

**RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL
N°009-2026/CPMP-GG**

Lima, 27 de febrero de 2026

VISTOS:

El Informe N° 109-2025/CPMP-OIICN de la Oficina de Integridad Institucional y Cumplimiento Normativo; el Informe N° 034-2026/CPMP-GP de la Gerencia de Pensiones; y, el Informe N° 039-2026/CPMP-GL de la Gerencia Legal;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución SBS N° 04036-2022, vigente a partir del 01 de enero de 2024, se aprobó el "Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos", que derogó la Circular N° G-184-2015 "Circular de Atención al Usuario";

Que, en el marco de la Circular N° G-184-2015, "Circular de Atención al Usuario"; y, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, "Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública", la Gerencia General, mediante Resolución de Gerencia General N° 015-2023/CPMP-GG, de fecha 25 de abril de 2023, designó como Responsables del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas de la CPMP a las siguientes personas:

- a) Carmen Peña Molina como Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas de la CPMP; y,
- b) Consuelo Paola Ríos De la Flor como Responsable Alterna del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas de la CPMP

Que, el artículo 1 de la Resolución SBS N° 04036-2022 comprende dentro de su alcance a las Cajas de Beneficios; por lo que, la referida norma es de aplicación a la CPMP; asimismo, el numeral 5.2 del artículo 5 establece que, la Gerencia General debe designar un responsable principal y uno alterno de la atención de reclamos en la empresa, independientemente del esquema organizativo utilizado; y, que sus designaciones y la fecha de inicio de sus funciones deben ser informadas a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), dentro de los cinco (5) días calendario de producida.

Que, el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, con un nuevo enfoque para el Libro de Reclamaciones en las entidades públicas, a fin de fortalecer el marco normativo que regule el proceso de gestión de reclamos para promover una cultura de mejor atención al ciudadano y la implementación de procesos de mejora continua en la Administración Pública con el objeto de brindar a la ciudadanía servicios de calidad en la forma y oportunidad requerida; de igual manera, sus disposiciones son de aplicación supletoria para la CPMP;

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

Que, la Oficina de Integridad Institucional y Cumplimiento Normativo, mediante Informe N° 109-2026/CPMP-OIICN recomienda que, se actualice la Resolución de Gerencia General N° 015-2023/CPMP-GG a fin de adecuar su contenido al marco normativo vigente;

Que, con Informe N° 034-2026/CPMP-GP, de fecha 18 de febrero de 2026, la Gerencia de Pensiones propuso la ratificación como Titular y Alternos Responsables del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas de la CPMP, de Carmen Zorayda Peña Molina y Consuelo Paola Ríos de la Flor, respectivamente, designadas mediante Resolución de Gerencia General N° 015-2023/CPMP-GG, de fecha 25 de abril de 2023;

Que, mediante Informe N° 039-2026/CPMP-GL, de fecha 26 de febrero de 2026, la Gerencia Legal señaló que, resulta viable que la Gerencia General ratifique la designación de las Responsables Titular y Alternas del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas de la nuestra entidad;

Con los vistos de la Gerencia de Pensiones, y de la Gerencia Legal;

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución SBS N° 04036-2022, Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos", y Decreto Supremo N° 007-2020-PCM "Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública";

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- RATIFICAR LA DESIGNACIÓN como Responsables del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas de la Caja de Pensiones Militar Policial (CPMP) de:

- a) Carmen Zorayda Peña Molina como Responsable Titular del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas de la CPMP; y,
- b) Consuelo Paola Ríos De la Flor como Responsable Alternas del Proceso de Atención de Reclamos y Consultas de la CPMP.

ARTÍCULO 2.- NOTIFICAR formalmente la presente resolución a las servidoras Carmen Zorayda Peña Molina y Consuelo Paola Ríos de la Flor, para su conocimiento y fines pertinentes.

ARTÍCULO 3.- DISPONER la comunicación de la presente Resolución a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros -PCM, dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la presente ratificación, y a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), dentro de los cinco (05) días calendario de producida.

ARTÍCULO 4.- DISPONER que el Funcionario Responsable del Portal de Transparencia Estándar publique la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar de la entidad.

ARTÍCULO 5.- DISPONER que la Gerencia de Informática publique la presente Resolución en la página web institucional de la CPMP.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

RICARDO ELISEO MEDINA POLOMINO
Gerente General