

AREQUIPA, VEINTE DE AGOSTO 2024

VISTO:

Visto por el Directorio en sesión celebrada el 19 de agosto del año 2024 el Informe No.071-2024-SBA-GG de Gerencia General, Informe No. 160-2024-SBA-GREYGN de la Gerencia de Recursos Económicos e Inmobiliarios y Gestión de Negocios, Informe Legal No. 169-2024-SBA-GAJ de la Gerencia de Asesoría Jurídica, contenidos en el expediente No. 2466-2024 relacionado a la aprobación del Manual de Procedimientos (MAPRO) del Balneario de Jesús.

CONSIDERANDO:

- (1) Que, el Decreto Legislativo N° 1411 establece el marco normativo que regula la naturaleza jurídica, el funcionamiento, la estructura orgánica y las actividades de las Sociedades de Beneficencia, con la finalidad de garantizar servicios adecuados a la población en condición de vulnerabilidad en el ámbito donde funcionan, con criterios homogéneos y estándares de calidad 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, conforme lo establece el Decreto Legislativo No. 1411 la Sociedad de Beneficencia de Arequipa es una persona jurídica de derecho público interno, de ámbito local provincial, que cuenta con autonomía administrativa, económica y financiera y es responsable de elaborar los documentos que norman sus actos y procedimientos internos.
- (3) Que, el Balneario de Jesús se constituye en una unidad productiva de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa dependiente de la Gerencia de Recursos Económicos e Inmobiliarios y Gestión de Negocios, cuya finalidad principal es el permitir el uso de la piscina deportiva, poza minero medicinal, pozos individuales y tina hidromasaje y lograr ingresos que coadyuven a cubrir las necesidades de los albergados de los programas sociales de la Institución.
- (4) Que, el Manual de Procedimiento – MAPRO, es un instrumento normativo de gestión que describe en forma pormenorizada y secuencial las operaciones que se sigue en la ejecución de los procedimientos en cada órgano funcional de una Entidad.
- (5) Que, en tal sentido la Gerencia de Recursos Económicos e Inmobiliarios y Gestión de Negocios ha procedido a elaborar el “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) DEL BALNEARIO DE JESÚS DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE AREQUIPA”, que contiene en forma detallada la descripción de las operaciones y acciones que se sigue en cada una de las dependencias del mencionado Balneario, el mismo que es presentado a través del Informe No. 160-2024-SBA-GREYGN.
- (6) Que, la Gerencia de Asesoría Jurídica a través del Informe Legal No. 169-2024-SBA-GAJ emite pronunciamiento favorable para la aprobación del Manual de Procedimiento (MAPRO) del Balneario de Jesús, sustentado en la necesidad de contar con un instrumento normativo interno en función a los requerimientos prioritarios de la Institución, orientados a una eficiente administración y captación de recursos económicos dentro del marco legal del Decreto Legislativo No. 1411 y en sujeción a la normativa legal vigente sobre la materia.

///...





SOCIEDAD DE
BENEFICENCIA
AREQUIPA
Al servicio del desarrollo social

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) DEL BALNEARIO DE JESÚS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) DEL BALNEARIO DE JESÚS

| ROL | NOMBRE | CARGO | FECHA | SELLO Y FIRMA |
|----------------|--|--|-------|--|
| Elaborado por: | Ing. Dianora Rafaela López Tejada | Gerenta de Recursos Económicos e Inmobiliarios y Gestión de Negocios | |  <p>ING. DIANORA LOPEZ TEJADA GERENTE DE RECURSOS ECONÓMICOS E INMOBILIARIOS Y GESTIÓN DE NEGOCIOS</p> |
| Revisado por: | Equipo Técnico Gerencia de Asesoría Jurídica | | | |
| Aprobado por: | Mg. José Augusto Arce Paredes | Gerente General (e) | | |

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO) DEL BALNEARIO DE JESUS DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE AREQUIPA

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual de Procedimientos es uno de los propósitos fundamentales para el mejoramiento de las funciones, revisión y constante actualización de las estructuras y procedimientos de trabajo en las dependencias del programa Balneario de Jesús.

El presente es un instrumento administrativo que apoya la consulta en el desarrollo cotidiano de actividades, unificando criterios de contenido que permita la realización de las funciones, coordinación y evaluación administrativa a través de la sistematización de las actividades, la identificación de los procesos y la definición del método para efectuarlas.

Este Manual de procedimientos no es de carácter indefinido, sino de carácter temporal, es decir se aplicará hasta que se realicen cambios tecnológicos, o varíe la legislación, actividades, tiempo, etc.

II. OBJETIVOS

- Asegurar que el Balneario de Jesús de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa adopte un contenido y un proceso uniforme en la formulación, aprobación y actualización de su Manual de Procedimientos (MAPRO)
- Dotar al establecimiento “Balneario de Jesús de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa” de un instrumento de Gestión que le permita prestar un servicio de calidad al público usuario.

III. FINALIDAD

- Poner a disposición de todo el personal y público usuario del Balneario de Jesús de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa, el Manual de Procedimientos (MAPRO) como herramienta de gestión, que contribuye con el funcionamiento y cumplimiento de los servicios ofrecidos por el establecimiento y en consecuencia generar un impacto positivo en el bienestar, tanto en la parte interna de la Institución (Personal del Balneario de Jesús y de la SBA) como en la parte externa (Público usuario)

IV. ALCANCE

- El Manual de Procedimientos (MAPRO) del Balneario de Jesús de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa, es de aplicación obligatoria para todo el público usuario que acceda a los servicios brindados por el Balneario de Jesús y a todo el personal involucrado en la venta, manejo, administración, vigilancia, limpieza,



mantenimiento y entre otras actividades que se realicen dentro del Balneario de Jesús de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa

V.BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1411
- Decreto legislativo N° 295 – Código Civil Peruano
- Ley General de Sociedad – Ley N° 26887

NORMAS PARA LA MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

La Gerencia de Recursos Económicos y Gestión de Negocios de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa, en coordinación con el administrador (a)/ encargado del Balneario de Jesús, son responsables de evaluar el Manual de Procedimientos en forma periódica. En caso de requerirse su modificación y/o actualización, el presente se realizará mediante un informe Técnico de la Gerencia de Recursos Económicos e Inmobiliarios y Gestión de Negocios, o quien haga sus veces.

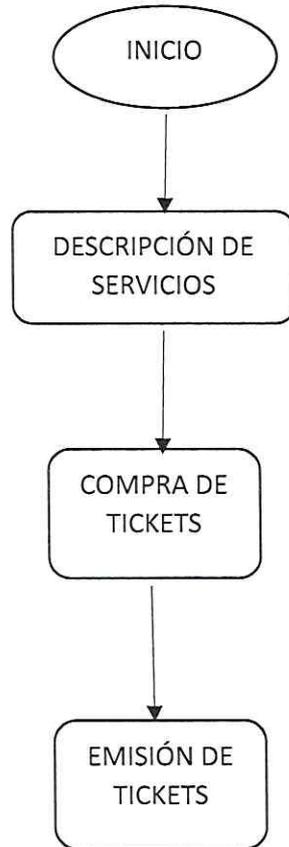
1. Las modificaciones al Manual de Procedimientos proceden en los siguientes casos:
 - a. Por cambios en las normas vigentes que afecten directa e indirectamente el desarrollo de los procedimientos establecidos.
 - b. Por la modificación o creación de nuevos procedimientos como producto de los cambios en las funciones, servicios o estructura del Balneario de Jesús de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa.
2. La modificación y/o actualización del Manual de procedimientos debe contar con la opinión Técnica favorable de la Gerencia de Recursos Económicos e Inmobiliarios y Gestión de Negocios, o quien haga sus veces.

1. PROCEDIMIENTO DE LA PISCINA DEPORTIVA Y PÓZO MEDICINAL

- a. **PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER AL USO/DISFRUTE DE LA PISCINA DEPORTIVA Y POZO MEDICINAL (ADQUISICIÓN DE TICKETS)**

| Nº | ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO | CARGO | DURACIÓN MINUTOS |
|----|--|-----------------------|------------------|
| 1 | Descripción de los productos o servicios | Técnico de ventanilla | 1' |
| 2 | Compra de tickets | Publico usuario | 1' |
| 3 | Emisión de Tickets de ingreso | Técnico de ventanilla | 1' |

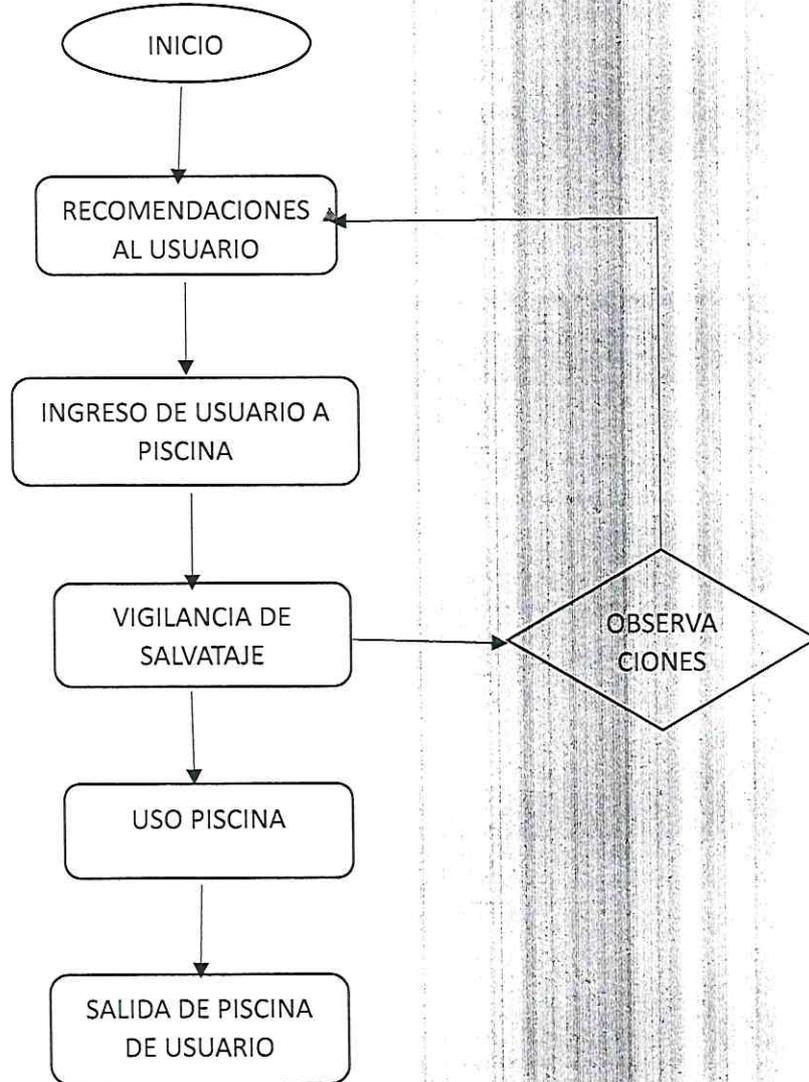
DIAGRAMA DE FLUJO



b. PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO Y EGRESO DE LA PISCINA DEPORTIVA Y DEL POZO MEDICINAL (USO RECREACIONAL)

| Nº | ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO | CARGO | DURACION EN MINUTOS |
|----|---|----------------------|---------------------|
| 1 | Recomendaciones al público usuario de sus derechos y Obligaciones | Policía de Salvataje | 2' |
| 2 | Ingreso del usuario a la piscina deportiva - pozo medicinal | Publico usuario | 1' |
| 3 | Vigilancia de Salvataje | Policía de Salvataje | 400' |
| 4 | Uso de la piscina deportiva - piscina medicinal | Publico usuario | 120' |
| 5 | Egreso o retiro de la piscina deportiva - pozo medicinal | Publico usuario | 1' |

DIAGRAMA DE FLUJO



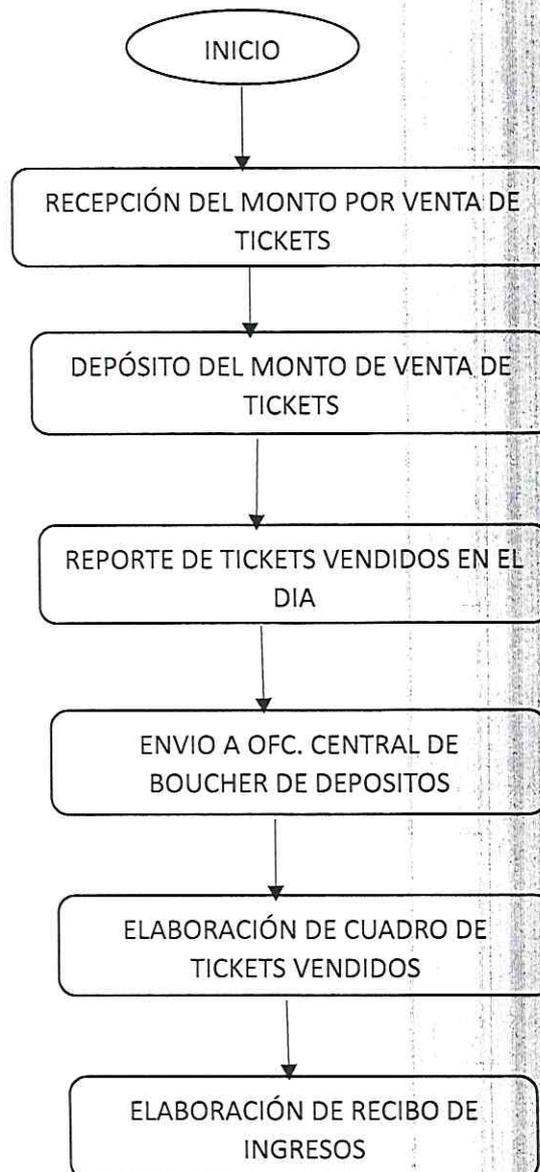
c. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LOS TICKETS VENDIDOS Y DEL DEPÓSITO DEL MONTO RECAUDADO POR LA VENTA DE TICKETS

| Nº | ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO | CARGO | DURACION EN MINUTOS |
|----|--|-----------------------|---------------------|
| 1 | Recepción del monto por la venta de tickets del día | Técnico de ventanilla | 1' |
| 2 | Deposito del monto de la venta de tickets del día en la cuenta de la Institución | Técnico de ventanilla | 5' |



| | | | |
|---|---|--|------|
| 3 | Reporte de los tickets vendidos en el día (con plazo para presentar al día siguiente al que se realizó la venta de tickets | Técnico de ventanilla | 2' |
| 4 | Envío de Boucher del depósito realizado (al día siguiente de la venta) | Asistente encargado del funcionamiento | 240' |
| 5 | Elaboración del cuadro de tickets vendidos y numerados | Gerencia de Recursos Económicos | 5' |
| 6 | Elaboración del Recibo de Ingresos | Apoyo Asistente | 8' |

DIAGRAMA DE FLUJO

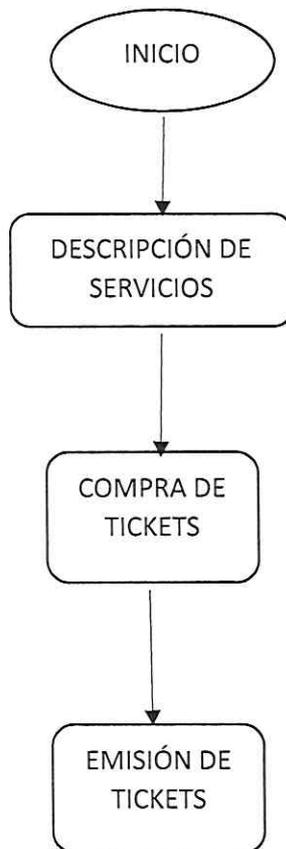


2. PROCEDIMIENTO DE LOS POZOS INDIVIDUALES Y TINA HIDROMASAJE

a. PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER A DERECHO DE USO DE LOS POZOS INDIVIDUALES Y TINA HIDROMASAJE (ADQUISICIÓN DE TICKETS)

| Nº | ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO | CARGO | DURACION EN MINUTOS |
|----|--|-----------------------|---------------------|
| 1 | Descripción de los productos o servicios | Técnico de ventanilla | 1' |
| 2 | Compra de tickets | Publico usuario | 1' |
| 3 | Emisión de Tickets de ingreso | Técnico de ventanilla | 1' |

DIAGRAMA DE FLUJO

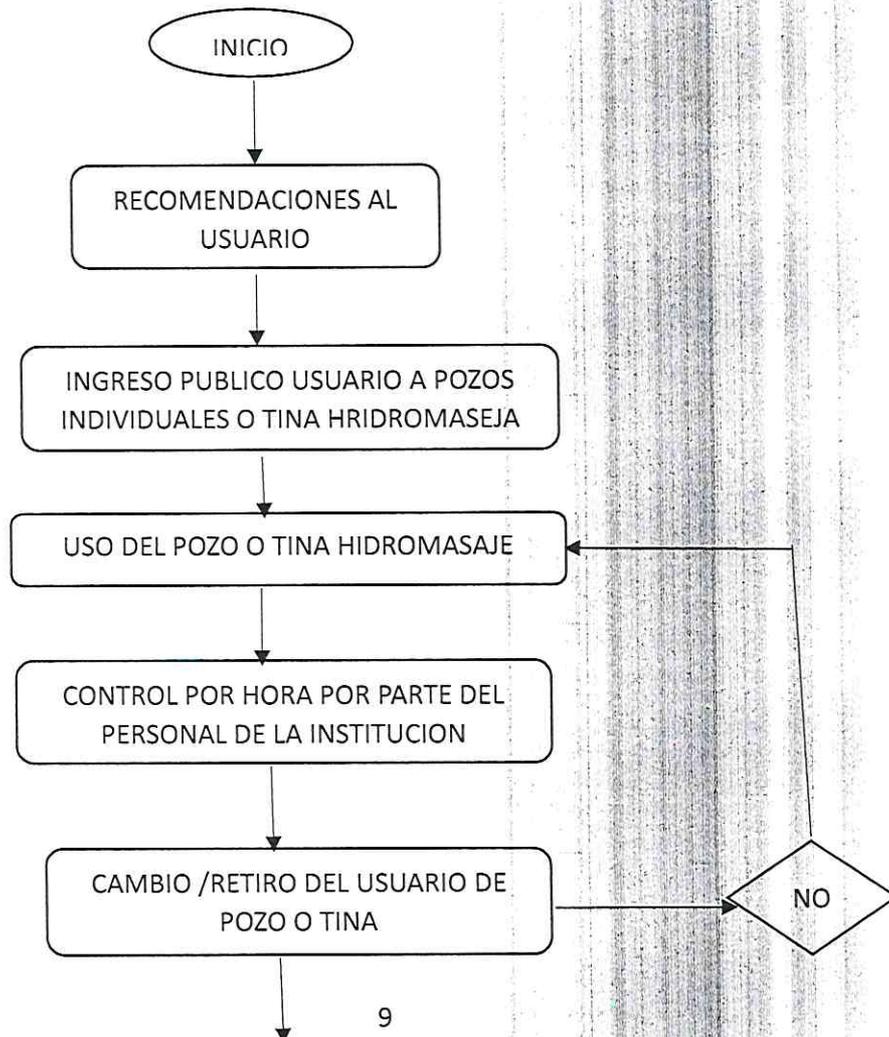


b. PROCEDIMIENTO DE INGRESO Y EGRESO DE LOS POZOS INDIVIDUALES Y TINA HIDROMASAJE (USO RECREACIONAL)



| Nº | ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO | CARGO | DURACIÓN EN MINUTOS |
|----|--|--|---------------------|
| 1 | Recomendaciones al público usuario de sus derechos y Obligaciones | Técnico de ventanilla | 2' |
| 2 | Ingreso del usuario a la pozos individuales o Tina hidromasaje | Público usuario | 1' |
| 3 | Uso del pozo individual o tina hidromasaje | Público usuario | 60' |
| 4 | Control del personal de la Institución para el uso de posos individuales o tina hidromasaje por hora | Asistente encargado del funcionamiento | 5' |
| 5 | Cambio de usuarios / retiro de usuarios del pozo individual o tina hidromasaje | Público usuario | 5' |
| 6 | Limpieza del pozo individual o tina hidromasaje | Asistente encargado del funcionamiento | 20' |

DIAGRAMA DE FLUJO

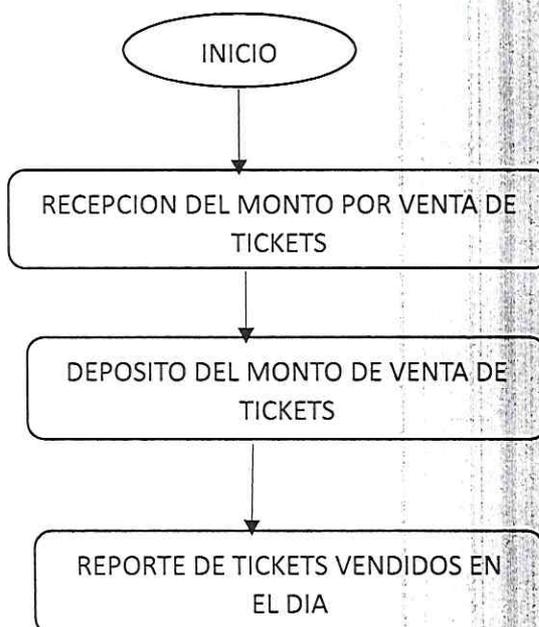


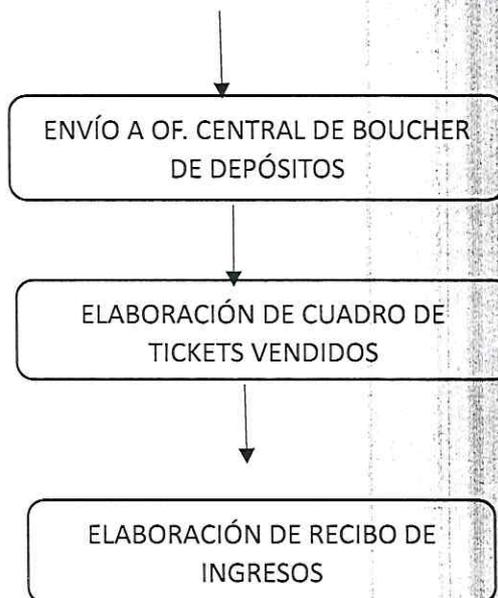
LIMPIEZA DEL POZO INDIVIDUAL O
TINA HIDROMASAJE

c. PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DE LOS TICKETS VENDIDOS Y DEL DEPOSITO DEL MONTO RECAUDADO POR LA VENTA DE TICKETS

| Nº | ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO | CARGO | DURACION EN MIN |
|----|---|--|-----------------|
| 1 | Recepción del monto por la venta de tickets del día | Técnico de ventanilla | 1' |
| 2 | Depósito del monto de la venta de tickets del día en la cuenta de la Institución | Técnico de ventanilla | 5' |
| 3 | Reporte de los tickets vendidos en el día (con plazo para presentar al día siguiente al que se realizó la venta de tickets) | Técnico de ventanilla | 2' |
| 4 | Envío de Boucher del depósito realizado(al día siguiente de la venta) | Asistente encargado del funcionamiento | 240' |
| 5 | Elaboración del cuadro de tickets vendidos y numerados | Gerencia de Recursos Económicos | 5' |
| 6 | Elaboración del Recibo de Ingresos | Apoyo Asistente | 8' |

DIAGRAMA DE FLUJO





3. PROCEDIMIENTO DE LA PLAYA DE ESTACIONAMIENTO

a. PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO ASÍ COMO EL EGRESO DE LA PLAYA DE ESTACIONAMIENTO DEL BALNEARIO DE JESUS

| Nº | ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO | CARGO | DURACION EN MINUTOS |
|----|---|-----------------------|---------------------|
| 1 | Ingreso del vehículo | Público usuario | 2' |
| 2 | Emisión del ticket de ingreso poniendo la hora de ingreso | Técnico de ventanilla | 2' |
| 3 | Recomendaciones al publico usuario sobre no dejar objetos de valor dentro del vehículo | Técnico de ventanilla | 1' |
| 4 | Vigilancia y control por parte del personal de la Institución por hora | Técnico de ventanilla | 60' |
| 5 | El Usuario indica su retiro de la playa de estacionamiento | Público usuario | 1' |
| 6 | Colocar el tiempo de permanencia en la playa de estacionamiento en el ticket | Técnico de ventanilla | 1' |
| 7 | Colocar el monto asignado por el tiempo de permanencia del usuario en la playa de estacionamiento | Técnico de ventanilla | 1' |



| | | | |
|---|--|-----------------|----|
| 8 | Usuario realizara el pago del monto designado | Público usuario | 1' |
| 9 | Usuario se retira de la playa de estacionamiento | Público usuario | |

DIAGRAMA DE FLUJO





b. PROCEDIMIENTO PARA EL DEPÓSITO DEL MONTO RECAUDADO POR LA VENTA DE TICKETS Y DEL CONTROL DE TICKETS VENDIDOS

| Nº | ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO | CARGO | DURACION EN MINUTOS |
|----|---|---|---------------------|
| 1 | Recepción del monto por la venta de tickets del día | Técnico de ventanilla | 1' |
| 2 | Depósito del monto de la venta de tickets del día en la cuenta de la Institución | Técnico de ventanilla | 5' |
| 3 | Reporte de los tickets vendidos en el día (con plazo para presentar al día siguiente al que se realizó la venta de tickets) | Técnico de ventanilla | 2' |
| 4 | Envío de Boucher del depósito realizado (al día siguiente de la venta) | Asistente encargado del funcionamiento | 240' |
| 5 | Elaboración del cuadro de tickets vendidos y numerados | Gerencia de Recursos Económicos e Inmobiliarios y Gestión de Negocios | 5' |
| 6 | Elaboración del Recibo de Ingresos | Apoyo Asistente | 8' |





DIAGRAMA DE FLUJO

