

RESOLUCION GERENCIA GENERAL No. 038 -2024

A, 11 MARZO 2024

COPIA

**VISTOS:**

El Informe No. 038-2024-SBA-GAF de la Gerencia de Administración y Finanzas de fecha 07 de marzo del 2024, contenidos en el expediente No. 2760-2020, relacionado a la designación de los funcionarios titulares y alternos a cargo del Libro de Reclamaciones.

**CONSIDERANDO:**

(1) Que, la Sociedad de Beneficencia de Arequipa, de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N°1411 es una persona jurídica de derecho público interno, que cuenta con autonomía administrativa, económica y financiera teniendo por finalidad prestar servicios de protección social de interés público en su ámbito local provincial, a las niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad y personas adultas mayores que se encuentren en situación de riesgo o vulnerabilidad, de manera complementaria a los servicios que presta el Estado, bajo los enfoques de derechos, género, intercultural e intergeneracional.

(2) Que, dentro del marco normativo del Decreto Supremo No. 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las entidades, se establece en el artículo 4° entre otros, que el reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración que lo atendió o le prestó un bien o un servicio.

(3) Que, de acuerdo al numeral 5.1 del artículo 5° del cuerpo legal anteriormente invocado, señala que, la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como a las entidades efectuar la gestión del reclamo, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección que coadyuven a la mejora continua de los bienes y servicios que prestan las entidades.

(4) Que, conforme a lo dispuesto en el literal d) del artículo 7° del precitado Decreto Supremo, la máxima autoridad administrativa de las entidades, tiene entre otras la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad.

(5) Que, conforme lo establece el numeral 11.2 del Artículo 11° del Decreto Legislativo No. 1411, la Gerencia General se constituye en la máxima autoridad administrativa de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa y ejerce la representación legal de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa.

(6) Que, en consecuencia de conformidad con los dispositivos legales anteriormente invocados y al Informe No. 038-2024-SBA-GAF de la Gerencia de Administración y Finanzas, corresponde designar a los trabajadores como Responsables y Alternos

encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos “Libro de Reclamaciones” de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- DEJAR SIN EFECTO, EN TODOS SUS EXTREMOS** la Resolución Gerencia General No. 125-2020.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR** como Responsables (Titular y Alterno) del Libro de Reclamaciones de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa, con la finalidad de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos, conforme al siguiente detalle:

SEDE	RESPONSABLE TITULAR	RESPONSABLE ALTERNO
SBA- SEDE CENTRAL	Jefe(a) de la Oficina de Tecnologías de la Información, o quien haga sus veces	Encargado de Trámite Documentario, o quien haga sus veces
CAR Mixto “El Buen Jesús”	Administrador (a) CAR Mixto “El Buen Jesús”	Gerente (a) de Desarrollo y Políticas Sociales
Centro de Salud Mental y Adicciones “Moisés Heresi Farwagi”	Director (a) Centro de Salud Mental y Adicciones “Moisés Heresi Farwagi”	
Centro de Atención Residencial “Hogar Las Mercedes”	Administrador (a) Centro de Atención Residencial “Hogar Las Mercedes”	Gerente (a) de Desarrollo y Políticas Sociales
Cementerio y Servicios Funerarios	Administrador (a) Cementerio y Servicios Funerarios	Gerente (a) de Recursos Económicos e Inmobiliarios y Gestión de Negocios
Balneario de Jesús	Gerente (a) de Recursos Económicos e Inmobiliarios y Gestión de Negocios	
Zona de Parqueos y Afines	Administrador (a) de Zona de Parqueos y Afines	Gerente (a) de Recursos Económicos e Inmobiliarios y Gestión de Negocios

**ARTÍCULO TERCERO.-DISPONER** a las Gerencias, Jefaturas de Oficina y/o Programas, cumplir estrictamente las funciones establecidas en el Decreto Supremo No. 007-2020-PCM y sus normas complementarias.

**ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR** a la Oficina de Tecnologías de la Información, la publicación de la presente Resolución en el portal institucional de la Entidad.

**REGÍSTRESE y COMUNÍQUESE.-**

Exp. No. 2760-2020

Copia: Funcionarios titulares y alternos, Presidencia, GAF, OCI



SOCIEDAD DE BENEFICENCIA AREQUIPA  
Mgtr. Abog. AUGUSTO ARCE PAREDES  
GERENTE GENERAL (e)

Sociedad de Beneficencia Arequipa  
**TRAMITE DOCUMENTARIO**  
**13 MAR. 2024**  
Hora: 10:23 Am AP  
Ex N° 2760-2020 Folio -