



**Deja sin vigencia
DGG N° 15-GG-2022
del 02.11.2022**

DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA
ATENCIÓN DE RECLAMOS,
REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN,
Y DENUNCIAS POR PRESUNTA
INFRACCIÓN A LAS NORMAS DE LA SBS**

DGG N° 05-GG-2023

**San Isidro, 24/10/2023
Pág. N° 1 de 15**

1. FINALIDAD

Establecer las disposiciones, actividades y responsabilidades referentes a la atención de reclamos, requerimientos de información y denuncias ante la SBS realizados por los aportantes, pensionistas, compensados, beneficiarios judiciales, apoderados, entidades o instituciones públicas, presentados a través de los diversos canales de atención establecidos por la Caja de Pensiones Militar Policial (CPMP).

2. REFERENCIA LEGAL Y NORMATIVA

- Decreto Ley N° 21021 – Ley de Creación de la Caja de Pensiones Militar Policial y sus modificatorias
- Decreto Supremo N° 005-75-CCFA – Reglamento del Decreto Ley N° 21021 y sus modificatorias
- Decreto Ley N° 19846 – Ley de Pensiones Militar Policial y sus modificatorias
- Decreto Legislativo N° 1133 – Decreto Legislativo para el Ordenamiento Definitivo del Régimen de Pensiones del Personal Militar y Policial, y sus modificatorias
- Decreto Supremo N° 101-2021-EF – Normas Reglamentarias y Complementarias del Decreto Legislativo N° 1133, Decreto Legislativo para el Ordenamiento Definitivo del Régimen de Pensiones del Personal Militar y Policial
- Decreto Supremo N° 042-2011-PCM – Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y sus modificatorias
- Decreto Supremo N° 009-DE-CCFA – Reglamento de la Ley de Pensiones Militar Policial
- Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, y sus modificatorias
- Decreto Supremo N° 011-2011-PCM – Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y sus modificatorias
- Resolución de Contraloría General N° 367-2015-CG – Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL – Verificación del Cumplimiento de la Obligación de las Entidades de Contar con un Libro de Reclamaciones, y sus modificatorias
- Circular N° G-184-2015 – Circular de Atención al Usuario SBS y sus modificatorias

- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM – Decreto Supremo que Establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública
- Resolución SBS N° 04036-2022 – Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, modifican la denominación del Título VI del Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, incorporan procedimiento en el TUPA de la SBS y dictan otras disposiciones
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP – Aprueban la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública
- Constitución Política del Perú de 1993
- Manual de Organización y Funciones de la Caja de Pensiones Militar Policial
- Manual de Descripción de Cargos de la Caja de Pensiones Militar Policial
- Directiva de Gerencia General DGG N° 25-GAF-2005 – Normas y Procedimientos del Sistema de Trámite Documentario de La Caja
- Directiva de Gerencia General DGG N° 03-GP-2019 – Normas y Procedimientos para la Atención a los Usuarios
- Directiva de Gerencia General DGG N° 02-GP-2019 – Normas y Procedimientos de Mesa de Partes de Documentos
- Directiva de Gerencia General DGG N° 03-GP-2022 – Normas y Procedimientos para la Emisión de Certificado de Aportes, y sus modificatorias

3. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente directiva comprenden a la Gerencia General, a la Gerencia de Informática, a la Gerencia de Pensiones, al Departamento de Atención al Afiliado, al Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, al Funcionario Responsable Alterno del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, a la Gerencia de Administración y Finanzas, a la Subgerencia de Logística, y a las demás unidades orgánicas de la CPMP.

4. GLOSARIO

- 4.1.** *Back Office*: Es el personal del Departamento de Atención al Afiliado, designado por el Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, para brindar apoyo en la atención de reclamos y consultas.
- 4.2.** Certificado de aportes: Documento que se emite al pensionista, en el cual se acreditan sus aportes al Régimen de Pensiones del Personal Militar y Policial, realizadas por intermedio de los institutos (Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú). Es un documento de valor.
- 4.3.** Consulta: Comunicación por la que se busca que la CPMP proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación o servicio ofrecido por la CPMP.

- 4.4.** Denuncia: Notificación puesta en conocimiento por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), respecto a un hecho que constituya presunta infracción a las normas que regula la SBS. Es presentado por un usuario o tercero.
- 4.5.** Funcionario Responsable Alternativo del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas: Es el encargado de asumir la atención de reclamos y requerimientos de información, en caso de ausencia del funcionario titular.
- 4.6.** Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas: Es el encargado de liderar y velar de manera integral por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos sobre la atención de un reclamo y requerimiento de información en la CPMP. Asimismo, es el responsable del Libro de Reclamaciones de la CPMP.
- 4.7.** Libro de reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por la CPMP, en el cual los usuarios pueden registrar sus reclamos por la insatisfacción o disconformidad respecto a un servicio y/o atención brindada por la CPMP.
- 4.8.** Kiosko: Plataforma virtual para el registro de reclamos a través del libro de reclamaciones.
- 4.9.** Portal previsual: Sitio *web* de la CPMP (<https://www.lacaja.com.pe/>).
- 4.10.** Reclamo: Comunicación presentada por un usuario o tercero en nombre de un usuario, en la que expresa su insatisfacción o disconformidad por el servicio recibido. Además, también puede considerarse un reclamo, la disconformidad respecto a la respuesta emitida por la CPMP, debido a la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.
- 4.11.** Requerimiento de información: Comunicación presentada por un usuario o tercero en nombre de un usuario, en la que se requiere la atención de solicitudes de entrega de información y otros requerimientos correspondientes a los usuarios.
- 4.12.** Solicitud: Disposición de información que la CPMP posee sobre la relación que mantienen con los usuarios.
- 4.13.** Usuario: Aportante, pensionista, compensado, beneficiario judicial, apoderado, entidades o instituciones públicas que presentan un reclamo o requerimiento de información a la CPMP.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1.** El libro de reclamaciones, ya sea virtual o físico, debe estar en un lugar visible y de fácil acceso en la entidad. Además, debe contar con la señalización respectiva.
- 5.2.** El Auxiliar de Atención al Afiliado II, encargado de la atención en la plataforma de atención y el *call center*, es responsable de verificar los datos mínimos que se deben incluir en el formulario de reclamo o requerimiento de información (nombre completo, dirección, número de teléfono y/o correo electrónico del usuario). Asimismo, el Analista de Mesa de Partes corrobora que el formulario cuente con todos los datos mencionados antes de entregar el cargo al usuario y/o de efectuar el registro del caso para la atención correspondiente.
- 5.3.** El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas es responsable de:
 - 5.3.1.** Velar por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos de la CPMP, referidos a la atención de reclamos, requerimientos de información y denuncias ante la SBS.
 - 5.3.2.** Verificar que la atención del reclamo o el requerimiento de información sea puesto a disposición del usuario en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de su presentación ante la entidad. Además, garantizar que la entrega de los certificados de aportes del régimen individual se realice en un plazo máximo de tres (03) días hábiles, contabilizados desde su ingreso, a través de cualquiera de los canales de atención establecidos por la CPMP.
 - 5.3.3.** Realizar los informes de gestión establecidos en la Resolución SBS N° 04036-2022.
 - 5.3.4.** Atender las solicitudes realizadas por la SBS, a fin de dar respuesta a las denuncias presentadas por los usuarios o los requerimientos formulados por terceros ante la SBS.
 - 5.3.5.** Reportar mensualmente a la SBS, las estadísticas de los reclamos y requerimientos presentados por los usuarios, conforme a lo establecido en la Resolución SBS N° 04036-2022.
 - 5.3.6.** Velar por el cumplimiento de la entrega de información, dentro de los plazos establecidos, sobre los reclamos atendidos por la CPMP a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), el Órgano de Control Institucional (OCI) y la SBS de manera anual, semestral y trimestral, según corresponda.

- 5.4** El Auxiliar de Atención al Afiliado II solicita a las unidades orgánicas de la CPMP los insumos que permitan brindar una adecuada atención. Estos insumos deben ser remitidos con el visto bueno (V.B.) de la unidad orgánica correspondiente como señal de conformidad de la información.
- 5.5** Las unidades orgánicas de la CPMP deben remitir la información pertinente para la atención de reclamos, requerimientos de información y denuncias, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles de realizado el pedido. El cumplimiento del plazo será verificado por el Analista de Reclamos y Requerimientos.
- 5.6** El Analista de Reclamos y Requerimientos elabora y brinda respuesta a los reclamos y requerimientos, con el apoyo del Auxiliar de Atención al Afiliado II, con el objetivo de brindar atención de forma clara que incluya suficiente información y detalle para los usuarios.
- 5.7** Un reclamo es considerado resuelto en beneficio del usuario cuando todos sus extremos hayan sido atendidos a favor del usuario, sin que exista controversia sobre los hechos expuestos. De lo contrario, se considera a favor de la CPMP.
- 5.8** El cómputo del plazo para la atención de los reclamos y requerimientos se inicia a partir del día siguiente hábil de su presentación ante la CPMP hasta la fecha de notificación de la respuesta. Para los casos que son ingresados en días no laborables, se considera como primer día de recepción, el primer día útil posterior a la fecha de presentación.
- 5.9** El plazo de respuesta para los requerimientos y/o reclamos puede ampliarse excepcionalmente cuando la naturaleza del reclamo o requerimiento de información lo justifique debido a la complejidad de lo solicitado. En tales casos, se comunica al usuario dentro de los quince (15) días hábiles, se le explica las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.
- 5.10** Para el caso de denuncias ante la SBS o reclamos Indecopi, excepcionalmente, se podrá solicitar la ampliación del plazo previa comunicación y autorización de la entidad externa correspondiente.
- 5.11** Para la emisión de los certificados de aportes del Régimen de Pensiones del Decreto Legislativo N° 1133, el usuario debe presentar una solicitud simple que incluya sus datos personales (nombres, apellidos, DNI, instituto y CIP), conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
- 5.12** Las consultas realizadas por la plataforma de atención presencial y *call center*, se rigen bajo la directiva de Gerencia General “Normas y Procedimientos para la Atención a los Usuarios”.
- 5.13** En caso de contingencia con el registro de reclamos de forma virtual, el Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y

Consultas, quien custodia el libro de reclamaciones físico, brinda al usuario el referido libro para que registre su reclamo.

- 5.14** Las denuncias deben ser atendidas dentro del plazo otorgado y notificadas por la SBS. De ser el caso, la CPMP puede solicitar una prórroga de atención la cual debe ser aprobada previamente por la SBS.
- 5.15** El Sistema Integrado de Pensiones (SIP) genera alertas cada vez que se registra un reclamo en el Kiosko. Dicha notificación es derivada al Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, y al Analista de Reclamos.
- 5.16** El archivo de la respuesta al reclamo puede ser por medio físico o virtual y se encuentra a cargo del Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas. Luego, lo registra en el módulo de reclamos.
- 5.17** Los reclamos que cumplan las siguientes características deben ser resueltos en beneficio del usuario sin requerir análisis del caso particular:
- a) Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones y servicios.
 - b) Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas.
 - c) Error en los datos del usuario registrado en la CPMP.
 - d) Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio.
- 5.18** Toda la documentación y/o pruebas que sustenten la recepción, procedimiento y atención de todo reclamo, requerimiento o denuncia, se deben archivar y custodiar en un expediente único que refleja el cumplimiento de las acciones adoptadas.
- 5.19** El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas es responsable del archivo y custodia del expediente de reclamo, requerimiento o denuncia por un periodo de cinco (5) años desde su resolución, con el apoyo del Analista de Reclamos y Requerimientos.

Cada expediente será archivado en forma independiente considerando el documento de solicitud, la respuesta y el cargo de envío al usuario. El archivo de manera virtual deberá constar en la carpeta de reclamos y requerimientos, y de manera física en un archivador. En ambos casos, se debe indicar si es reclamo o denuncia, el año y código del requerimiento, para mejor identificación.

6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

6.1. Registro de un reclamo o requerimiento de información

6.1.1. El usuario solicita el registro de un reclamo o requerimiento de información por los diversos canales de atención del Departamento de Atención al Afiliado:

a) Plataforma de atención (Kiosko)

El Auxiliar de Atención al Afiliado II, consulta al usuario si desea registrar el reclamo él mismo o con apoyo del personal de la CPMP.

En caso se señale:

- Registro por el usuario:

El Auxiliar de Atención al Afiliado II, asignado de la plataforma de atención, le indica que la CPMP cuenta con un libro de reclamaciones virtual y lo guía al Kiosko.

- i. El usuario ingresa su número DNI, completa el formulario (Anexo 1), verifica que los campos requeridos se encuentren con la información requerida, guarda el registro del reclamo y solicita el cargo en la mesa de partes de la CPMP.
- ii. El Analista de Mesa de Partes imprime dos (2) copias del formulario. Solicita al usuario su firma en el formulario y le brinda una copia como constancia del registro. La copia que custodia la CPMP debe estar firmada por el usuario.

- Registro con apoyo del personal de la CPMP:

- i. El Auxiliar de Atención al Afiliado II, asignado de la plataforma de atención, ingresa al módulo de reclamos y registra lo detallado por el usuario en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), confirma con el usuario lo ingresado y guarda el registro
- ii. El Auxiliar de Atención al Afiliado II imprime dos (2) copias del formulario, coloca su firma, V.B. y solicita al usuario su firma en el formulario (Anexo 1), le brinda una copia como constancia del registro. La copia que custodia la CPMP debe estar firmada por el usuario.

- Para ambos casos, el Auxiliar de Atención al Afiliado II, encargado de la plataforma de atención, deriva por medio virtual o físico el formulario firmado al Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas.

b) Call center

- En el caso de reclamos, el Auxiliar de Atención al Afiliado II, encargado del *call center*, ingresa al módulo de reclamos en el SIP y registra lo detallado por el usuario, confirma el reclamo, guarda el registro e indica al usuario el número del reclamo, en señal de conformidad del registro satisfactorio.

Al finalizar la llamada, coloca su firma y V.B. en el formulario de reclamo (Anexo 1) y lo deriva por medio virtual o físico al Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas.

- En el caso de un requerimiento de información, el Auxiliar de Atención al Afiliado II, encargado de *call center*, ingresa el requerimiento del usuario a través del Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD), y lo deriva al Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, para su atención.

c) Portal previsional

- Los usuarios cuentan con una opción en el portal previsional de la CPMP en la que registran su reclamo por medio de un correo electrónico al buzón asignado al libro de reclamaciones.
- Los reclamos son recibidos por el Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, el cual solicita al Analista de Reclamos y Requerimientos el registro en el módulo de reclamos SIP.

d) Mesa de partes

- El usuario presenta su reclamo y/o requerimiento de información a través de sus cartas, que incluyen el Anexo 1 o el Anexo 2 completado, según corresponda, de manera física o virtual.
- El acceso a la mesa de partes virtual: <https://mdigital.lacaja.com.pe/>

- La mesa de partes realiza las disposiciones según lo dispuesto en la directiva de Gerencia General “Normas y Procedimientos del Sistema de Trámite Documentario de la Caja”.
- En el caso que la carta recibida corresponda a un requerimiento, el Auxiliar de Mesa de Partes lo registra en el SITD.
- En el caso que la carta recibida corresponda a un reclamo, el Auxiliar de Mesa de Partes deriva el documento al Analista de Reclamos y Requerimientos, quien lo registra en el SIP.

6.2. Atención de un reclamo, requerimiento de información o denuncia

6.2.1. En el caso de un reclamo o requerimiento de información

- a) Para el caso de requerimientos de información, la mesa de partes de la CPMP realiza las actividades y disposiciones presentes en la directiva de Gerencia General “Normas y Procedimientos del Sistema de Trámite Documentario de La Caja”.
- b) El Analista de Reclamos y Requerimientos verifica que todos los formularios de reclamos registrados en el módulo de reclamos le hayan sido entregados y que se encuentren debidamente firmados por el usuario o el Auxiliar de Atención al Afiliado II que ingresa el reclamo. Además, verifica si los requerimientos recibidos corresponden o no a un requerimiento de información. En caso no corresponda, lo devuelve a la mesa de partes.
- c) El Analista de Reclamos y Requerimientos verifica el medio que consigna el usuario para la atención del caso (reclamo o requerimiento de información) con el fin de dar prioridad a la atención y cumplir con los plazos establecidos.
- d) El Analista de Reclamos y Requerimientos revisa el caso y determina el responsable de atención del caso que puede ser él mismo o el Auxiliar de Atención al Afiliado II. En caso sea este último, le asigna y deriva el caso para su atención.
- e) El Analista de Reclamos y Requerimientos o el Auxiliar de Atención al Afiliado II revisa y evalúa el caso que les corresponda, así como la documentación adjunta, para lo cual toman en cuenta las disposiciones descritas en el numeral 5.17 de la presente directiva. En caso necesiten información adicional, envían un correo

electrónico al jefe de la unidad orgánica de la CPMP que posee dicha información, a fin de brindar la atención correspondiente.

- f) El Analista de Reclamos y Requerimientos realiza el seguimiento del cumplimiento de las respuestas de los insumos dentro del plazo de tres (3) días hábiles con el fin de atender los casos.
- g) Los jefes de las unidades orgánicas responden, a través de correo electrónico, las consultas realizadas sobre información para la atención de los casos.
- h) El Analista de Reclamos y Requerimientos elabora el proyecto de respuesta del caso que atendió y lo deriva al Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas para su revisión.
- i) El Auxiliar de Atención al Afiliado II elabora el proyecto de respuesta del caso que atendió y envía su proyecto de respuesta al Analista de Reclamos y Requerimientos para su revisión. En caso de no estar conforme, lo devuelve para su corrección. En caso de estar conforme, envía el proyecto de respuesta al Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas para su revisión.
- j) El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas revisa el proyecto de respuesta. En caso de estar conforme, autoriza su envío. En caso de no estar conforme, lo devuelve para su corrección.
- k) El Analista de Reclamos y Requerimientos, en caso de que el reclamo o requerimiento de información consigne respuesta de forma física, realiza el seguimiento del envío a través del *courier*. Al recibir el cargo, el Auxiliar de Atención al Afiliado II realiza el cierre del reclamo en el módulo de reclamos o realiza el cierre del requerimiento de información en el Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD).
- l) El Analista de Reclamos y Requerimientos verifica que los cierres de los casos se efectúen dentro de los plazos establecidos.

6.2.2. En el caso de una denuncia ante la SBS

- a) El Analista de Reclamos y Requerimientos, bajo supervisión del Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, verifica que todos los anexos mencionados en la denuncia se encuentren registrados en el enlace enviado por

la SBS. En caso falte algún documento, se envía un email a la SBS, en el que se solicita la información faltante.

- b)** El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas revisa y analiza la documentación enviada por la SBS y solicita a mesa de partes su registro.
- c)** En caso de necesitar información adicional, el Analista de Reclamos y Requerimientos solicita dicha información a la unidad orgánica correspondiente, la cual debe remitirla en un plazo no mayor a tres (03) días hábiles de realizado el pedido, a fin de cumplir con el plazo de atención establecido
- d)** El Analista de Reclamos y Requerimientos elabora la respuesta (escrito) y la envía al Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas. En caso de tener observaciones, solicita al Auxiliar de Atención al Afiliado II su corrección.
- e)** El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas revisa nuevamente y en caso de estar conforme, firma la respuesta. En caso de no estar conforme, solicita su corrección.
- f)** Con la conformidad para emitir la respuesta, el Analista de Reclamos y Requerimientos envía la respuesta por medio del correo electrónico a través del cual fue notificada la denuncia.

6.3 Atención de la solicitud de emisión del certificado de aportes del registro individual de aportaciones del personal militar y policial del Régimen Previsional del Decreto Legislativo N° 1133.

6.3.1 El personal militar personal militar y policial (aportante/pensionista) del Régimen Previsional del Decreto Legislativo N° 1133 solicita la emisión del certificado de aportes del registro individual, mediante los diversos canales de atención de la CPMP.

- a)** El personal militar y policial que requiera la emisión del certificado debe presentar una solicitud que indique explícitamente la emisión del certificado mencionado; además, debe incluir sus datos personales, número del DNI, instituto y CIP.
- b)** El Auxiliar de Atención al Afiliado II, encargado de recepcionar la solicitud, verifica que el documento solicite la emisión de dicho certificado y adjunte los requisitos establecidos. De estar conforme, lo deriva al Analista de Atención de Reclamos y Requerimientos.

- c) El Analista de Reclamos y Requerimientos recibe la solicitud y procede a emitir el certificado de aportes del registro individual de aportaciones dentro de los tres (3) días hábiles, y coloca su visto bueno (V.B.).
- d) El Analista de Reclamos y Requerimientos verifica que el certificado incluya lo siguiente:
 - i. Datos del personal militar o policial
 - ii. Aportaciones individualizadas al Régimen de Pensiones del Decreto Legislativo N° 1133
 - iii. Aportaciones efectuadas por las instituciones en la que labora el solicitante
 - iv. Periodo de aportaciones
 - v. El total de periodos de aportación efectuados.
- e) El Analista de Reclamos y Requerimientos emite el certificado una vez que verifique que el certificado contenga lo señalado en el numeral anterior.
- f) Se siguen los pasos del h) al l) del numeral 6.2.1 de la presente Directiva, así como los procedimientos establecidos en la directiva de Gerencia General “Normas y Procedimientos para la Emisión de Certificados de Aporte” y sus modificatorias

6.4 Archivo y custodia del expediente de reclamo, requerimiento o denuncia

6.4.1 El Auxiliar de Atención al Afiliado II genera un expediente para cada reclamo, requerimiento de información o denuncia con la documentación y/o sustentos de la recepción, procedimiento y atención de cada uno de ellos.

6.4.2 El Auxiliar de Atención al Afiliado II archiva cada expediente generado.

6.5 Informe de gestión y difusión de información del registro

6.5.1 Envío a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

- a) El Analista de Reclamos y Requerimientos, bajo supervisión del Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, elabora el informe mensual sobre la evolución de la atención de los reclamos y requerimientos.

El resultado del informe es puesto a conocimiento de la Gerencia General.

- b)** El informe contiene los siguientes aspectos:
- i.** Operaciones, productos o servicios, según corresponda, que son objeto de mayor número de reclamos y/o requerimientos
 - ii.** Tiempo promedio de atención
 - iii.** Análisis de los principales motivos o causas que hayan generado los reclamos
 - iv.** Evolución de indicadores
 - v.** Medidas correctivas adoptadas
 - vi.** Oportunidades de mejora detectadas
 - vii.** Otros que señale la SBS a través de oficio múltiple
- c)** El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas reporta a la SBS, dentro de los quince (15) días calendario posteriores al cierre de cada mes, las estadísticas de los reclamos presentados por los usuarios, considerando la siguiente información:
- i.** Número de reclamos recibidos
 - ii.** Número de reclamos atendidos (a favor del usuario y a favor de la CPMP)
 - iii.** Tiempo promedio de atención
 - iv.** Motivos de reclamos
 - v.** Número de reclamos en trámite
 - vi.** Número total de operaciones de la CPMP en el último periodo
- d)** La información de los reportes de las estadísticas enviados a la SBS, referente a la atención de reclamos, deben ser difundidos a través del portal previsional de la CPMP y mantenerse publicados por un plazo no menor de un año.
- e)** El Analista de Reclamos y Requerimientos coordina y verifica la publicación del informe mencionado en la página *web* de la CPMP con la Gerencia Informática, la cual confirma la publicación a través de correo electrónico.

Para la publicación, el reporte debe ser remitido a dicha gerencia en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir de su emisión.

La publicación debe efectuarse dentro de los quince (15) días hábiles posteriores al cierre de cada periodo.

6.5.2 Envío al Órgano de Control Institucional OCI

- a) El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas remite semestralmente al Órgano de Control Institucional (OCI) un informe de cumplimiento de la obligación de contar con el libro de reclamaciones y el reporte de reclamos y requerimientos de información presentados ante la CPMP a través de los Anexos 1 “Reporte de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el D.S N° 042-2011-PCM” y 2 “Reporte de reclamos presentados ante la entidad pública”, de la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL sobre Verificación del Cumplimiento de las Obligaciones de contar con un Libro de Reclamaciones.
- b) El reporte semestral correspondiente al periodo de enero a junio debe presentarse dentro de los quince (15) días posteriores del siguiente mes, así como el reporte semestral correspondiente al periodo de julio a diciembre dentro de los quince (15) días posteriores del siguiente mes.

6.5.3 Envío a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros

El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas remite a la Secretaría de Gestión Pública un reporte anual de reclamos bajo el formato consignado en el Anexo 3 de la presente directiva, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles posteriores al cierre anual.

6.6 Indicadores y umbrales de alerta para la atención de reclamos y requerimientos y envío de reportes

- Para la atención de reclamos y requerimientos

Se cuenta con una alerta temprana de aviso a los diez (10) días contados a partir del día siguiente de ingresado el reclamo o requerimiento, dicha alerta permite que el Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas y el Analista de Reclamos y Requerimientos puedan atender de manera oportuna los reclamos y requerimientos ingresados, siendo este dentro de los quince (15) días hábiles.

- Para el envío de reportes:

Se tiene alerta temprana de aviso previo al vencimiento del envío de los reportes:

- Para el reporte hacia la SBS, se tiene alerta temprana de aviso desde el primer día del mes siguiente del periodo a reportar. Con la finalidad de que el Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas cumpla con remitir el reporte como fecha máxima el día quince (15) del siguiente mes.
- Para el reporte al OCI, se cuenta con una alerta temprana de aviso semestral desde del primer día (enero a junio y julio a diciembre). Con la finalidad de que el Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consulta cumpla con remitir el reporte como fecha máxima el día quince (15) del siguiente mes.
- Para el reporte a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, se informa de manera anual, y para ello, se cuenta con una alerta temprana de aviso desde el primer día del mes siguiente al periodo a reportar.

6.7 Capacitaciones

El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas elabora un plan anual de capacitaciones para el personal de atención al público y el *back office* que efectúan la atención de los reclamos y/o requerimientos. Los temas que se toman en cuenta para el plan anual corresponden a los siguientes puntos:

- i. Marco normativo correspondiente a las atenciones de la CPMP
- ii. Normas en materia de transparencia de información
- iii. Temas referentes a protección al consumidor
- iv. Temas referentes a la Resolución SBS N° 04036-2022

7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

Las disposiciones referentes a los reportes e informes a remitir a la SBS, conforme a lo establecido en la Resolución SBS N° 04036-2022, entrarán en vigencia a partir del 01.01.2024.

Quedan sin efecto la directiva de Gerencia General N° 15-GG-2022 y otras disposiciones que contravengan la presente directiva. La presente directiva entra en vigor desde el día siguiente de su aprobación.

8. ANEXOS

- Anexo 1: Formulario de reclamo.
- Anexo 2: Formulario de requerimiento de información.
- Anexo 3: Formato de reporte anual de reclamos.

FORMULARIO DE RECLAMO

201920000

FORMULARIO DE RECLAMO

R-2019-00000

Reclamo Número Fecha
Tipo de Afiliado CIP Instituto
Afiliado

DATOS DEL SOLICITANTE:

Apellido Paterno Apellido Materno Nombres
Documento de Identidad DNI Carnet de Extranjería Número
Domicilio
 Distrito Provincia Departamento
Teléfono Celular Correo Electrónico

Vía de Reclamo: Mesa de Partes Ventanilla Call Center Correo Electrónico Web Kiosko

Operación, Servicio o Producto
Motivo

DETALLE DEL RECLAMO

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN

ACCIONES ADOPTADAS POR LA ENTIDAD

VÍA DE NOTIFICACIÓN Correo Electrónico Domicilio

Firma del usuario _____ V°B° de recepción _____

Apellidos y nombres del solicitante Número
Fecha

Los reclamos serán atendidos en un plazo que no exceda los 30 días calendario a partir de su registro en el sistema.

FORMULARIO DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN



CAJA DE PENSIONES MILITAR POLICIAL

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL AFILIADO

SOLICITUD

YO _____

CON DNI: _____ CON CIP _____

DOMICILIO EN: _____

CON TELEFONO: _____

CORREO: _____

(Completar datos obligatorios en los campos requeridos, a fin de remitir la respuesta por los medios señalados, según corresponda)

SOLICITO LO SIGUIENTE:

- REVISIÓN DE MONTO DE PENSIÓN
- PROMOCIÓN ECONOMICA
- SUSPENSIÓN DE DESCUENTOS ADMINISTRATIVOS
- REACTIVACIÓN O RENOVACIÓN DE PENSIÓN DE ORFANDAD
- SUSPENDER PENSIÓN / POR LABORAR SECTOR PÚBLICO
- REACTIVAR PENSIÓN / POR CESE LABOR SECTOR PÚBLICO
- REACTIVACIÓN CHEQUES (JUDICIALES Y HABERES)
- CAMBIO DE ENTIDAD BANCARIA
- ACTUALIZACION DE DATOS PARA EL BANCO DE LA NACION
- BOLETAS DE PAGO Y CONSTANCIAS
- OTROS (especificar)

OBSERVACIÓN:

PARA LO CUAL ADJUNTO:

▶

▶

▶

▶

FECHA:

FIRMA: _____

FORMATO DE REPORTE ANUAL DE RECLAMOS

REPORTE ANUAL DE RECLAMOS

1. Datos generales de la entidad

Nombre de la entidad _____ Sede _____ Ubicación de la Sede (Dirección, Distrito, Provincia/Departamento) _____

2. Datos de Libro de reclamaciones

Nombre del responsable de L.R. _____ Período del reporte _____ Fecha del reporte _____

Libro de reclamaciones Virtual Físico ¿Existen avisos en los que se indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que poseen las personas para solicitarlo? Sí No

N°.	Fecha de registro	Código de reclamo	Tipo de Registro	Motivo del reclamo	Descripción del reclamo (resumen)	Nombre de la persona	Tipo de documento	N° de documento	Unidad o unidades orgánicas reclamadas	Fecha de respuesta	Tipo de respuesta	Derivada a otra entidad	Tiempo de atención (días hábiles)	Medida adoptada	Estado del reclamo	Motivo de archivo

Respuestas preestablecidas

Tener en cuenta las opciones preestablecidas al momento de completar el formulario.

Tipo de registro:

- Reclamo
- Queja
- Denuncia
- Otros

*Sólo cuando el tipo de registro sea reclamo, contener con alguna alternativa de la lista.

Motivo del reclamo:

- Trato profesional en la atención
- Tiempo
- Procedimiento
- Infraestructura
- Información
- Resultado
- Confianza
- Disponibilidad

Tipo de documento:

- DNI
- Carné de extranjería
- Pasaporte

Tipo de respuesta:

- Aceptada
- Denegada
- Derivación por competencia
- Queja/denuncia

Estado de reclamo:

- Pendientes
- En espera
- Finalizado

*Sólo si el reclamo ha finalizado, contener con alguna alternativa de la lista.

Motivo de archivo:

- Por desistimiento
- Por no subsanación
- Por duplicidad
- Por derivación a otra entidad
- Por no ser reclamo
- Término de la atención

MODIFICACIONES A LA DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 15-GG-2022 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS			
REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
TITULO DE LA DIRECTIVA	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN, Y DENUNCIAS POR PRESUNTA INFRACCIÓN A LAS NORMAS DE LA SBS	Se modificó el título de la directiva
1. FINALIDAD	Establecer las disposiciones, actividades y responsabilidades referentes a la atención de reclamos, requerimientos de información y denuncias de los aportantes, pensionistas, compensados, beneficiarios judiciales, apoderados, entidades o instituciones públicas, presentados a través de los diversos canales de atención establecidos por la Caja de Pensiones Militar Policial (CPMP).	Establecer las disposiciones, actividades y responsabilidades referentes a la atención de reclamos, requerimientos de información y denuncias ante la SBS realizados por los aportantes, pensionistas, compensados, beneficiarios judiciales, apoderados, entidades o instituciones públicas, presentados a través de los diversos canales de atención establecidos por la Caja de Pensiones Militar Policial (CPMP).	Se incorporó: ante la SBS
2. REFERENCIA LEGAL Y NORMATIVA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto Ley N° 21021 – Ley de Creación de la Caja de Pensiones Militar-Policial y sus modificatorias ▪ Decreto Supremo N° 005-75-CCFA – Reglamento del Decreto Ley N° 21021 y sus modificatorias ▪ Decreto Ley N° 19846 – Ley de Pensiones Militar-Policial ▪ Decreto Supremo N° 009-DE-CCFA – Reglamento de la Ley de Pensiones Militar Policial ▪ Decreto Legislativo N° 1133 – Decreto Legislativo para el Ordenamiento Definitivo del Régimen de Pensiones del Personal Militar y Policial y sus modificatorias ▪ Decreto Supremo N° 101-2021-EF – Normas Reglamentarias y Complementarias del Decreto Legislativo N° 1133, Decreto Legislativo para el Ordenamiento Definitivo del Régimen de Pensiones del Personal Militar y Policial ▪ Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias ▪ Decreto Supremo N° 011-2011-PCM – Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias ▪ Resolución de Contraloría General N° 367-2015-CG – Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL – Verificación del Cumplimiento de la Obligación de las Entidades de Contar con un Libro de Reclamaciones y sus modificatorias ▪ Circular N° G-184-2015 – Circular de Atención al Usuario y sus modificatorias ▪ Decreto Supremo N° 007-2020-PCM – Decreto Supremo que Establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública ▪ Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP – Aprueban la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública ▪ Constitución Política del Perú 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Decreto Ley N° 21021 – Ley de Creación de la Caja de Pensiones Militar Policial y sus modificatorias ▪ Decreto Supremo N° 005-75-CCFA – Reglamento del Decreto Ley N° 21021 y sus modificatorias ▪ Decreto Ley N° 19846 – Ley de Pensiones Militar Policial y sus modificatorias ▪ Decreto Legislativo N° 1133 – Decreto Legislativo para el Ordenamiento Definitivo del Régimen de Pensiones del Personal Militar y Policial, y sus modificatorias ▪ Decreto Supremo N° 101-2021-EF – Normas Reglamentarias y Complementarias del Decreto Legislativo N° 1133, Decreto Legislativo para el Ordenamiento Definitivo del Régimen de Pensiones del Personal Militar y Policial ▪ Decreto Supremo N° 042-2011-PCM – Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones y sus modificatorias ▪ Decreto Supremo N° 009-DE-CCFA – Reglamento de la Ley de Pensiones Militar Policial ▪ Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, y sus modificatorias ▪ Decreto Supremo N° 011-2011-PCM – Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, y sus modificatorias ▪ Resolución de Contraloría General N° 367-2015-CG – Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL – Verificación del Cumplimiento de la Obligación de las Entidades de Contar con un Libro de Reclamaciones, y sus modificatorias ▪ Circular N° G-184-2015 – Circular de Atención al Usuario SBS y sus modificatorias ▪ Decreto Supremo N° 007-2020-PCM – Decreto Supremo que Establece Disposiciones para la Gestión de Reclamos en las Entidades de la Administración Pública 	Se añadieron nuevas normativas

MODIFICACIONES A LA DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 15-GG-2022 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS			
REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Organización y Funciones de la Caja de Pensiones Militar Policial ▪ Manual de Descripción de Cargos de la Caja de Pensiones Militar Policial ▪ Directiva de Gerencia General DGG N° 25-GAF-2005 – Normas y Procedimientos del Sistema de Trámite Documentario de La Caja ▪ Directiva de Gerencia General DGG N° 03-GP-2019 – Normas y Procedimientos para la Atención a los Usuarios ▪ Directiva de Gerencia General DGG N° 02-GP-2019 – Normas y Procedimientos de Mesa de Partes de Documentos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución SBS N° 04036-2022 – Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, modifican la denominación del Título VI del Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, incorporan procedimiento en el TUPA de la SBS y dictan otras disposiciones ▪ Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP – Aprueban la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las Entidades y Empresas de la Administración Pública ▪ Constitución Política del Perú de 1993 ▪ Manual de Organización y Funciones de la Caja de Pensiones Militar Policial ▪ Manual de Descripción de Cargos de la Caja de Pensiones Militar Policial ▪ Directiva de Gerencia General DGG N° 25-GAF-2005 – Normas y Procedimientos del Sistema de Trámite Documentario de La Caja ▪ Directiva de Gerencia General DGG N° 03-GP-2019 – Normas y Procedimientos para la Atención a los Usuarios ▪ Directiva de Gerencia General DGG N° 02-GP-2019 – Normas y Procedimientos de Mesa de Partes de Documentos ▪ Directiva de Gerencia General DGG N° 03-GP-2022 – Normas y Procedimientos para la Emisión de Certificado de Aportes, y sus modificatorias 	
3. ALCANCE	Las disposiciones contenidas en la presente directiva comprenden a la Gerencia General, a la Gerencia de Pensiones, al Departamento de Atención al Afiliado y Gestión de Beneficios Previsionales , al Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, al Departamento de Logística y a las demás unidades orgánicas de la CPMP.	Las disposiciones contenidas en la presente directiva comprenden a la Gerencia General, a la Gerencia de Informática , a la Gerencia de Pensiones, al Departamento de Atención al Afiliado, al Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, al Funcionario Responsable Alternativo del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, a la Gerencia de Administración y Finanzas, a la Subgerencia de Logística , y a las demás unidades orgánicas de la CPMP.	Se agregaron unidades orgánicas involucradas.
4. GLOSARIO	4.1. Back Office: Colaboradores que son designados por el Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas para brindar apoyo en la atención de estos .	4.1. Back Office: Es el personal del Departamento de Atención al Afiliado, designado por el Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, para brindar apoyo en la atención de reclamos y consultas . 4.2. Certificado de aportes: Documento que se emite al pensionista, en el cual se acreditan sus aportes al Régimen de Pensiones del Personal Militar y Policial, realizadas por intermedio de los institutos (Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú). Es un documento de valor.	Cambio de forma Se añadió al glosario "Certificado de aportes" y "Funcionario Responsable Alternativo del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas"

MODIFICACIONES A LA DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 15-GG-2022
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS

REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
	<p>4.2. Consulta: Comunicaciones por las que se busca que la CPMP proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación o servicio ofrecido por la CPMP.</p> <p>4.3. Denuncia: Notificación puesta en conocimiento por la SBS, respecto a un hecho que constituya presunta infracción a las normas que regula la SBS presentado por un usuario o tercero.</p> <p>4.4. Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas: Es el encargado de liderar y velar de manera integral por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos sobre la atención de un reclamo y requerimiento de información en la CPMP. Asimismo, es el responsable del Libro de Reclamaciones de la CPMP</p> <p>4.5. ——— Responsable Alterno del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas: Es el encargado de asumir la atención de reclamos y requerimientos de información, en caso de ausencia del responsable titular.</p> <p>4.6. Libro de reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por la CPMP, en el cual los usuarios pueden registrar sus reclamos por la insatisfacción o disconformidad respecto a un servicio y/o atención brindada por la CPMP.</p> <p>4.7. Kiosko: Plataforma virtual para el registro de reclamos a través del libro de reclamaciones</p> <p>4.8. Portal previsual: Sitio web de la CPMP.</p> <p>4.9. Reclamo: Comunicación presentada por un usuario o tercero en nombre de un usuario, en la que expresa su insatisfacción por el servicio recibido. Asimismo, puede considerarse un reclamo la disconformidad respecto a la respuesta emitida por la CPMP, por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.</p> <p>4.10. Requerimiento de información: Comunicación presentada por un usuario o tercero en nombre de un usuario, en la que solicita la atención de solicitudes de entrega y otros requerimientos correspondientes a los usuarios.</p> <p>4.11. Solicitud: Disposición de información que la CPMP posee sobre la relación que mantienen con los usuarios.</p> <p>4.12. Usuario: Aportante, pensionista, compensado, beneficiario judicial,</p>	<p>4.3. Consulta: Comunicación por la que se busca que la CPMP proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación o servicio ofrecido por la CPMP.</p> <p>4.4. Denuncia: Notificación puesta en conocimiento por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), respecto a un hecho que constituya presunta infracción a las normas que regula la SBS. Es presentado por un usuario o tercero.</p> <p>4.5. Funcionario Responsable Alterno del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas: Es el encargado de asumir la atención de reclamos y requerimientos de información, en caso de ausencia del funcionario titular.</p> <p>4.6. Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas: Es el encargado de liderar y velar de manera integral por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos sobre la atención de un reclamo y requerimiento de información en la CPMP. Asimismo, es el responsable del Libro de Reclamaciones de la CPMP.</p> <p>4.7. Libro de reclamaciones: Documento de naturaleza física o virtual provisto por la CPMP, en el cual los usuarios pueden registrar sus reclamos por la insatisfacción o disconformidad respecto a un servicio y/o atención brindada por la CPMP.</p> <p>4.8. Kiosko: Plataforma virtual para el registro de reclamos a través del libro de reclamaciones.</p> <p>4.9. Portal previsual: Sitio web de la CPMP (https://www.lacaja.com.pe/).</p> <p>4.10. Reclamo: Comunicación presentada por un usuario o tercero en nombre de un usuario, en la que expresa su insatisfacción o disconformidad por el servicio recibido. Además, también puede considerarse un reclamo, la disconformidad respecto a la respuesta emitida por la CPMP, debido a la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.</p> <p>4.11. Requerimiento de información: Comunicación presentada por un usuario o tercero en nombre de un usuario, en la que se requiere la atención de solicitudes de entrega de información y otros requerimientos correspondientes a los usuarios.</p> <p>4.12. Solicitud: Disposición de información que la CPMP posee sobre la relación que mantienen con los usuarios.</p> <p>4.13. Usuario: Aportante, pensionista, compensado, beneficiario judicial, apoderado, entidades o instituciones</p>	

MODIFICACIONES A LA DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 15-GG-2022 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS			
REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
	apoderado, entidades o instituciones públicas que presentan un reclamo o requerimiento de información a la CPMP.	públicas que presentan un reclamo o requerimiento de información a la CPMP.	
5. DISPOSICIONES GENERALES	<p>5.1. El libro de reclamaciones, ya sea virtual o físico, debe estar en un lugar visible y fácilmente accesible de la entidad, también debe contar con la señalización respectiva.</p> <p>5.2. El Auxiliar de Atención al Afiliado y Gestión de Beneficios Previsionales II, encargado de la atención en la plataforma de atención, call center o buzón de afiliados, es responsable de verificar los datos mínimos que se deben incluir en el reclamo o requerimiento de información (nombre completo, dirección, número de teléfono o correo electrónico del usuario). Asimismo, el Analista de Mesa de Partes, corrobora que el formulario cuente con todos los datos mencionados antes de entregar el cargo al usuario y/o de efectuar el registro del caso para la atención correspondiente. para la comunicación</p> <p>5.3. El Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas es el encargado de:</p> <p>5.3.1. Velar por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos de la CPMP, referidos a la atención de reclamos.</p> <p>5.3.2. Verificar que la atención del reclamo o requerimiento de información, sea puesta a disposición del usuario en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, contabilizados desde el ingreso a través de cualquiera de los canales de atención establecidos por la CPMP.</p> <p>5.3.3. Elaborar los informes de gestión establecidos en la Circular G-184-2015</p> <p>5.3.4. Atender las solicitudes realizadas por la SBS, a fin de dar respuesta a las denuncias presentadas por los usuarios o a los requerimientos formulados por terceros ante la superintendencia.</p> <p>5.3.5. Velar por el cumplimiento, dentro de los plazos, de informar sobre los reclamos atendidos por la CPMP a la Presidencia del Consejo de Ministros, al Órgano de Control Institucional (OCI) y a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) de manera anual, semestral y trimestral.</p> <p>5.4 Para la atención de los casos recibidos, el Analista de Reclamos y</p>	<p>5.1. El libro de reclamaciones, ya sea virtual o físico, debe estar en un lugar visible y de fácil acceso en la entidad. Además, debe contar con la señalización respectiva.</p> <p>5.2. El Auxiliar de Atención al Afiliado II, encargado de la atención en la plataforma de atención y el call center, es responsable de verificar los datos mínimos que se deben incluir en el formulario de reclamo o requerimiento de información (nombre completo, dirección, número de teléfono y/o correo electrónico del usuario). Asimismo, el Analista de Mesa de Partes corrobora que el formulario cuente con todos los datos mencionados antes de entregar el cargo al usuario y/o de efectuar el registro del caso para la atención correspondiente.</p> <p>5.3. El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas es responsable de:</p> <p>5.3.1. Velar por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos de la CPMP, referidos a la atención de reclamos, requerimientos de información y denuncias ante la SBS.</p> <p>5.3.2. Verificar que la atención del reclamo o el requerimiento de información sea puesto a disposición del usuario en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de su presentación ante la entidad. Además, garantizar que la entrega de los certificados de aportes del régimen individual se realice en un plazo máximo de tres (03) días hábiles, contabilizados desde su ingreso, a través de cualquiera de los canales de atención establecidos por la CPMP.</p> <p>5.3.3. Realizar los informes de gestión establecidos en la Resolución SBS N° 04036-2022.</p> <p>5.3.4. Atender las solicitudes realizadas por la SBS, a fin de dar respuesta a las denuncias presentadas por los usuarios o los requerimientos formulados por terceros ante la SBS.</p> <p>5.3.5. Reportar mensualmente a la SBS, las estadísticas de los reclamos y requerimientos presentados por los usuarios, conforme a lo establecido en la Resolución SBS N° 04036-2022.</p> <p>5.3.6. Velar por el cumplimiento de la entrega de información, dentro de los plazos establecidos, sobre los reclamos atendidos por la CPMP a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), el Órgano de Control Institucional (OCI) y la SBS de manera anual, semestral y trimestral, según corresponda.</p> <p>5.4 El Auxiliar de Atención al Afiliado II solicita a las unidades</p>	<p>Cambio de forma</p> <p>Se modificó el plazo para la verificación del reclamo o requerimiento.</p> <p>Se modificó el cómputo de plazo para la atención de los reclamos y requerimientos.</p> <p>Se modificó el plazo de respuesta excepcional para los requerimientos y/o reclamos.</p> <p>Se añadieron nuevas disposiciones generales</p>

MODIFICACIONES A LA DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 15-GG-2022 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS			
REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
	<p>Requerimientos, solicita a las unidades orgánicas de la CPMP, el envío de la información que permita brindar una adecuada atención, la cual le debe ser remitida con el visto bueno de la unidad orgánica correspondiente en señal de conformidad de la información.</p> <p>5.5 El Analista de Reclamos y Requerimientos brinda respuesta a los casos de forma clara, incluyendo suficiente información y detalle para los usuarios.</p> <p>5.6 Un reclamo es considerado resuelto en beneficio del usuario cuando todos sus extremos hayan sido atendidos a favor del usuario, sin que exista controversia sobre los hechos expuestos, caso contrario se considera a favor de la CPMP.</p> <p>5.7 Las unidades orgánicas de la CPMP deben remitir la información pertinente para que los reclamos, requerimientos de información y denuncias sean atendidas en el plazo establecido.</p> <p>5.8 El cómputo del plazo para la atención de los reclamos y requerimientos se inicia desde la fecha de su presentación, hasta la fecha de notificación de la respuesta. Para los casos que son ingresados en días no laborables, se considera como primer día de recepción, el primer día útil posterior a la fecha de presentación.</p> <p>5.9 El plazo de respuesta para los requerimientos y/o reclamos puede ampliarse excepcionalmente cuando la naturaleza del reclamo o requerimiento de información lo justifique, debido a la complejidad de lo solicitado, lo cual debe ser comunicado al usuario dentro de los treinta (30) días calendario, explicándole las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.</p> <p>5.10 Para el caso de denuncias SBS y/o reclamos INDECOP, excepcionalmente, el plazo puede ampliarse previa comunicación y autorización de la entidad externa correspondiente.</p>	<p>orgánicas de la CPMP los insumos que permitan brindar una adecuada atención. Estos insumos deben ser remitidos con el visto bueno (V.B.) de la unidad orgánica correspondiente como señal de conformidad de la información.</p> <p>5.5 Las unidades orgánicas de la CPMP deben remitir la información pertinente para la atención de reclamos, requerimientos de información y denuncias, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles de realizado el pedido. El cumplimiento del plazo será verificado por el Analista de Reclamos y Requerimientos.</p> <p>5.6 El Analista de Reclamos y Requerimientos elabora y brinda respuesta a los reclamos y requerimientos, con el apoyo del Auxiliar de Atención al Afiliado II, con el objetivo de brindar atención de forma clara que incluya suficiente información y detalle para los usuarios.</p> <p>5.7 Un reclamo es considerado resuelto en beneficio del usuario cuando todos sus extremos hayan sido atendidos a favor del usuario, sin que exista controversia sobre los hechos expuestos. De lo contrario, se considera a favor de la CPMP.</p> <p>5.8 El cómputo del plazo para la atención de los reclamos y requerimientos se inicia a partir del día siguiente hábil de su presentación ante la CPMP hasta la fecha de notificación de la respuesta. Para los casos que son ingresados en días no laborables, se considera como primer día de recepción, el primer día útil posterior a la fecha de presentación.</p> <p>5.9 El plazo de respuesta para los requerimientos y/o reclamos puede ampliarse excepcionalmente cuando la naturaleza del reclamo o requerimiento de información lo justifique debido a la complejidad de lo solicitado. En tales casos, se comunica al usuario dentro de los quince (15) días hábiles, se le explica las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.</p> <p>5.10 Para el caso de denuncias ante la SBS o reclamos Indecopi, excepcionalmente, se podrá solicitar la ampliación del plazo previa comunicación y autorización de la entidad externa correspondiente.</p> <p>5.11 Para la emisión de los certificados de aportes del Régimen de Pensiones del Decreto Legislativo N° 1133, el usuario debe presentar una solicitud simple que incluya sus datos personales (nombres, apellidos, DNI, instituto y CIP), conforme al Texto Único de</p>	

MODIFICACIONES A LA DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 15-GG-2022 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS			
REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
	<p>5.11 Las consultas realizadas por la plataforma de atención, call center o buzón de afiliados (dirección de correo electrónico) se rigen bajo la directiva de Gerencia General: "Normas y Procedimientos para la Atención a los Usuarios".</p>	<p>Procedimientos Administrativos (TUPA).</p> <p>5.12 Las consultas realizadas por la plataforma de atención presencial y call center, se rigen bajo la directiva de Gerencia General "Normas y Procedimientos para la Atención a los Usuarios".</p> <p>5.13 En caso de contingencia con el registro de reclamos de forma virtual, el Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, quien custodia el libro de reclamaciones físico, brinda al usuario el referido libro para que registre su reclamo.</p> <p>5.14 Las denuncias deben ser atendidas dentro del plazo otorgado y notificadas por la SBS. De ser el caso, la CPMP puede solicitar una prórroga de atención la cual debe ser aprobada previamente por la SBS.</p> <p>5.15 El Sistema Integrado de Pensiones (SIP) genera alertas cada vez que se registra un reclamo en el Kiosko. Dicha notificación es derivada al Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, y al Analista de Reclamos.</p> <p>5.16 El archivo de la respuesta al reclamo puede ser por medio físico o virtual y se encuentra a cargo del Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas. Luego, lo registra en el módulo de reclamos.</p> <p>5.17 Los reclamos que cumplan las siguientes características deben ser resueltos en beneficio del usuario sin requerir análisis del caso particular:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones y servicios. b) Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas. c) Error en los datos del usuario registrado en la CPMP. d) Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio. <p>5.18 Toda la documentación y/o pruebas que sustenten la recepción, procedimiento y atención de todo reclamo, requerimiento o denuncia, se deben archivar y custodiar en un expediente único que refleja el cumplimiento de las acciones adoptadas.</p> <p>5.19 El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas es responsable del archivo y custodia del expediente de reclamo, requerimiento o denuncia por un periodo de cinco (5) años desde su resolución, con el apoyo del Analista de Reclamos y Requerimientos.</p>	

MODIFICACIONES A LA DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 15-GG-2022 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS			
REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
		Cada expediente será archivado en forma independiente considerando el documento de solicitud, la respuesta y el cargo de envío al usuario. El archivo de manera virtual deberá constar en la carpeta de reclamos y requerimientos, y de manera física en un archivador. En ambos casos, se debe indicar si es reclamo o denuncia, el año y código del requerimiento, para mejor identificación.	
6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	<p>6.1. Registro de un reclamo o requerimiento de información</p> <p>6.1.1. El usuario puede solicitar el registro de un reclamo o requerimiento por los diversos canales de atención del Departamento de Atención al Afiliado y Gestión de Beneficios Previsionales:</p> <p>a) Plataforma de Atención: El Auxiliar de Atención al Afiliado y Gestión de Beneficios Previsionales II; consulta al usuario si desea registrar el reclamo él mismo o con apoyo del personal de la CPMP. En caso se señale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro por el usuario: <p>i. El Auxiliar de Atención al Afiliado y Gestión de Beneficios Previsionales II; encargado de la plataforma de atención, le indica que la CPMP cuenta con un libro de reclamaciones virtual y lo guía al kiosco (plataforma virtual de retiro de boletas y registro de reclamos dándole el apoyo del registro)-</p> <p>ii. El usuario ingresa su número de Documento Nacional de Identidad (DNI), completa el formulario, verifica que los campos requeridos se encuentren con la información requerida, guarda el registro del reclamo y solicita el cargo en la mesa de partes de la CPMP.</p> <p>iii. El Analista de Mesa de Partes imprime dos (2) copias del formulario (Anexo 1). Solicita al usuario su firma en el formulario y le brinda una copia como constancia del registro. La copia que custodia la CPMP debe estar firmada por el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro con apoyo del personal de la CPMP: <p>i. El Auxiliar de Atención al Afiliado y Gestión de Beneficios Previsionales II, encargado de la plataforma de atención, ingresa al módulo de reclamos y registra lo detallado por el usuario; confirma el reclamo y guarda el registro.</p> <p>ii. Imprime dos (2) copias del formulario, coloca su firma, visto bueno y solicita al usuario su firma en el formulario (Anexo 1), le brinda una copia como constancia del registro. La copia que custodia la CPMP debe estar firmada por el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para ambos casos, el Auxiliar de Atención al Afiliado y Gestión de 	<p>6.1. Registro de un reclamo o requerimiento de información</p> <p>6.1.1. El usuario solicita el registro de un reclamo o requerimiento de información por los diversos canales de atención del Departamento de Atención al Afiliado:</p> <p>a) Plataforma de atención (Kiosko) El Auxiliar de Atención al Afiliado II, consulta al usuario si desea registrar el reclamo él mismo o con apoyo del personal de la CPMP. En caso se señale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro por el usuario: El Auxiliar de Atención al Afiliado II, asignado de la plataforma de atención, le indica que la CPMP cuenta con un libro de reclamaciones virtual y lo guía al Kiosko. <p>i. El usuario ingresa su número DNI, completa el formulario (Anexo 1), verifica que los campos requeridos se encuentren con la información requerida, guarda el registro del reclamo y solicita el cargo en la mesa de partes de la CPMP.</p> <p>ii. El Analista de Mesa de Partes imprime dos (2) copias del formulario. Solicita al usuario su firma en el formulario y le brinda una copia como constancia del registro. La copia que custodia la CPMP debe estar firmada por el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro con apoyo del personal de la CPMP: <p>i. El Auxiliar de Atención al Afiliado II, asignado de la plataforma de atención, ingresa al módulo de reclamos y registra lo detallado por el usuario en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), confirma con el usuario lo ingresado y guarda el registro</p> <p>ii. El Auxiliar de Atención al Afiliado II imprime dos (2) copias del formulario, coloca su firma, V.B. y solicita al usuario su firma en el formulario (Anexo 1), le brinda una copia como constancia del registro. La copia que custodia la CPMP debe estar firmada por el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para ambos casos, el Auxiliar de Atención al Afiliado II, encargado de 	<p>Cambio de forma</p> <p>Se añadieron descripciones de procedimientos referentes a Mesa de partes, Analista de Reclamos y Requerimientos, Auxiliar de Atención al Afiliado II y El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas</p>

MODIFICACIONES A LA DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 15-GG-2022 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS			
REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
	<p>Beneficios Previsionales II, encargado de la plataforma de atención deriva por medio virtual o físico el formulario firmado al Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas.</p> <p>b) Call center:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Auxiliar de Atención al Afiliado y Gestión de Beneficios Previsionales II, encargado del call center, ingresa al módulo de reclamos, en el Sistema Integrado de Pensiones (SIP), y registra lo detallado por el usuario, confirma el reclamo, guarda el registro e indica al usuario el número del reclamo, en señal de conformidad del registro satisfactorio. ▪ Al finalizar la llamada, coloca su firma y visto bueno en el formulario de reclamo y lo deriva por medio virtual o físico al Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas. En el caso de un requerimiento de información, el Auxiliar de Atención al Afiliado y Gestión de Beneficios Previsionales II, encargada de call center, lo deriva el formulario al Analista de Mesa de Partes para su registro en el SITD mediante correo electrónico. <p>e) Buzón de afiliados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El reclamo que ingresa a través del buzón de afiliados, es registrado en el módulo de reclamos por el Auxiliar de Atención al Afiliado y Gestión de Beneficios Previsionales II quien informa al usuario vía correo electrónico el número del reclamo, en señal de conformidad del registro. ▪ El Auxiliar de Atención al Afiliado y Gestión de Beneficios Previsionales II, encargado del buzón de afiliados, coloca su firma y visto bueno en el formulario y lo deriva por medio virtual o físico al Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas. ▪ Si se identifica un requerimiento de información, el Auxiliar de Atención al Afiliado y Gestión de Beneficios Previsionales II, encargado del buzón de afiliados, lo deriva, mediante correo electrónico, al Analista de Mesa de Partes para su registro en el SITD. ▪ Una vez registrado el Analista de Mesa de Partes deriva el requerimiento por medio virtual al Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas. <p>d) Portal previsional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los usuarios cuentan con una opción en el portal previsional de la CPMP en la que pueden registrar su reclamo por medio de un correo electrónico al buzón asignado al Libro de Reclamaciones. <p>6.1.2 Los reclamos que se registran en el módulo de reclamos, generan un correo</p>	<p>la plataforma de atención, deriva por medio virtual o físico el formulario firmado al Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas.</p> <p>b) Call center</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En el caso de reclamos, el Auxiliar de Atención al Afiliado II, encargado del call center, ingresa al módulo de reclamos en el SIP y registra lo detallado por el usuario, confirma el reclamo, guarda el registro e indica al usuario el número del reclamo, en señal de conformidad del registro satisfactorio. Al finalizar la llamada, coloca su firma y V.B. en el formulario de reclamo (Anexo 1) y lo deriva por medio virtual o físico al Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas. ▪ En el caso de un requerimiento de información, el Auxiliar de Atención al Afiliado II, encargado de call center, ingresa el requerimiento del usuario a través del Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD), y lo deriva al Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, para su atención. <p>c) Portal previsional</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los usuarios cuentan con una opción en el portal previsional de la CPMP en la que registran su reclamo por medio de un correo electrónico al buzón asignado al libro de reclamaciones. ▪ Los reclamos son recibidos por el Funcionario Responsable 	

MODIFICACIONES A LA DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 15-GG-2022 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS			
REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
	<p>electrónico automático de notificación al Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas.</p> <p>6.1.3 En caso de contingencia con el registro de reclamos de forma virtual, el Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas custodia el libro de reclamaciones físico.</p> <p>6.1.4 El usuario puede presentar su requerimiento de información en la mesa de partes.</p> <p>6.2. Atención de un reclamo, requerimiento de información y denuncia</p> <p>6.2.1. En el caso de un reclamo</p> <p>a) El Analista de Reclamos y Requerimientos, realiza las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifica que todos los formularios de reclamos registrados en el módulo de reclamos le hayan sido entregados y que se encuentren debidamente firmados por el usuario o el Auxiliar de Atención al Afiliado y Gestión de Beneficios Previsionales II que ingresa el reclamo. ▪ Revisa y analiza el reclamo y la documentación adjunta, y, en caso necesite información adicional; envía un correo electrónico al jefe de la unidad orgánica de la CPMP que posee dicha información, a fin de brindar la atención correspondiente. ▪ La unidad orgánica de la CPMP, que posee la información, debe remitirla en un plazo no mayor de cinco (5) días calendario, de realizado el pedido, a fin de cumplir con el plazo de atención establecido. 	<p>Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, el cual solicita al Analista de Reclamos y Requerimientos el registro en el módulo de reclamos SIP.</p> <p>d) Mesa de partes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El usuario presenta su reclamo y/o requerimiento de información a través de sus cartas, que incluyen el Anexo 1 o el Anexo 2 completado, según corresponda, de manera física o virtual. ▪ El acceso a la mesa de partes virtual: https://mdigital.lacaja.com.pe/ ▪ La mesa de partes realiza las disposiciones según lo dispuesto en la directiva de Gerencia General "Normas y Procedimientos del Sistema de Trámite Documentario de la Caja". ▪ En el caso que la carta recibida corresponda a un requerimiento, el Auxiliar de Mesa de Partes lo registra en el SITD. ▪ En el caso que la carta recibida corresponda a un reclamo, el Auxiliar de Mesa de Partes deriva el documento al Analista de Reclamos y Requerimientos, quien lo registra en el SIP. <p>6.2. Atención de un reclamo, requerimiento de información o denuncia</p> <p>6.2.1. En el caso de un reclamo o requerimiento de información</p> <p>a) Para el caso de requerimientos de información, la mesa de partes de la CPMP realiza las actividades y disposiciones presentes en la directiva de Gerencia General "Normas y Procedimientos del Sistema de Trámite Documentario de La Caja".</p> <p>b) El Analista de Reclamos y Requerimientos verifica que todos los formularios de reclamos registrados en el módulo de reclamos le hayan sido entregados y que se encuentren debidamente firmados por el usuario o el Auxiliar de Atención al Afiliado II que ingresa el reclamo. Además, verifica si los requerimientos recibidos corresponden o no a un requerimiento de información. En caso no corresponda, lo devuelve a la mesa de partes.</p> <p>c) El Analista de Reclamos y Requerimientos verifica el medio que consigna el usuario para la atención del caso (reclamo o requerimiento de información) con el fin de dar prioridad a la atención y cumplir con los plazos establecidos.</p> <p>d) El Analista de Reclamos y Requerimientos revisa el caso</p>	

MODIFICACIONES A LA DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 15-GG-2022 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS			
REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso se tenga la información necesaria para la atención del reclamo, redacta la carta y la deriva al Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas para revisión y firma en caso se encuentre conforme ▪ Verifica el medio que consigna el usuario para la atención del reclamo y realiza el envío correspondiente por medio físico o virtual. ▪ De realizar el envío por medio virtual a través del correo electrónico realiza el cierre inmediato en el módulo de reclamos. ▪ De realizar el envío vía courier, atiende el registro en el Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD) y queda a la espera del cargo para realizar el cierre en el módulo de reclamos. ▪ El archivo del cargo puede ser por medio físico o virtual y se encuentra a cargo del Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas y lo registra en el módulo de reclamos. <p>6.2.2. En el caso de un requerimiento de información</p> <p>a) El Analista de Mesa de Partes verifica el contenido del requerimiento y procede con lo dispuesto en la directiva de Gerencia General "Normas y Procedimientos del Sistema de Trámite Documentario de La Caja".</p> <p>b) El Analista de Reclamos y Requerimientos que brinda apoyo en la atención de requerimientos, realiza las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisa y analiza el requerimiento de información ▪ De requerir información adicional a lo consignado en el Sistema de Pensiones o en el SITD, la solicita vía correo electrónico a la unidad orgánica de la CPMP respectiva. ▪ La unidad orgánica de la CPMP que posee la información, debe remitir la información en un plazo no mayor a cinco (5) días calendario de realizado el pedido, a fin de cumplir con el plazo de atención establecido. ▪ En caso se tenga la información necesaria para la atención del requerimiento de información, redacta el proyecto de carta y lo deriva al Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas para revisión y firma en caso se encuentre conforme. ▪ El Analista de Reclamos y Requerimientos verifica si en el requerimiento de información se consigna un correo electrónico, de ser así, realiza el envío de la carta al correo electrónico señalado por el usuario y realiza el cierre de la atención del requerimiento en el SITD. 	<p>y determina el responsable de atención del caso que puede ser él mismo o el Auxiliar de Atención al Afiliado II. En caso sea este último, le asigna y deriva el caso para su atención.</p> <p>e) El Analista de Reclamos y Requerimientos o el Auxiliar de Atención al Afiliado II revisa y evalúa el caso que les corresponda, así como la documentación adjunta, para lo cual toman en cuenta las disposiciones descritas en el numeral 5.17 de la presente directiva. En caso necesiten información adicional, envían un correo electrónico al jefe de la unidad orgánica de la CPMP que posee dicha información, a fin de brindar la atención correspondiente.</p> <p>f) El Analista de Reclamos y Requerimientos realiza el seguimiento del cumplimiento de las respuestas de los insumos dentro del plazo de tres (3) días hábiles con el fin de atender los casos.</p> <p>g) Los jefes de las unidades orgánicas responden, a través de correo electrónico, las consultas realizadas sobre información para la atención de los casos.</p> <p>h) El Analista de Reclamos y Requerimientos elabora el proyecto de respuesta del caso que atendió y lo deriva al Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas para su revisión.</p> <p>i) El Auxiliar de Atención al Afiliado II elabora el proyecto de respuesta del caso que atendió y envía su proyecto de respuesta al Analista de Reclamos y Requerimientos para su revisión. En caso de no estar conforme, lo devuelve para su corrección. En caso de estar conforme, envía el proyecto de respuesta al Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas para su revisión.</p> <p>j) El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas revisa el proyecto de respuesta. En caso de estar conforme, autoriza su envío. En caso de no estar conforme, lo devuelve para su corrección.</p> <p>k) El Analista de Reclamos y Requerimientos, en caso de que el reclamo o requerimiento de información consigne respuesta de forma</p>	

MODIFICACIONES A LA DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 15-GG-2022 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS			
REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De no consignar correo electrónico, realiza el envío vía courier, atiende el documento en el SITD y queda a la espera del cargo para realizar el cierre en el SITD. ▪ El archivo del cargo puede ser por medio físico o virtual y se encuentra a cargo del Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas. ▪ Al recibir el cargo, archiva el requerimiento de información y la carta de atención en el legajo correspondiente. <p>6.2.3 En el caso de una denuncia SBS El Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas realiza las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifica que todos los anexos mencionados en la denuncia se encuentren registrados en el enlace enviado por la SBS, de faltar algún documento se envía un email a la SBS, en el que solicita la información faltante. ▪ Con referencia al tiempo de atención, la denuncia debe ser atendida dentro del plazo otorgado y notificado. ▪ Revisa y analiza la documentación enviada por la SBS, en caso requiera información adicional, envía un correo electrónico al jefe de la unidad orgánica respectiva. ▪ La unidad orgánica de la CPMP que posee la información debe remitirla en un plazo no mayor a cinco (5) días calendario de realizado el pedido, a fin de cumplir con el plazo de atención establecido. ▪ El Analista de Reclamos y Requerimientos proyecta la respuesta, que es enviada al Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas para revisión y firma en caso se encuentre conforme. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Con la conformidad para emitir la respuesta, el Auxiliar de Atención al Afiliado y Gestión de Beneficios Previsionales II, realiza el envío de la respuesta por medio del correo electrónico a través del cual fue notificada la denuncia. ▪ El archivo del cargo puede ser por medio físico o virtual y se encuentra 	<p>física, realiza el seguimiento del envío a través del courier. Al recibir el cargo, el Auxiliar de Atención al Afiliado II realiza el cierre del reclamo en el módulo de reclamos o realiza el cierre del requerimiento de información en el Sistema Integrado de Trámite Documentario (SITD).</p> <p>l) El Analista de Reclamos y Requerimientos verifica que los cierres de los casos se efectúen dentro de los plazos establecidos.</p> <p>6.2.2. En el caso de una denuncia ante la SBS</p> <p>a) El Analista de Reclamos y Requerimientos, bajo supervisión del Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, verifica que todos los anexos mencionados en la denuncia se encuentren registrados en el enlace enviado por la SBS. En caso falte algún documento, se envía un email a la SBS, en el que se solicita la información faltante.</p> <p>b) El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas revisa y analiza la documentación enviada por la SBS y solicita a mesa de partes su registro.</p> <p>c) En caso de necesitar información adicional, el Analista de Reclamos y Requerimientos solicita dicha información a la unidad orgánica correspondiente, la cual debe remitirla en un plazo no mayor a tres (03) días hábiles de realizado el pedido, a fin de cumplir con el plazo de atención establecido.</p> <p>d) El Analista de Reclamos y Requerimientos elabora la respuesta (escrito) y la envía al Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas. En caso de tener observaciones, solicita al Auxiliar de Atención al Afiliado II su corrección.</p> <p>e) El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas revisa nuevamente y en caso de estar conforme, firma la respuesta. En caso de no estar conforme, solicita su corrección.</p> <p>f) Con la conformidad para emitir la respuesta, el Analista de Reclamos y Requerimientos envía la respuesta por medio del correo electrónico a través del cual fue notificada la denuncia.</p> <p>6.3 Atención de la solicitud de emisión del certificado de aportes del registro individual</p>	

MODIFICACIONES A LA DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 15-GG-2022 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS			
REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
	a cargo del Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas.	<p>de aportaciones del personal militar y policial del Régimen Previsional del Decreto Legislativo N° 1133.</p> <p>6.3.1 El personal militar personal militar y policial (aportante/pensionista) del Régimen Previsional del Decreto Legislativo N° 1133 solicita la emisión del certificado de aportes del registro individual, mediante los diversos canales de atención de la CPMP.</p> <p>a) El personal militar y policial que requiera la emisión del certificado debe presentar una solicitud que indique explícitamente la emisión del certificado mencionado; además, debe incluir sus datos personales, número del DNI, instituto y CIP.</p> <p>b) El Auxiliar de Atención al Afiliado II, encargado de recepcionar la solicitud, verifica que el documento solicite la emisión de dicho certificado y adjunte los requisitos establecidos. De estar conforme, lo deriva al Analista de Atención de Reclamos y Requerimientos.</p> <p>c) El Analista de Reclamos y Requerimientos recibe la solicitud y procede a emitir el certificado de aportes del registro individual de aportaciones dentro de los tres (3) días hábiles, y coloca su visto bueno (V.B.).</p> <p>d) El Analista de Reclamos y Requerimientos verifica que el certificado incluya lo siguiente:</p> <p>i. Datos del personal militar o policial</p> <p>ii. Aportaciones individualizadas al Régimen de Pensiones del Decreto Legislativo N° 1133</p> <p>iii. Aportaciones efectuadas por las instituciones en la que labora el solicitante</p> <p>iv. Periodo de aportaciones</p> <p>v. El total de periodos de aportación efectuados.</p> <p>e) El Analista de Reclamos y Requerimientos emite el certificado una vez que verifique que el certificado contenga lo señalado en el numeral anterior.</p> <p>f) Se siguen los pasos del h) al l) del numeral 6.2.1 de la presente Directiva, así como los procedimientos establecidos en la directiva de Gerencia General "Normas y Procedimientos para la Emisión de Certificados de Aporte" y sus modificatorias</p> <p>6.4 Archivo y custodia del expediente de reclamo, requerimiento o denuncia</p> <p>6.4.1 El Auxiliar de Atención al Afiliado II genera un expediente</p>	

MODIFICACIONES A LA DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 15-GG-2022 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS			
REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
	<p>6.3. Informe de gestión y difusión de información del registro: Como se menciona en el numeral 5.3.5., el Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas debe informar, de manera trimestral, semestral y anual, sobre los reclamos atendidos por la CPMP a las siguientes entidades</p> <p>6.3.1. Superintendencia De Banca y Seguros y AFP (SBS)</p> <p>a) El Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, elabora el informe trimestral sobre la evolución de la atención de los reclamos. El resultado del informe es puesto a conocimiento de la Gerencia General.</p> <p>b) El informe contiene los siguientes aspectos:</p> <p>a) Operaciones, productos o servicios, según corresponda</p> <p>b) Motivos objeto de mayor número de reclamos</p> <p>e) Tiempo promedio de atención</p> <p>d) Medidas correctivas adoptadas</p> <p>e) Oportunidades de mejora detectadas</p> <p>f) Otros que señale la SBS a través de oficio múltiple</p> <p>c) Se debe reportar trimestralmente a la SBS, dentro de los quince (15) días calendario posteriores al cierre de cada trimestre calendario, las estadísticas de los reclamos presentados por los usuarios. Considerando la siguiente información</p> <p>a) Número de reclamos recibidos</p> <p>b) Número de reclamos atendidos (a favor del usuario y a favor de la empresa),</p> <p>c) Tiempo promedio de atención</p> <p>d) Motivos de reclamos</p> <p>e) Número de reclamos en trámite</p> <p>f) Número total de operaciones de la empresa en el último trimestre</p> <p>d) La información de los reportes de las estadísticas enviados a la SBS, referente a la atención de reclamos,</p>	<p>para cada reclamo, requerimiento de información o denuncia con la documentación y/o sustentos de la recepción, procedimiento y atención de cada uno de ellos.</p> <p>6.4.2 El Auxiliar de Atención al Afiliado II archiva cada expediente generado.</p> <p>6.5. Informe de gestión y difusión de información del registro:</p> <p>6.5.1. Envío a la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS)</p> <p>a) El Analista de Reclamos y Requerimientos, bajo supervisión del Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, elabora el informe mensual sobre la evolución de la atención de los reclamos y requerimientos. El resultado del informe es puesto a conocimiento de la Gerencia General.</p> <p>b) El informe contiene los siguientes aspectos:</p> <p>i. Operaciones, productos o servicios, según corresponda, que son objeto de mayor número de reclamos y/o requerimientos</p> <p>ii. Tiempo promedio de atención</p> <p>iii. Análisis de los principales motivos o causas que hayan generado los reclamos</p> <p>iv. Evolución de indicadores</p> <p>v. Medidas correctivas adoptadas</p> <p>vi. Oportunidades de mejora detectadas</p> <p>vii. Otros que señale la SBS a través de oficio múltiple</p> <p>c) El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas reporta a la SBS, dentro de los quince (15) días calendario posteriores al cierre de cada mes, las estadísticas de los reclamos presentados por los usuarios, considerando la siguiente información:</p> <p>i. Número de reclamos recibidos</p> <p>ii. Número de reclamos atendidos (a favor del usuario y a favor de la CPMP)</p> <p>iii. Tiempo promedio de atención</p> <p>iv. Motivos de reclamos</p> <p>v. Número de reclamos en trámite</p> <p>vi. Número total de operaciones de la CPMP en el último periodo</p> <p>d) La información de los reportes de las estadísticas enviados a la SBS, referente a la atención de reclamos, deben ser difundidos a través del portal previsional de la</p>	

MODIFICACIONES A LA DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 15-GG-2022 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS			
REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
	<p>deben ser difundidos a través del portal previsional de la CPMP y mantenerse publicados por un plazo no menor de un año.</p> <p>6.3.2. Órgano de Control Institucional (OCI)</p> <p>a) El Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas debe remitir semestralmente al Órgano de Control Institucional (OCI), un informe del cumplimiento de la obligación de contar con el libro de reclamaciones y el reporte de reclamos presentados ante la CPMP teniendo en cuenta los formatos contenidos en los anexos 1 y 2 de la Directiva 018-2015-CG/PROCAL.</p> <p>b) El reporte semestral correspondiente al periodo de enero a junio, debe presentarse dentro de la primera quincena de julio y el reporte semestral correspondiente al periodo de julio a diciembre, dentro de la primera quincena de enero del siguiente año al periodo reportado.</p> <p>6.3.3. Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros El Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas, debe remitir a la Secretaría de Gestión Pública un reporte anual de reclamos, el cual debe ser elaborado según el formato en el anexo 5 de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP.</p>	<p>CPMP y mantenerse publicados por un plazo no menor de un año.</p> <p>e) El Analista de Reclamos y Requerimientos coordina y verifica la publicación del informe mencionado en la página web de la CPMP con la Gerencia Informática, la cual confirma la publicación a través de correo electrónico. Para la publicación, el reporte debe ser remitido a dicha gerencia en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir de su emisión. La publicación debe efectuarse dentro de los quince (15) días hábiles posteriores al cierre de cada periodo.</p> <p>6.5.2. Envío al Órgano de Control Institucional OCI</p> <p>a) El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas remite semestralmente al Órgano de Control Institucional (OCI) un informe de cumplimiento de la obligación de contar con el libro de reclamaciones y el reporte de reclamos y requerimientos de información presentados ante la CPMP a través de los Anexos 1 "Reporte de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el D.S N° 042-2011-PCM" y 2 "Reporte de reclamos presentados ante la entidad pública", de la Directiva N° 018-2015-CG/PROCAL sobre Verificación del Cumplimiento de las Obligaciones de contar con un Libro de Reclamaciones.</p> <p>b) El reporte semestral correspondiente al periodo de enero a junio debe presentarse dentro de los quince (15) días posteriores del siguiente mes, así como el reporte semestral correspondiente al periodo de julio a diciembre dentro de los quince (15) días posteriores del siguiente mes.</p> <p>6.5.3. Envío a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas remite a la Secretaría de Gestión Pública un reporte anual de reclamos bajo el formato consignado en el Anexo 3 de la presente directiva, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles posteriores al cierre anual.</p> <p>6.6. Indicadores y umbrales de alerta para la atención de reclamos y requerimientos y envío de reportes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para la atención de reclamos y requerimientos <p>Se cuenta con una alerta</p>	

MODIFICACIONES A LA DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 15-GG-2022 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS			
REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
	<p>6.4. Capacitaciones</p> <p>El Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas elabora un plan anual de capacitaciones para el personal del back office que efectúa la atención de los reclamos y/o requerimientos. Los temas que se toman en cuenta para el plan anual corresponden a los siguientes puntos:</p> <p>6.4.1 Marco normativo correspondiente a las atenciones de la CPMP.</p> <p>6.4.2 Normas en materia de transparencia de información.</p> <p>6.4.3 Temas referentes a protección al consumidor.</p>	<p>temprana de aviso a los diez (10) días contados a partir del día siguiente de ingresado el reclamo o requerimiento, dicha alerta permite que el Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas y el Analista de Reclamos y Requerimientos puedan atender de manera oportuna los reclamos y requerimientos ingresados, siendo este dentro de los quince (15) días hábiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el envío de reportes se tiene alerta temprana de aviso previo al vencimiento del envío de los reportes: - Para el reporte hacia la SBS, se tiene alerta temprana de aviso desde el primer día del mes siguiente del periodo a reportar. Con la finalidad de que el Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas cumpla con remitir el reporte como fecha máxima el día quince (15) del siguiente mes. - Para el reporte al OCI, se cuenta con una alerta temprana de aviso semestral desde del primer día (enero a junio y julio a diciembre). Con la finalidad de que el Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consulta cumpla con remitir el reporte como fecha máxima el día quince (15) del siguiente mes. - Para el reporte a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, se informa de manera anual, y para ello, se cuenta con una alerta temprana de aviso desde el primer día del mes siguiente al periodo a reportar <p>6.7. Capacitaciones</p> <p>El Funcionario Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas elabora un plan anual de capacitaciones para el personal de atención al público y el back office que efectúan la atención de los reclamos y/o requerimientos. Los temas que se toman en cuenta para el plan anual corresponden a los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Marco normativo correspondiente a las atenciones de la CPMP ii. Normas en materia de transparencia de información iii. Temas referentes a protección al consumidor iv. Temas referentes a la Resolución SBS N° 04036-2022 	
7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	Quedan sin efecto la Directiva de Gerencia General N° 03-GG-2022 y otras disposiciones que contravengan la presente directiva.	Las disposiciones referentes a los reportes e informes a remitir a la SBS, conforme a lo establecido en la Resolución SBS N° 04036-2022,	Se actualizó el código de la directiva que queda sin efecto.

MODIFICACIONES A LA DIRECTIVA DE GERENCIA GENERAL N° 15-GG-2022 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DENUNCIAS			
REFERENCIA	TEXTO VIGENTE	MODIFICACIÓN PROPUESTA	COMENTARIOS
		<p>entrarán en vigencia a partir del 01.01.2024.</p> <p>Quedan sin efecto la directiva de Gerencia General N° 15-GG-2022 y otras disposiciones que contravengan la presente directiva. La presente directiva entra en vigor desde el día siguiente de su aprobación.</p>	
8. ANEXOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexo 1: Formulario de reclamo. ▪ Anexo 2: Formulario de requerimiento de información. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexo 1: Formulario de reclamo. ▪ Anexo 2: Formulario de requerimiento de información. ▪ Anexo 3: Formato de reporte anual de reclamos. <p style="text-align: right; font-size: small;">DGG N° 15-GG-2022 Anexo 3</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">FORMATO DE REPORTE ANUAL DE RECLAMOS</p> 	Se agregó Anexo 3

Nota:

Para la elaboración del cuadro comparativo, se ha considerado lo siguiente:

- El orden de la comparación es en base a la nueva propuesta.
- **Negrita:** Lo que se ha agregado en la nueva propuesta.
- **Tachado:** Lo que se ha eliminado en la nueva propuesta.