



PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN A SOCIOS.

Código:	SGC-MPAS-001-2022. Versión 2.0	
Fecha:	08/11/2022	
Elaborado por:	Equipo de Revisión de Procedimientos: Directores Secretarios. Coord. Atención a Socios. Asesor Legal Interno. Coord. Sistemas de Gestión.	
Revisado por:	Administración Gerencia.	
Aprobado por:	Sesión de Consejo Directivo.	



ÍNDICE

Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES.....	3
4. PROCEDIMIENTOS.....	5
4.1. PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE SOCIO SÉNIOR (HIJO DE SOCIO – Art. 66° del ESTATUTO).....	5
4.2. PROCEDIMIENTO DE PASE A JUNIOR.....	6
4.3. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE AUSENCIA.....	7
4.4. PROCEDIMIENTO DE PASE A SOCIO VITALICIO.....	8
4.5. PROCEDIMIENTO DE PASE A SENIOR.....	9
4.6. PROCEDIMIENTO DE PERMANENCIA EN JUNIOR.....	10
4.7. PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA POR FALLECIMIENTO.....	11
4.8. PROCEDIMIENTO DE DECLARACION JURADA DE HIJAS Y HERMANAS.....	12
4.9. PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN DE BENEFICIO DE MATRIMONIO ENTRE ASOCIADOS.....	14
4.10. PROCEDIMIENTO DE REINCORPORACION DE SOCIOS AUSENTES.....	15
4.11. PROCEDIMIENTO DE REINGRESO.....	16
4.12. PROCEDIMIENTO DE RENUNCIA VOLUNTARIA A MEMBRESIA.....	17
4.13. PROCEDIMIENTO DE ALQUILER DE LOCAL PARA EVENTOS.....	18
4.14. PROCEDIMIENTO DE DUPLICADO DE CARNÉ.....	19
4.15. PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE SOCIO TRANSEÚNTE.....	19
4.16. PROCEDIMIENTO DE RENOVACIÓN A SOCIO TRANSEÚNTE.....	21
4.17. PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACION DE LA INFORMACION DE SOCIOS.....	22
4.18. PROCEDIMIENTO PARA DECLARAR FALLECIDO A UN SOCIO.....	23

**1. OBJETIVO.**

Orientar y atender de manera oportuna a todos los socios y no socios en los trámites y consultas que estos requieran.

2. ALCANCE.

El presente documento está considerado para:

- Directorio.
- Asociados y no asociados.
- Administración - Gerencia.
- Personal del Club Internacional Arequipa.

3. RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES.**3.1. Sub Gerente de TCS**

- Supervisar el normal cumplimiento de los objetivos de la Oficina de Socios.
- Revisar y proponer nuevos procedimientos y sugerir mejoras en cuanto a la atención de socios.

3.2. Coordinadora de Atención a Socios

- Dirigir, supervisar y ejecutar las acciones que correspondan a:
 - La orientación permanente en los tramites a realizar a los socios, sobre los beneficios que la institución ofrece a los asociados, así como información para el mejor uso de instalaciones, infraestructura y servicios que brinda el club, tanto personal, como telefónicamente o por correo electrónico.
 - El empadronamiento a los asociados en sus diferentes categorías establecidas en los Estatutos de la Institución.
 - La realización de trámites de cambio o mantenimiento de categoría de los socios, en base a lo estipulado en los Estatutos de la Institución.
 - El Mantenimiento y actualización permanente, el registro o padrón de los asociados de la Institución en sus diferentes categorías con las formalidades señaladas en el Estatuto y procedimientos establecidos del área.
 - El ingreso de los postulantes a socios en las diferentes categorías establecidas en la Institución coordinando con su jefatura inmediata.
 - La presentación a Sesión de Directorio el movimiento de los socios y los diversos trámites de los socios para la aprobación de los mismos.
 - El proceso de emisión de carnés originales y duplicados a los socios en sus diferentes categorías, velando por el correcto funcionamiento de dicho procedimiento.
 - El proceso de toma de fotografías para la emisión de carné de los socios.
 - El proceso de alquiler de cabañas, Salón Social, Parrillas a los socios de acuerdo al estatuto y políticas establecidas al respecto.

**PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN A SOCIOS.**

- El cumplimiento de los requisitos para el otorgamiento de los diversos servicios a que tienen derecho los socios de acuerdo a los trámites solicitados por los socios.
- Recibir las quejas y/o sugerencias que los socios pudieran tener, dando cuenta al área correspondiente para su conocimiento y respuesta.
- Supervisar el envío de las cartas A2 y A3 a socios morosos, así como a socios separados, mediante el cumplimiento del Estatuto, de los requisitos y políticas establecidos por la Institución para tales casos.
- Al buen uso, mantenimiento y custodia de los bienes que le sean asignados.

3.3. Asistente/Auxiliar de Oficina de Socios.

- Brindar información permanente al socio, sobre trámites, derechos y/o beneficios que la Institución ofrece a sus asociados, así como información para el mejor uso de las instalaciones, infraestructura y servicios que brinda el club, tanto presencial, telefónicamente o vía correo electrónico.
- Tramitar de acuerdo a la normatividad interna las solicitudes de ingreso de postulantes a socios en las diferentes categorías establecidas en la institución.
- Apertura, mantiene, conserva y actualiza los files de los asociados según las necesidades del asociado.
- Emitir los carnés a los socios en sus diferentes categorías, velando por el correcto funcionamiento de dicho procedimiento.
- Efectuar el proceso de toma de fotografías para la emisión de los carnés de los socios.
- Administrar el proceso de los servicios de alquiler de cabañas, Salón Social, Parrillas, las diversas instalaciones de la Institución a socios de acuerdo al estatuto y políticas establecidas al respecto.
- Informar, orientar y verificar que los requisitos cumplan con las indicaciones para cada trámite.
- Velar por el buen uso, mantenimiento y custodia de los bienes que le sean asignados.
- Comunicar al socio todo trámite que se haya aprobado en Sesión de Directorio y haya sido promovido en el Movimiento de Socios, se le envía un correo electrónico, comunicando que el trámite procedió y se le llama por teléfono.



4. PROCEDIMIENTOS.

4.1. PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE SOCIO SÉNIOR (HIJO DE SOCIO – Art. 66° del ESTATUTO).

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinadora de Atención al Socio.

- Verificar y visar los documentos que presente el postulante y/o socio para aprobación del Directorio.

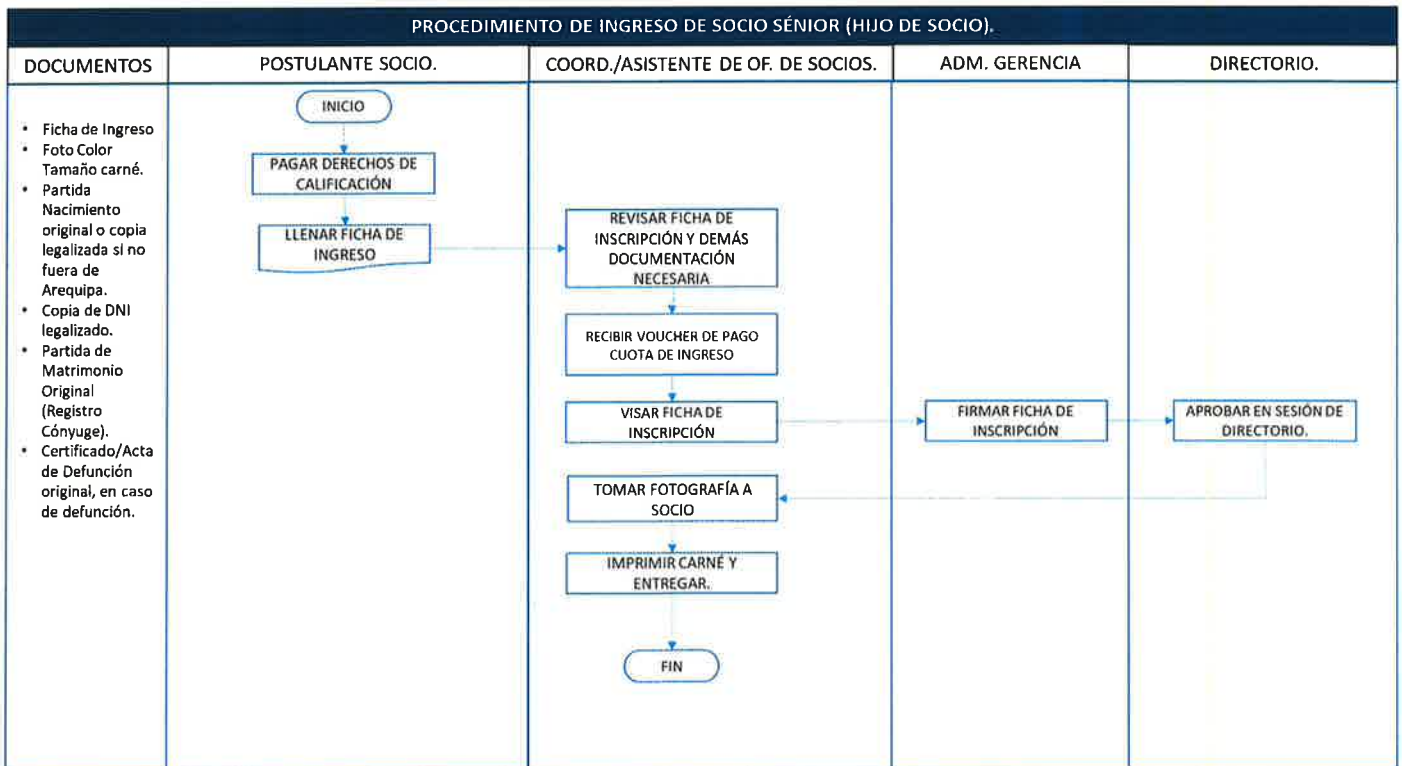
Asistente/Auxiliar de Atención al Socio.

- Asegurar que los documentos presentados sean los correctos y cumplan con lo establecido.

b) BASE ESTATUTARIA.

TITULO II / DE LOS SOCIOS /CAPÍTULO II / De las Cuotas / Art 66.

c) FLUJOGRAMA.





4.2. PROCEDIMIENTO DE PASE A JUNIOR.

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinadora de Atención al Socio.

- Visar documentos presentados por el socio para pasar a la categoría junior.

Asistente/Auxiliar de Atención al Socio.

- Recibir documentos del socio que pasará a ser junior.
- Verificar que los documentos presentados cumplan con lo establecido.

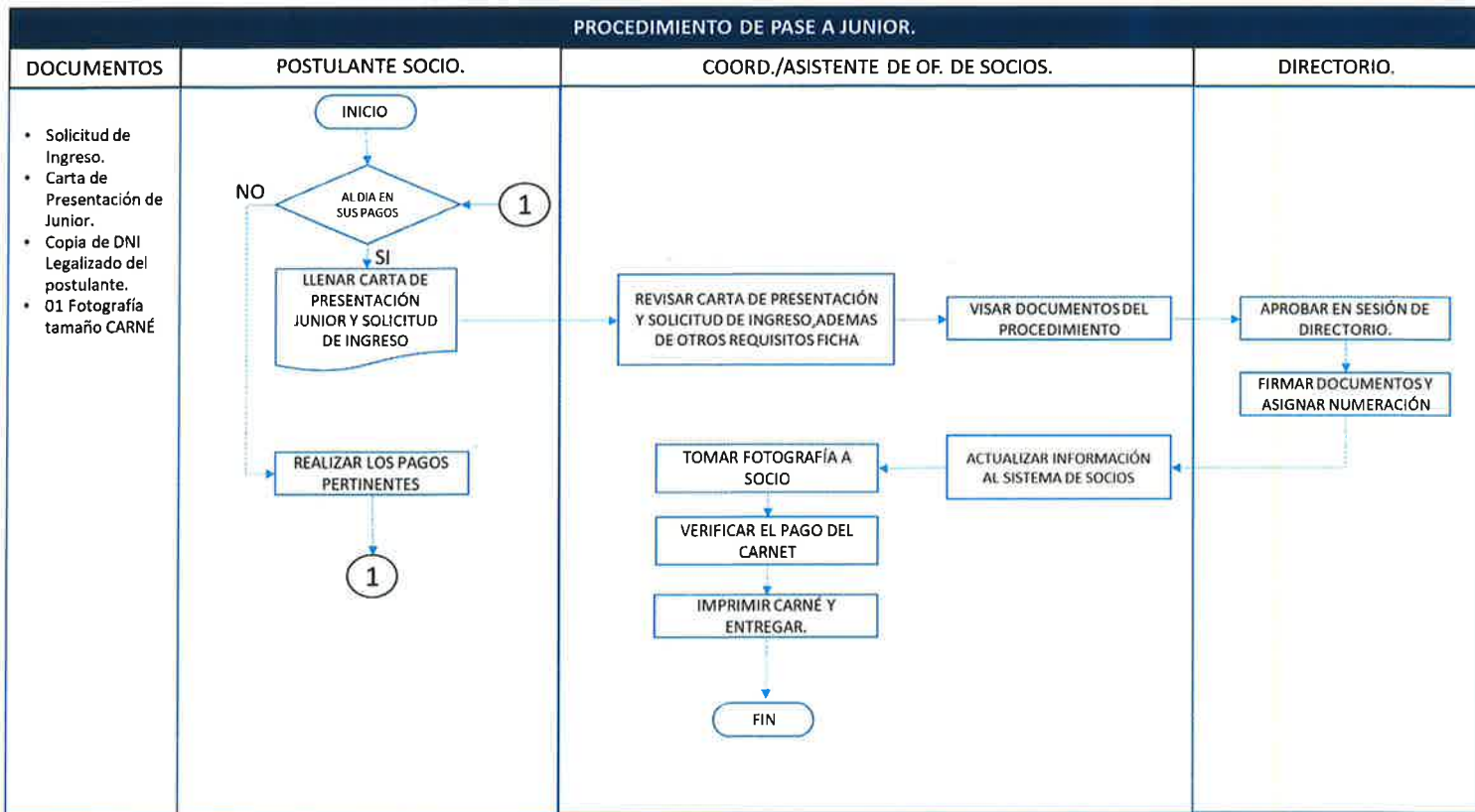
b) BASE ESTATUTARIA.

TITULO II / DE LOS SOCIOS /CAPITULO III / De los Socios Juniors / Art. 32°

c) DOCUMENTOS.

- **Solicitud de Ingreso.** - Es un documento que se le entrega en la Oficina de Socios del Club al padre o madre, el cual es llenado con los datos del postulante a Socio Junior, y firmado por otro Socio Senior Titular. Cualquiera de los padres (socio o no), puede hacer la presentación del menor, siempre que sea hijo de socio activo (CA 08/09/2021)
- **Carta de presentación de junior o regulación posterior a Junior:** En este documento se detallan los requisitos y se solicita la firma del padre o madre, de preferencia del socio titular.

c) FLUJOGRAMA.



4.3. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE AUSENCIA.

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinadora de Atención al Socio.

- Verificar los documentos que el socio presenta para el trámite de ausencia.
- Visar documentos presentados por el socio para el trámite de ausencia.

Asistente/Auxiliar de Atención al Socio.

- Recepcionar documentación del socio y dar su visto bueno de Conformidad.

b) BASE ESTATUTARIA.

TITULO II / DE LOS SOCIOS / Capítulo VI / De los Socios Ausentes Art./ 48°, Art. 50° y Art. 52.

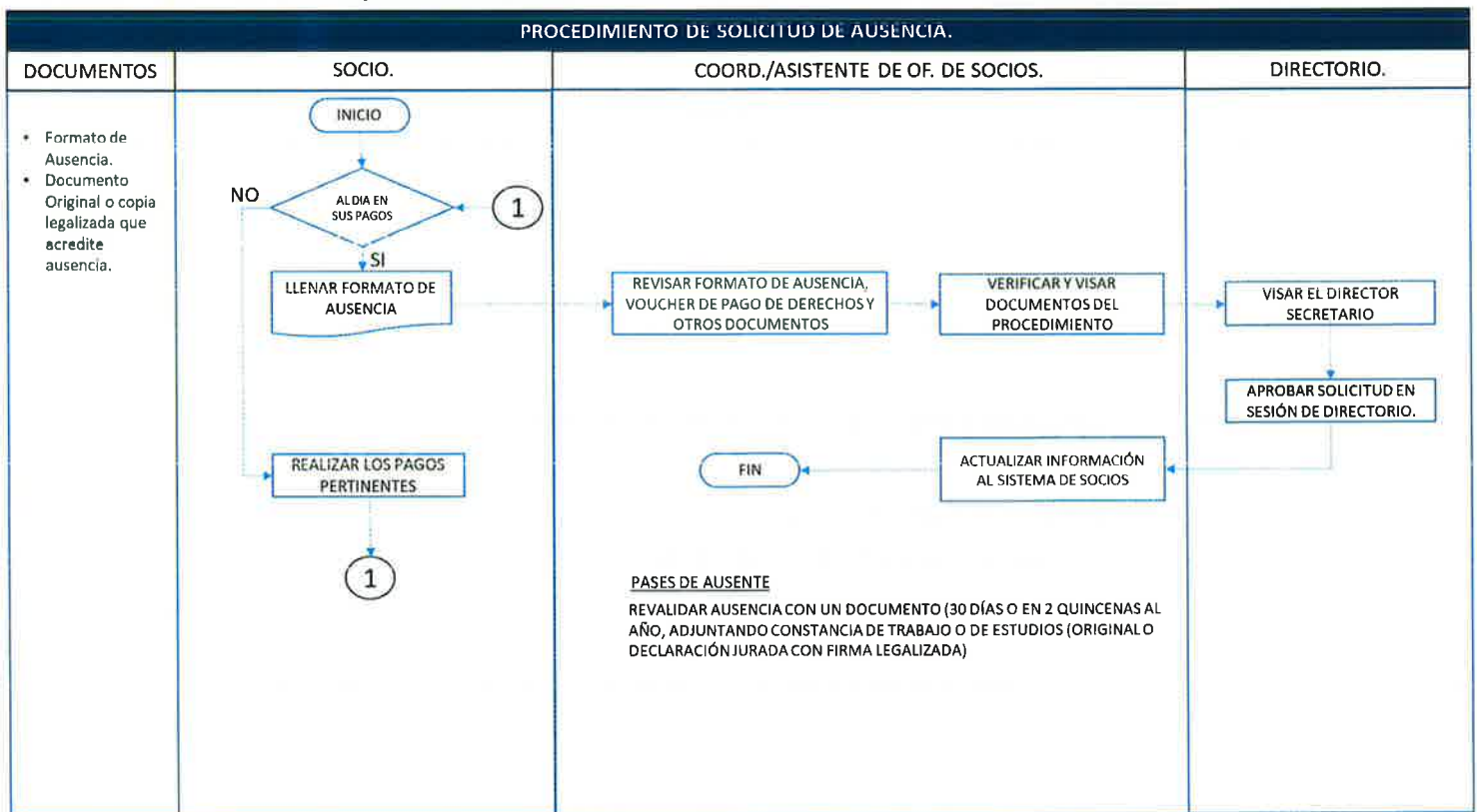
TÍTULO III / DEL PATRIMONIO Y RECURSOS / Capítulo II / De las Cuotas/ Art. 65°.

c) DOCUMENTOS DE APOYO.

- **Formato de Ausencia:** Documento que es presentado por el socio indicando el motivo por el que será ausente. Se deberá utilizar el formato aprobado en Sesión de directorio del 14/06/2022, por un monto de pago igual a una cuota social y que deberá ser revalidado periódicamente según el tiempo indicado por el asociado, el cual, al término del periodo la reactivación será automática

El periodo de ausencia deberá ser por máximo 5 años, pudiendo ser renovable

e) FLUJOGRAMA.



4.4. PROCEDIMIENTO DE PASE A SOCIO VITALICIO.

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinadora de Atención al Socio.

- Verificar los datos de los socios que pasarán a ser vitalicios

Coordinador de Tecnologías de la Información.

- Apoyar y verificar base de datos de los socios que pasen a ser vitalicios, proporcionando la lista de los futuros socios vitalicios.

b) BASE ESTATUTARIA.

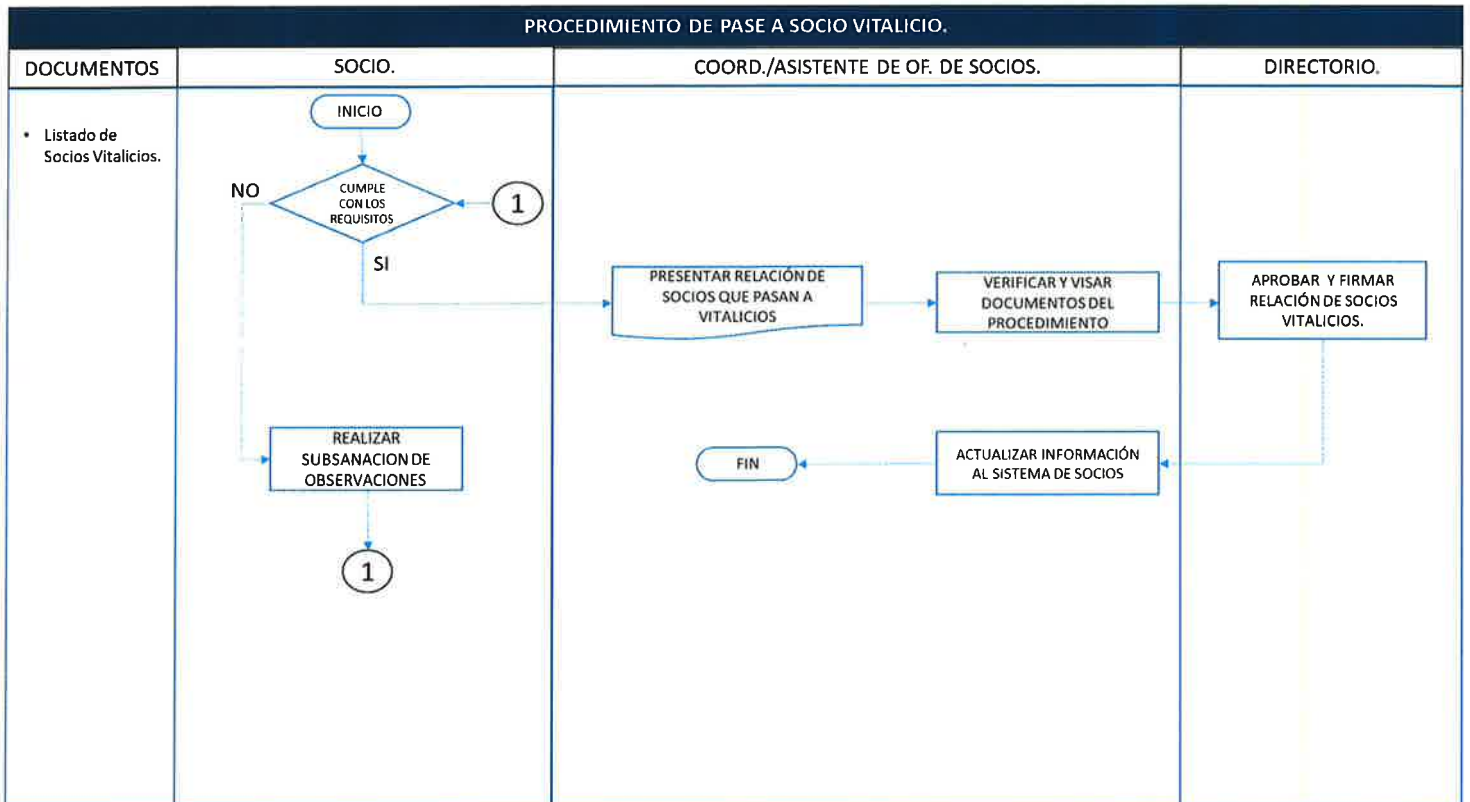
TÍTULO III / DEL PATRIMONIO Y RECURSOS / Capítulo I / Disposiciones Generales/ Art. 56°.

c) DOCUMENTO DE APOYO.

- Listado de Socios Vitalicios.

d) FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO DE PASE A SOCIO VITALICIO.



4.5. PROCEDIMIENTO DE PASE A SENIOR.

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinadora de Atención al Socio.

- Verificar los datos de los socios que pasan a ser sénior.

Coordinador de Tecnologías de la Información.

- Entregar relación de sénior por la base de datos de socios.

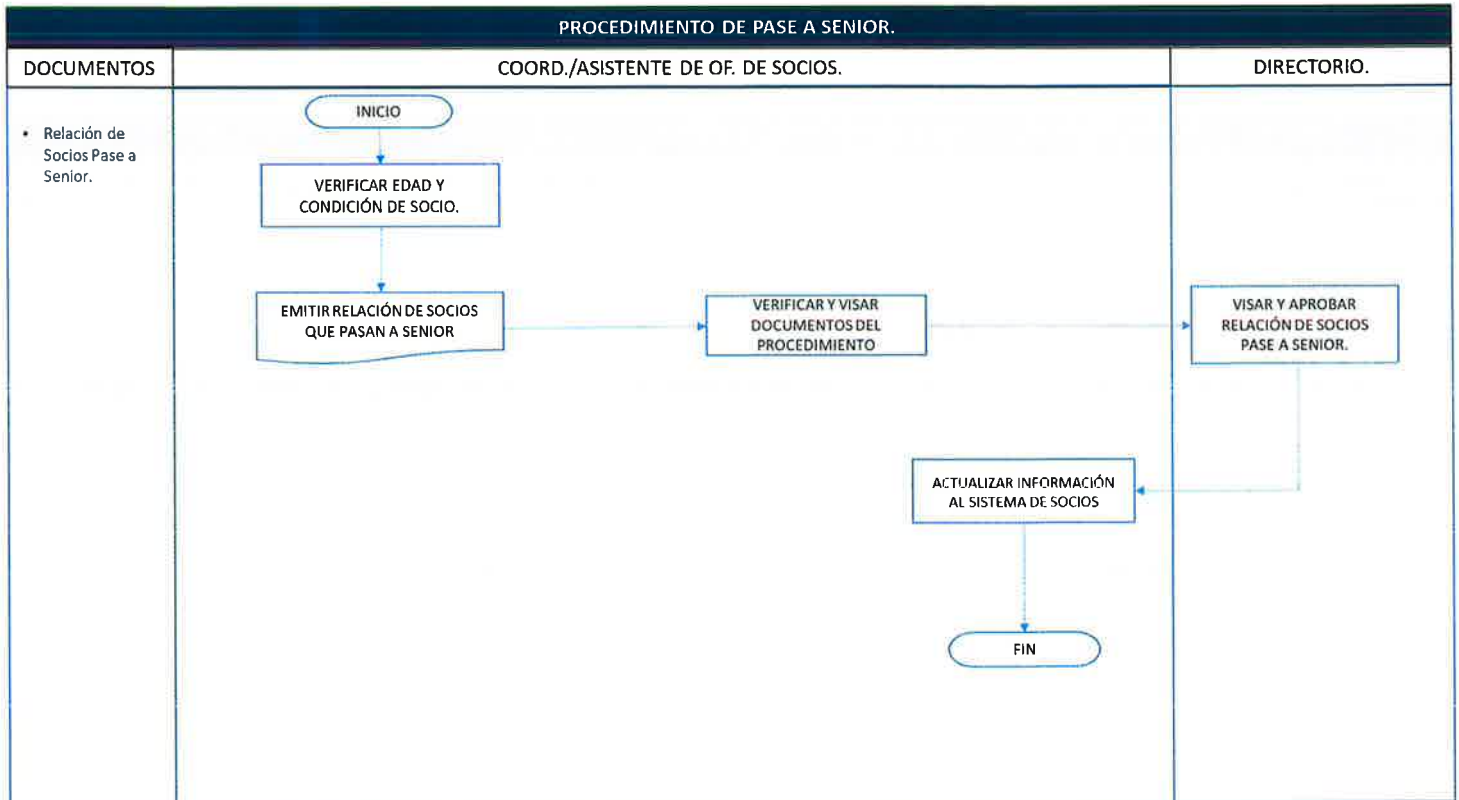
b) BASE ESTATUTARIA.

TÍTULO II / DE LOS SOCIOS / Capítulo II / De los Socios Senior / Art. 29° y 30°.

c) DOCUMENTOS DE APOYO.

a) **Relación de socios pase a sénior:** Documento presentado por la Coordinadora de Atención a Socios, en el cual se presentan los datos de los socios a los que les corresponde pasar a la categoría sénior.

d) FLUJOGRAMA



4.6. PROCEDIMIENTO DE PERMANENCIA EN JUNIOR.

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinadora de Atención al Socio.

- Visar los documentos que el socio junior presente para que sean evaluados por Directorio.
- Verificar que los documentos presentados sean los correctos y cumplan con lo establecido.

Asistente/Auxiliar de la Oficina de Atención a Socio.

- Recepcionar documentación presentada por los socios, colocando su visto bueno de conformidad.

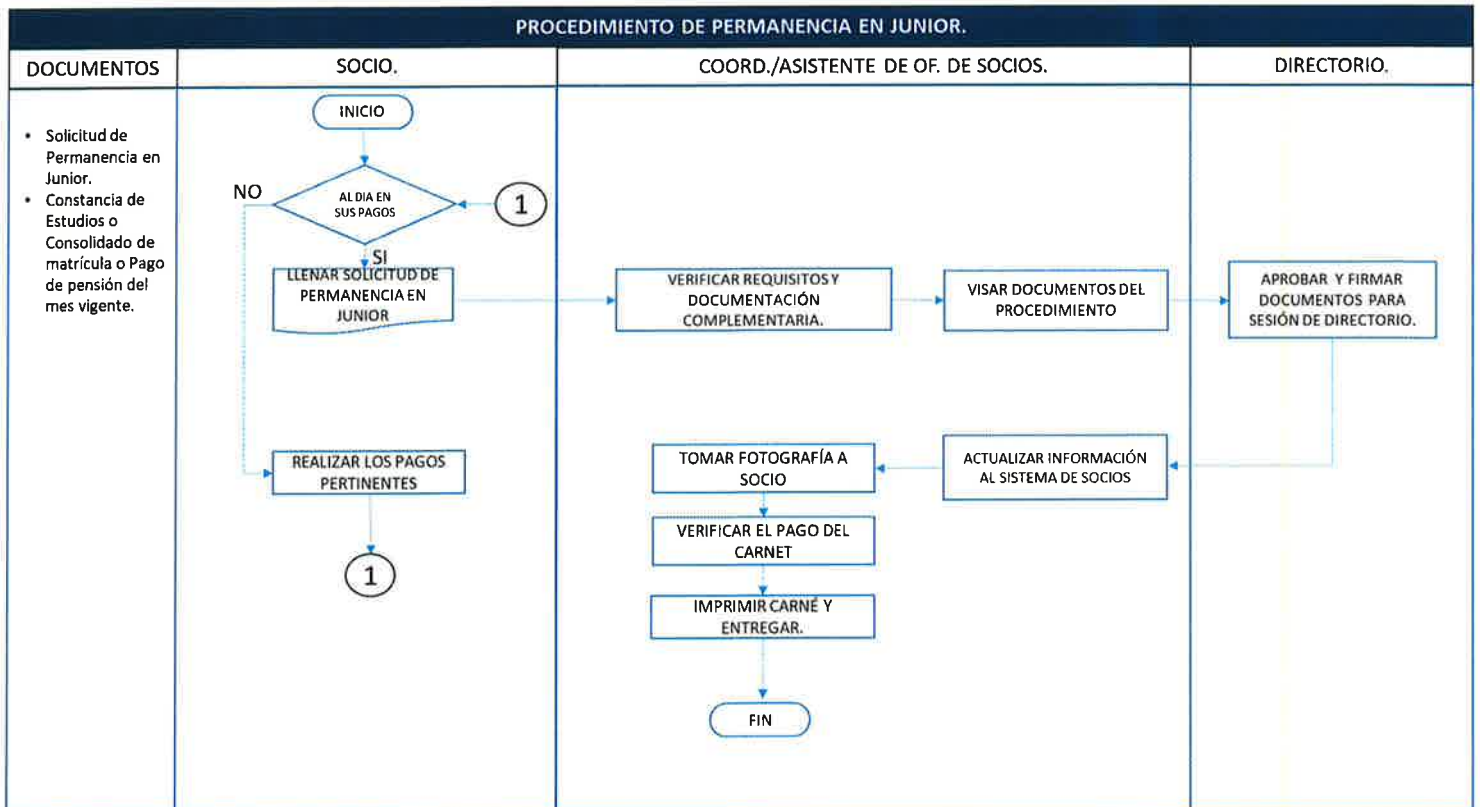
b) BASE ESTATUTARIA.

TÍTULO II / De los socios / Capítulo III /De Los Socios Junior/Art. 33°.

c) DOCUMENTOS DE APOYO.

Solicitud de Permanencia en Junior: Documento por el cual, el socio solicita poder permanecer en la categoría junior ya que aún sigue estudiando.

d) FLUJOGRAMA



4.7. PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA POR FALLECIMIENTO.

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinadora de Atención al Socio.

- Visar los documentos que el socio presente para que sean evaluados por Directorio.
- Verificar que los documentos presentados sean los correctos y cumplan con lo establecido.

b) BASE ESTATUTARIA.

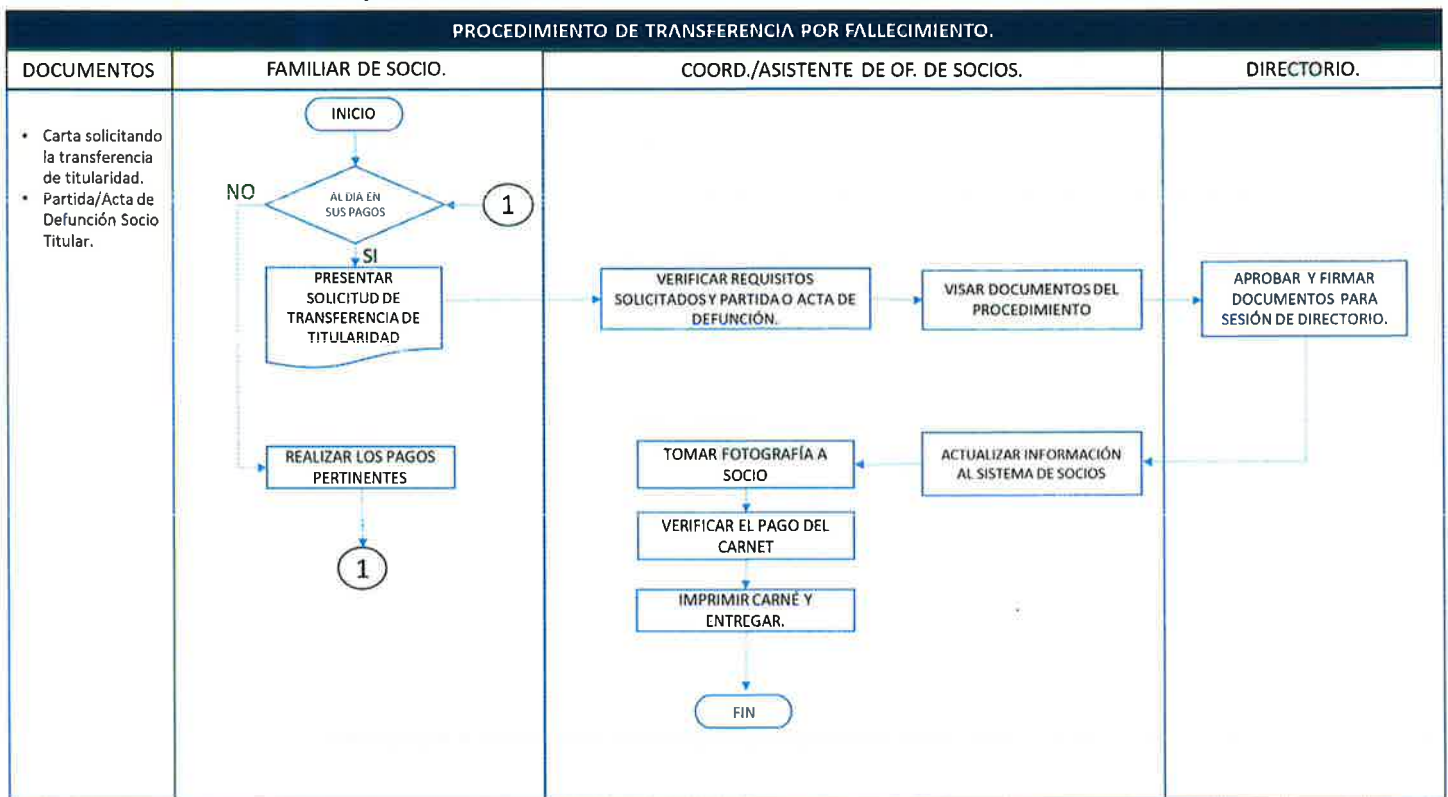
TÍTULO II / DE LOS SOCIOS / Capítulo I /De los Socios en General/ Art. 13°.

c) DOCUMENTOS DE APOYO.

a) Carta comunicando el fallecimiento del socio: Es un documento en el que el socio solicita la transferencia de titularidad, previa presentación de una copia actualizada (máximo 01 mes) de la partida de matrimonio y declaración jurada que, al fallecimiento del titular, el matrimonio estuvo vigente

b) Acta de defunción original o fotocopia legalizada por notario publico

d) FLUJOGRAMA



4.8. PROCEDIMIENTO DE DECLARACION JURADA DE HIJAS Y HERMANAS.

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinadora de Atención al Socio.

- Visar los documentos que las hijas y hermanas de socios presentan para su aprobación.
- Verificar que los documentos presentados sean los correctos y cumplan con lo establecido.

PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN A SOCIOS.

b) BASE ESTATUTARIA.

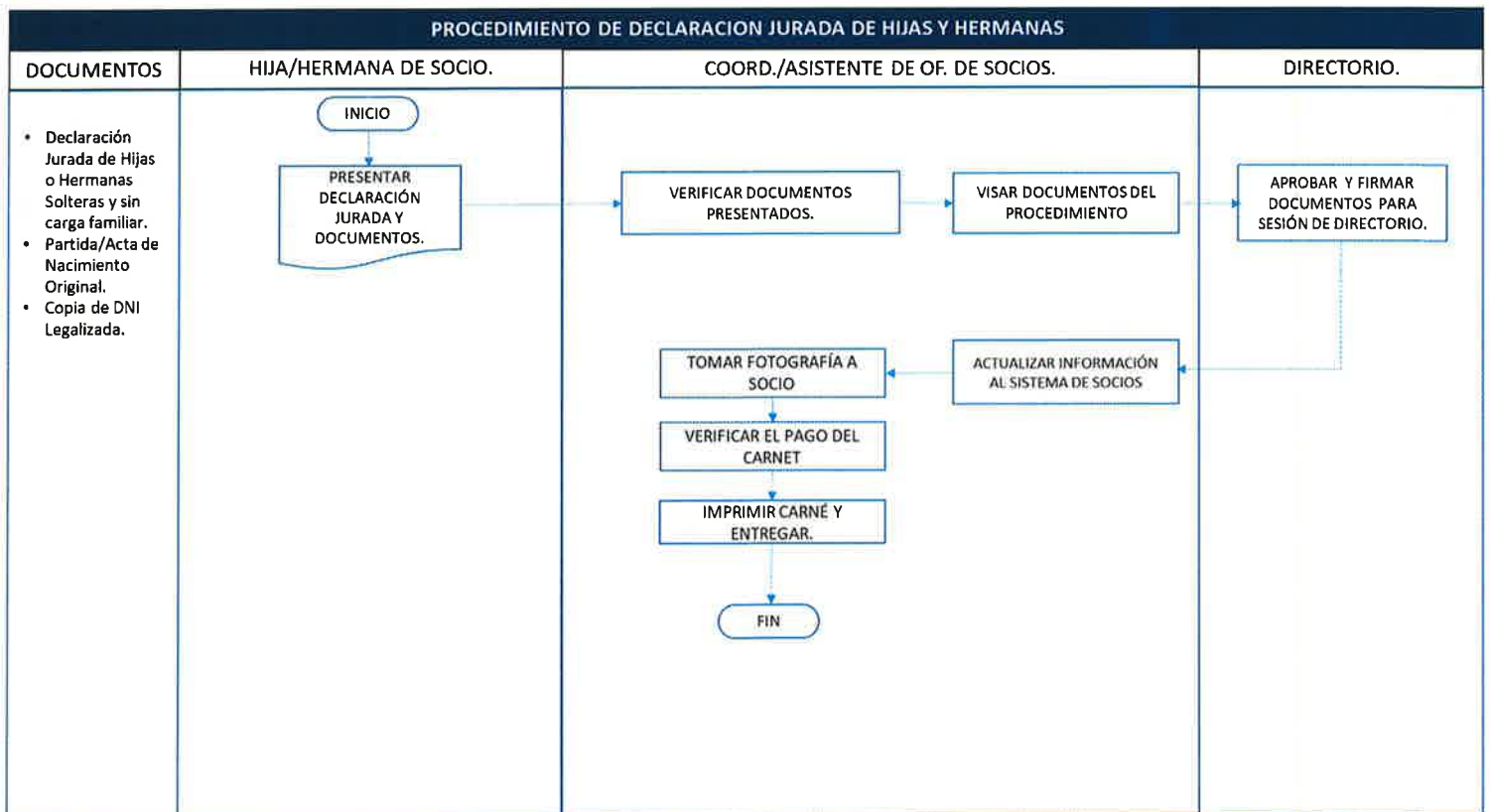
Se tramitará carné de familiar de socio a las hijas y hermanas que se encuentren en condición de solteras por un periodo de seis (06) meses, pudiendo ingresar al club presentando su respectivo carné, debiendo ser renovadas semestralmente. Las hermanas e hijas solteras que tengan carga o hijos, no podrán extender este beneficio a éstos u otros familiares.

Tanto el socio titular como la hermana e hija soltera deberán suscribir declaración jurada, indicando que cumple con los requisitos del Art. 16.i del estatuto. En caso de comprobarse la falsedad o mal uso de este beneficio se considerará falta grave sujeta a expulsión (art. 19.d del estatuto).

c) DOCUMENTOS DE APOYO.

a) **Declaración Jurada:** Es un documento en el que las hijas o hermanas solteras de los socios solicitan ingresar al club.

d) FLUJOGRAMA



4.9. PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN DE BENEFICIO DE MATRIMONIO ENTRE ASOCIADOS.

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinadora de Atención al Socio /Asistentes y Auxiliares.

- Visar los documentos que los cónyuges presentan para que sean aprobados por Directorio
- Verificar que los documentos presentados sean los correctos y cumplan con lo establecido.

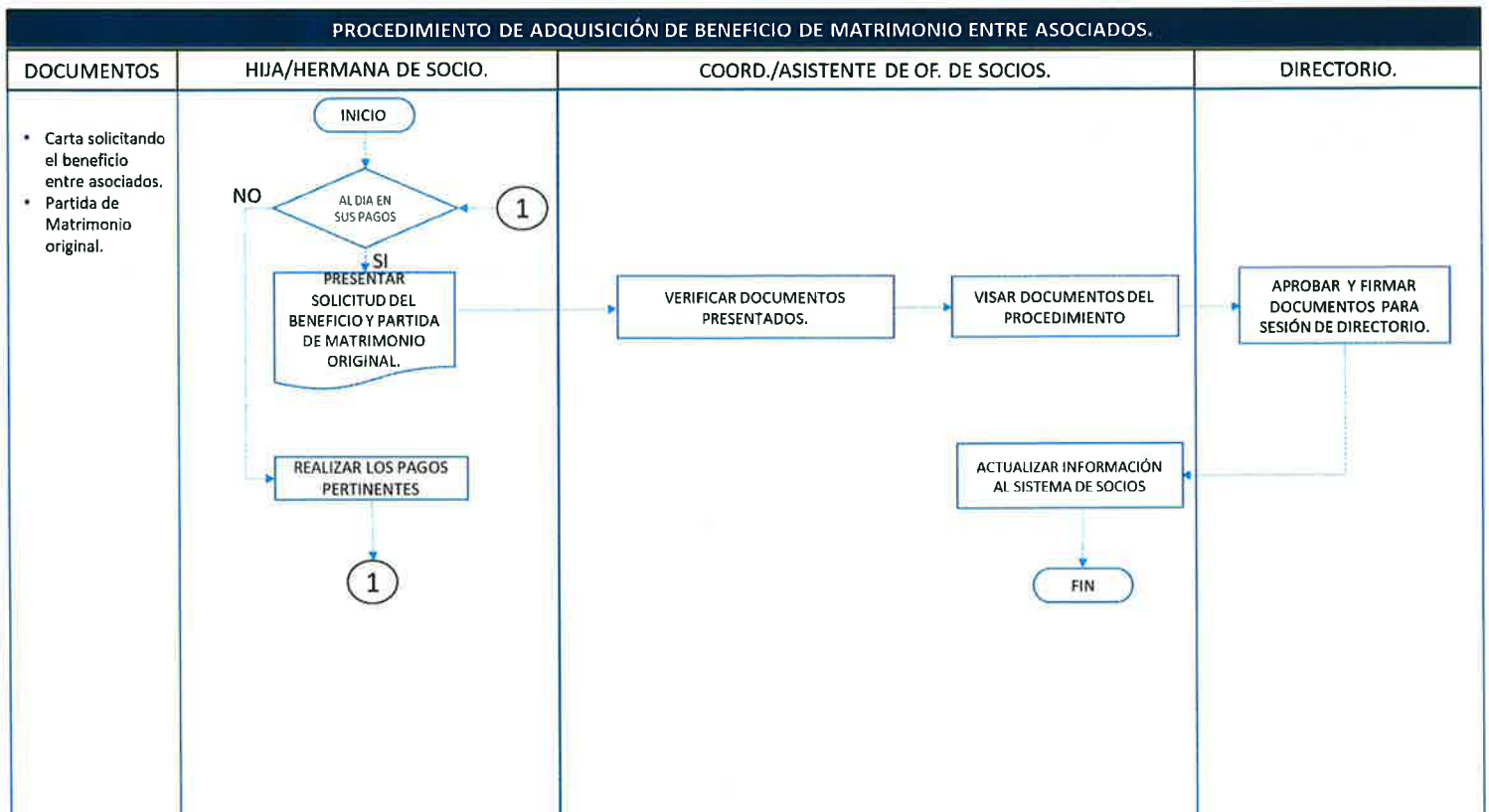
b) BASE ESTATUTARIA.

Cuando se otorgue este trámite y según acuerdo del S.D.30.05.2000, cada socio pagará el 50% de la cuota social.

c) DOCUMENTOS DE APOYO.

a) Carta: Es un documento en el que los cónyuges (sénior titular) solicitan que se les otorgue el Beneficio por Matrimonio entre Asociados.

d) FLUJOGRAMA



4.10. PROCEDIMIENTO DE REINCORPORACION DE SOCIOS AUSENTES.

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinadora de Atención al Socio /Asistentes y Auxiliares.

- Emitir la solicitud de reingreso.
- Visar los documentos que los socios ausentes presentan para que sean aprobados por Directorio.
- Verificar que los documentos presentados sean los correctos y cumplan con lo establecido.

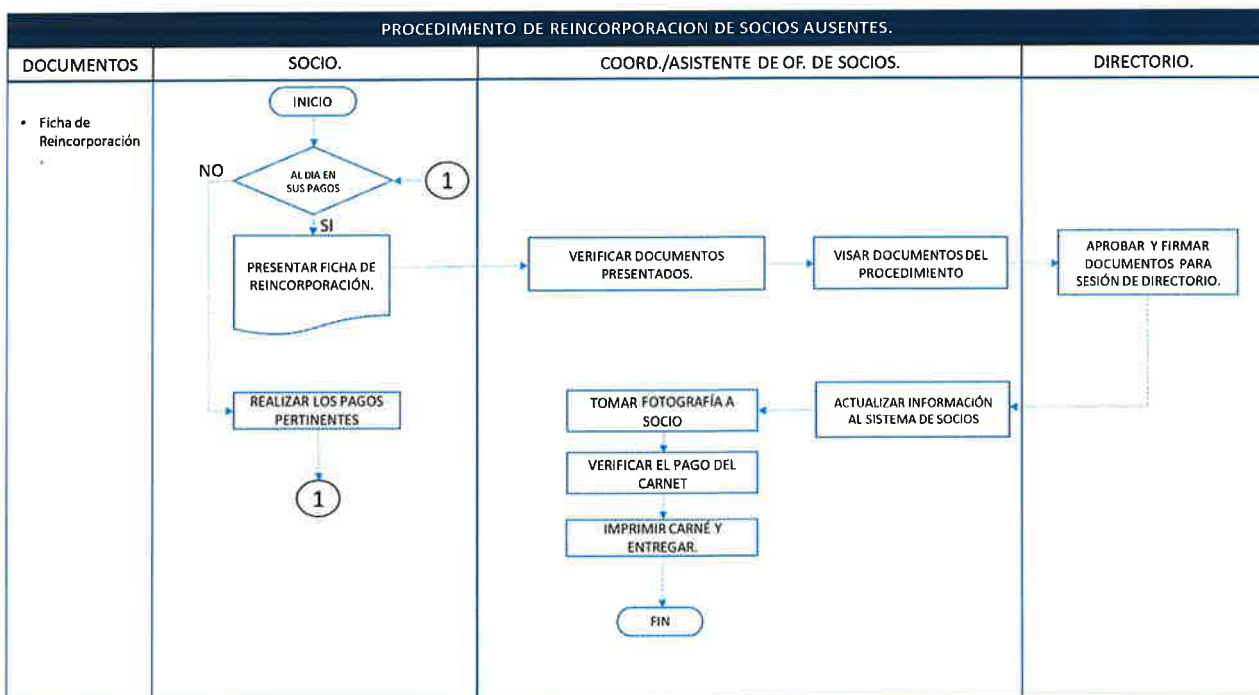
b) BASE ESTATUTARIA.

TÍTULO II DE LOS SOCIOS / CAPITULO VI / De los Socios Ausentes / Art. 49°, Art 52°

c) DOCUMENTOS DE APOYO.

Ficha de Reincorporación: Es un documento emitido por la Oficina de Atención a Socios en el que el socio solicita su Reincorporación después de un periodo en el que fue socio ausente. En caso de no revalidar la condición de ausente, automáticamente será reactivado como socio

d) FLUJOGRAMA



4.11. PROCEDIMIENTO DE REINGRESO.

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinadora de Atención al Socio /Asistentes y Auxiliares.

- Visar los documentos que los postulantes a socios presentan para que sean aprobados por Directorio.
- Verificar que los documentos presentados sean los correctos y cumplan con lo establecido.

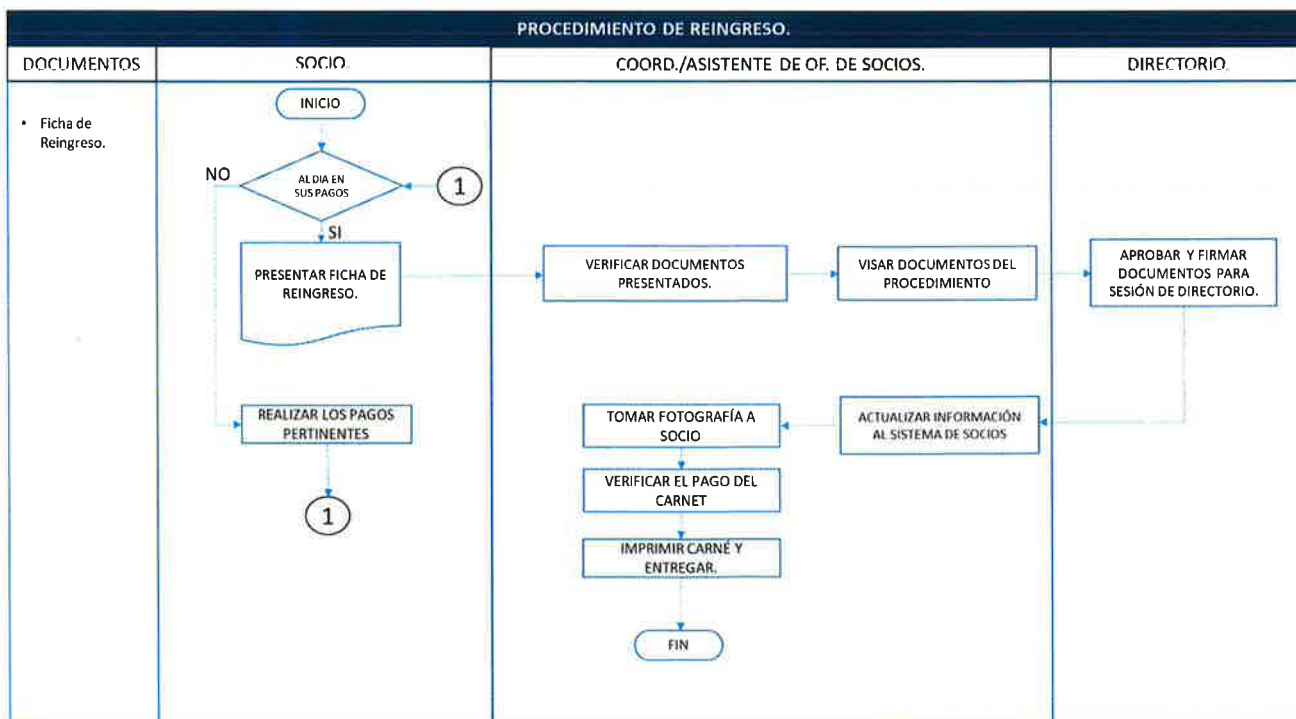
b) BASE ESTATUTARIA.

TÍTULO II DE LOS SOCIOS / CAPÍTULO I / De los Socios en General / Art. 27°.

c) DOCUMENTOS DE APOYO.

Ficha de Reingreso: Es un documento emitido por la Oficina de Atención a Socios el cual firmará y pondrá su huella digital, el socio sénior o junior para solicitar el trámite de su reingreso. Seguidamente se deberá efectuar los pagos que corresponden las cuotas sociales hasta el momento de la separación, además del derecho administrativo de reingreso que no considera cuota social.

d) FLUJOGRAMA



4.12. PROCEDIMIENTO DE RENUNCIA VOLUNTARIA A MEMBRESIA.

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinadora de Atención al Socio /Asistentes y Auxiliares.

- Visar los documentos que los socios presenten y que estén para aprobar por el Directorio
- Verificar que los documentos presentados sean los correctos y cumplan con lo establecido.

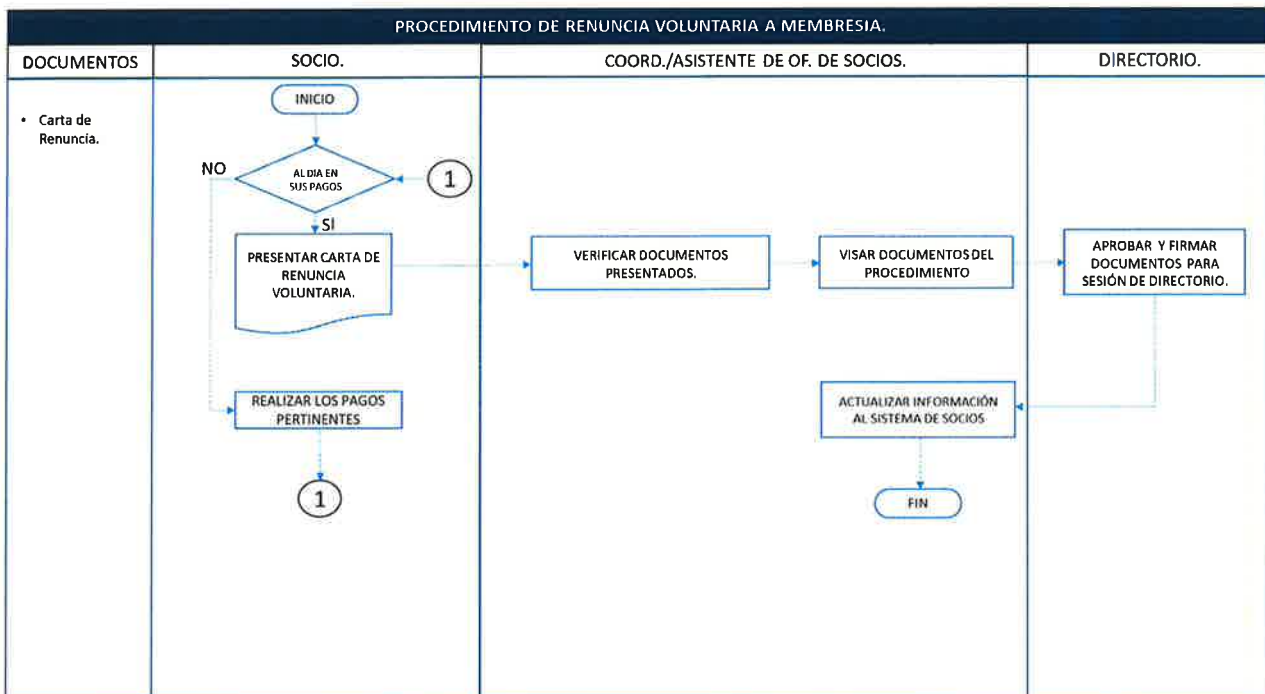
b) BASE ESTATUTARIA.

*TÍTULO III DEL PATRIMONIO Y RECURSOS / CAPÍTULO II De las Cuotas/
Art. 65°, Art. 72°.*

c) DOCUMENTOS DE APOYO.

Carta de Renuncia: Es un documento que presentan el socio sénior, previo pago de sus cuotas y/o servicios pendientes solicitando la Renuncia Voluntaria a su membresía. Para tal efecto, será necesaria la legalización de la firma en la carta del renunciante, o en su defecto se realice la firma ante la Gerencia y este certifique que en efecto está solicitando la renuncia

d) FLUJOGRAMA





4.13. PROCEDIMIENTO DE ALQUILER DE LOCAL PARA EVENTOS.

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinadora de Atención al Socio /Asistentes y Auxiliares.

- Verificar que el trámite realizado por el socio sea el correcto.

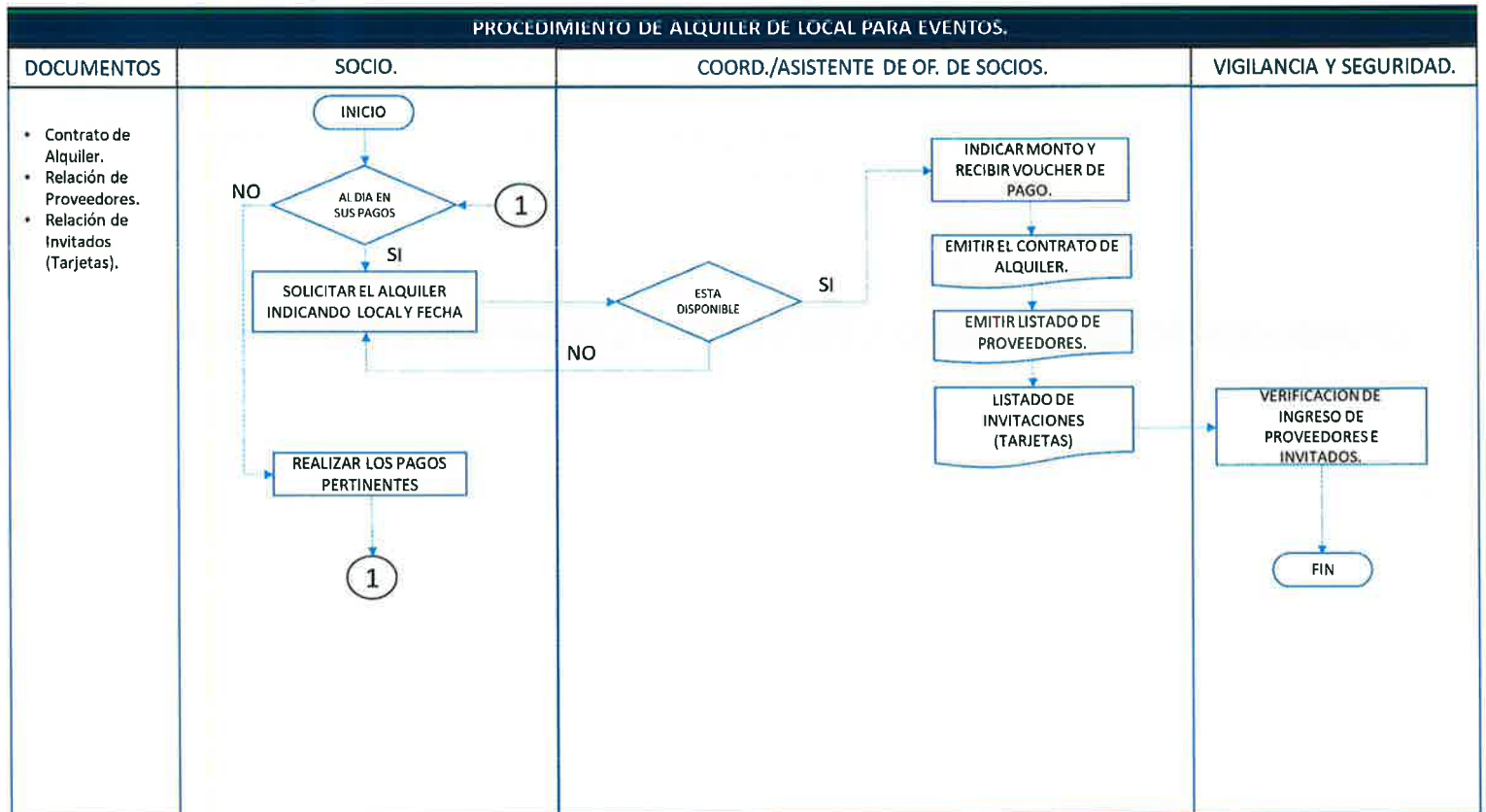
b) DOCUMENTOS DE APOYO.

Contrato de Alquiler: Es un documento que el socio firma dando conformidad del alquiler del local solicitado, así como el monto establecido y fecha escogida.

Relación de proveedores: Son documentos que el socio presenta para que los proveedores contratados por él, puedan ingresar al Club.

Relación de invitados: Indicando nombre, número de DNI.

d) FLUJOGRAMA.



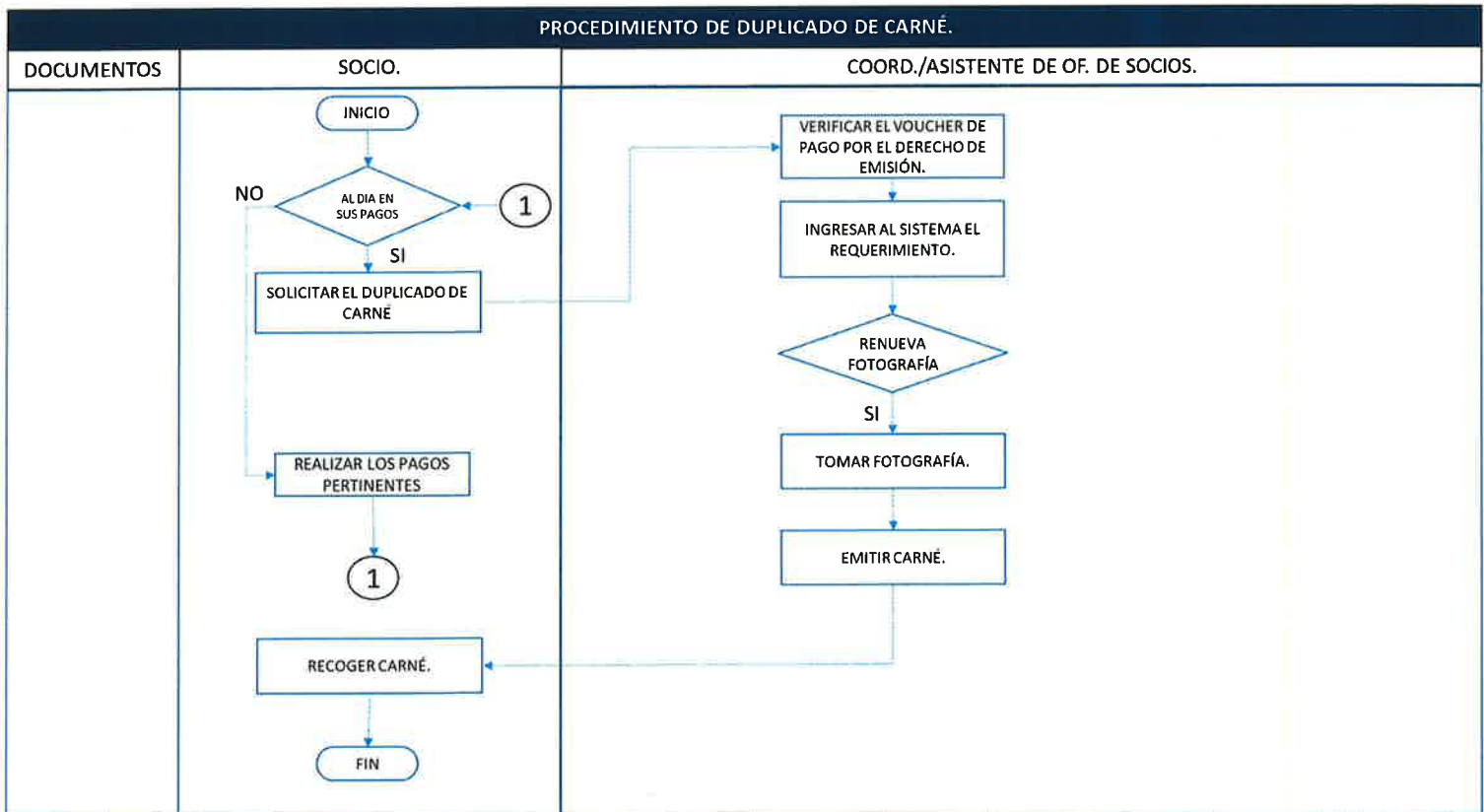
4.14. PROCEDIMIENTO DE DUPLICADO DE CARNÉ.

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinadora de Atención al Socio /Asistentes y Auxiliares.

- Verificar los datos de los socios.
- Verificar las fotografías de los socios y enviar información correspondiente al área de Tecnologías de la Información.

b) FLUJOGRAMA.



4.15. PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE SOCIO TRANSEÚNTE.

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinadora de Atención al Socio /Asistentes y Auxiliares.

- Verificar los requisitos presentados por el interesado
- Visar documentos presentados por el postulante a socio transeúnte.



PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN A SOCIOS.

b) BASE ESTATUTARIA.

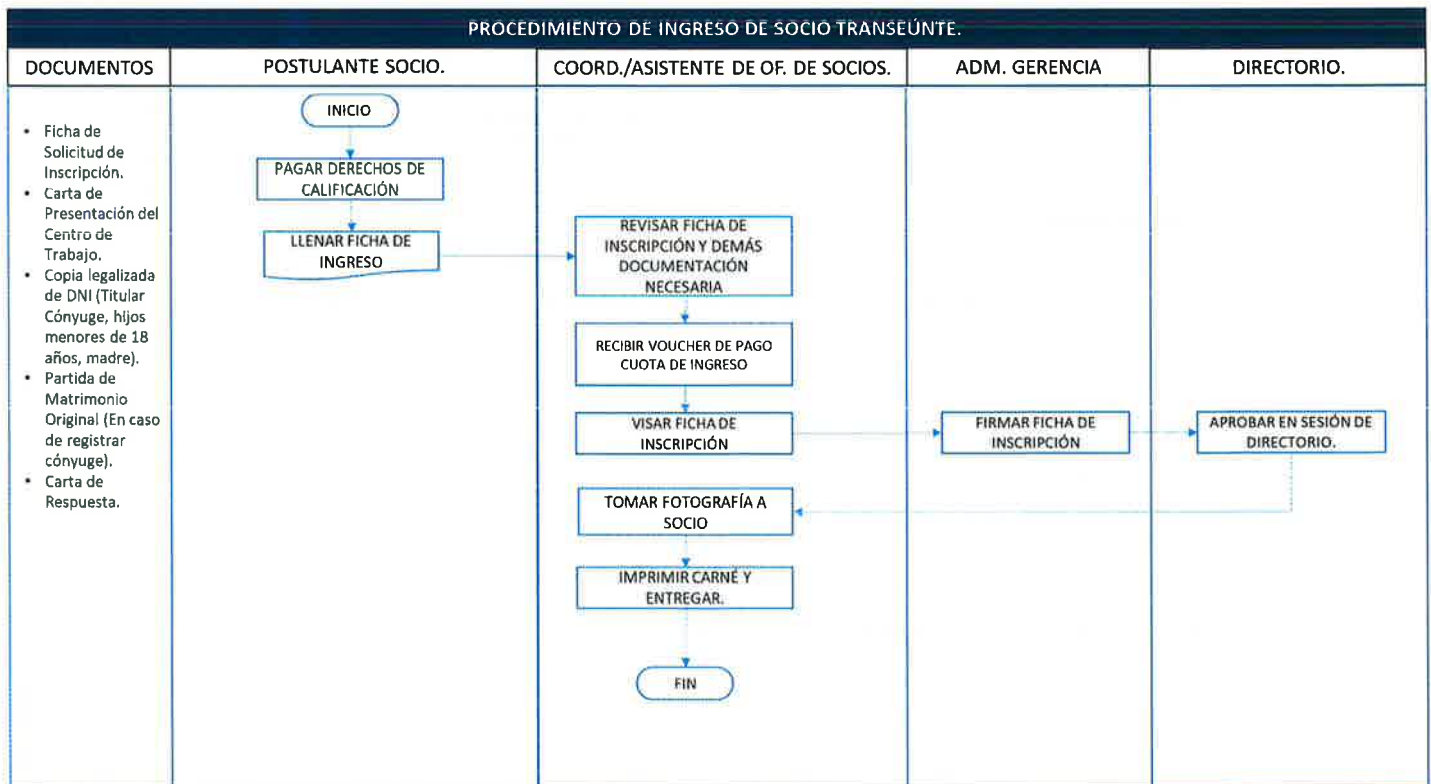
TÍTULO II DE LOS SOCIOS / CAPÍTULO IV De los Socios Transeúntes / Art. 37°, Art 38°.

c) DOCUMENTOS DE APOYO.

Ficha de Inscripción: Es un documento que el postulante a socio llena completando todos sus datos, para poder ser socio transeúnte.

Carta de Respuesta del Club: Documento emitido por la Oficina de Atención a Socios en el cual le dan respuesta a la solicitud del postulante.

d) FLUJOGRAMA.



4.16. PROCEDIMIENTO DE RENOVACIÓN A SOCIO TRANSEÚNTE.

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinadora de Atención al Socio /Asistentes y Auxiliares.

- Verificar y visar documentos presentados por los socios para el trámite de renovación de socio transeúnte.

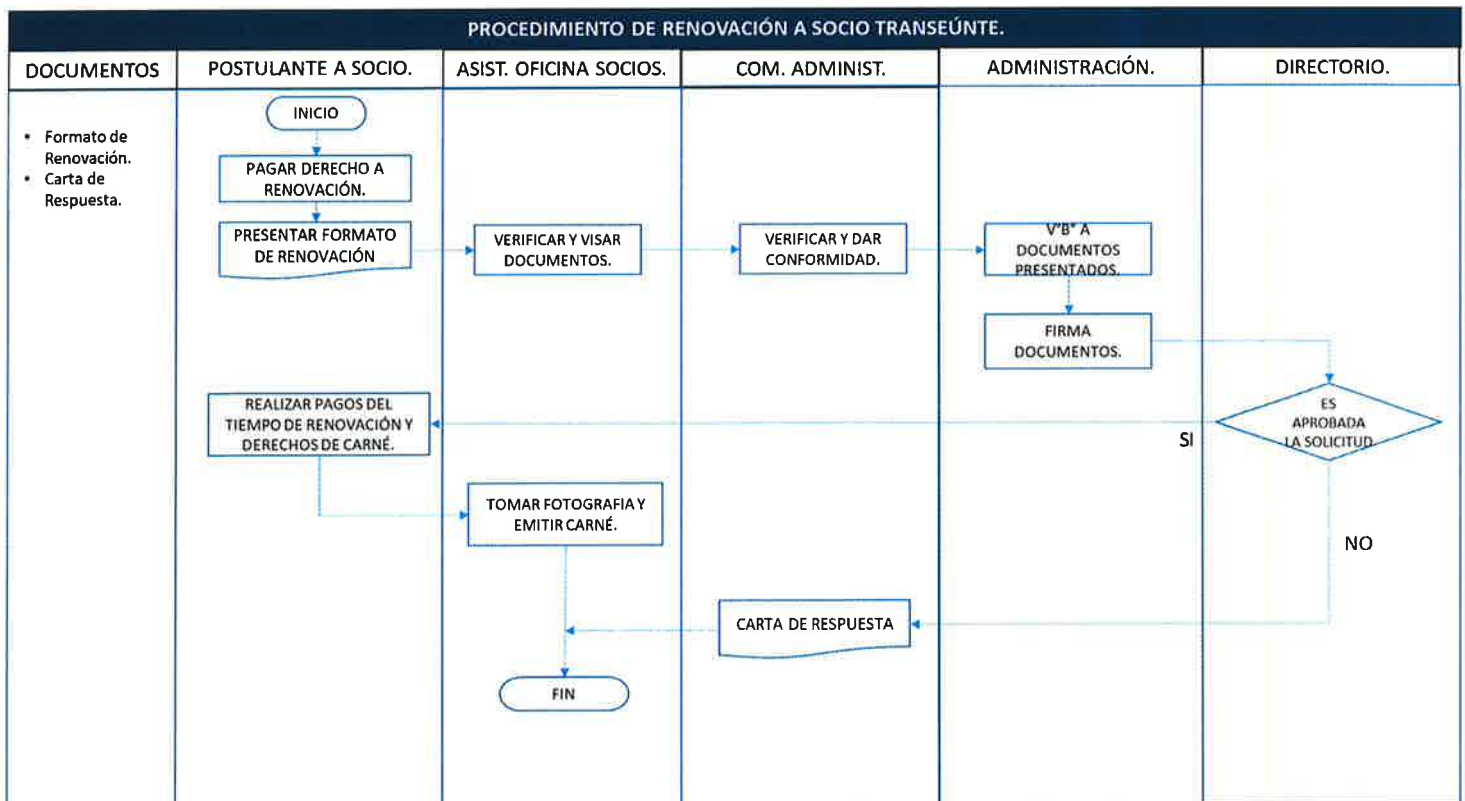
b) BASE ESTATUTARIA.

Se renovará la solicitud de transeúnte pagando el importe correspondiente al periodo de renovación, cumpliendo con el pago de carné.

c) DOCUMENTOS DE APOYO.

Formato de renovación: Es un documento que el socio transeúnte llena para renovar el tiempo de socio transeúnte.

d) FLUJOGRAMA.



4.17. PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACION DE LA INFORMACION DE SOCIOS.

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinador de Tecnologías de la Información.

- Soporte al sistema y las bases de datos.

Coordinadora de Atención al Socio /Asistentes y Auxiliares.

- Atender al socio en los diversos trámites que realizará.
- Actualizar datos de los socios en el sistema y a solicitud de los socios.

b) BASE ESTATUTARIA.

Se considera que todo lo referente a la declaración de datos está refrendado con los puntos establecidos en el Estatuto del Club Internacional Arequipa.

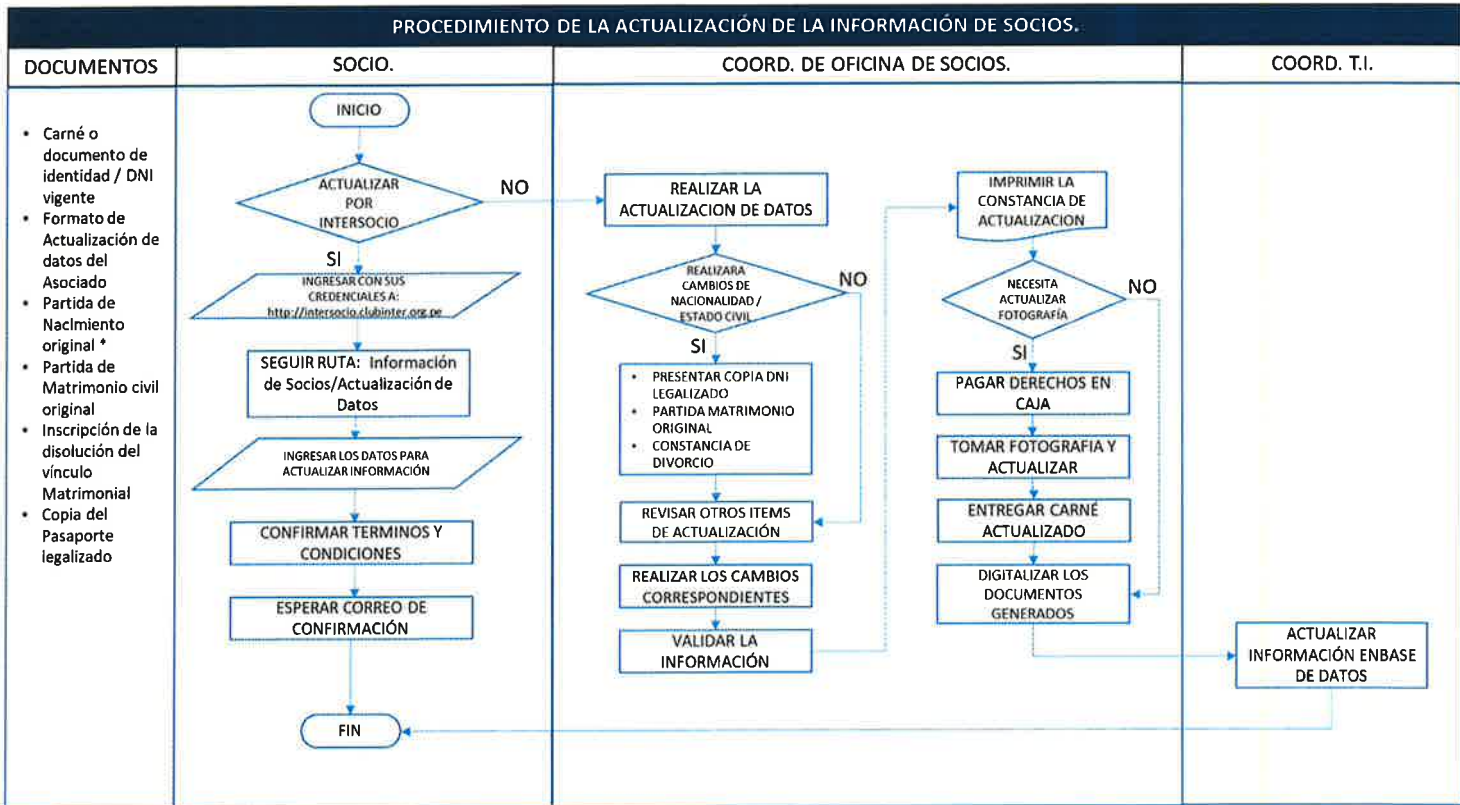
c) DOCUMENTOS DE APOYO.

- Carné o documento de identidad - DNI vigente
- Formato de Actualización de datos del Asociado
- Partida de Nacimiento original *
- Partida de Matrimonio civil original
- Inscripción de la disolución del vínculo Matrimonial
- Copia del Pasaporte legalizado

**solo a personas nacidas fuera de Arequipa, se acepta la presentación de documentos legalizados.*

** La Of. De Atención al socio podrá fedatear documentos originales dejando éstas copias en el file del socio, incluyendo, además, el correo electrónico y número de teléfono móvil; en donde, se autoriza al club la comunicación por estas dos vías*

d) FLUJOGRAMA.



4.18. PROCEDIMIENTO PARA DECLARAR FALLECIDO A UN SOCIO.

a) RESPONSABILIDADES.

Coordinador de Tecnologías de la Información.

- Emitir Reporte de asociados que no registran movimientos por periodos prolongados (10 a 20 años).

Coordinadora de Atención al Socio /Asistentes y Auxiliares.

- Con ayuda del aplicativo de la RENIEC (*Registro Nacional de Identidad y Estado Civil*), procederá a realizar la consulta respectiva y verificar si está fallecido o no.
- Una vez validado con RENIEC, se hará un informe con todos los socios que se encuentren en condición de fallecidos, para que sean visados por la Coordinadora de Oficina de Socios.
- Una vez aprobado el movimiento de socios en Directorio, procederá a actualizar el sistema.
- Se actualiza la Ficha Estadística.

PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN A SOCIOS.

- La deuda acumulada deberá ser cancelada para cualquier trámite póstumo a realizar por el familiar directo

Administrador Gerente.

- Visar el reporte con la relación de socios fallecidos.
- Emitirá el Memorándum, el cual hará referencia el Acuerdo de Directorio con la fecha en que se aprobó el movimiento de socios.

Director Secretario.

- Visar el reporte con la relación de socios fallecidos.
- Llevar a Movimiento de Socios para que sea aprobado por Directorio.

b) DOCUMENTOS DE APOYO.

- Ficha RENIEC.
- Movimiento de Socios.
- Acuerdo de Directorio.

c) FLUJOGRAMA.

