

# RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

## N° 013-2022/CPMP-GG

Lima, 30 de mayo de 2022

### VISTOS:

El Memorando N° 340-2022/CPMP-GP emitido por la Gerencia de Pensiones, el Informe N° 144-2022/CPMP-GAF-DRH emitido por el Departamento de Recursos Humanos, el Informe N° 256-2022/CPMP-GAF emitido por la Gerencia de Administración y Finanzas y el Informe N° 115-2022/CPMP-GL emitido por la Gerencia Legal y Cumplimiento.

### CONSIDERANDO:

Que, el numeral 1 de la Circular N° G-184-2015, "*Circular de Atención al Usuario*", establece el alcance de aplicación de la norma, comprendiendo a las Cajas de Beneficios; por lo que, la referida norma es de aplicación a la Caja de Pensiones Militar Policial;

Que, en los sub-numerales 6.2 y 6.3 del numeral 6 de la Circular SBS N° G-184-2015, se precisa que las empresas deben designar un responsable titular y alterno del área de atención de los reclamos, y comunicar sobre su designación o cualquier modificación sustantiva a la Superintendencia de Banca Seguros y AFP dentro de los quince (15) días posteriores del inicio de sus funciones o de haberse producido la modificación;

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, "*Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública*", es de aplicación supletoria a la Caja de Pensiones Militar Policial;

Que, el literal d) del artículo 7 del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece que la máxima autoridad administrativa de las entidades de la Administración Pública o quien esta delegue, tiene la responsabilidad de designar formalmente a los funcionarios o servidores civiles como responsables titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la entidad, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación;

Que, de acuerdo al artículo 21 del Decreto Ley N° 21021, "*Ley de Creación de la Caja de Pensiones Militar Policial*", la más alta autoridad ejecutiva y responsable de la marcha administrativa de la CPMP, es el Gerente General;

Que, en tal sentido, resulta necesario designar al Responsable Titular y Alterno del Proceso de Gestión de Reclamos y Consultas de la Caja de Pensiones Militar Policial;

Con los vistos del Departamento de Recursos Humanos, de la Gerencia de Administración y Finanzas, de la Gerencia de Pensiones y de la Gerencia Legal y Cumplimiento;

De conformidad con lo dispuesto en la Circular N° G-184-2015 "*Circular de Atención al Usuario*", y Decreto Supremo N° 007-2020-PCM "*Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública*";



## SE RESUELVE:

**Artículo 1.-** Designar a la señora Jessica Florez Caballero como Responsable Titular, encargada de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de atención de reclamos y consultas de la Caja de Pensiones Militar Policial.

**Artículo 2.-** Designar a la señora Carol Ochoa Hernández como Responsable Alterna, encargada de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de atención de reclamos y consultas de la Caja de Pensiones Militar Policial, quien reemplazará a la Titular en su ausencia.

**Artículo 3.-** Las funcionarias designadas mediante los artículos 2 y 3 de la presente Resolución, deben sujetarse a lo establecido en la Circular N° G-184-2015, en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, y demás normas complementarias sobre la materia.

**Artículo 4.-** Notificar la presente Resolución a la señora Jessica Florez Caballero y señora Carol Ochoa Hernández.

**Artículo 5.-** Disponer la notificación de la presente Resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, dentro de los tres (3) días hábiles de efectuada la designación, y a la Superintendencia de Banca Seguros y AFP dentro de los quince (15) días posteriores del inicio de sus funciones, cumpliendo las formalidades establecidas en las normas correspondientes.

**Artículo 6.** Encargar a la Gerencia de Informática disponga las acciones necesarias para la publicación de la presente Resolución en la página web y en el portal de transparencia estándar de la Caja de Pensiones Militar Policial.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y PUBLÍQUESE**

**RICARDO ELISEO MEDINA PALOMINO**  
Gerente General (e)

