



**RESOLUCIÓN DE PRESIDENCIA N° 41 -2019-P/SBLM**

Lima, 05 de julio de 2019

**VISTOS:**

El Memorando N°43-2019-SG/SBLM, de fecha 20 de junio del 2019, emitido por la Secretaría General y el Memorando N° 304 - 2019-GAL/SBLM, de fecha 01 de julio del 2019, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dispone que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual;

Que, mediante Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, se aprobó el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el mismo que fue modificado mediante Decreto Supremo N° 006-2014-PCM y Decreto Supremo N° 058-2017-PCM respectivamente;

Que, el Decreto Legislativo N° 1411, que regula la Naturaleza Jurídica, Funciones, Estructura Orgánica y otras Actividades; precisa que las Sociedades de Beneficencia no se constituyen como entidades públicas y que las actividades comerciales, se rigen exclusivamente por el Código Civil y demás normas del sector privado;

Que, mediante Resolución de Presidencia N° 023-2016-P/SBLM del 21 de marzo de 2016, se designó al Secretario General como funcionario responsable del Libro de Reclamaciones de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana.

Que, mediante Resolución de Presidencia N° 028-2017-P/SBLM de fecha 05 de junio de 2017, se designó a los responsables de los libros de reclamaciones de los diferentes establecimientos asistenciales y dependencias administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana; sin embargo, se han producido renunciaciones y desplazamiento del personal designado, por lo cual se debe proceder con la actualización de los responsables de los libros;

Que, con el objetivo de brindar una mejor atención, y resguardar los derechos de los usuarios en la atención de los trámites y servicios; es consecuentemente conveniente para la implementación de buenas prácticas para la gestión de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, resulta pertinente actualizar y designar a los responsables del Libro de Reclamaciones de



los diferentes establecimientos asistenciales y dependencias administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, alineándose a la normativa vigente;

Que, de conformidad con lo establecido en la Resolución de Presidencia N° 66-2018-P/SBLM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana y en concordancia con el Decreto Legislativo 1411.

Que, en virtud a los párrafos precedentes es necesario emitir el acto administrativo correspondiente, y;

Con el visado de la Gerencia de Asesoría Legal, en su competencia para visar las Resoluciones de los Órganos de Alta Dirección;

**SE RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: DAR POR CONCLUIDA**, la designación de los responsables del libro de reclamaciones de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, designados mediante la Resolución de Presidencia N° 28-2017-P/SBLM del 05 de Junio de 2017.

**ARTICULO SEGUNDO: DESIGNAR**, a partir de la fecha, a los responsables del Libro de Reclamaciones de los diferentes establecimientos asistenciales y dependencias administrativas de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, quienes deberán velar por el correcto uso y brindar respuesta oportuna a los reclamos y/o quejas que fuesen registrados en los referidos libros, informando semestralmente de los reclamos atendidos al Funcionario Responsable Institucional.

	DEPENDENCIA	RESPONSABLE	UBICACIÓN
1	Sede Central	Diana Chirinos Terrazas	Jirón Lampa N° 745, Cercado de Lima
2	Sede Administrativa	Darwin Garry Miguel Zacarías	Jirón Puno N° 228, Cercado de Lima.
3	Puericultorio Augusto Pérez Aranibar	Rosa María Vega Ramos	Av. Del Ejercito 650, Magdalena del Mar.
4	Centro de Atención Residencial Geronto – Geriátrico Ignacia Rodulfo Viuda de Canevaro	José Santos Hernández Baca	Jr. Madera N° 399, Rímac.





«Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres»

5	Centro de Atención Residencial Geriátrico San Vicente de Paúl	Mercedes Teófila Rivera Pastrana	Jr. Ancash N° 1595, Barrios Altos.
6	Centro Residencial Gerontológico Sagrada Familia	Emma Bernarda Salazar Martínez	Av. Francisco Pizarro N° 551, Rímac.
7	Centro Residencial Gerontológico Sagrado Corazón	Emma Bernarda Salazar Martínez	Jr. Chiclayo N° 591, Rímac.
8	Centro Residencial Gerontológico María Castaño	Emma Bernarda Salazar Martínez	Jr, Ica N° 458, Lima.
9	Instituto Sevilla	Sonia Rodríguez Carrión	Jirón Manco Cápac N° 162, Rímac.
10	Comedor Santa Teresita	Martha Sonia Ipanaqué Garaycott	Jr. Apurímac N° 421, Lima.
11	Comedor Santa Rosa	Elba Betty Astucuri Sulca	Av. Emancipación N° 955, Lima.
12	Clínica – Hospital “Rosalia de Lavalle de Morales Macedo” Hogar de la Madre	Mercedes Nieves Pizarro Chávez	Calle Gervasio Santillana N° 260, Miraflores.
13	Museo Taurino - Plaza de Acho	Gloria Edith Campana Huamani	Jirón Marañón y Hualgayoc Cuadra 3 S/N – Rímac.
14	Cementerio Museo Presbítero Matías Maestro	Wendy Judith Barchi Mini	Cdra. 15 del Jirón Ancash - Barrios Altos, El Agustino.
15	Cementerio El Ángel	Elena Luzmila Figueroa Jara	Cuadra 16 del Jirón Ancash – Barrios Altos, El Agustino.



**ARTICULO TERCERO.- DISPONER** la difusión entre los órganos y unidades orgánicas de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, así como la publicación en el portal electrónico [www.sblm.gob.pe](http://www.sblm.gob.pe), de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana.

Regístrese, comuníquese, ejecútese y cúmplase.

Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana

*(Handwritten Signature)*  
**GUILLELMO ACKERMANN MENACHO**  
 Presidente del Directorio

Local Central  
 Jr. Carabaya 641  
 Centro Histórico  
 de Lima  
 ☎ 4276520  
 ☎ 4276521  
[www.sblm.gob.pe](http://www.sblm.gob.pe)

