



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

Creada por Ley N° 29304

COMISIÓN ORGANIZADORA

"Año de la Esperanza y del Fortalecimiento de la Democracia"



RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

N° 487-2026-CCO-UNJ

Jaén, 05 de agosto de 2026

VISTO:

El Informe N° 014-2026-UNJ/VPA/DBU/CU-ETM, de fecha 14 de julio de 2026; el Oficio N° 472-2026-UNJ/VPA/DBU, de fecha 16 de julio de 2026; el Oficio N° 733-2026-UNJ/VPACAD, de fecha 24 de julio de 2026; el Informe Legal N° 494-2026-UNJ/P/OAJ, de fecha 03 de agosto de 2026; Acuerdo N° 0576-2026-SO-CCO-UNJ, de Sesión Ordinaria N° 030-2026-SO-CCO-UNJ, de fecha 05 de agosto de 2026, y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme al cuarto párrafo del Artículo 18° de la Constitución Política del Estado, concordante con el Artículo 8° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, así como con el Artículo 6° del Estatuto de la Universidad Nacional de Jaén, el Estado reconoce la autonomía Universitaria en su régimen normativo, de gobierno, académico, investigación, administrativo y económico;

Que, el Artículo 29° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, establece que: *"La Comisión Organizadora tiene a su cargo la aprobación del estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica y administrativa de la universidad, formulados en los instrumentos de planeamiento, así como su conducción y dirección hasta que se constituyan los órganos de gobierno, de acuerdo a la citada Ley"*;

Que, el numeral 5.2 de la Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU, de fecha 27 de julio de 2021, modificado por Resolución Viceministerial N° 055-2022-MINEDU, y la Resolución Viceministerial N° 053-2023-MINEDU, establece que, la comisión Organizadora tiene a su cargo la aprobación del estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica y administrativa de la universidad, formulados en los instrumentos de planeamiento; así como, la conducción y dirección de la universidad hasta la constitución de los órganos de gobierno;

Que, el Sr. Presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Jaén, es el personero y representante legal de la Universidad conforme a lo dispuesto por la Ley Universitaria N° 30220, tiene a su cargo y dedicación exclusiva la dirección, conducción y gestión del gobierno universitario en todos sus ámbitos;

Que, de igual forma, mediante literal 1.1 del numeral 1 del Artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, referente al Principio de Legalidad, establece que: *"Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, a la Ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que les fueron conferidas"*;

Que, mediante el numeral 17.1 del Artículo 17 del mismo cuerpo normativo señala que: *"La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, sólo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su adopción."*

Que, a través del numeral 62.3 del Artículo 62° del mismo cuerpo normativo señala que: *"Cada Entidad es competente para realizar tareas materiales necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos"*;

Que, con la Resolución N° 337-2020-CCO-UNJ, de fecha 21 de octubre de 2020, se resuelve APROBAR el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Jaén;

Que, a través del Artículo 77° Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Nacional de Jaén, establece que: *"La Dirección de Bienestar Universitario, es el órgano de línea dependiente del Vicerrectorado Académico; responsable de dirigir, efectuar y ofrecer a los estudiantes programas de bienestar en materia de deportes, recreación, cultura, arte, alimentación, salud, transporte, vivienda, apoyo psicológico y promoción social"*;



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

Creada por Ley N° 29304

COMISIÓN ORGANIZADORA

"Año de la Esperanza y del Fortalecimiento de la Democracia"



N° 487-2026-CCO-UNJ

05-AGOSTO-2026

Que, mediante el Artículo 78° del mismo cuerpo normativo citado en el párrafo precedente, respecto a las Funciones de la Dirección de Bienestar Universitario, son:

- Planificar, proponer, organizar, promover y conducir la implementación de los servicios de apoyo académico, bienestar y asistencia social, y servicios educacionales complementarios.
- Presidir y conducir la delegación deportiva o cultural, que en representación de la UNJ participa en los diferentes eventos que organiza la ADUP y/o la FEDUP y otras Instituciones.
- Implementar programas de integración de personas con discapacidad en la UNJ.
- Establecer Programas Deportivos de Alta Competencia, que incluye becas, tutoría, derechos y deberes de los alumnos participantes.
- Elaborar el diagnóstico de la situación económica y social de la Comunidad Universitaria, con la finalidad de proporcionar soporte objetivo a los planes y programas de bienestar.
- Elaborar normas internas para el adecuado funcionamiento de la Dirección de Bienestar Universitario.
- Otras funciones que le asigne el Vicerrectorado Académico.

Que, con la Resolución de Consejo de Comisión Organizadora N° 614-2025-CCO-UNJ, de fecha 02 de septiembre de 2025, se resuelve APROBAR con eficacia anticipada desde el 04 de agosto de 2025, el "REGLAMENTO DE USO DEL SERVICIO DE COMEDOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN", que consta de X Capítulos, 66 Artículos, 4 Disposiciones Complementarias y 3 Disposiciones Finales;

Que, mediante el Artículo 06° del Reglamento de Uso del Servicio de Comedor Universitario de la Universidad Nacional de Jaén, señala que: "La DBU es el órgano dependiente de Vicepresidencia Académica encargado de proponer, convocar, seleccionar, supervisar y sancionar según sea el caso el servicio del comedor universitario. La Supervisión permanente del Comedor Universitario estará a cargo de la Dirección de Bienestar Universitario, el cual gestionará la operación y funcionamiento de la atención del servicio del comedor universitario (...)"

Que, con el Artículo 58° del mismo cuerpo normativo citado en el párrafo precedente, señala que: Son derechos del usuario del Comedor Universitario:

- Recibir una alimentación nutritiva y balanceada
- Recibir un trato cordial y respetuoso del personal del servicio del comedor.
- Presentar su queja si el personal del servicio de Comedor atropella sus derechos como estudiante beneficiario.
- Los beneficiarios del Comedor podrán presentar sus observaciones y/o reclamos en la Dirección de Bienestar Universitario. La DBU implementará el libro de reclamaciones físico y lo pondrá disposición de los beneficiarios en las instalaciones del comedor universitario.
- Exigir el cumplimiento de las normas y reglamentos establecidos.
- En Solicitar con anticipación el permiso respectivo, en caso de ausentarse por razones académicas, trabajo o salud (del estudiante o familiar directo)

Que, a través del Informe N° 014-2026-UNJ/VPA/DBU/CU-ETM, de fecha 14 de julio de 2026, el Especialista en Control de Calidad e Inocuidad de Alimentos informa a la Directora de la Dirección de Bienestar Universitario, que: "El Comedor Universitario brinda el servicio de alimentación balanceada a los estudiantes beneficiarios con matrícula vigente, en condición de vulnerabilidad socioeconómica y con un buen rendimiento académico, así como fortalecer la salud nutricional, por lo que, es necesario conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes beneficiarios del Comedor Universitario respecto a la calidad del servicio brindado, a fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan a la toma de decisiones de la Dirección de Bienestar Universitario. Es así que, que pone en conocimiento para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Servicio del Comedor Universitario, cuyos resultados serán sistematizados y remitidos oportunamente a través del informe correspondiente, con el propósito de contribuir a la mejora continua del servicio del Comedor Universitario, por lo tanto, solicita su revisión, aprobación y aplicación de la encuesta de satisfacción";



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

Creada por Ley N° 29304

COMISIÓN ORGANIZADORA

"Año de la Esperanza y del Fortalecimiento de la Democracia"



N° 487-2026-CCO-UNJ

05-AGOSTO-2026

Que, mediante el Oficio N° 472-2026-UNJ/VPA/DBU, de fecha 16 de julio de 2026, la Directora de la Bienestar Universitario remite al Vicepresidente Académico, la Encuesta de Satisfacción del Servicio del Comedor Universitario, dirigida a los estudiantes beneficiarios de la Universidad Nacional de Jaén, elaborada con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio brindado e identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión del Comedor Universitario. Dicha aplicación de este instrumento permitirá obtener información objetiva y confiable sobre aspectos relacionados con la calidad de los alimentos, variedad del menú, atención del personal, higiene, infraestructura, organización del servicio y satisfacción general, cuyos resultados servirán de base para la implementación de acciones de mejora continua y la optimización del servicio en beneficio de la comunidad estudiantil, por lo que, solicita la revisión y aprobación mediante el acto resolutivo correspondiente y autorización para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Servicio del Comedor Universitario, a fin de contar con el sustento administrativo que permita su ejecución y la posterior elaboración del informe de resultados para la toma de decisiones institucionales;

Que, con el Oficio N° 733-2026-UNJ/VPACAD, de fecha 24 de julio de 2026, el Vicepresidente Académico (e) informa al Presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Jaén, que, respecto a la solicitud presentada por el Especialista en Control de Calidad e Inocuidad de Alimentos, mediante la cual requiere la autorización para la aplicación de una Encuesta de Satisfacción del Servicio del Comedor Universitario dirigida a los estudiantes beneficiarios del referido servicio. Al respecto, señala lo siguiente:

- **La Condición Básica de Calidad V: Responsabilidad Social Universitaria y Bienestar Universitario**, establecida en el Modelo de Licenciamiento Institucional de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), dispone que las universidades deben implementar servicios y programas de bienestar orientados a garantizar condiciones adecuadas para el desarrollo integral de los estudiantes.
- En ese marco, el **Componente 5.3: Bienestar Universitario**, específicamente el **Indicador 28**, establece que la universidad debe contar con documentos normativos y de gestión que regulen el desarrollo, acceso y continuidad de los servicios de bienestar universitario, encontrándose entre los medios de verificación el **Programa de Alimentación Saludable**, el cual comprende acciones destinadas a garantizar la calidad y mejora continua del servicio de alimentación que brinda la institución.
- En concordancia con lo anterior, el Reglamento del Comedor Universitario de la Universidad Nacional de Jaén, aprobado mediante Resolución N° 135-2024-CO-UNJ, de fecha 25 de marzo de 2024, en su Artículo 52°, reconoce entre otros como derechos de los usuarios: Recibir una alimentación nutritiva y balanceada; Recibir un trato cordial y respetuoso por parte del personal del comedor; Presentar quejas cuando se vulneren sus derechos como beneficiarios del servicio (...).
- Si bien el reglamento no establece expresamente la aplicación de encuestas de satisfacción, los derechos antes citados implican la obligación institucional de implementar mecanismos que permitan evaluar la percepción de los usuarios respecto de la calidad del servicio brindado, identificar oportunidades de mejora y adoptar medidas correctivas cuando corresponda.

En ese sentido, la encuesta de satisfacción constituye un **instrumento de gestión**, seguimiento y evaluación de la calidad del servicio de alimentación, cuyos resultados permitirán obtener información objetiva para fortalecer la gestión del comedor universitario, verificar el cumplimiento de los estándares de bienestar universitario y generar evidencia para los procesos de aseguramiento de la calidad institucional. Es por ello que, considerando que la aplicación de la encuesta involucra la participación de estudiantes y que sus resultados podrán servir de sustento para la adopción de decisiones institucionales, resulta conveniente que su implementación sea autorizada mediante acto resolutivo, otorgándole formalidad, respaldo institucional y validez administrativa, por lo que, solicita evaluarse en sesión de Comisión";

Que, a través del Informe Legal N° 494-2026-UNJ/P/OAJ, de fecha 03 de agosto de 2026, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica informa al Presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Jaén, que:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

Creada por Ley N° 29304

COMISIÓN ORGANIZADORA

"Año de la Esperanza y del Fortalecimiento de la Democracia"



UNIVERSIDAD
NACIONAL DE JAÉN

N° 487-2026-CCO-UNJ

05-AGOSTO-2026

5.1. *"La aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Servicio del Comedor Universitario constituye una actividad de gestión, seguimiento y evaluación de la calidad del servicio de alimentación, comprendida dentro de las funciones de la Dirección de Bienestar Universitario previstas en el Artículo 78° del Reglamento de Organización y Funciones de la UNJ y acorde con el Indicador 28 del Modelo de Licenciamiento de la SUNEDU.*

5.2. **Resulta legalmente procedente** que la Comisión Organizadora apruebe, mediante acto resolutivo, la aplicación de la referida encuesta, en ejercicio de su facultad de aprobación de los documentos e instrumentos de gestión reconocida por el Artículo 29 de la Ley N° 30220 y por la Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU, contando con la opinión técnica favorable de la Vicepresidencia Académica.

5.3. *Dado que las fechas de aplicación previstas (15 y 16 de julio de 2026) son anteriores al ingreso del expediente a este despacho (03 de agosto de 2026), de haberse ejecutado ya la encuesta la aprobación podrá disponerse con eficacia anticipada, conforme al artículo 17 del TUO de la Ley N° 27444; en caso contrario, deberá reprogramarse su aplicación.*

Recomendando:

6.1. *Remitir el presente informe junto con todos los actuados al Pleno de la Comisión Organizadora, a fin de que, en sesión y en ejercicio de sus facultades, apruebe mediante resolución la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Servicio del Comedor Universitario propuesta por la Dirección de Bienestar Universitario.*

6.2. *Que la resolución que se emita precise si la aprobación se otorga con eficacia anticipada de haberse ya aplicado la encuesta o transcurrido las fechas programadas o, en su defecto, disponga la reprogramación de las fechas de aplicación, a efectos de garantizar la validez del acto administrativo.*

6.3. *Encargar a la Dirección de Bienestar Universitario la sistematización de los resultados y la elaboración del informe correspondiente, con el propósito de sustentar la adopción de medidas de mejora continua";*

Que, el pleno de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Jaén, en Sesión Ordinaria N° 030-2026-SO-CCO-UNJ, de fecha 05 de agosto de 2026, adoptó por **UNANIMIDAD** el Acuerdo N° 0576-2026-SO-CCO-UNJ, mediante el cual se acordó: APROBAR con eficacia anticipada al 15 de julio de 2026, la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Servicio del Comedor Universitario de la Universidad Nacional de Jaén, conforme a la propuesta formulada por la Dirección de Bienestar Universitario, el mismo que en anexo forma parte integrante del presente acuerdo. ENCARGAR a la Dirección de Bienestar Universitario la sistematización de los resultados obtenidos y la elaboración del informe correspondiente, a fin de sustentar la adopción de medidas orientadas a la mejora continua del Servicio del Comedor Universitario. NOTIFICAR el presente acuerdo a las instancias correspondientes, para su conocimiento y fines pertinentes;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas por el Artículo 18°, de la Constitución Política del Perú, la Ley N° 30220-Ley Universitaria: "Disposiciones para la Constitución y Funcionamiento de las Comisiones Organizadoras de las Universidades Públicas en Proceso de Constitución", aprobada mediante Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU, modificada con Resolución Viceministerial N° 055-2022-MINEDU y Resolución Viceministerial N° 053-2023-MINEDU, el Estatuto de la Universidad Nacional de Jaén, aprobado mediante Resolución N° 304-2020-CO-UNJ, de fecha 29 de setiembre de 2020, y; conforme a las atribuciones conferidas mediante Resolución Viceministerial N° 098-2026-MINEDU, de fecha 28 de mayo de 2026;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR con eficacia anticipada al 15 de julio de 2026, la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Servicio del Comedor Universitario de la Universidad Nacional de Jaén, conforme a la propuesta formulada por la Dirección de Bienestar Universitario, el mismo que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR a la Dirección de Bienestar Universitario la sistematización de los resultados obtenidos y la elaboración del informe correspondiente, a fin de sustentar la adopción de medidas orientadas a la mejora continua del Servicio del Comedor Universitario.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

Creada por Ley N° 29304

COMISIÓN ORGANIZADORA

"Año de la Esperanza y del Fortalecimiento de la Democracia"



N° 487-2026-CCO-UNJ

05-AGOSTO-2026

ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR la presente Resolución a las instancias correspondientes, para su conocimiento y fines pertinentes.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER LA PUBLICACIÓN en el Portal Web Institucional de la Universidad Nacional de Jaén www.unj.edu.pe.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE;



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN

Mg. Eveling Tatiana Noriega Trujillo
SECRETARÍA GENERAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN
COMISIÓN ORGANIZADORA

Dr. Abel Melchor García Bazán
PRESIDENTE

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DEL COMEDOR UNIVERSITARIO

Universidad Nacional de Jaén – Dirección de Bienestar Universitario

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes beneficiarios del Comedor Universitario para identificar oportunidades de mejora en la calidad del servicio.

Instrucciones: Marque con una (✓) la opción que mejor refleje su opinión.

I. Información General

1. Apellidos y Nombres

2. Sexo:

- () Femenino
- () Masculino

2. Edad: _____

3. Escuela Profesional:

() Ingeniería de Industrias Alimentarias

() Ingeniería Civil

() Ingeniería Forestal y Ambiental

() Tecnología Médica

() Ingeniería Mecánica y Eléctrica

4. Código Universitario: _____

5. Ciclo Académico:

1. I
2. II
3. III
4. IV
5. V
6. VI
7. VII
8. VIII
9. IX
10. X



II. Evaluación del Servicio

Escala de valoración

Valor	Significado
5	Muy satisfecho
4	Satisfecho
3	Ni satisfecho ni insatisfecho
2	Insatisfecho
1	Muy insatisfecho

Aspecto evaluado	5	4	3	2	1
1. Sabor de los alimentos	☐	☐	☐	☐	☐
2. Temperatura de los alimentos al momento de servir	☐	☐	☐	☐	☐
3. Variedad del menú	☐	☐	☐	☐	☐
4. Tamaño de la porción servida	☐	☐	☐	☐	☐
5. Calidad nutricional de los alimentos	☐	☐	☐	☐	☐
6. Presentación de los alimentos	☐	☐	☐	☐	☐
7. Higiene del comedor	☐	☐	☐	☐	☐
8. Limpieza de los utensilios (Gamelas, vasos y cubiertos)	☐	☐	☐	☐	☐
9. Trato del personal del comedor	☐	☐	☐	☐	☐
10. Tiempo en la atención	☐	☐	☐	☐	☐
11. Organización durante la entrega de alimentos	☐	☐	☐	☐	☐
12. Horario de atención	☐	☐	☐	☐	☐
13. Infraestructura y comodidad del comedor	☐	☐	☐	☐	☐
14. Cumplimiento del menú programado	☐	☐	☐	☐	☐
15. Satisfacción general con el servicio	☐	☐	☐	☐	☐



III. Preguntas Generales

1. ¿Considera que el servicio ha mejorado durante el presente ciclo académico?

2. ¿Qué aspectos considera que deberían mejorarse en el servicio del comedor universitario?

¡Gracias por su participación!

