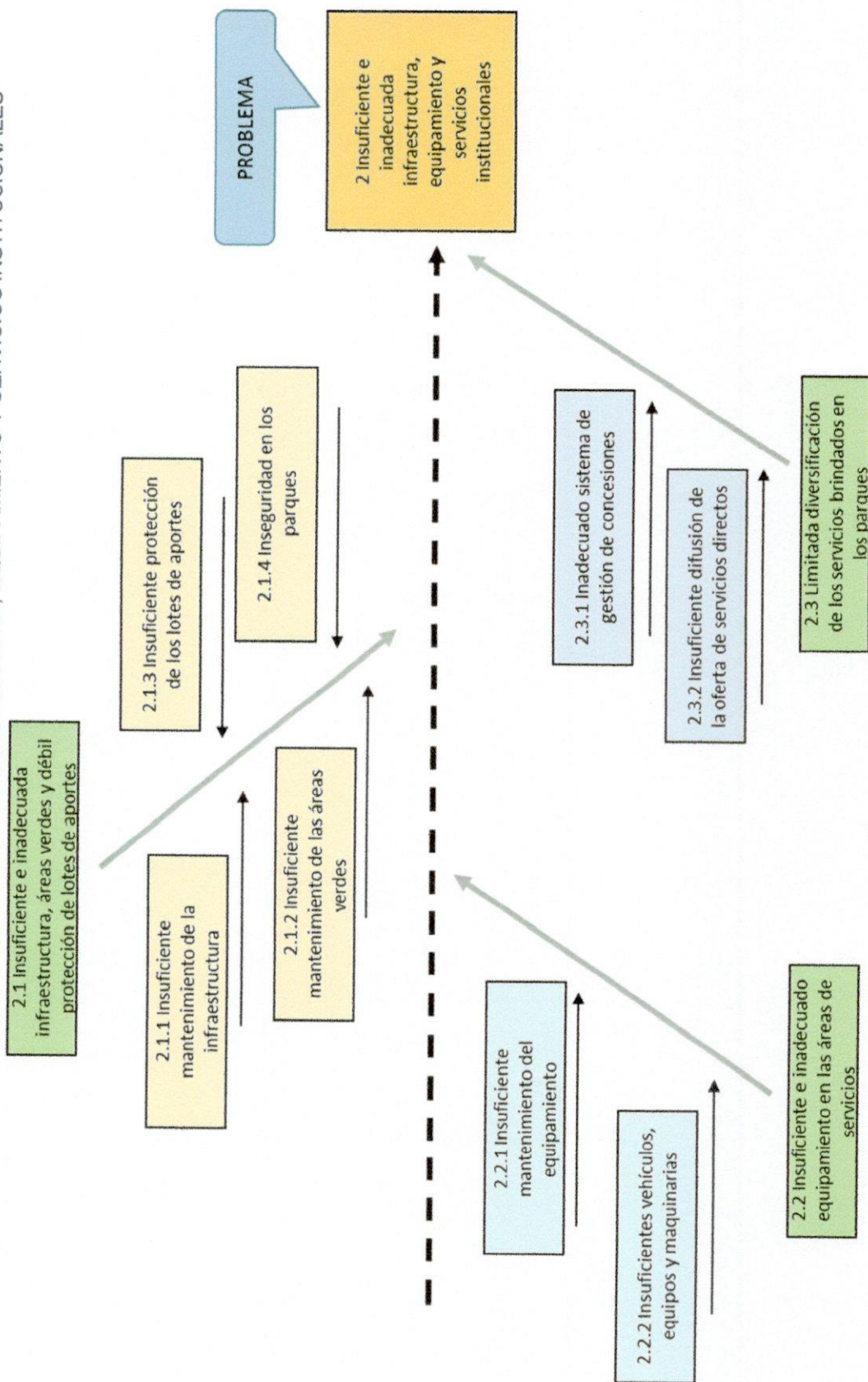
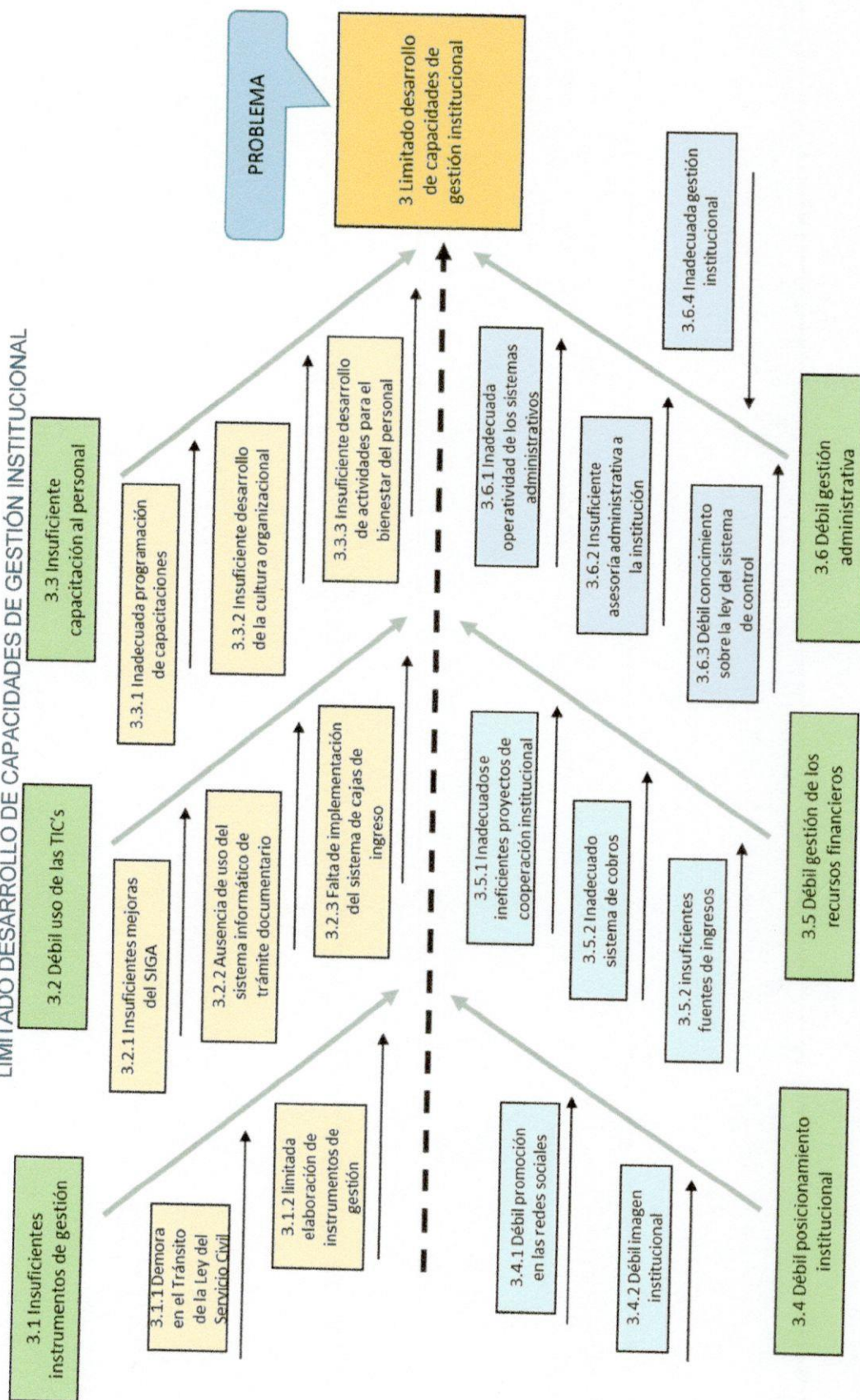


GRÁFICO 3.4 MACROPROBLEMA 3
LIMITADO DESARROLLO DE CAPACIDADES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL



3.2 Análisis FODA

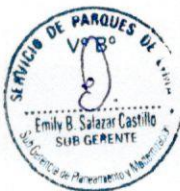
Como parte del proceso de diagnóstico, se ha efectuado una síntesis de los factores externos e internos relevantes, lo cual ha permitido arribar a la Matriz FODA del SERPAR. Por definición, la Matriz FODA permite determinar, de un modo retador y realista, la estrategia global de la institución. En general, el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización facilitan la selección y/o validación de las estrategias competitivas y cooperativas necesarias para el logro de los objetivos.

Análisis externo

El análisis externo se realiza en base al examen de las oportunidades y amenazas que deberá enfrentar la institución.

Oportunidades. Se consideran oportunidades aquellos factores políticos, sociales económicos o culturales fuera del control de la organización y que son factibles de ser aprovechados si se cumplen determinadas condiciones en el ámbito de la organización. Pueden ser cambios en el entorno social, económico, político, tecnológico y procesos productivos o necesidades insatisfechas de los usuarios. Entre las principales oportunidades que deberá aprovechar SERPAR para mejorar sus servicios a la ciudadanía se encuentran:

- **Elevada demanda potencial por áreas verdes y servicios de SERPAR.** La falta de espacios públicos en la ciudad de Lima es un problema persistente, sobre todo en las zonas periféricas de la ciudad que fueron objeto de ocupaciones informales, que no tuvieron en cuenta la planificación de áreas verdes ni espacios públicos. En consecuencia existe un importante sector de la población, asentada en estas urbanizaciones que demanda espacios públicos y servicios recreativos y formativos a precios accesibles. Dicha demanda se expresa en una mayor afluencia de usuarios a los parques zonales y una creciente presión por nuevos servicios, para diferentes segmentos etarios.
- **Existencia de zonas de patrimonio natural y cultural alrededor de la ciudad.** En los alrededores de Lima existen aún espacios como huacas y lomas cuyo valor cultural y natural que no están siendo objeto de aprovechamiento por ninguna Institución.
- **Posibilidades de alianzas estratégicas con empresas privadas, instituciones públicas y organismos internacionales.** Actualmente gracias al crecimiento de la economía, existen empresas y organizaciones nacionales internacionales que demandan espacios verdes y que privilegian una visión ecologista, con los cuales SERPAR podría suscribir convenios y alianzas estratégicas.
- **Crecimiento económico del país.** Finalmente, el crecimiento de la economía, ha generado mayores ingresos en el conjunto de la población, lo cual se manifiesta en la demanda de nuevos servicios, de carácter recreativo y cultural.



Amenazas. Se consideran amenazas aquellos factores políticos, sociales económicos o culturales externos que están fuera del control de la organización y que podrían afectar o perjudicar su desarrollo. Entre las principales amenazas, que deberá enfrentar SERPAR durante los próximos años se encuentran:

- **Débil rectoría e inexistencia de un Sistema de Parques.** A pesar de los avances en el desempeño de SERPAR, la débil rectoría que ejerce la institución da lugar a que cada uno de los 43 distritos de la ciudad desarrolle sus espacios públicos con total autonomía y en muchos casos sin cumplir ningún estándar en el manejo de las áreas verdes.
- **Escasez y elevado costo del agua.** La mayoría de los parques y áreas verdes que administra SERPAR son regados con agua potable, lo cual incide en importantes costos operativos para la institución. Debido a ello, la sostenibilidad de diversos parques se vería seriamente afectado por un alza en las tarifas de agua potable por parte de SEDAPAL.
- **Creciente oferta de clubes privados.** Actualmente, la gran demanda por espacios públicos y servicios recreativos, ha dado lugar a la aparición de nuevos clubes privados que podrían convertirse en eventuales competidores de los servicios que brinda SERPAR.
- **Posibilidad de invasión y ocupación informal de parques y lotes urbanos de SERPAR.** Esta amenaza tiene su origen en la falta de elementos de cerramiento para la protección de algunos parques y lotes urbanos cedidos por partes, en zonas donde pueden fácilmente invadidos por traficantes de terrenos.
- **Normativa del Gobierno Central.** Esta amenaza tiene su origen en la posibilidad de que las normas relacionadas al desarrollo urbano de la ciudad sean modificadas en cuanto a los aportes de lotes a SERPAR.

Análisis interno

El análisis interno comprende la determinación de las fortalezas y debilidades que deberá utilizar la institución para determinar su estrategia.

Fortalezas. Se consideran fortalezas las capacidades distintivas que le permiten a una organización obtener un desempeño superior, en términos de eficiencia, calidad e innovación y satisfacción de los usuarios. Las principales fortalezas que distinguen a SERPAR son las siguientes:

- **Existencia de 18 parques zonales y metropolitanos en zonas estratégicas de la ciudad.** SERPAR cuenta con un total de 10 parques zonales y 8 parques metropolitanos en las áreas más pobladas de la ciudad, ubicados principalmente en Lima Norte, Lima Este y Lima Sur, en urbanizaciones donde se ubica la población de menores recursos, a quienes están dirigidos prioritariamente los servicios de la institución.



- **Elevada afluencia de visitantes en parques zonales.** Los parques zonales y metropolitanos administrados por SERPAR en conjunto, reciben más de 500,000 de visitas al mes.
- **Desarrollo de nuevas infraestructuras y servicios formativos:** Actualmente SERPAR ha implementado, además de los servicios recreativos un conjunto de servicios formativos de alto nivel, destinados a la población beneficiaria, entre los que se cuentan a los programas culturales y deportivos.

Debilidades. Son restricciones o ausencia de habilidades, conocimientos, información, tecnología y recursos físicos o financieros que padece la organización, que le impiden el aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el entorno y no le permiten defenderse de las amenazas. Entre las principales debilidades que presenta la organización se encuentran las siguientes:

- **Insuficiente desarrollo de la oferta de servicios en temporada baja.** SERPAR cuenta con una importante afluencia de visitantes durante la temporada de verano, quienes se acercan atraídos principalmente por el servicio de piscinas y ambientes deportivos al aire libre. Sin embargo en invierno la falta de sistemas de climatización de la infraestructura existente, no permite atraer el mismo número de visitantes, requiriéndose implementar una oferta de servicios alternativa.
- **Débil uso de las TICs.** SERPAR ha implementado un sistema integrado de gestión administrativa a través de un software libre; asimismo, cuenta con equipos informáticos que depreciados o por depreciarse por el constante avance tecnológico.
- **Limitado desarrollo de gestión interna.** Las limitaciones que presenta la institución tiene su origen en insuficientes instrumentos de gestión institucional, así como integración y capacitación del personal de SERPAR.
- **Deterioro de la infraestructura, equipamiento e instalaciones de los parques.** Esta debilidad tiene su origen en el insuficiente mantenimiento de la infraestructura y equipos institucionales.

3.3 Estrategia institucional general

Con base en las fortalezas, la organización emprenderá el proceso de superación de sus debilidades, aprovechará las oportunidades y conjurará las amenazas. Esto se expresa en las estrategias adoptadas en el marco del presente Plan, las cuales se indican a continuación.

Estrategias basadas en la utilización de las fortalezas para el aprovechamiento de las oportunidades:

- Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano



- Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible.
- Promover el desarrollo de una cultura ambiental.

Estrategias basadas en la superación de las debilidades para el aprovechamiento de las oportunidades:

- Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes.
- Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios.
- Mejorar y diversificar los servicios brindados.

Estrategias basadas en la utilización de las fortalezas para la neutralización de las amenazas:

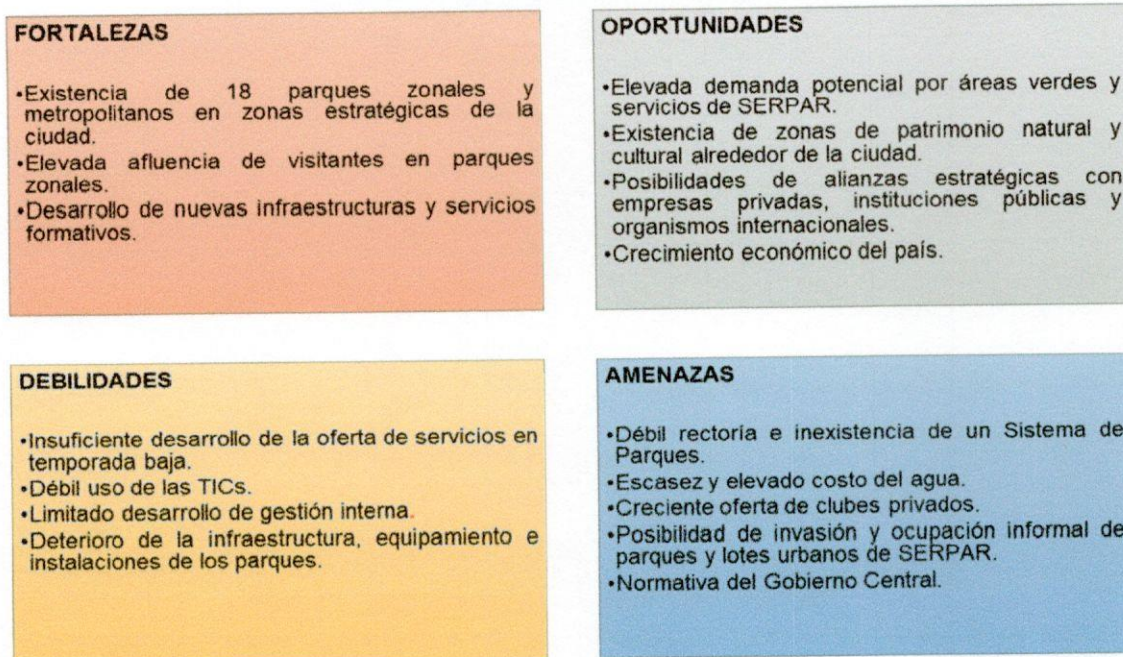
- Actualizar los instrumentos de gestión.
- Fortalecer el posicionamiento de SERPAR LIMA.
- Optimizar la gestión de recursos financieros.
- Orientar y conducir la gestión administrativa.

Estrategias basadas en la superación de las debilidades para la neutralización de las amenazas:

- Mejorar y fortalecer el uso de las TICs.
- Elevar el nivel de capacitación del personal.

El gráfico 3.5 presenta el análisis FODA de SERPAR.

GRÁFICO 3.5 ANÁLISIS FODA DE SERPAR



El análisis FODA ampliado permite establecer las estrategias y/o acciones más importantes para el logro de los objetivos estratégicos generales de la organización. El gráfico 3.6 presenta el análisis FODA ampliado de SERPAR.



GRÁFICO 3.6 ANÁLISIS FODA AMPLIADO

Objetivos Generales
• Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes. • Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales. • Fortalecer las capacidades de gestión institucional.

Oportunidades
• Elevada demanda potencial por áreas verdes y servicios de SERPAR. • Existencia de zonas de patrimonio natural y cultural alrededor de la ciudad. • Posibilidades de alianzas estratégicas con empresas privadas, instituciones públicas y organismos internacionales. • Crecimiento económico del país.



Amenazas
• Débil rectoría e inexistencia de un Sistema de Parques. • Escasez y elevado costo del agua. • Creciente oferta de clubes privados. • Posibilidad de invasión y ocupación informal de parques y lotes urbanos de SERPAR. • Normativa del Gobierno Central.



Fortalezas
• Existencia de 18 parques zonales y metropolitanos en zonas estratégicas de la ciudad. • Elevada afluencia de visitantes en parques zonales. • Desarrollo de nuevas infraestructuras y servicios formativos.

Estrategias FO
• Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes. • Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano. • Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible. • Promover el desarrollo de una cultura ambiental.

Estrategias FA
• Fortalecer las capacidades de gestión institucional. • Actualizar los instrumentos de gestión. • Fortalecer el posicionamiento de SERPAR. • Optimizar la gestión de recursos financieros. • Orientar y conducir la gestión administrativa.

Debilidades
• Insuficiente desarrollo de la oferta de servicios en temporada baja. • Débil uso de las TICs • Limitado desarrollo de gestión interna. • Deterioro de la infraestructura, equipamiento e instalaciones de los parques.

Estrategias DO
• Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales. • Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes. • Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios. • Mejorar y diversificar los servicios.

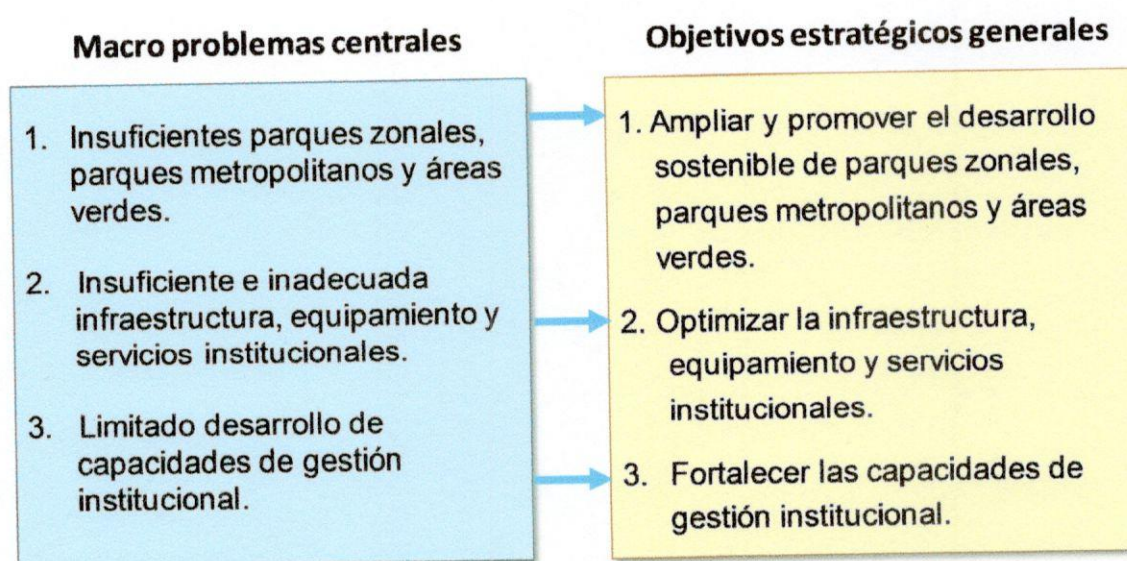
Estrategias DA
• Fortalecer las capacidades de gestión institucional • Mejorar y fortalecer el uso de las TICs. • Elevar el nivel de capacitación del personal.

3.4 Objetivos estratégicos generales y específicos

Bajo esta perspectiva, SERPAR ha determinado tres objetivos estratégicos generales, los cuales se derivan de la identificación y análisis de los macro problemas centrales. En efecto, el diagnóstico de la situación actual realizado en el capítulo precedente permitió identificar los grandes problemas que afectan el desenvolvimiento de los agentes privados y públicos que actúan en el ámbito de trabajo de la institución y que, por ende, representan oportunidades para el mejoramiento del desempeño.

El proceso de derivación de los objetivos estratégico a partir de la identificación de macroproblemas centrales se muestra en el gráfico 3.7.

GRÁFICO 3.7 MACROPROBLEMAS CENTRALES Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES



SERPAR se ha planteado los siguientes objetivos estratégicos generales:

1. Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes.

El primer objetivo general se orienta a incrementar las áreas verdes de la ciudad, teniendo en cuenta la generación de espacios públicos. Este objetivo tiene como concepto base la generación de nuevos parques zonales en las áreas menos atendidas de la ciudad, bajo la concepción de espacios públicos, y no únicamente como grandes jardines urbanos. Como se ha visto en líneas anteriores, el concepto de espacio público reúne un conjunto de consideraciones de diseño, prestación de servicios recreativos y formativos, a la vez de condiciones ambientales y de seguridad que permitan a los usuarios gozar de espacios de encuentro e identidad. Dichos espacios, por otra parte, contribuyen a consolidar el tejido urbano y a crear imágenes de referencia en la ciudad, lo que a la larga mejora las condiciones de vida de la población.



2. Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales.

El segundo objetivo general se orienta a mejorar la plataforma de infraestructura y equipamiento de los parques existentes, con la finalidad de incrementar el nivel de calidad en los servicios que se brindan a la población. A la vez, se orienta a mejorar y diversificar los servicios que actualmente se brindan, tanto de manera directa, como a través de terceros.

3. Fortalecer las capacidades de gestión institucional.

El tercer objetivo general se orienta a mejorar la capacidad de gestión de la institución, con miras a brindar un mejor servicio a sus usuarios. Para lograr este objetivo será necesario mejorar los aspectos organizacionales, optimizando los aspectos materiales de infraestructura y equipamiento institucional. Al mismo tiempo, será necesario fortalecer las capacidades del personal y diseñar una estrategia que permita posicionar a la institución en su relación con los ciudadanos; así como mejorar los aspectos relacionados a la búsqueda de ingresos directos a través de nuevas fuentes de financiamiento.

Sobre la base del análisis de las condiciones externas e internas, en la siguiente sección se ofrece un análisis de las estrategias necesarias para el logro de estos objetivos.

La estrategia desarrollada por SERPAR está conformada por los objetivos estratégicos específicos necesarios para cumplir cada uno de los objetivos generales del Plan trazado. A continuación se describen los objetivos estratégicos específicos del Plan Estratégico Institucional de SERPAR.

Objetivo General 1: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

El primer objetivo general será alcanzado mediante el empleo de una estrategia que comprende tres objetivos específicos:

- Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano.
- Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible.
- Promover el desarrollo de una cultura ambiental.

Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano. Este objetivo se orienta a ampliar el número de parques zonales en la ciudad de Lima, en base al diseño de un parque tipo o parque modelo, que contemple los aspectos paisajísticos, infraestructura básica, equipamiento y servicios a usuarios, de manera que pueda ser replicable en diferentes sectores de la ciudad. Para ello será necesario, desarrollar nuevos proyectos de inversión pública en el marco del SNIP y al mismo tiempo propiciar la participación de la población para promover su uso y preservación. Con la finalidad de alcanzar este objetivo SERPAR ha planificado desarrollar las siguientes acciones: desarrollar talleres de socialización para nuevos proyectos de parques, elaborar nuevos proyectos de inversión pública y ejecutar los parques nuevos y mejorados.

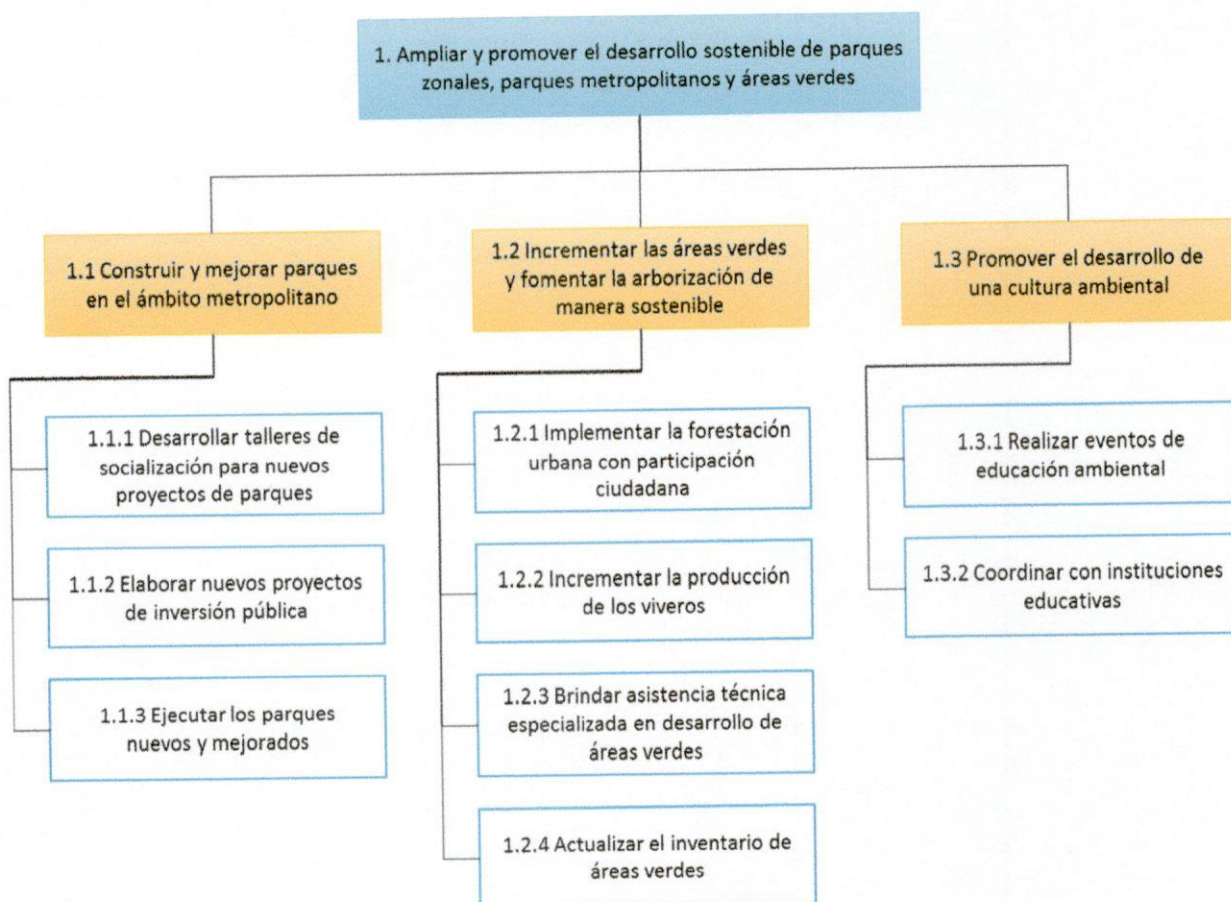


Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible. Este objetivo específico se orienta a mejorar la calidad ambiental de la ciudad, en base a la ampliación de las áreas verdes, destinadas preferentemente al esparcimiento y/o circulación peatonal. Al mismo tiempo busca incrementar la arborización mediante la plantación de árboles con la participación de la población.

Con la finalidad de alcanzar este objetivo SERPAR ha planificado desarrollar las siguientes acciones: implementar la forestación urbana con participación ciudadana; incrementar la producción de los viveros; brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes; y actualizar el inventario de áreas verdes.

Promover el desarrollo de una cultura ambiental. Este objetivo específico se orienta a incentivar la cultura del verde urbano, es decir, la implementación de espacios verdes en la ciudad, como estrategia para elevar la calidad de vida de la población no solo en términos ambientales sino paisajísticos. Con la finalidad de alcanzar este objetivo SERPAR ha planificado desarrollar las siguientes acciones: realizar eventos de educación ambiental y coordinar con instituciones educativas.

GRÁFICO 3.8 OBJETIVO GENERAL 1, ESTRATEGIAS Y ACCIONES



Objetivo General 2: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales.

El segundo objetivo general que se ha trazado SERPAR será alcanzado mediante el empleo de una estrategia que comprende tres objetivos específicos.

- Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes.
- Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios.
- Mejorar y diversificar los servicios brindados.

Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes. El mantenimiento de la infraestructura y áreas verdes de los parques zonales y metropolitanos de la ciudad de Lima es una de las principales preocupaciones de la institución, debido a que conlleva un conjunto de acciones técnicas que deben ser bien planificadas y efectuadas con esmero para obtener resultados adecuados. Para ello se requiere del empleo de técnicas y procedimientos especializados, que varían en el contexto de cada uno de los microclimas de la ciudad que constituyen los escenarios de los parques zonales. De otro lado, los lotes urbanos que son cedidos por aportes requieren de protección ante la inminente probabilidad de ocupación.

Con la finalidad de lograr este objetivo SERPAR deberá ejecutar acciones como: efectuar el mantenimiento de la infraestructura; efectuar el mantenimiento de áreas verdes; proteger los lotes de aportes; y mejorar las condiciones de seguridad.

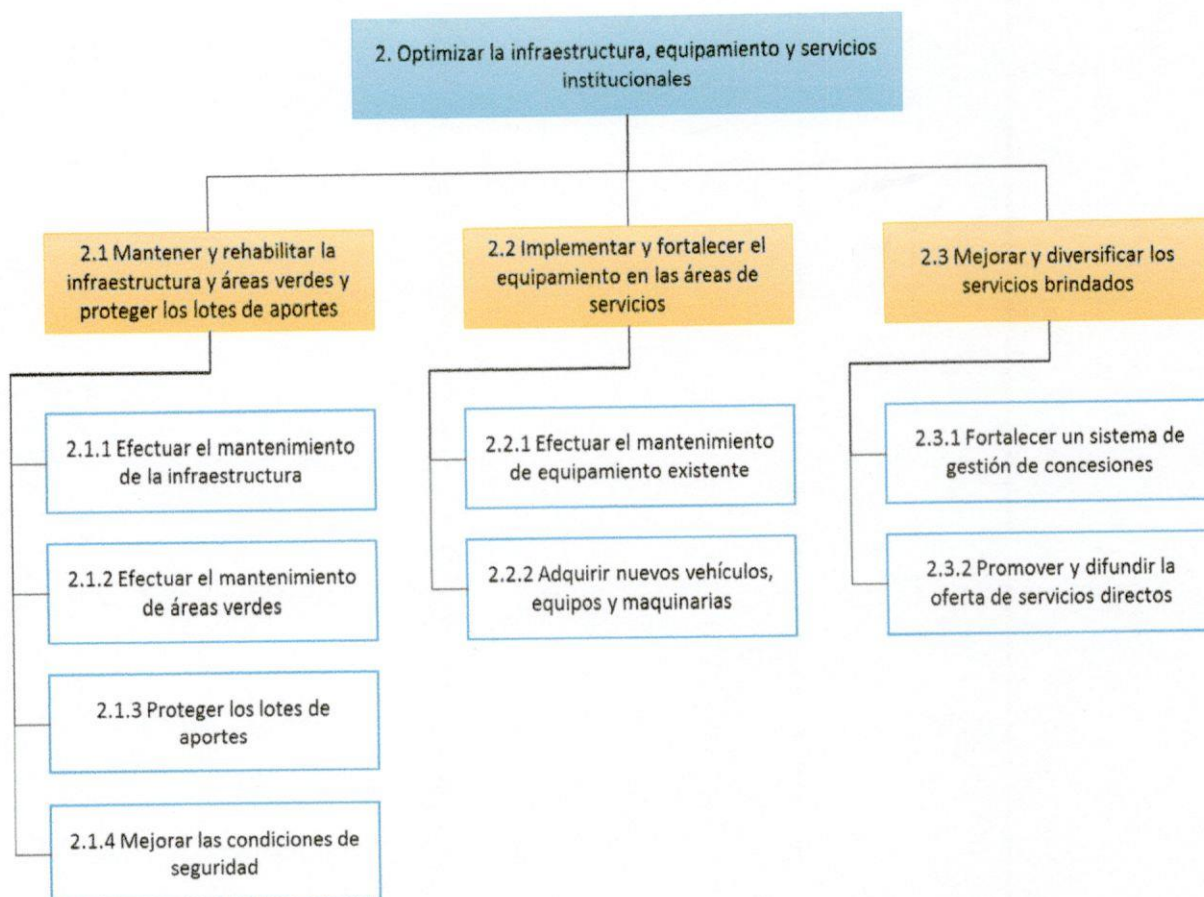
Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios. Este objetivo se orienta obtener una óptima operatividad del equipamiento que se utiliza en los servicios que se brinda a la población. Entre estos resaltan el mobiliario de los talleres, canchas deportivas, bibliotecas ludotecas teatros, entre otros. Con la finalidad de alcanzar este objetivo se ha planificado ejecutar las siguientes acciones: efectuar el mantenimiento de equipamiento existente y adquirir nuevos vehículos, equipos y maquinarias.

Mejorar y diversificar los servicios brindados. Este objetivo se orienta a ampliar la oferta de servicios formativos y recreativos que SERPAR brinda a la población en cada uno de los parques zonales y metropolitanos así como en otras áreas gestionadas por la institución. La diversificación de esta oferta considera tanto los servicios que se ofrecen de manera directa como aquellos que son ofrecidos en base a concesiones. Con la finalidad de alcanzar este objetivo se ha planificado ejecutar las siguientes acciones: fortalecer un sistema de gestión de concesiones; y promover y difundir la oferta de servicios directos.

El conjunto de objetivos específicos y acciones que contribuyen al logro del objetivo general 2 son presentados en el gráfico 3.9, que se muestra a continuación.



GRÁFICO 3.9 OBJETIVO GENERAL 2, ESTRATEGIAS Y ACCIONES



Objetivo General 3: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

El tercer objetivo general que se ha trazado SERPAR será alcanzado mediante el empleo de una estrategia que comprende siete objetivos específicos:

- Actualizar los instrumentos de gestión
- Mejorar y fortalecer el uso de las TICs.
- Elevar el nivel de capacitación del personal.
- Fortalecer el posicionamiento de SERPAR.
- Optimizar la gestión de recursos financieros.
- Orientar y conducir la gestión administrativa.

Actualizar los instrumentos de gestión. Este objetivo específico se orienta a implementar la Ley del Servicio Civil y elaborar nuevos instrumentos de gestión.

Mejorar y fortalecer el uso de las TICs. Este objetivo específico se orienta a optimizar los procesos de gestión con ayuda del uso de tecnologías de la información. Para lograr este objetivo se ha planificado implementar mejoras en el sistema integrado de gestión administrativa, promover el uso del sistema informático de trámite documentario e implementar un sistema de ingreso.



Elevar el nivel de capacitación del personal. Este objetivo específico se orienta a fortalecer las capacidades del personal, mediante la elaboración del plan de desarrollo de las personas, desarrollo de talleres sobre cultura organizacional de SERPAR e implementar el plan de bienestar del personal.

Fortalecer el posicionamiento de SERPAR. Este objetivo específico se orienta a fortalecer la imagen de la institución en la ciudadanía, del fortalecimiento en las redes sociales y la imagen institucional.

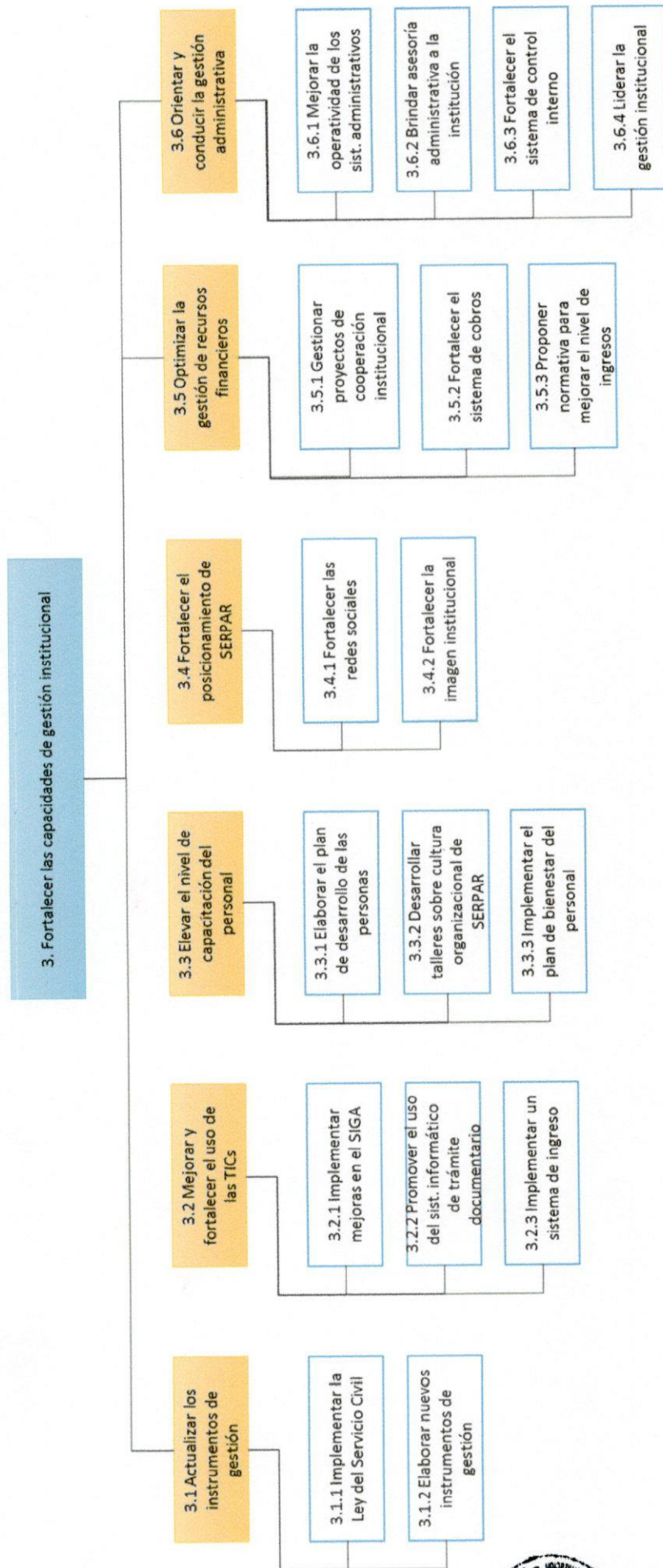
Optimizar la gestión de recursos financieros. Este objetivo específico se orienta a gestionar proyectos de cooperación institucional, fortalecer el sistema de cobros y proponer normativa para mejorar el nivel de ingresos.

Orientar y conducir la gestión administrativa. Este objetivo específico se orienta a mejorar la operatividad de los sistemas administrativos, brindar asesoría administrativa a la institución, fortalecer el sistema de control interno y liderar la gestión institucional.

El conjunto de objetivos específicos y acciones que contribuyen al logro del objetivo general 3 son presentados en el gráfico 3.10, que se muestra a continuación.



GRÁFICO 3.10 OBJETIVO GENERAL 3, ESTRATEGIAS Y ACCIONES

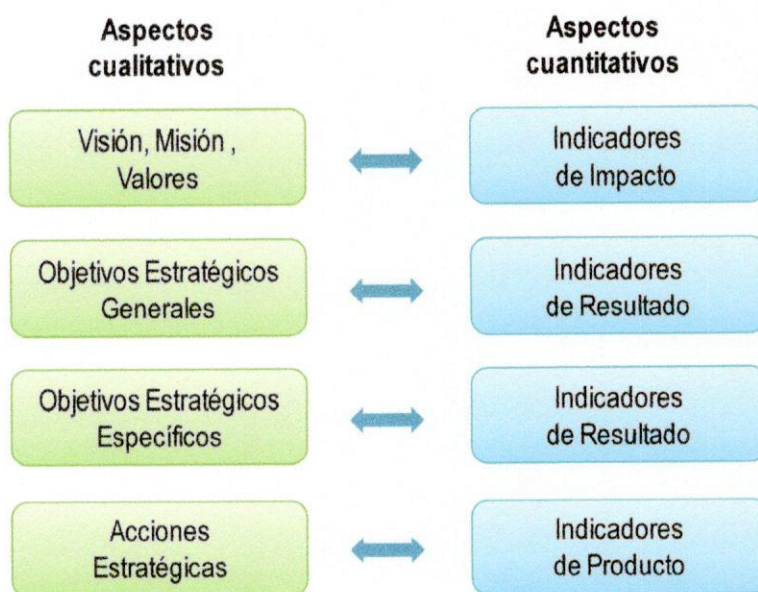


3.5 Indicadores y metas anuales

Indicadores de desempeño institucional

El Plan Estratégico Institucional 2017-2019 del SERPAR está compuesto, en términos generales, por dos elementos, aunque distintos, mutuamente complementarios: los aspectos cualitativo y cuantitativo. El **aspecto cualitativo** está dado por el rol estratégico institucional, expresado en las declaraciones de visión, misión y valores de la institución; así como por los objetivos estratégicos generales y específicos y las correspondientes acciones. El **aspecto cuantitativo** está conformado por los indicadores y sus correspondientes metas, formuladas en tres niveles básicos: indicadores de impacto, indicadores de resultado a nivel de objetivos estratégicos generales y específicos, e indicadores de producto a nivel de acciones estratégicas. De este modo, la estructura del Plan Estratégico Institucional 2017-2019 del SERPAR ha quedado delineada en la forma que se muestra en el gráfico adjunto.

GRÁFICO 3.11 MAPA CONCEPTUAL DEL PLAN ESTRATÉGICO



En el contexto nacional e internacional descrito brevemente en capítulos anteriores, SERPAR ha identificado, dentro de su estrategia, tres objetivos generales y varios objetivos específicos con sus correspondientes acciones, cuyos indicadores y metas son especificados en esta y en las siguientes secciones.



Indicadores de impacto

Los indicadores de impacto representan las medidas de desempeño para los objetivos del nivel más alto a los cuales contribuye la labor institucional. Miden los efectos de largo plazo, vinculados por lo general a cambios perdurables en la situación de los beneficiarios. Por este motivo, los indicadores de este nivel pueden ir más allá del alcance de la institución, y sólo deben ser tomados como referencia para la evaluación del desempeño de la entidad.

En el marco del proceso de planeamiento estratégico han sido formulados cinco indicadores de impacto, los cuales no son de carácter vinculante o de cumplimiento obligatorio, razón por la cual no podrían ser usados para la evaluación ex post del desempeño institucional. Estos indicadores, sin embargo, permitirán tener una referencia válida sobre la contribución de la institución al logro de los grandes objetivos nacionales de desarrollo y específicamente al logro de los objetivos estratégicos a nivel metropolitano.

Los indicadores de impacto y sus correspondientes metas para el periodo 2017 – 2019, relacionadas al logro de la visión, misión, así como a los lineamientos de política institucional, son los que se describen a continuación en el cuadro 3.2.

CUADRO 3.2 INDICADORES DE IMPACTO

Nº	Indicadores de impacto	Unidad de medida	Línea de base	Metas anuales			Meta Global
				2017	2018	2019	
1	Área de espacio público per cápita en Lima Metropolitana	Metros cuadrados	0.57 (2014)	0.65	0.85	1.00	1.00
2	Área verde per cápita en Lima Metropolitana.	Metros cuadrados	3.7 (2014)	3.8	3.9	4.0	4.0
3	Superficie reforestada acumulada.	Hectáreas	11,183 (2013)	20,489	21,513	22,589	22,589
4	Expectativa de vida al nacer	Años	74.80 (2016)	74.98	75.16	75.33	75.33
5	Tasa de acceso a servicios de deporte	Porcentaje	34.1% (2015)	50.0%	50.0%	50.0%	50.0%



Indicador:	Área de espacio público per cápita en Lima Metropolitana.
Definición operativa:	Área total disponible por persona, en promedio en Lima Metropolitana.
Unidad de medida:	Metros cuadrados.
Indicador:	Área verde per cápita en Lima Metropolitana
Definición operativa:	Área verde disponible por persona, en promedio, en Lima Metropolitana.
Unidad de medida:	Metros cuadrados.
Indicador:	Superficie reforestada acumulada.
Definición operativa:	Superficie de Lima Metropolitana que ha sido reforestada hasta el año 2019.
Unidad de medida:	Hectáreas.
Indicador:	Expectativa de vida al nacer
Definición operativa:	Años de vida promedio de una persona al nacer en Lima Metropolitana.
Unidad de medida:	Años.
Indicador:	Tasa de acceso a servicios de deporte
Definición operativa:	Se refiere a la práctica de algún deporte, según lo manifestado por la propia población.
Unidad de medida:	Porcentaje.

Indicadores de resultado a nivel de objetivo estratégico general

Objetivo estratégico general 1: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes.

A continuación se presenta el conjunto de indicadores y metas para el objetivo general 1, consiste en ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes.

Indicador:	Tasa de crecimiento de visitas a los parques.
Definición operativa:	Este indicador nos muestra la variación anual del número total de visitas que reciben los parques zonales y metropolitanos.
Unidad de medida:	Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo del 15% de crecimiento de visitas a los parques en el horizonte de planeamiento, a razón de 5% de crecimiento de visitas en el año 2017, 5% en el 2018 y 5% de crecimiento en el año 2019.



Indicador: Tasa de crecimiento de los ingresos de los parques zonales y metropolitanos.

Definición operativa: Este indicador nos muestra los ingresos totales provenientes del cobro por ingreso a los parques zonales y metropolitanos.

Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo del 21% de crecimiento de ingresos por servicios en el horizonte de planeamiento, a razón de 11% de crecimiento de los ingresos por servicios en el año 2017, 5% en el 2018 y 5% de crecimiento en el año 2019.

El cuadro 3.3 muestra los indicadores de resultado correspondientes al OEG 1, así como sus metas para el periodo 2017–2019.

CUADRO 3.3 INDICADORES DE RESULTADO - OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL 1

Objetivo estratégico general / Indicadores de resultado		Unidad de medida	Definición operativa	Línea de base (2015)	Metas anuales			Meta global	Fuentes de información	
					2017	2018	2019			
OEG 1: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes										
Indic.	06	Tasa de crecimiento de visitas a los parques	Porcentaje	Variación anual del número total de visitas que reciben los parques zonales y metropolitanos.	-5.4%	5%	5%	5%	15%	SERPAR, Boletines Estadísticos
Indic.	07	Tasa de crecimiento de los ingresos de los parques zonales y metropolitanos	Porcentaje	Ingresos totales provenientes del cobro por ingreso a los parques zonales y metropolitanos.	-14.32%	11%	5%	5%	21%	SERPAR, Boletines Estadísticos

Objetivo estratégico general 2: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales

A continuación se presenta el conjunto de indicadores y metas para el objetivo general 2, consiste en optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales.

Indicador: Tasa de crecimiento de ingresos por servicios.

Definición operativa: Este indicador nos muestra la variación anual de los ingresos provenientes de los servicios prestados dentro de los parques zonales y metropolitanos.

Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo del 21% de crecimiento de ingresos por servicios en el horizonte de planeamiento, a razón de 11% de crecimiento de los ingresos por servicios en el año 2017, 5% en el 2018 y 5% de crecimiento en el año 2019.



Indicador:

Tasa de crecimiento de los ingresos por aportes.

Definición operativa:

Este indicador nos muestra la variación anual de los ingresos por aportes legales de las empresas inmobiliarias a SERPAR por concepto de equipamiento comunal.

Unidad de medida:

Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo del 3% de crecimiento de ingresos por aportes en el horizonte de planeamiento, a razón de 1% de crecimiento de los ingresos por aportes en el año 2017, 1% en el 2018 y 1% de crecimiento en el año 2019.

El cuadro 3.4 muestra los indicadores de resultado correspondientes al OEG 2, así como sus metas para el periodo 2017–2019.

CUADRO 3.4 INDICADORES DE RESULTADO - OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL 2

Objetivo estratégico general / Indicadores de resultado		Unidad de medida	Definición operativa	Línea de base (2015)	Metas anuales			Meta global	Fuentes de información	
					2017	2018	2019			
OEG 2:	Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales									
Indic.	8	Tasa de crecimiento de ingresos por servicios	Porcentaje	Variación anual de los ingresos provenientes de los servicios prestados dentro de los parques zonales y metropolitanos.	-4.17%	11%	5%	5%	21%	SERPAR, Boletines Estadísticos
Indic.	9	Tasa de crecimiento de los ingresos por aportes	Porcentaje	Variación anual de los ingresos por aportes legales de las empresas inmobiliarias a SERPAR por concepto de equipamiento comunal	-30%	1%	1%	1%	3%	SERPAR, Informe de Ejecución Presupuestal

Objetivo estratégico general 3: Fortalecer las capacidades de gestión institucional.

A continuación se presenta el conjunto de indicadores y metas para el objetivo general 3, consiste en fortalecer las capacidades de gestión institucional.

Indicador:

Costo promedio de atención al usuario.

Definición operativa:

Este indicador se refiere al costo total anual del funcionamiento de los parques dividido por el número de visitas que reciben al año.

Unidad de medida:

Soles.



SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 6.00 nuevos soles el costo promedio de atención al usuario en el horizonte de planeamiento, se plantea que aumentará en el año 2017 a 5.00 nuevos soles, en el año 2018 a 5.50 y en el 2019 a 6.00.

Indicador: Tiempo promedio de atención de solicitudes de las áreas usuarias.
Definición operativa: Este indicador muestra el tiempo que la administración demora en atender un requerimiento de los parques zonales y/o metropolitanos.
Unidad de medida: Días hábiles.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 7 días hábiles de tiempo promedio de atención de solicitudes de las áreas usuarias en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 3.5 muestra los indicadores de resultado correspondientes al OEG 3, así como sus metas para el periodo 2017 – 2019.

CUADRO 3.5 INDICADORES DE RESULTADO - OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL 3

Objetivo estratégico general / Indicadores de resultado		Unidad de medida	Definición operativa	Línea de base (2015)	Metas anuales			Meta global	Fuentes de información	
					2017	2018	2019			
OEG 3: Fortalecer las capacidades de gestión institucional										
Indic.	10	Costo promedio de atención al usuario	Nuevos soles	Se refiere al costo total anual del funcionamiento de los parques dividido por el número de visitas que reciben al año.	2.01	5.00	5.50	6.00	6.00	SERPAR, Informes de Evaluación
Indic.	11	Tiempo promedio de atención de solicitudes de las áreas usuarias	Días hábiles	Tiempo que la administración demora en atender un requerimiento de los parques zonales y/o metropolitanos.	-	7	7	7	7	SERPAR, Informes de Evaluación

Indicadores de resultado a nivel de objetivos estratégicos específicos

A partir de los objetivos generales y de la estrategia general planteada en base al análisis FODA, se han determinado objetivos estratégicos específicos, cuyo logro estará a cargo de las diferentes unidades orgánicas de la institución. Para la evaluación del logro de éstos objetivos, se han establecido un conjunto de indicadores de resultado, los cuales son descritos a continuación.



OEG 1: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Para el primer objetivo general, “Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes”, se han establecido tres objetivos específicos. A fin de monitorear el cumplimiento de éstos, se ha seleccionado, para cada uno de ellos, un indicador de resultado.

OEE 1.1 Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano

Indicador: Parques zonales y/o metropolitanos contruidos y/o mejorados.
Definición operativa: Comprende a nuevos parques contruidos y/o mejorados.
Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 06 parques zonales y/o metropolitanos contruidos y/o remodelados y rehabilitados en el horizonte de planeamiento, los cuales 3 serán contruidos en el año 2017, 1 en el año 2018 y 2 en el año 2019.

OEE 1.2 Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible

Indicador: Tasa de crecimiento de áreas verdes.
Definición operativa: Área destinada preferentemente al esparcimiento o circulación peatonal, cubierta de especies vegetales y otros elementos complementarios.
Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 6% en crecimiento de áreas verdes en el horizonte de planeamiento, a razón de 2% de crecimiento en el año 2017, 2% en el 2018 y 2% en el 2019.

OEE 1.3 Promover el desarrollo de una cultura ambiental

Indicador: Personas informadas.
Definición operativa: Se refiere a las personas con información sobre medio ambiente.
Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 17,250 personas informadas en el horizonte de planeamiento, a razón de 5,750 personas informadas por año en el periodo 2017 al 2019, respectivamente.

El cuadro 3.6 muestra los indicadores de resultado para los objetivos específicos correspondientes al OEG 1, así como sus metas para el periodo 2017 – 2019.



CUADRO 3.6 INDICADORES DE RESULTADO - OBJETIVOS ESPECÍFICOS CORRESPONDIENTE AL OEG 1

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico			Unidad de medida	Definición operativa	Metas anuales			Meta global	Fuentes de información
					2017	2018	2019		
OEG 1:	Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes								
OEE 1.1	Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano								
Ind.	12	Parques zonales y/o metropolitanos construidos y/o mejorados	Número	Comprende a nuevos parques construidos y/o parques mejorados.	3	1	2	6	SERPAR, Informes de Evaluación
OEE 1.2	Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible								
Ind.	13	Tasa de crecimiento de áreas verdes	Porcentaje	Área destinada preferentemente al esparcimiento o circulación peatonal, cubierta de especies vegetales y otros elementos complementarios.	2%	2%	2%	6%	SERPAR, Informes de Evaluación
OEE 1.3	Promover el desarrollo de una cultura ambiental								
Ind.	14	Personas informadas	Número	Se refiere a las personas con información sobre medio ambiente.	5,750	5,750	5,750	17,250	SERPAR, Informes de Evaluación

OEG 2: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales

Para el segundo objetivo general, "Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales", se han establecido tres objetivos específicos. A fin de monitorear el cumplimiento de éstos, se ha seleccionado, para cada uno de ellos, un indicador de resultado.

OEE 2.1 Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes, y proteger los lotes de aportes

Indicador: Área de parques con mantenimiento.
 Definición operativa: Comprende a las zonas de los parques que contarán con mantenimiento, se incluye áreas verdes e infraestructura.
 Unidad de medida: Hectáreas.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 201 hectáreas cuadrados de área mejorada en el horizonte de planeamiento.



OEE 2.2 Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios

Indicador: Equipos y vehículos de campo operativos.

Definición operativa: Equipos y vehículos de campo que operan satisfactoriamente, respecto del total de este tipo de equipos.

Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo del 80% de equipos y vehículos operativos en el horizonte de planeamiento.

OEE 2.3 Mejorar y diversificar los servicios

Indicador: Nuevos servicios implementados.

Definición operativa: Nuevos servicios implementados en los parques zonales y metropolitanos.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 6 nuevos servicios implementados en el horizonte de planeamiento, a razón de 2 nuevos servicios implementados en el año 2017, 2 en el año 2018 y 2 en el año 2019.

El cuadro 3.7 muestra los indicadores de resultado para los objetivos específicos correspondientes al OEG 2, así como sus metas para el periodo 2017–2019.

CUADRO 3.7 INDICADORES DE RESULTADO- OBJETIVOS ESPECÍFICOS CORRESPONDIENTE AL OEG 2

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico		Unidad de medida	Definición operativa	Metas anuales			Meta global	Fuentes de información		
				2017	2018	2019				
OEG 2:	Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales									
OEE 2.1	Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes, y proteger los lotes de aportes									
Ind.	15	Área de parques con mantenimiento	Hectárea	Comprende a las zonas de los parques que contarán con mantenimiento (áreas verdes e infraestructura)	191	201	201	201	SERPAR, Informes Evaluación	de
OEE 2.2	Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios									
Ind.	16	Equipos y vehículos de campo operativos.	Porcentaje	Equipos y vehículos de campo que operan satisfactoriamente, respecto del total de este tipo de equipos.	70%	70%	80%	80%	Gerencia Mantenimiento de áreas Verdes	de
OEE 2.3	Mejorar y diversificar los servicios									
Ind.	17	Nuevos servicios implementados	Número	Comprende a los nuevos servicios implementados en los parques zonales y metropolitanos.	2	2	2	6	SERPAR, Informes Evaluación	de



OG 3. Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Para el tercer objetivo general, "Fortalecer las capacidades de gestión institucional", se han establecido seis objetivos específicos. A fin de monitorear el cumplimiento de éstos, se ha seleccionado, para cada uno de ellos, un indicador de resultado.

OEE 3.1 Actualizar los instrumentos de gestión

Indicador: Instrumentos de gestión actualizados y/o elaborados aprobados.
Definición operativa: Comprende a los documentos y manuales administrativos actualizados y/o elaborados que son aprobados.
Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 7 instrumentos de gestión actualizados y/o elaborados aprobados en el horizonte de planeamiento, a razón de 3 instrumentos de gestión en el año 2017, 2 instrumentos de gestión en el año 2018 y 2 instrumento de gestión en el año 2019.

OEE 3.2 Mejorar y fortalecer el uso de las TICs

Indicador: Sistemas informáticos optimizados.
Definición operativa: Se refiere a la instalación y operación de sistemas informáticos, tales como: SIGA, sistema de cajas de ingreso, etc.
Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta de 2 en el año 2017, 2 en el año 2018 y 1 en el año 2019 sistemas informáticos optimizados y/o implementados en el horizonte de planeamiento.

OEE 3.3 Elevar el nivel de capacitación del personal

Indicador: Participaciones en Capacitación.
Definición operativa: Comprende las participaciones del personal de las diversas áreas de la institución en los cursos de capacitación.
Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 1500 participaciones del personal en capacitaciones en el año 2017, 1500 en el año 2018 y 1500 en el año 2019.



OEE 3.4 Fortalecer el posicionamiento de SERPAR

Indicador:	Presencia de medios.
Definición operativa:	Mide los impactos noticiosos de SERPAR LIMA.
Unidad de medida:	Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 1800 menciones en los medios en el horizonte de planeamiento.

3.5 Optimizar la gestión de recursos financieros

Indicador:	Rentabilidad de Ventas Netas.
Definición operativa:	Se calcula de la división entre la utilidad bruta y total de ventas.
Unidad de medida:	Índice.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 0.12 de rentabilidad de ventas netas en el horizonte de planeamiento, a razón de 0.05, 0.08 y 0.12 de crecimiento por año durante el periodo 2017 al 2019, respectivamente.

OEE 3.7 Orientar y conducir la gestión administrativa

Indicador:	Índice de productividad laboral.
Definición operativa:	Mide la relación entre el número total de visitas y el número total de trabajadores al año (incluye trabajadores de campo y trabajadores administrativos). (2016=100).
Unidad de medida:	Índice.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de elevar en 15 puntos la productividad laboral en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 3.8 muestra los indicadores de resultado para los objetivos específicos correspondientes al OEG 3, así como sus metas para el periodo 2017 – 2019.



CUADRO 3.8 INDICADORES DE RESULTADO- OBJETIVOS ESPECÍFICOS CORRESPONDIENTE AL OEG 3

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico		Unidad de medida	Definición operativa	Metas anuales			Meta global	Fuentes de información	
				2017	2018	2019			
OEG 3:	Fortalecer las capacidades de gestión institucional								
OEE 3.1	Actualizar los instrumentos de gestión								
Ind.	18	Instrumentos de gestión actualizados y/o elaborados aprobados.	Número	Comprende a los documentos y manuales administrativos actualizados y/o elaborados que son aprobados.	3	2	2	7	SERPAR, Informes de Evaluación
OEE 3.2	Mejorar y fortalecer el uso de las TICs								
Ind.	19	Sistemas informáticos optimizados	Número	Se refiere a la instalación y operación de sistemas informáticos tales como: SIGA, sistema de trámite documentario, etc.	2	2	1	5	SERPAR, Informes de Evaluación
OEE 3.3	Elevar el nivel de capacitación del personal								
Ind.	20	Participaciones en Capacitación	Número	Son las participaciones del personal de las diversas áreas de la institución en los cursos de capacitación.	1500	1500	1500	4500	SERPAR, Informes de Evaluación
OEE 3.4	Fortalecer el posicionamiento de SERPAR								
Ind.	21	Presencia en medios	Número	Mide los impactos noticiosos de SERPAR LIMA.	600	600	600	1800	SERPAR, Informes de Evaluación
OEE 3.5	Optimizar la gestión de recursos financieros								
Ind.	22	Rentabilidad de Ventas Netas	Índice	Se calcula de la división entre la diferencia del activo corriente menos gastos pagados por anticipados y el pasivo corriente	0.05	0.08	0.12	0.12	SERPAR, Informes de Evaluación
OEE 3.6	Orientar y conducir la gestión administrativa								
Ind.	23	Productividad laboral	Índice	Mide la relación entre el número total de visitas y el número total de trabajadores al año (incluye trabajadores de campo y trabajadores administrativos). (2016=100)	105	110	115	115	SERPAR, Informes de Evaluación



Capítulo IV. Acciones Estratégicas Institucionales



Ideas centrales

1. A efectos de lograr sus objetivos estratégicos, SERPAR ejecutará un conjunto de acciones clave durante el periodo 2017 - 2019. Estas han sido formuladas atendiendo a dos criterios: por un lado, su carácter indispensable para el logro de los objetivos correspondientes; y por otro, la sinergia existente entre las actividades que forman parte de una determinada estrategia.
2. En total, se han considerado 34 acciones estratégicas. Así, para el objetivo estratégico general 1, existen 9 acciones, organizadas en tres estrategias. Para el objetivo general 2, existen 8 acciones, organizadas en tres estrategias. Finalmente, para el objetivo general 3, existen 17 acciones, organizadas en seis estrategias. En términos de su impacto sobre el presupuesto, las acciones más importantes son las que se refieren a la estrategia de optimización de infraestructura, equipamiento y servicios institucionales.
3. En la perspectiva de la articulación entre el presente PEI y los planes operativos de los periodos venideros, debe tomarse en consideración que las acciones estratégicas pueden transformarse en actividades operativas, a través de las cuales se asignarán los recursos presupuestales necesarias para su implementación.



Capítulo IV. Acciones Estratégicas Institucionales

El presente capítulo ofrece una breve descripción de las acciones estratégicas formuladas para cada uno de los objetivos estratégicos específicos (también denominadas estrategias). Debe tomarse en consideración el hecho que, de acuerdo con la normatividad vigente, las acciones pueden ser de carácter permanente (actividades) o de carácter temporal (proyectos de inversión). A fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos trazados, tanto generales como específicos, se ha propuesto un conjunto de acciones, cuyos indicadores y metas para el horizonte de planeamiento adoptado.

4.1 Acciones estratégicas para el primer objetivo

El cuadro 4.1 muestra la relación de acciones estratégicas, para alcanzar los objetivos estratégicos específicos correspondientes al objetivo general 1.

CUADRO 4.1 ESTRATEGIAS PARA EL OEG 1

Estrategias	Acciones
1.1. Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano	1.1.1 Desarrollar talleres de socialización para nuevos proyectos de parques. 1.1.2 Elaborar nuevos proyectos de inversión pública. 1.1.3 Ejecución de parques nuevos y mejorados.
1.2. Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible	1.2.1 Implementar la forestación urbana con participación ciudadana. 1.2.2 Incrementar la producción de viveros. 1.2.3 Brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes. 1.2.4 Actualizar el inventario de áreas verdes.
1.3. Promover el desarrollo de una cultura ambiental	1.3.1 Realización de eventos de educación ambiental. 1.3.2 Coordinación con instituciones educativas.

A fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos trazados, tanto generales como específicos, se ha propuesto un conjunto de acciones, cuyos indicadores se presentan a continuación.



OG 1. Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

OEE 1.1 Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano

Para el logro del objetivo estratégico 1.1, se han establecido tres acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 1.1.1 Desarrollar talleres de socialización para nuevos proyectos de parques.

Indicador: Nuevos PIP's identificados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 04 PIP's identificados en el horizonte de planeamiento.

Acción 1.1.2 Elaborar nuevos proyectos de inversión pública.

Indicador: PIP's elaborados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 5 PIP's elaborados en el horizonte de planeamiento.

Acción 1.1.3 Ejecución de parques nuevos y mejorados.

Indicador: Expediente técnico aprobado.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 4 expedientes técnicos aprobados en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.2 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 1.1, así como sus metas para el periodo 2017 – 2019



CUADRO 4.2 INDICADORES DE PRODUCTOS - ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 1.1

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2017	2018	2019		
OEG 1:	Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes								
	OEE 1.1	Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano							
	Acción 1.1.1	Desarrollar talleres de socialización para nuevos proyectos de parques.							
	Indic.	25	Nuevos PIP's identificados	Número	1	2	1	4	GPROY
	Acción 1.1.2	Elaborar nuevos proyectos de inversión pública							
	Indic.	26	PIPs elaborados	Número	2	2	1	5	GPROY
	Acción 1.1.3	Ejecución de parques nuevos y mejorados							
	Indic.	27	Expediente técnico aprobado	Número	2	1	1	4	GPROY

OEE 1.2 Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible.

Para el logro del objetivo específico 1.2, se han establecido cuatro acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 1.2.1 Implementar la forestación urbana con participación ciudadana.

Indicador: Árboles plantados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 875,000 árboles plantados en el horizonte de planeamiento.

Acción 1.2.2 Incrementar la producción de los viveros.

Indicador: Plantones producidos.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 5,700,000 plantones producidos en el horizonte de planeamiento.



Acción 1.2.3 Brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes.

Indicador: Contratos suscritos.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 6 contratos suscritos en el horizonte de planeamiento.

Acción 1.2.4 Actualización de inventario de áreas verdes.

Indicador: Inventarios efectuados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta de 3 inventarios anuales realizados en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.3 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 1.2, así como sus metas para el periodo 2017 – 2019.

CUADRO 4.3 INDICADORES DE PRODUCTOS – ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 1.2

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2017	2018	2019		
OEG 1:	Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes								
	OEE 1.2	Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible							
	Acción 1.2.1	Implementar la forestación urbana con participación ciudadana.							
	Indic.	28	Árboles plantados	Número	375,000	250,000	250,000	875,000	GAV
	Acción 1.2.2	Incrementar la producción de los viveros							
	Indic.	31	Plantones producidos	Número	1,900,000	1,900,000	1,900,000	5,700,000	GAV
	Acción 1.2.3	Brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes.							
	Indic.	32	Contratos suscritos	Número	2	2	2	6	GAV
	Acción 1.2.4	Actualizar el inventario de áreas verdes.							
	Indic.	33	Inventarios efectuados	Número	3	3	3	9	GAV



OEE 1.3 Promover el desarrollo de una cultura ambiental

Para el logro del objetivo específico 1.3, se han establecido dos acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 1.3.1 Realización de eventos de educación ambiental.

Indicador: Eventos especializados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 108 eventos especializados en el horizonte de planeamiento.

Acción 1.3.2 Coordinación con instituciones educativas.

Indicador: Instituciones educativas activas en educación ambiental.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 21 instituciones educativas activas en educación ambiental en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.4 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 1.3, así como sus metas para el periodo 2017 – 2019.

CUADRO 4.4 INDICADORES DE PRODUCTOS - ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 1.3

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2017	2018	2019		
OEG 1:	Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes								
OEE 1.3	Promover el desarrollo de una cultura ambiental								
Acción 1.3.1	Realización de eventos de educación ambiental								
Indic.	34	Eventos especializados		Número	36	36	36	108	SGDRC
Acción 1.3.2	Coordinación con instituciones educativas								
Indic.	35	Instituciones educativas activas en educación ambiental		Número	7	7	7	21	SGDRC

4.2 Acciones estratégicas para el segundo objetivo

El cuadro siguiente muestra la relación de acciones estratégicas, consideradas de manera preliminar, para alcanzar los objetivos estratégicos específicos correspondientes al objetivo general 2.



CUADRO 4.5 ESTRATEGIAS PARA EL OEG 2

Estrategias	Acciones
2.1 Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes, y proteger los lotes de aportes.	2.1.1 Efectuar el mantenimiento de la infraestructura. 2.1.2 Efectuar el mantenimiento de las áreas verdes. 2.1.3 Proteger los lotes de aportes. 2.1.4 Mejorar las condiciones de seguridad.
2.2 Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios.	2.2.1 Efectuar el mantenimiento de equipamiento existente. 2.2.2 Adquirir nuevos vehículos, equipos y maquinarias.
2.3 Mejorar y diversificar los servicios brindados.	2.3.1 Fortalecer un sistema de gestión de concesiones. 2.3.2 Promover y difundir la oferta de servicios directos.

Para la implementación de las acciones consideradas dentro de los objetivos específicos presentados, se establecerán las correspondientes metas físicas para el periodo 2017-2019, así como también, se propiciará la integración del plan estratégico 2017 - 2019 con los planes operativos anuales de los próximos años.

OEG 2. Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales.

OEE 2.1 Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes, y proteger los lotes de aportes.

Para el logro del objetivo estratégico 2.1, se han establecido cuatro acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 2.1.1 Efectuar el mantenimiento de la infraestructura.

Indicador: Área de infraestructura con mantenimiento adecuado.

Unidad de medida: Hectáreas.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 95 hectáreas de infraestructura con mantenimiento adecuado en el horizonte de planeamiento.

Acción 2.1.2 Efectuar el mantenimiento de áreas verdes.

Indicador: Área verdes con mantenimiento adecuado.

Unidad de medida: Hectáreas.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 124 hectáreas de áreas verdes con mantenimiento en el horizonte de planeamiento.



Acción 2.1.3 Proteger los lotes de aportes.

Indicador: Lotes cercados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 30 lotes cercados en el horizonte de planeamiento.

Acción 2.1.4 Mejorar las condiciones de seguridad.

Indicador: Parques zonales y/o metropolitanos con sistema de video vigilancia implementados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 09 parques zonales y/o metropolitanos con sistema de video vigilancia implementados en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.6 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 2.1, así como sus metas para el periodo 2017 – 2019.

CUADRO 4.6 INDICADORES DE PRODUCTOS - ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 2.1

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador			Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
				2017	2018	2019		
OEG 2:	Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales							
OEE 2.1	Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes, y proteger los lotes de aportes							
Acción 2.1.1	Efectuar el mantenimiento de la infraestructura							
Indic.	36	Área de infraestructura con mantenimiento adecuado	Ha	84	95	95	95	SGMT
Acción 2.1.2	Efectuar el mantenimiento de áreas verdes							
Indic.	37	Áreas verdes con mantenimiento adecuado	Ha	124	124	124	124	GAV
Acción 2.1.3	Proteger los lotes de aportes							
Indic.	38	Lotes cercados	Número	10	10	10	30	GAPI
Acción 2.1.4	Mejorar las condiciones de seguridad							
Indic.	40	Parques zonales y/o metropolitanos con sistema de video vigilancia implementados	Número	3	3	3	9	SGGPS



Acción 2.1.3 Proteger los lotes de aportes.

Indicador: Lotes cercados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 30 lotes cercados en el horizonte de planeamiento.

Acción 2.1.4 Mejorar las condiciones de seguridad.

Indicador: Parques zonales y/o metropolitanos con sistema de video vigilancia implementados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 09 parques zonales y/o metropolitanos con sistema de video vigilancia implementados en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.6 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 2.1, así como sus metas para el periodo 2017 – 2019.

CUADRO 4.6 INDICADORES DE PRODUCTOS - ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 2.1

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador			Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
				2017	2018	2019		
OEG 2:	Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales							
OEE 2.1	Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes, y proteger los lotes de aportes							
Acción 2.1.1	Efectuar el mantenimiento de la infraestructura							
Indic.	36	Área de infraestructura con mantenimiento adecuado	Ha	84	95	95	95	SGMT
Acción 2.1.2	Efectuar el mantenimiento de áreas verdes							
Indic.	37	Áreas verdes con mantenimiento adecuado	Ha	124	124	124	124	GAV
Acción 2.1.3	Proteger los lotes de aportes							
Indic.	38	Lotes cercados	Número	10	10	10	30	GAPI
Acción 2.1.4	Mejorar las condiciones de seguridad							
Indic.	40	Parques zonales y/o metropolitanos con sistema de video vigilancia implementados	Número	3	3	3	9	SGGPS



OEE 2.2 Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios.

Para el logro del objetivo estratégico 2.2, se han establecido dos acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 2.2.1 Efectuar el mantenimiento de equipamiento existente.

Indicador: Equipos de campo con mantenimiento adecuado.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 203 equipos de campo con mantenimiento adecuado en el horizonte de planeamiento.

Acción 2.2.2 Adquirir nuevos vehículos, equipos y maquinarias.

Indicador: Equipos de campo nuevos adquiridos.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 90 equipos de campo nuevos adquiridos en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.7 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 2.2, así como sus metas para el periodo 2017 – 2019.

CUADRO 4.7 INDICADORES DE PRODUCTOS - ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 2.2

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2017	2018	2019		
OEG 2:	Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales								
	OEE 2.2	Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios							
	Acción 2.2.1	Efectuar el mantenimiento de equipamiento existente							
	Indic.	41	Equipos de campo con mantenimiento adecuado	Número	143	173	203	203	GAV
	Acción 2.2.2	Adquirir nuevos vehículos, equipos y maquinarias							
	Indic.	42	Equipos de campo nuevos adquiridos	Número	30	30	30	90	GAV

OEE 2.3 Mejorar y diversificar los servicios brindados

Para el logro del objetivo estratégico 2.3, se han establecido dos acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.



Acción 2.3.1 Fortalecer un sistema de gestión de concesiones.

Indicador: Ambientes concesionados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo 400 ambientes concesionados en el horizonte de planeamiento.

Acción 2.3.2 Promover y difundir la oferta de servicios directos.

Indicador: Servicios culturales y deportivos ofrecidos.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo 5 servicios culturales y deportivos ofrecidos en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.8 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 2.3, así como sus metas para el periodo 2017 – 2019

CUADRO 4.8 INDICADORES DE PRODUCTOS - ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 2.3

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2017	2018	2019		
OEG 2:	Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales								
	OEE 2.3	Mejorar y diversificar los servicios							
	Acción 2.3.1	Fortalecer un sistema de gestión de concesiones							
	Indic.	43	Ambientes concesionados	Número	300	350	400	400	SGCE
	Acción 2.3.2	Promover y difundir la oferta de servicios directos							
	Indic.	44	Servicios culturales y deportivos ofrecidos	Número	5	5	5	5	SGDRC

4.3 Acciones estratégicas para el tercer objetivo

El cuadro siguiente muestra la relación de acciones estratégicas, consideradas de manera preliminar, para alcanzar los objetivos estratégicos específicos correspondientes al objetivo general 3.

En el siguiente cuadro vemos las estrategias específicas del objetivo 3.



CUADRO 4.9 ESTRATEGIAS PARA EL OEG 3

Estrategias	Acciones
3.1 Actualizar los instrumentos de gestión.	3.1.1 Implementar la Ley del Servicio Civil. 3.1.2 Elaborar nuevos instrumentos de gestión.
3.2 Mejorar y fortalecer el uso de las TICs.	3.2.1 Implementar mejoras en el SIGA. 3.2.2 Promover el uso del sistema informático de trámite documentario. 3.2.3 Implementar un sistema de ingreso.
3.3 Elevar el nivel de capacitación del personal	3.3.1 Elaborar el Plan de Desarrollo de las Personas. 3.3.2 Desarrollar talleres sobre cultura organizacional de SERPAR. 3.3.3 Implementar el Plan de Bienestar del Personal.
3.4 Fortalecer el posicionamiento de SERPAR.	3.4.1 Consolidar la Red de Aliados Estratégicos. 3.4.2 Fortalecer la imagen institucional.
3.5 Optimizar la gestión de recursos financieros.	3.5.1 Gestionar proyectos de cooperación institucional. 3.5.2 Fortalecer el sistema de cobros. 3.5.3 Proponer normativa para mejorar el nivel de ingresos.
3.6 Orientar y conducir la gestión administrativa.	3.6.1 Mejorar la operatividad de los sistemas administrativos. 3.6.2 Brindar asesoría administrativa a la institución. 3.6.3 Fortalecer el sistema de control interno. 3.6.4 Liderar la gestión institucional

Para la implementación de las acciones consideradas dentro de estos objetivos, se establecerán las correspondientes metas físicas para el periodo 2017 - 2019, así como también, se propiciará la integración del plan estratégico 2017 – 2019 con los planes operativos anuales de los próximos años.

OEG 3. Fortalecer las capacidades de gestión institucional.

OEE 3.1 Actualizar los instrumentos de gestión.

Para el logro del objetivo estratégico 3.1, se han establecido dos acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 3.1.1 Implementar la Ley del Servicio Civil.

Indicador: Cuadro de Puestos de la Entidad.

Unidad de medida: Número.



SERPAR se propone alcanzar como meta global al final de periodo, la elaboración del cuadro de puestos a la Entidad en el horizonte de planeamiento.

Acción 3.1.2 Elaborar nuevos instrumentos de gestión.

Indicador: Documentos de gestión actualizados y/o formulados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 6 actualizaciones y/o formulaciones a los documentos de gestión en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.10 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 3.1, así como sus metas para el periodo 2017 – 2019.

CUADRO 4.10 INDICADORES DE PRODUCTOS – ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 3.1

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2017	2018	2019		
OEG 3: Fortalecer las capacidades de gestión institucional									
	OEE 3.1	Actualizar los instrumentos de gestión							
	Acción 3.1.1	Implementar la Ley del Servicio Civil							
	Indic.	45	Cuadro de Puestos de la Entidad elaborado	Número	1	0	0	1	SGRH
	Acción 3.1.2	Elaborar nuevos instrumentos de gestión							
	Indic.	46	Documentos de gestión actualizados y/o formulados.	Número	2	2	2	6	GPPM

OEE 3.2 Mejorar y fortalecer el uso de las TICs

Para el logro del objetivo estratégico 3.2, se han establecido tres acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 3.2.1 Implementar mejoras en el SIGA.

Indicador: Módulos implementados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 4 módulos en el horizonte de planeamiento.



Acción 3.2.2 Promover el uso del sistema informático de trámite documentario.

Indicador: Sistema de trámite documentario operativo.

Unidad de medida: Número

En el marco del presente Plan, SERPAR pondrá en producción el sistema informático de trámite documentario en el año 2017, el mismo que será mejorado en año 2018.

Acción 3.2.3 Implementar un sistema de ingreso.

Indicador: Parques con sistema de cajas implementado.

Unidad de medida: Número

Igualmente, en el marco del PEI 2017-2019, los parques lograrán contar con un sistema de caja de ingreso a los parques totalmente automatizado. Esto se realizará en 13 parques el 2017 y 05 parques el 2018.

El cuadro 4.11 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 3.2, así como sus metas para el periodo 2017 – 2019.

CUADRO 4.11 INDICADORES DE PRODUCTOS - ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 3.2

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2017	2018	2019		
OEG 3:	Fortalecer las capacidades de gestión institucional								
	OEE 3.2	Mejorar y fortalecer el uso de las TICs							
	Acción 3.2.1	Implementar mejoras en el SIGA							
	Indic.	47	Módulos implementados	Número	1	1	2	4	SGTII
	Acción 3.2.2	Promover el uso del sistema informático de trámite documentario							
	Indic.	48	Sistema de trámite documentario actualizado	Número	1	1	0	2	SGTII
	Acción 3.2.3	Implementar un sistema de ingreso							
	Indic.	49	Parques con sistema de cajas implementado	Número	13	5	0	18	SGTII

OEE 3.3 Elevar el nivel de capacitación del personal

Para el logro del objetivo estratégico 3.3, se han establecido tres acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.



Acción 3.3.1 Elaborar el Plan de Desarrollo de las Personas.

Indicador: PDP elaborado.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 3 planes de desarrollo de las personas en el horizonte de planeamiento.

Acción 3.3.2 Desarrollar talleres sobre cultura organizacional de SERPAR.

Indicador: Talleres y/o encuentros realizados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 12 talleres y/o encuentros realizados en el horizonte de planeamiento.

Acción 3.3.3 Implementar el Plan de Bienestar del Personal.

Indicador: Reuniones de integración realizadas.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 6 reuniones de integración realizadas en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.12 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 3.3, así como sus metas para el periodo 2017 – 2019.

CUADRO 4.12 INDICADORES DE PRODUCTOS - ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 3.3

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2017	2018	2019		
OEG 3:	Fortalecer las capacidades de gestión institucional								
	OEE 3.3	Elevar el nivel de capacitación del personal							
	Acción 3.3.1	Elaborar el Plan de Desarrollo de las Personas							
	Indic.	50	PDP elaborado	Número	1	1	1	3	SGRH
	Acción 3.3.2	Desarrollar talleres sobre cultura organizacional de SERPAR							
	Indic.	51	Talleres y/o encuentros realizados	Número	4	4	4	12	SGRH
	Acción 3.3.3	Implementar el Plan de Bienestar del Personal							
	Indic.	52	Reuniones de integración realizadas	Número	2	2	2	6	SGRH



OEE 3.4 Fortalecer el posicionamiento de SERPAR

Para el logro del objetivo estratégico 3.4, se han establecido dos acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 3.4.1 Fortalecer las redes sociales.

Indicador: Tasa de crecimiento de seguidores.

Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo del 45% de crecimiento de seguidores en el horizonte de planeamiento.

Acción 3.4.2 Fortalecer la imagen institucional.

Indicador: Grado de fidelidad.

Unidad de medida: Porcentaje.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo el 70% de fidelidad en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.13 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 3.4, así como sus metas para el periodo 2017 – 2019

CUADRO 4.13 INDICADORES DE PRODUCTOS - ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 3.4

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2017	2018	2019		
OEG 3:	Fortalecer las capacidades de gestión institucional								
	OEE 3.4	Fortalecer el posicionamiento de SERPAR							
	Acción 3.4.1	Fortalecer las redes sociales							
	Indic.	53	Tasa de crecimiento de seguidores	Porcentaje	10	15	20	45	GCII
	Acción 3.4.2	Fortalecer la imagen institucional							
	Indic.	54	Grado de fidelidad	Porcentaje	50	60	70	70	GCII

OEE 3.5 Optimizar la gestión de recursos financieros

Para el logro del objetivo estratégico 3.5, se han establecido tres acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.



Acción 3.5.1 Gestionar proyectos de cooperación institucional.

Indicador: Proyectos de cooperación técnica formulados.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 3 proyectos de cooperación técnica formulados en el horizonte de planeamiento.

Acción 3.5.2 Fortalecer el sistema de cobros.

Indicador: Sistema de cobranzas actualizado.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo la suscripción de 03 convenios con Entidades Financieras en el horizonte de planeamiento.

Acción 3.5.3 Proponer normativa para mejorar el nivel de ingresos.

Indicador: Normas propuestas.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 2 normas propuestas en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.14 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 3.5 así como sus metas para el periodo 2017 – 2019.

CUADRO 4.14 INDICADORES DE PRODUCTOS – ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 3.5

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2017	2018	2019		
OEG 3:	Fortalecer las capacidades de gestión institucional								
	OEE 3.5	Optimizar la gestión de recursos financieros							
	Acción 3.5.1	Gestionar proyectos de cooperación institucional							
	Indic.	55	Proyectos de cooperación técnica formulados	Número	1	1	1	3	GPPM
	Acción 3.5.2	Fortalecer el sistema de cobros							
	Indic.	56	Convenios con Entidades Financieras	Número	1	1	1	3	SGT
	Acción 3.5.3	Proponer normativa para mejorar el nivel de ingresos							
	Indic.	57	Normas propuestas	Número	1	1	0	2	GAJ



OEE 3.6 Orientar y conducir la gestión administrativa.

Para el logro del objetivo estratégico 3.6, se han establecido cuatro acciones. A continuación se describen los indicadores correspondientes a cada una de ellas.

Acción 3.6.1 Mejorar la operatividad de los sistemas administrativos.

Indicador: Sistemas administrativos fortalecidos.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 5 sistemas administrativos fortalecidos. Estos sistemas son los siguientes: abastecimientos, personal, tesorería, contabilidad, archivo. Esta meta si bien se iniciará en el 2017, se desarrollará durante todo el periodo del presente Plan.

Acción 3.6.2 Brindar asesoría administrativa a la institución.

Indicador: Sistemas administrativos fortalecidos.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 4 sistemas administrativos fortalecidos. Estos sistemas son los siguientes: planificación, presupuesto, defensa judicial y modernización. Esta meta si bien se iniciará en el 2017, se desarrollará durante todo el periodo del presente Plan.

Acción 3.6.3 Fortalecer el sistema de control interno.

Indicador: Servicios de control.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 195 servicios de control en el horizonte de planeamiento.

Acción 3.6.4 Liderar la gestión institucional.

Indicador: Acciones de conducción realizadas.

Unidad de medida: Número.

SERPAR se propone alcanzar una meta global al final de periodo de 36 acciones de conducción realizadas en el horizonte de planeamiento.

El cuadro 4.15 muestra los indicadores de producto para las acciones correspondientes al OEE 3.6, así como sus metas para el periodo 2017 – 2019.



CUADRO 4.15 INDICADORES DE PRODUCTOS – ACCIONES CORRESPONDIENTES AL OEE 3.6

Objetivo Estratégico General / Objetivo Estratégico Específico / Acción / Indicador				Unidad de medida	Metas anuales			Meta global	Unidad Orgánica Responsable
					2017	2018	2019		
OEG 3:	Fortalecer las capacidades de gestión institucional								
	OEE 3.7	Orientar y conducir la gestión administrativa							
	Acción 3.7.1	Mejorar la operatividad de los sistemas administrativos							
	Indic.	58	Sistemas administrativos fortalecidos	Número	5	5	5	5	GAF/SGD
	Acción 3.7.2	Brindar asesoría administrativa a la institución							
	Indic.	59	Sistemas administrativos fortalecidos	Número	4	4	4	4	GPPM/GAJ
	Acción 3.7.3	Fortalecer el sistema de control interno							
	Indic.	60	Servicios de control	Número	65	65	65	195	OCI
	Acción 3.7.4	Liderar la gestión institucional							
	Indic.	61	Acciones de conducción realizadas	Número	12	12	12	36	SG



Capítulo V. La Ruta Estratégica



Ideas centrales

1. A partir del establecimiento de prioridades de los objetivos y acciones estratégicas se definen sus respectivas metas. De igual manera, se precisa los objetivos y acciones estratégicas que reflejan las prioridades de la Entidad, mas no las funciones de las dependencias que la integran; considerando que estas prioridades guiarán el rumbo de la Entidad.
2. Para determinar la ruta estratégica se ha procedido a establecer la prioridad de cada uno de los tres objetivos estratégicos generales y doce objetivos estratégicos específicos considerados en el Plan Estratégico Institucional 2017-2019, igualmente se ha procedido a darle prioridad a cada una de las acciones estratégicas de cada objetivo.



Capítulo V. Identificación de la Ruta Estratégica

Se ha identificado la ruta estratégica de los objetivos estratégicos generales de SERPAR Lima, siguiendo el enfoque de gestión por resultados, según el gráfico 5.1.

GRÁFICO 5.1 RUTA ESTRATÉGICA PARA OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GENERALES

Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales

Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

CUADRO 5.1 RUTA ESTRATÉGICA PARA EL OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL 2

OEG 2	Definición	Prioridad	Definición	Prioridad	Definición	Prioridad
Objetivos Estratégicos Específicos	Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes	1	Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios	3	Mejorar y diversificar los servicios brindados	2
Acciones Estratégicas	Efectuar el mantenimiento de la infraestructura	2	Efectuar el mantenimiento de equipamiento existente	1	Fortalecer un sistema de gestión de concesiones	2
	Efectuar el mantenimiento de áreas verdes	1	Adquirir nuevos vehículos, equipos y maquinarias	2	Promover y difundir la oferta de servicios directos	1
	Proteger los lotes de aportes	4				
	Mejorar las condiciones de seguridad	3				



CUADRO 5.2 RUTA ESTRATÉGICA PARA EL OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL 3

OEG 3	Definición	Prioridad	Definición	Prioridad	Definición	Prioridad	Definición	Prioridad	Definición	Prioridad
Objetivos Estratégicos Específicos	Actualizar los instrumentos de gestión	4	Mejorar y fortalecer el uso de las TICs	3	Elevar el nivel de capacitación del personal	5	Fortalecer el posicionamiento de SERPAR	2	Optimizar la gestión de recursos financieros	1
	Implementar la Ley del Servicio Civil	2	Implementar mejoras en el SIGA	2	Elaborar el plan de desarrollo de las personas	2	Fortalecer las redes sociales	2	Gestionar proyectos de cooperación institucional	2
Acciones Estratégicas	Elaborar nuevos instrumentos de gestión	1	Promover el uso del sist. informático de trámite documentario	3	Desarrollar talleres sobre cultura organizacional de SERPAR	3	Fortalecer la imagen institucional	1	Fortalecer el sistema de cobros	1
			Implementar un sistema de ingreso	1	Implementar el plan de bienestar del personal	1			Proponer normativa para mejorar el nivel de ingresos	3
									Fortalecer el sistema de control interno	4
									Liderar la gestión institucional	1
									Brindar asesoría administrativa a la institución	3
									Mejorar la operatividad de los sist. Administrativos	2
									Orientar y conducir la gestión administrativa	6



CUADRO 5.3 RUTA ESTRATÉGICA PARA EL OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL 1

OEG 1	Definición	Prioridad	Definición	Prioridad	Definición	Prioridad
Objetivos Estratégicos Específicos	Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano	2	Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible	1	Promover el desarrollo de una cultura ambiental	3
Acciones Estratégicas	Desarrollar talleres de socialización para nuevos proyectos de parques	3	Implementar la forestación urbana con participación ciudadana	4	Realizar eventos de educación ambiental	1
	Elaborar nuevos proyectos de inversión pública	2	Incrementar la producción de los viveros	1	Coordinar con instituciones educativas	2
	Ejecutar los parques nuevos y mejorados	1	Brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes	3		
			Actualizar el inventario de áreas verdes	2		



Capítulo VI. Matriz Resumen de Objetivos y acciones estratégicas



Ideas centrales

1. Para el logro del primer objetivo estratégico se han establecido tres estrategias: construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano, incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible y promover el desarrollo de una cultura ambiental. Para la implementación de estas estrategias se ha considerado indispensable desarrollar un total de 09 acciones.
2. Para el logro del segundo objetivo estratégico se han establecido tres estrategias: mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes, y proteger los lotes de aportes; implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios; y mejorar y diversificar los servicios. Para la implementación de estas estrategias se ha considerado indispensable desarrollar un total de 08 acciones.
3. Para el logro del tercer objetivo estratégico se han establecido seis estrategias: actualizar los instrumentos de gestión; mejorar y fortalecer el uso de las TICs; fortalecer el posicionamiento de SERPAR; optimizar la gestión de recursos financieros; y orientar y conducir la gestión administrativa. Para la implementación de estas estrategias se ha considerado indispensable desarrollar un total de 17 acciones.



Capítulo VII. Anexos

Anexo: Priorización de Proyectos

En el contexto del Marco Estratégico aprobado por Resolución de Alcaldía N° 369, de fecha 10 de diciembre 2015, el plan de inversiones multianual prioritarias de la actual administración municipal supera los dos mil millones de soles para el periodo 2016–2018, según Mesa de trabajo - Municipalidad Metropolitana de Lima 2015-2016, siendo los siguientes proyectos prioritarios para el Servicio de Parques de Lima:

- AMPLIACIÓN DEL PARQUE ZONAL HUÁSCAR UBICADO EN EL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, PROVINCIA DE LIMA – LIMA.



Anexo: Plantilla de Articulación

Plantilla de articulación del Plan Estratégico Institucional de SERPAR LIMA 2017-2019 con el Plan de Desarrollo Local Concertado de Lima Metropolitana 2016-2021

Entidad	Servicio de Parques de Lima											
Órgano encargado del planeamiento estratégico	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización											
Periodo del plan	2017 – 2019											
Plan Regional de Desarrollo Concertado de Lima 2012-2025	Plan de Desarrollo Local Concertado de Lima Metropolitana 2016-2021					Objetivo estratégico institucional						
	Objetivo estratégico	Indicador	Línea base		Meta	Objetivo estratégico institucional	Indicador	Línea base		Meta		
			Valor	Año				Valor	2015		2017	2019
OE 2.3 Gestión de un sistema metropolitano de áreas verdes, articulando los grandes ecosistemas y áreas de conservación regional, los parques zonales y metropolitanos y los parques distritales de la ciudad	Objetivo Estratégico 3 Reducir los niveles de contaminación ambiental.	M2 de área verde por habitante	4.2	2014	5	6.5	OEG 1. Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes	Tasa de crecimiento de visitas a los parques	-5.40%	2015	5%	15%
								Tasa de crecimiento de los ingresos de los parques zonales y metropolitanos	-14.32%	2015	11%	21%
								Tasa de crecimiento de ingresos por servicios	-4.17%	2015	11%	21%
								Tasa de crecimiento de los ingresos por aportes	-30%	2015	1%	3%
								Costo promedio de atención al usuario	2.01 soles	2015	5 soles	6 soles
							Tiempo promedio de atención de solicitudes de las áreas usuarias	-	2015	7 días	7 días	



Anexo: Ficha técnica de los indicadores de los objetivos y acciones
estratégicas institucionales



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico General

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Nombre del indicador	Tasa de crecimiento de visitas a los parques
Definición	Señala la variación anual del número total de visitas que reciben los parques zonales y metropolitanos.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: -5.4% Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 14.08% Año: 2016
Justificación	Permite identificar la acogida que tienen los parques zonales y metropolitanos, promoviendo su desarrollo sostenible.
Limitaciones y supuestos empleados	Incluye las visitas pagadas y libres, siendo este último difícil de contabilizar por lo que se realiza estimaciones de ingreso de personas.
Fórmula o método de cálculo	$\frac{N^{\circ} \text{ total de visitas en Pz y Pm (Año X)} - N^{\circ} \text{ total de visitas en Pz y Pm (Año X-1)}}{N^{\circ} \text{ total de visitas en Pz y Pm (Año X-1)}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Movimientos Económicos de SERPAR LIMA
Fuente de verificación de indicador	Boletines Estadísticos de SERPAR LIMA
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico General

Objetivo estratégico general: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales

Nombre del indicador	Tasa de crecimiento de ingresos por servicios
Definición	Señala la variación anual de los ingresos por los servicios que se brindan dentro de los parques zonales y metropolitanos.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: -4.17% Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 15% Año: 2016
Justificación	Permite identificar los ingresos por servicios deportivos, culturales, recreativos y a terceros en parques zonales y metropolitanos.
Limitaciones y supuestos empleados	
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Ingresos S/. por servicios (Año X)} - \text{Ingresos S/. por servicios (Año X-1)}}{\text{Ingresos S/. por servicios (Año X-1)}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Movimientos Económicos de SERPAR LIMA
Fuente de verificación de indicador	Boletines Estadísticos de SERPAR LIMA
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico General

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Nombre del indicador	Costo promedio de atención al usuario
Definición	Señala el costo total anual del funcionamiento de los parques zonales dividido por el número de visitas pagadas y libres que reciben al año.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 2.01 soles Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 3.93 soles Año: 2016
Justificación	Permite identificar el costo por usuario que asume SERPAR en los parques zonales.
Limitaciones y supuestos empleados	Incluye las visitas pagadas y libres, siendo este último difícil de contabilizar por lo que se realiza estimaciones de ingreso de personas.
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Gasto total de parques zonales}}{\text{N° total de visitas en parques zonales}}$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Sistema integrado de gestión administrativa y Movimientos Económicos de SERPAR LIMA
Fuente de verificación de indicador	Informe de ejecución presupuestal
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico General

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Nombre del indicador	Tasa de crecimiento de los ingresos de los parques zonales y metropolitanos
Definición	Señala la variación anual de los ingresos totales provenientes del cobro por entrada a los parques zonales y metropolitanos
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: -14.32% Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 47% Año: 2016
Justificación	Permite identificar los ingresos que se tiene por los usuarios pagantes que visitan los parques zonales y metropolitanos.
Limitaciones y supuestos empleados	
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Ingresos S/. por boletería (Año X)} - \text{Ingresos S/. Por boletería (Año X-1)}}{\text{Ingresos S/. Por boletería (Año X-1)}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Movimientos Económicos de SERPAR LIMA
Fuente de verificación de indicador	Boletines Estadísticos de SERPAR LIMA
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico General

Objetivo estratégico general: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales

Nombre del indicador	Tasa de crecimiento de los ingresos por aportes
Definición	Señala la variación anual de los ingresos por aportes legales de las empresas inmobiliarias a SERPAR por concepto de equipamiento comunal.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: -30% Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: -14% Año: 2016
Justificación	Permite identificar los ingresos por aportes legales de las empresas inmobiliarias a SERPAR por concepto de equipamiento comunal
Limitaciones y supuestos empleados	
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Ingresos S/ por aportes} - \text{Ingresos S/ por aportes (Año X-1)}}{\text{Ingresos S/ por aportes (Año X-1)}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Sistema Integrado de Gestión Administrativa
Fuente de verificación de indicador	Informe de Ejecución Presupuestal
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico General

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Nombre del indicador	Tiempo promedio de atención de solicitudes de las áreas usuarias
Definición	Señala el tiempo que la administración demora en atender un requerimiento de los parques zonales y/o metropolitanos.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 09 días Año: 2016
Justificación	Permite identificar la agilización del trámite administrativo.
Limitaciones y supuestos empleados	Se considera compras y servicios por contratación directa.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple de días
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Cuadernos de registro
Fuente de verificación de indicador	Informe de Sub Gerencia de Gestión Documentaria
Órgano y entidad responsable de la medición	Sub Gerencia de Gestión Documentaria



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano

Nombre del indicador	Parques zonales y/o metropolitanos construidos y/o mejorados
Definición	Señala los nuevos parques construidos y/o mejorados.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 2 parques Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 1 parque Año: 2016
Justificación	El indicador busca medir los parques construidos y/o mejorados que SERPAR administrará en Lima Metropolitana.
Limitaciones y supuestos empleados	La construcción y mejoramiento de parques son financiados por la Municipalidad Metropolitana de Lima.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Acta de liquidación de obra
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Proyectos
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Proyectos



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes

Nombre del indicador	Área con mantenimiento adecuado
Definición	Señala las áreas verdes y de infraestructura que cuentan con mantenimiento adecuado.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador busca medir el mantenimiento adecuado de todos los parques zonales y metropolitanos administrados por SERPAR
Limitaciones y supuestos empleados	Comprende a las zonas de los parques que contarán con mantenimiento, se incluye áreas verdes e infraestructura
Fórmula o método de cálculo	Áreas verdes con mantenimiento de parques + Áreas de infraestructura con mantenimiento de parques
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Actualizar los instrumentos de gestión

Nombre del indicador	Instrumentos de gestión actualizados y/o elaborados aprobados
Definición	Comprende a los documentos y manuales administrativos actualizados y/o elaborados que son aprobados
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 04 Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 03 Año: 2016
Justificación	Contar con instrumentos de gestión debidamente actualizados
Limitaciones y supuestos empleados	Se contabilizará la aprobación del Cuadro de Puestos de la Entidad en el año 2017 y la actualización del TUSNE y TUPA.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Documentos de gestión
Fuente de verificación de indicador	Portal de transparencia
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización / Sub Gerencia de Recursos Humanos



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Fortalecer el posicionamiento de SERPAR

Nombre del indicador	Presencia en medios
Definición	Son los impactos noticiosos de SERPAR LIMA
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Nacional
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 788 Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 278 Año: 2016
Justificación	El indicador busca medir el posicionamiento que tiene SERPAR en los diferentes medios de comunicación.
Limitaciones y supuestos empleados	Se contabiliza cada uno de los rebotes en cualquier medio de comunicación generado a partir de las notas de prensa realizadas por SERPAR
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Medios de comunicación
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible

Nombre del indicador	Tasa de crecimiento de áreas verdes
Definición	Porcentaje de áreas verdes incrementadas respecto al año anterior
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 0% Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador busca medir las áreas verdes que SERPAR incrementa en Lima Metropolitana
Limitaciones y supuestos empleados	Área destinada preferentemente al esparcimiento o circulación peatonal, cubierta de especies vegetales y otros elementos complementarios
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{Total de áreas verdes (Año X)} - \text{Total de áreas verdes (Año X-1)}}{\text{Total de áreas verdes (Año X-1)}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Anual
Fuente de datos	Inventario de áreas verdes-SERPAR
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Áreas Verdes
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Áreas Verdes



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios

Nombre del indicador	Equipos y vehículos de campo operativos
Definición	Señala el porcentaje de equipos de campo que se encuentran operativos
Tipo de indicador	Proceso
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador busca medir que el total de equipos de campo se encuentren operativos.
Limitaciones y supuestos empleados	Equipos y vehículos de campo que operan satisfactoriamente, respecto del total de este tipo de equipos
Fórmula o método de cálculo	$\frac{\text{N° de equipos de campo operativos}}{\text{Total de equipos de campo}} \times 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Áreas Verdes
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Áreas Verdes
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Áreas Verdes



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Mejorar y fortalecer el uso de las TICs

Nombre del indicador	Sistemas informáticos optimizados
Definición	Se refiere a la instalación y operación de sistemas informáticos, tales como: SIGA, sistema de cajas de ingreso, etc
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 01 Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 01 Año: 2016
Justificación	EL indicador permite monotorear la optimización de los sistemas informáticos de SERPAR
Limitaciones y supuestos empleados	Se considera el Sistema Integrado de Gestión Administrativa, Sistema Informático de Trámite Documentario y Sistema de Ingreso
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Sub Gerencia de Sistemas y Tecnología de la Información
Fuente de verificación de indicador	Informe de Sub Gerencia de Sistemas y Tecnología de la Información
Órgano y entidad responsable de la medición	Sub Gerencia de Sistemas y Tecnología de la Información



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Optimizar la gestión de recursos financieros

Nombre del indicador	Rentabilidad de Ventas Netas
Definición	Eficiencia de la elaboración y distribución que alcanza una empresa durante sus operaciones
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	EL indicador muestra la utilidad de la entidad por cada unidad vendida
Limitaciones y supuestos empleados	
Fórmula o método de cálculo	<u>Utilidad Neta</u> Total de Ventas
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Estados Financieros de SERPAR
Fuente de verificación de indicador	Informe Contable-SERPAR
Órgano y entidad responsable de la medición	Sub Gerencia de Contabilidad



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Promover el desarrollo de una cultura ambiental

Nombre del indicador	Personas informadas
Definición	Señala el número de personas que participan en actividades medioambientales que se realizan en los centros culturales.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 4,295 personas Año: 2016
Justificación	El indicador busca medir las personas que reciben información sobre una cultura ambiental.
Limitaciones y supuestos empleados	Se refiere a las personas con información sobre medio ambiente
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Acta de asistencia-SERPAR
Fuente de verificación de indicador	Informe de Sub Gerencia de Deporte, Recreación y Cultura
Órgano y entidad responsable de la medición	Sub Gerencia de Deporte, Recreación y Cultura



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Mejorar y diversificar los servicios brindados

Nombre del indicador	Nuevos servicios implementados
Definición	Señala los nuevos servicios implementados en los parques zonales y metropolitanos
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 01 servicio implementado Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 01 servicio implementado Año: 2016
Justificación	La implementación de nuevos servicios permitirá diversificar los mismos y captar mayor cantidad de usuarios
Limitaciones y supuestos empleados	Incluye los nuevos servicios recreativos, culturales y deportivos; así como los brindados por los concesionarios
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Elevar el nivel de capacitación del personal

Nombre del indicador	Participaciones en Capacitación
Definición	Comprende las participaciones del personal de las diversas áreas de la institución en los cursos de capacitación
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 2,242 participaciones Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 991 participaciones Año: 2016
Justificación	El indicador busca medir la capacitación que se brinda al personal de SERPAR y su acogida.
Limitaciones y supuestos empleados	Se contabiliza las participaciones por cada curso y/o taller realizado
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Sub Gerencia de Recursos Humanos
Fuente de verificación de indicador	Informe de Sub Gerencia de Recursos Humanos
Órgano y entidad responsable de la medición	Sub Gerencia de Recursos Humanos



Ficha Técnica del Indicador para Objetivo Estratégico Específico

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Orientar y conducir la gestión administrativa

Nombre del indicador	Productividad laboral
Definición	Es la producción promedio por trabajador en un período de tiempo
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 2,242 participaciones Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 991 participaciones Año: 2016
Justificación	El indicador busca medir la relación entre el número total de visitas y el número total de trabajadores al año
Limitaciones y supuestos empleados	Para el cálculo se considerará el año 2016 se considerará como año base= 100. Como producto final se está considerando al número de usuarios que ingresan a los parques.
Fórmula o método de cálculo	$\frac{100 \times \text{Total de visitas a parques (Año X)} / \text{N}^\circ \text{ de trabajadores de SERPAR (Año X)}}{\text{Total de visitas a parques 2016} / \text{N}^\circ \text{ de trabajadores de SERPAR 2016}} + 100$
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Reportes de personal / Boletín Estadístico
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano

Acción estratégica: Desarrollar talleres de socialización para nuevos proyectos de parques

Nombre del indicador	Nuevos PIP's identificados
Definición	Señala los Proyectos de Inversión Pública a ejecutar en los Parques, determinados con la población a servir.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 03 Año: 2016
Justificación	El indicador busca medir la cantidad de Proyectos de Inversión que requiere la población
Limitaciones y supuestos empleados	Se tiene que priorizar la demanda de requerimientos de la población.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Proyectos
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Proyectos
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Proyectos



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible

Acción estratégica: Implementar la forestación urbana con participación ciudadana

Nombre del indicador	Árboles plantados
Definición	Señala la cantidad de árboles que se sembrarán con apoyo de la población
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 103,114 Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 109,662 Año: 2016
Justificación	El indicador señala la cantidad de arboles sembrados en un determinado periodo.
Limitaciones y supuestos empleados	Espacios adecuados para el sembrado y que aseguren su cuidado por parte de la población aledaña.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Anual
Fuente de datos	Actas de plantación
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Áreas Verdes
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Áreas Verdes



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Promover el desarrollo de una cultura ambiental

Acción estratégica: Realizar eventos de educación ambiental

Nombre del indicador	Eventos especializados
Definición	Son las actividades de educación ambiental a realizar para incentivar la cultura ambiental
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 31 Año: 2016
Justificación	El indicador señala la cantidad de actividades de educación ambiental a realizarse
Limitaciones y supuestos empleados	Poca receptividad de la población.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Archivo fotográfico
Fuente de verificación de indicador	Informe de Sub Gerencia de Deporte, Recreación y Cultura
Órgano y entidad responsable de la medición	Sub Gerencia de Deporte, Recreación y Cultura



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano

Acción estratégica: Elaborar nuevos proyectos de inversión pública

Nombre del indicador	PIPs elaborados
Definición	Señala los proyectos de inversión pública que se ha culminado su elaboración
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 03 Año: 2016
Justificación	El indicador busca medir la cantidad de proyectos que se requieren.
Limitaciones y supuestos empleados	Se debe priorizar la elaboración de los proyectos.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Proyectos
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Proyectos
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Proyectos



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible

Acción estratégica: Incrementar la producción de los viveros

Nombre del indicador	Plantones producidos
Definición	Señala la cantidad de plantas ha producir en los viveros de los Parques en un determinado tiempo.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 537,942 Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador señala la cantidad de plantas producidas en un determinado periodo.
Limitaciones y supuestos empleados	Dotación oportuna de los insumos necesarios y de agua para el mantenimiento.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Anual
Fuente de datos	Kardex de viveros
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Áreas Verdes
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Áreas Verdes



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: : Promover el desarrollo de una cultura ambiental

Acción estratégica: Coordinar con instituciones educativas

Nombre del indicador	Instituciones educativas activas en educación ambiental
Definición	Instituciones Educativas comprometidas con la gestión ambiental
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 05 Año: 2016
Justificación	El indicador muestra la cantidad de instituciones comprometidas con la educación ambiental.
Limitaciones y supuestos empleados	Priorización de la educación ambiental en las instituciones educativas.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Sub Gerencia de Deporte, Recreación y Cultura
Fuente de verificación de indicador	Informe de Sub Gerencia de Deporte, Recreación y Cultura
Órgano y entidad responsable de la medición	Sub Gerencia de Deporte, Recreación y Cultura



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano

Acción estratégica: Ejecutar los parques nuevos y mejorados

Nombre del indicador	Expediente técnico aprobado
Definición	Señala los Expedientes técnicos de los proyectos que se ejecutarán.
Tipo de indicador	Expedientes técnicos Aprobados
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 01 Año: 2016
Justificación	El indicador mide la catidad de expedientes técnicos aprobados durante un determinado periodo.
Limitaciones y supuestos empleados	Los recursos económicos y el tiempo que requiere la ejecución de un Proyecto de Inversión Pública.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Proyectos
Fuente de verificación de indicador	Banco de Proyectos
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Proyectos



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible

Acción estratégica: Brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes

Nombre del indicador	Contratos suscritos
Definición	Señala los servicios técnicos especializados en cuanto al desarrollo de áreas verdes que presta la entidad a la comunidad
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador señala la cantidad de servicios prestados.
Limitaciones y supuestos empleados	El poco compromiso de la población en el fomento del cuidado de áreas verdes
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Anual
Fuente de datos	Contratos
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Áreas Verdes
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Áreas Verdes



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes

Objetivo estratégico específico: Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible

Acción estratégica: Actualizar el inventario de áreas verdes

Nombre del indicador	Inventarios efectuados
Definición	Señala el inventario efectuado para actualizar las áreas verdes que tiene SERPAR
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 02 Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador señala la los inventarios a realizarse según especie.
Limitaciones y supuestos empleados	La falta de personal especializado. Se realizará un inventario para cada tipo: Áreas Verdes, Viveros y árboles plantados
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Anual
Fuente de datos	Acta de inventario
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Áreas Verdes
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Áreas Verdes



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes

Acción estratégica: Efectuar el mantenimiento de la infraestructura

Nombre del indicador	Área de infraestructura con mantenimiento adecuado
Definición	Área de infraestructura que se le realiza mantenimiento preventivo y correctivo.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador señala el área de infraestructura que se busca optimizar
Limitaciones y supuestos empleados	Las áreas de infraestructura se usan durante todo el año por lo que habría que efectuar el mantenimiento en épocas denominadas temporada baja.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Subgerencia de Mantenimiento Técnico
Fuente de verificación de indicador	Informe de Subgerencia de Mantenimiento Técnico
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Mantenimiento Técnico



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios

Acción Estratégica: Efectuar el mantenimiento de Equipamiento existente

Nombre del indicador	Equipos de campo con mantenimiento adecuado
Definición	Señala que se debe realizar el mantenimiento adecuado del equipamiento de campo de la institución
Tipo de indicador	Proceso
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 206 Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador señala la cantidas de equipos que requieren mantenimiento
Limitaciones y supuestos empleados	Personal especializado
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Areas Verdes
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Areas Verdes
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Areas Verdes



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes

Acción estratégica: Efectual el mantenimiento de áreas verdes

Nombre del indicador	Áreas verdes con mantenimiento adecuado
Definición	Áreas verdes que se le realiza mantenimiento (poda, riego, eliminación de maleza, otros)
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 96 Hás. Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador señala el área verde que se busca optimizar.
Limitaciones y supuestos empleados	Contar con los insumos y personal necesarios en el momento adecuado (estación)
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Áreas Verdes
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Áreas Verdes
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Áreas Verdes



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios

Acción Estratégica: Adquirir nuevos vehículos, equipos y maquinarias

Nombre del indicador	Equipos de campo nuevos adquiridos
Definición	Señala que se debe adquirir equipos para optimizar el servicio que brinda la institución
Tipo de indicador	Proceso
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador señala la cantidad de equipos que se requiere adquirir
Limitaciones y supuestos empleados	Liquidez económica y procesos de adquisición
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Areas Verdes
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Areas Verdes
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Areas Verdes



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes

Acción estratégica: Proteger los lotes de aportes

Nombre del indicador	Lotes Cercados
Definición	Señala que se debe proteger, por seguridad, los lotes recibidos por aportes expuestos a peligros.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 52 Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador señala la cantidad de lotes que se busca proteger.
Limitaciones y supuestos empleados	La ubicación y saneamiento físico legal de los lotes.
Fórmula o método de cálculo	
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de la Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario
Fuente de verificación de indicador	Informe de la Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Mejorar y diversificar los servicios brindados

Acción Estratégica: Promover y difundir la oferta de servicios directos

Nombre del indicador	Servicios culturales y deportivos ofrecidos
Definición	Señala los servicios culturales y deportivos que han sido ofrecidos a la población.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador busca medir la cantidad de servicios culturales y deportivos ofrecidos a la población.
Limitaciones y supuestos empleados	La variación en la afluencia del público según las estaciones del año.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe mensual de la Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura.
Fuente de verificación de indicador	Informe mensual de la Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura.
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura.



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales

Objetivo estratégico específico: Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes

Acción estratégica: Mejorar las condiciones de seguridad

Nombre del indicador	Parques Zonales y/o metropolitanos con sistema de video vigilancia implementados
Definición	Señala que se debe dotar de sistemas de video vigilancia a los Parques
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 01 Año: 2016
Justificación	El indicador señala los parques que requieren de equipos de video vigilancia.
Limitaciones y supuestos empleados	Dimensión de los parques que se requiere vigilar y el mantenimiento de equipos.
Fórmula o método de cálculo	
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de la Subgerencia de Guardaparques y Seguridad
Fuente de verificación de indicador	Informe de la Subgerencia de Guardaparques y Seguridad
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Guardaparques y Seguridad



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Actualizar los instrumentos de gestión

Acción estratégica: Implementar la Ley del Servicio Civil

Nombre del indicador	Cuadro de Puestos de la Entidad elaborado
Definición	Es el documento que resume el número de trabajadores que requiere la Entidad.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador señala la cantidad de personal que se requiere.
Limitaciones y supuestos empleados	La cantidad de trabajadores con más de 20 años de servicio con que cuenta la entidad.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Documento de gestión
Fuente de verificación de indicador	Portal de Transparencia
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Relaciones Humanas



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Mejorar y fortalecer el uso de las TIC's

Acción estratégica: Implementar mejoras en el SGA

Nombre del indicador	Módulos implementados
Definición	Señala el número de módulos que deben implementarse en SIGA.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 01 Año: 2016
Justificación	Indica la cantidad de Módulos requeridos por la entidad
Limitaciones y supuestos empleados	El costo de la implementación de los módulos y capacitación de los usuarios
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Sistema de Gestión Administrativa
Fuente de verificación de indicador	Informe de Subgerencia de Tecnologías de la Información
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Tecnologías de la Información



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Elevar el nivel de capacitación del personal

Acción estratégica: Elaborar el plan de desarrollo de las personas

Nombre del indicador	Plan de Desarrollo de las Personas-PDP elaborado
Definición	Señala las necesidades de capacitación del personal para elevar el nivel.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 01 Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 01 Año: 2016
Justificación	El indicador señala que debe definirse anualmente el plan de capacitación del personal
Limitaciones y supuestos empleados	La rotación del personal.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Resolución
Fuente de verificación de indicador	Portal de Transparencia
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Recursos Humanos



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Fortalecer el posicionamiento de SERPAR

Acción estratégica: Fortalecer las redes sociales

Nombre del indicador	Tasa de crecimiento de seguidores
Definición	Porcentaje de seguidores que se han incrementado respecto al año anterior
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador busca medir la cantidad de seguidores que SERPAR incrementa.
Limitaciones y supuestos empleados	Logística adecuada
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Optimizar la gestión de recursos financieros

Acción estratégica: Gestionar proyectos de cooperación institucional

Nombre del indicador	Proyectos de cooperación técnica formulados
Definición	Señala la cantidad de proyectos de cooperación técnica requeridos
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	Señala la cantidad de convenios firmados con Entidades Públicas y/o Privadas
Limitaciones y supuestos empleados	Personal especializado
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Convenio
Fuente de verificación de indicador	Convenio
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Orientar y conducir la gestión administrativa

Acción estratégica: Mejorar la operatividad de los sistemas administrativos

Nombre del indicador	Sistemas administrativos fortalecidos
Definición	Señala la necesidad de que los sistemas administrativos: Contabilidad, Tesorería, Abastecimientos, Recursos Humanos y Archivo presenten óptimo desempeño.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador señala que los sistemas de Contabilidad, Tesorería, Abastecimientos, Recursos Humanos y Archivo Documentario sean fortalecidos permanentemente.
Limitaciones y supuestos empleados	La rotación del personal especializado. Se considerará si se realizó alguna mejora dentro del sistema administrativo.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe
Fuente de verificación de indicador	Informe
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Administración y Finanzas/Subgerencia de Gestión Documentaria



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Actualizar los instrumentos de gestión

Acción estratégica: Elaborar nuevos instrumentos de gestión

Nombre del indicador	Documentos de gestión actualizados y/o formulados
Definición	Señala que los documentos de gestión de la entidad deben mantenerse actualizados con la normativa vigente.
Tipo de indicador	Resultados
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 04 Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 03 Año: 2016
Justificación	El indicador señala el número de documentos que se deben actualizar y/o formular
Limitaciones y supuestos empleados	El conocimiento oportuno de la normativa vigente.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Documentos de gestión
Fuente de verificación de indicador	Portal de Transparencia
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Mejorar y fortalecer el uso de las TIC's

Acción Estratégica: Promover el uso del Sistema Informático de trámite documentario

Nombre del indicador	Sistema de trámite documentario actualizado
Definición	Señala que el área de trámite documentario debe contar con un sistema siempre moderno y eficiente.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador señala las veces que debe actualizarse el sistema de trámite documentario para prestar un óptimo servicio.
Limitaciones y supuestos empleados	El costo del mantenimiento
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Subgerencia de Tecnologías de la Información
Fuente de verificación de indicador	Informe de Subgerencia de Tecnologías de la Información
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Tecnologías de la Información



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Elevar el nivel de capacitación del personal

Acción estratégica: Desarrollar talleres sobre cultura organizacional de SERPAR

Nombre del indicador	Talleres y/o encuentros realizados
Definición	Señala la necesidad de realizar actividades de cultura organizacional
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 09 Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 15 Año: 2016
Justificación	El indicador señala los requerimientos de eventos sobre cultura organizacional.
Limitaciones y supuestos empleados	El horario en que se pueden efectuar estos eventos.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Archivo fotográfico
Fuente de verificación de indicador	Informe de Subgerencia de Recursos Humanos
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Recursos Humanos



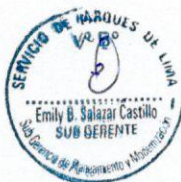
Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Fortalecer el posicionamiento de SERPAR

Acción estratégica: Fortalecer la imagen institucional

Nombre del indicador	Grado de fidelidad
Definición	Busca medir el nivel de lealtad de los seguidores
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador busca medir el nivel de lealtad de los seguidores de la entidad
Limitaciones y supuestos empleados	Personal especializado en mediciones
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Optimizar la gestión de recursos financieros

Acción estratégica: Fortalecer el sistema de cobros

Nombre del indicador	Convenios con entidades financieras
Definición	Señala los convenios con entidades bancarias requeridos
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	Indica de cantidad de convenios gestionados
Limitaciones y supuestos empleados	Las comisiones que cobran las entidades financieras
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe Subgerencia de Tesorería
Fuente de verificación de indicador	Informe Subgerencia de Tesorería
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Tesorería



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: : Orientar y conducir la gestión administrativa

Acción estratégica: Brindar asesoría Brindar Asesoría Administrativa a la Institución

Nombre del indicador	Sistemas administrativos fortalecidos
Definición	Señala la necesidad de que los sistemas administrativos de las áreas de asesoría: Planeamiento, Presupuesto, Modernización y Defensa Judicial, se fortalezcan permanentemente.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 03 Año: 2016
Justificación	El indicador señala que las áreas de asesoramiento: Planeamiento, Presupuesto, Modernización y Defensa Judicial, deben ser fortalecidos permanentemente.
Limitaciones y supuestos empleados	La rotación del personal especializado. Se considerará si se realizó alguna mejora dentro del sistema administrativo.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe
Fuente de verificación de indicador	Informe
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y Gerencia de Asesoría Jurídica.



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Mejorar y fortalecer el uso de las TIC's

Acción estratégica: Implementar un sistema de ingreso

Nombre del indicador	Sistema de cajas de ingreso implementado y/o actualizado
Definición	Señala que se debe implementar un sistema de cajas de ingreso y mantenerlo actualizado
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador señala la necesidad en el tiempo de implementar el sistema de ingreso
Limitaciones y supuestos empleados	La rotación y/o cambio del personal técnico capacitado. Se contabilizará los parques donde se ha implementado el sistema de cajas.
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Subgerencia de Tecnologías de la Información
Fuente de verificación de indicador	Informe de Subgerencia de Tecnologías de la Información
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Tecnologías de la Información



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Elevar el nivel de capacitación del personal

Acción estratégica: Implementar el plan de bienestar del personal

Nombre del indicador	Reuniones de integración realizadas
Definición	Señala la necesidad de realizar actividades de integración del personal
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 03 Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 0 Año: 2016
Justificación	El indicador señala la cantidad de actividades de integración que se requieren efectuar.
Limitaciones y supuestos empleados	El horario del personal para participar en estos eventos
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Archivo fotográfico
Fuente de verificación de indicador	Informe de Subgerencia de Recursos Humanos
Órgano y entidad responsable de la medición	Subgerencia de Recursos Humanos



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Optimizar la gestión de recursos financieros

Acción estratégica: Proponer normativa para mejorar el nivel de ingresos

Nombre del indicador	Normas propuestas
Definición	Señala las normas que la entidad propondría para mejorar el nivel de ingresos
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: - Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: - Año: 2016
Justificación	El indicador señala la cantidad de normas que se podría proponer
Limitaciones y supuestos empleados	Las decisiones políticas
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Gerencia de Asuntos Jurídicos
Fuente de verificación de indicador	Informe de Gerencia de Asuntos Jurídicos
Órgano y entidad responsable de la medición	Gerencia de Asuntos Jurídicos



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Orientar y conducir la gestión administrativa

Acción estratégica: Fortalecer el sistema de control interno

Nombre del indicador	Servicios de control
Definición	Señala el fortalecimiento a las Auditorías de Cumplimiento y Acciones de Control
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 03 Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 17 Año: 2016
Justificación	El indicador señala las Auditorías de cumplimiento y acciones de control requeridas
Limitaciones y supuestos empleados	La información oportuna proporcionada por todas las áreas
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Informe de Órgano de Control Institucional
Fuente de verificación de indicador	Informe de Órgano de Control Institucional
Órgano y entidad responsable de la medición	Órgano de Control Institucional



Ficha Técnica del Indicador para Acción Estratégica

Objetivo estratégico general: Fortalecer las capacidades de gestión institucional

Objetivo estratégico específico: Orientar y conducir la gestión administrativa

Acción estratégica: Liderar la gestión institucional

Nombre del indicador	Acciones de conducción realizadas
Definición	Señala las acciones de conducción requeridas por la alta dirección: Consejo Directivo y Secretaría General.
Tipo de indicador	Resultado
Nivel de desagregación geográfica	Lima Metropolitana
Línea de base o valor base	Línea de base o valor de base: 30 Año: 2015
Valor actual	Línea de base o valor de base: 06 Año: 2016
Justificación	El indicador señala las acciones de conducción requeridas por la Alta Dirección
Limitaciones y supuestos empleados	La diversificación de labores del personal
Fórmula o método de cálculo	Conteo simple
Periodicidad de las mediciones y reporte	Semestral
Fuente de datos	Acuerdos
Fuente de verificación de indicador	Acuerdos
Órgano y entidad responsable de la medición	Secretaría General



Objetivo estratégico general institucional													Objetivo estratégico institucional												
Objetivo estratégico institucional	N°	Indicador	Línea base del indicador		Valor Actual del indicador		Meta				Fuente de datos	Fuente de Verificación	Responsable de la medición del indicador	Objetivo estratégico institucional	N°	Indicador	Línea base del indicador		Valor Actual del indicador						
			Valor	Año	Valor	Año	2017	2018	2019	Meta Final							Valor	Año	Valor	Año		2017			
Ampliar y promover el desarrollo sostenible de parques zonales, parques metropolitanos y áreas verdes	1	Tasa de crecimiento de visitas a los parques	-5.40%	2015	14.08%	216	5%	5%	5%	15%	Movimientos Económicos de SERPAR LIMA	Boletines Estadísticos de SERPAR LIMA	GPPM	Construir y mejorar parques en el ámbito metropolitano	7	Parques zonales y/o metropolitanos construidos y/o mejorados	2	2015	1	2016	2017				
	2	Tasa de crecimiento de los ingresos de los parques zonales y metropolitanos	-14.32%	2015	47%	2016	11%	5%	5%	21%	Movimientos Económicos de SERPAR LIMA	Boletines Estadísticos de SERPAR LIMA	GPPM	Incrementar las áreas verdes y fomentar la arborización de manera sostenible	8	Tasa de crecimiento de áreas verdes	0%	2015	-	2016	2017				
														Promover el desarrollo de una cultura ambiental	9	Personas informadas	-	2015	4,295	2016	5,000				
Optimizar la infraestructura, equipamiento y servicios institucionales	3	Tasa de crecimiento de ingresos por servicios	-4.17%	2015	15%	2016	11%	5%	5%	21%	Movimientos Económicos de SERPAR LIMA	Boletines Estadísticos de SERPAR LIMA	GPPM	Mantener y rehabilitar la infraestructura y áreas verdes y proteger los lotes de aportes	10	Área de parques con mantenimiento		2015	-	2016	191				
	4	Tasa de crecimiento de los ingresos por aportes	-30%	2015	-14%	2016	1%	1%	1%	3%	SIGA	Informe de Ejecución Presupuestal	GPPM	Implementar y fortalecer el equipamiento en las áreas de servicios	11	Equipos y vehículos de campo operativos	-	2015	-	2016	70				
														Mejorar y diversificar los servicios brindados	12	Nuevos servicios implementados	1	2015	1	2016	1				
Fortalecer las capacidades de gestión institucional	5	Costo promedio de atención al usuario	2.01 soles	2015	3.93 soles	2016	5.00 soles	5.50 soles	6.00 soles	6.00 soles	SIGA, Movimientos Económicos	Informe de Ejecución Presupuestal	GPPM	Actualizar los instrumentos de gestión	13	Instrumentos de gestión actualizados y/o elaborados aprobados.	4	2015	3	2016	1				
														Mejorar y fortalecer el uso de las TICs	14	Sistemas informáticos optimizados	1	2015	1	2016	1				
														Elevar el nivel de capacitación del personal	15	Participaciones en Capacitación	2,242	2015	991	2016	15				
	6	Tiempo promedio de atención de solicitudes de las áreas usuarias	-	2015	9 días	2016	7 días	7 días	7 días	7 días	Cuadernos de Registro	Informe de Sub Gerencia de Gestión Documentaria	SGD	Fortalecer el posicionamiento de SERPAR	16	Presencia en medios	788	2015	278	2016	60				
														Optimizar la gestión de recursos financieros	17	Rentabilidad de Ventas Netas	-	2015	-	2016	0.1				
														Orientar y conducir la gestión administrativa	18	Productividad laboral	100	2015	124	2016	100				



Foco institucional						Acción estratégica institucional													
Meta			Fuente de datos	Fuente de Verificación	Responsable de la medición del indicador	Acción estratégica institucional	N°	Indicador	Línea base del indicador		Valor Actual del Indicador		Meta				Fuente de datos	Fuente de Verificación	Responsable de la medición del indicador
2018	2019	Meta Final							Valor	Año	Valor	Año	2017	2018	2019	Meta Final			
1	2	6	Acta de liquidación de obra	Informe de GPROY	GPROY	Desarrollar talleres de socialización para nuevos proyectos de parques	19	Nuevos PIP's identificados	-	2015	3	2016	1	2	1	4	Informe de GPROY	Informe de GPROY	GPROY
						Elaborar nuevos proyectos de inversión pública	20	PIPs elaborados	1	2015	0	2016	2	2	1	5	Informe de GPROY	Informe de GPROY	GPROY
						Ejecutar los parques nuevos y mejorados	21	Expediente técnico aprobado	-	2015	1	2016	2	1	1	4	Informe de GPROY	Banco de Proyectos	GPROY
2%	2%	6%	Inventario de áreas verdes-SERPAR	Informe de GAV	GAV	Implementar la forestación urbana con participación ciudadana	22	Árboles plantados	103,114	2015	109,662	2016	375,000	250,000	250,000	875,000	Actas de plantación	Informe de GAV	GAV
						Incrementar la producción de los viveros	23	Plantones producidos	537,942	2015	-	2016	1,900,000	1,900,000	1,900,000	5,700,000	Kardex de viveros	Informe de GAV	GAV
						Brindar asistencia técnica especializada en desarrollo de áreas verdes	24	Contratos suscritos	0	2015	-	2016	2	2	2	6	Contratos	Contratos	GAV
						Actualizar el inventario de áreas verdes	25	Inventarios efectuados	2	2015	-	2016	3	3	3	9	Acta de inventario	Informe de GAV	GAV
5,750	5,750	17,250	Acta de asistencia-SERPAR	Informe de SGDRRC	SGDRRC	Realizar eventos de educación ambiental	26	Eventos especializados	-	2015	31	2016	36	36	36	108	Archivo fotográfico	Informe de SGDRRC	SGDRRC
						Coordinar con instituciones educativas	27	Instituciones educativas activas en educación ambiental	-	2015	5	2016	7	7	7	21	Informe de SGDRRC	Informe de SGDRRC	SGDRRC
201 hrs.	201 hrs.	201 hrs.	Informe de GPZM	Informe de GPZM	GPZM	Efectuar el mantenimiento de la infraestructura	28	Área de infraestructura con mantenimiento adecuado	-	2015	-	2016	84 hrs.	95 hrs.	95 hrs.	95 hrs.	Informe de SGMT	Informe de SGMT	SGMT
						Efectuar el mantenimiento de áreas verdes	29	Áreas verdes con mantenimiento adecuado	96 hrs.	2015	-	2016	124 hrs.	124 hrs.	124 hrs.	124 hrs.	Informe de GAV	Informe de GAV	GAV
						Proteger los lotes de aportes	30	Lotes cercados	52	2015	0	2016	10	10	10	30	Informe GAPI	Informe GAPI	GAPI
						Mejorar las condiciones de seguridad	31	Parques zonales y/o metropolitanos con sistema de video vigilancia implementados	-	2015	1	2016	3	3	3	9	Informe SGGPS	Informe SGGPS	SGGPS
70%	80%	80%	Informe de GAV	Informe de GAV	GAV	Efectuar el mantenimiento de equipamiento existente	32	Equipos de campo con mantenimiento adecuado	206	2015	-	2016	143	173	203	203	Informe de GAV	Informe de GAV	GAV
						Adquirir nuevos vehículos, equipos y maquinarias	33	Equipos de campo nuevos adquiridos	-	2015	-	2016	30	30	30	90	Informe de GAV	Informe de GAV	GAV
2	2	6	Informe de GPZM	Informe de GPZM	GPZM	Fortalecer un sistema de gestión de concesiones	34	Ambientes concesionados	223	2015	275	2016	300	350	400	400	Contratos de concesión	Informe de SGCE	SGCE
						Promover y difundir la oferta de servicios directos	35	Servicios culturales y deportivos ofrecidos	5	2015	5	2015	5	5	5	5	Informe de SGDRRC	Informe de SGDRRC	SGDRRC
2	2	7	Documentos de gestión	Portal de Transparencia	GPPM/SGRH	Implementar la Ley del Servicio Civil	36	Cuadro de Puestos de la Entidad elaborado	0	2015	0	2016	1	0	0	1	Documento de gestión	Portal de Transparencia	SGRH
						Elaborar nuevos instrumentos de gestión	37	Documentos de gestión actualizados y/o formulados	4	2015	3	2016	2	2	2	6	Documentos de gestión	Portal de Transparencia	GPPM
2	1	5	Informe de SGSTI	Informe de SGSTI	SGSTI	Implementar mejoras en el SIGA	38	Módulos implementados	-	2015	1	2016	1	2	1	4	SIGA	Informe de SGSTI	SGSTI
						Implementar el sist. informático de trámite documentario	39	Sistema de trámite documentario actualizado	0	2015	0	2016	1	1	0	2	Informe de SGSTI	Informe de SGSTI	SGSTI
						Implementar un sistema de ingreso	40	Parques con sistema de cajas implementado	0	2015	0	2016	13	5	0	18	Informe de SGSTI	Informe de SGSTI	SGSTI
1500	1500	4500	Informe de SGRH	Informe de SGRH	SGRH	Elaborar el plan de desarrollo de las personas	41	PDP elaborado	1	2015	1	2016	1	1	1	3	Resolución	Portal de Transparencia	SGRH
						Desarrollar talleres sobre cultura organizacional de SERPAR	42	Talleres y/o encuentros realizados	9	2015	15	2016	4	4	4	12	Archivo fotográfico	Informe de SGRH	SGRH
						Implementar el plan de bienestar del personal	43	Reuniones de integración realizadas	3	2015	0	2016	2	2	2	6	Archivo fotográfico	Informe de SGRH	SGRH
600	600	1800	Medios de comunicación	Informe de GCII	GCII	Fortalecer las redes sociales	44	Tasa de crecimiento de seguidores	210	2015	52	2016	10	15	20	45	Informe de GCII	Informe de GCII	GCII
						Fortalecer la imagen institucional	45	Grado de fidelidad	0	2015	1	2016	50	60	70	70	Informe de GCII	Informe de GCII	GCII
0.08	0.12	0.12	Estados Financieros de SERPAR	Informes Contable-SERPAR	SGC	Gestionar proyectos de cooperación institucional	46	Proyectos de cooperación técnica formulados	0	2015	0	2016	1	1	1	3	Convenio	Convenio	GPPM
						Fortalecer el sistema de cobros	47	Convenios con Entidades Financieras	-	2015	-	2016	1	1	1	3	Informe SGT	Informe SGT	SGT
						Proponer normativa para mejorar el nivel de ingresos	48	Normas propuestas	0	2015	0	2016	1	1	0	2	Informe GAI	Informe GAI	GAI
110	115	115	Boletín Estadístico/Reportes de personal	Informe semestral de GPPM	GPPM	Mejorar la operatividad de los sist. Administrativos	49	Sistemas administrativos fortalecidos	-	2015	0	2016	5	5	5	5	Informe	Informe	GAF/SGD
						Brindar asesoría administrativa a la institución	50	Sistemas administrativos fortalecidos	-	2015	3	2016	4	4	4	4	Informe	Informe	GPPM/GAI
						Fortalecer el sistema de control interno	51	Servicios de control	3	2015	17	2016	65	65	65	195	Informe de OCI	Informe de OCI	OCI
						Liderar la gestión institucional	52	Acciones de conducción realizadas	30	2015	6	2016	12	12	12	36	Acuerdos	Acuerdos	SG