



RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA N° 025-2026-CO-UNCA

Huamachuco, 02 de febrero de 2026

VISTO: El Acta de Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Ciro Alegría N° 04-2026, de fecha 29 de enero de 2026, Informe Legal N° 014-2026-UNCA-OAJ/CASCH, de fecha 27 de enero de 2026, Carta N° 029-2026-UNCA/SG, de fecha 26 de enero de 2026, Carta N° 001-2026-UNCA-P-CO-AP, de fecha 20 de enero de 2026, Informe Técnico N° 079-2025-UNCA-P/OGC, de fecha 17 de noviembre de 2025;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, establece que, cada Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las Universidades se rigen por sus propios estatutos y reglamentos en el marco de la Constitución y de las leyes, el mismo que es concordante con el artículo 8° de la Ley Universitaria N° 30220;

Que, mediante Resolución Viceministerial N° 081-2024-MINEDU de fecha 16 de julio de 2024, se reconfirma la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Ciro Alegría, presidida por la Dra. DENESY PELAGIA PALACIOS JIMENEZ, quien en la actualidad también ocupa por encargo, la Vicepresidencia de Investigación ante la renuncia de la titular, asimismo la integra el Dr. RIGO FELIX REQUENA FLORES como Vicepresidente Académico;

Que, el artículo 29 de la Ley Universitaria; Ley 30220, 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, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 121-2024-CO-UNCA, de fecha 19 de marzo de 2024, se aprueba el Reglamento de la Gestión de Reclamos de la Universidad Nacional Ciro Alegría;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 331-2024-CO-UNCA, de fecha 19 de setiembre de 2024, se deja sin efecto el Reglamento de la Gestión de Reclamos de la Universidad Nacional Ciro Alegría, aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 121-2024-CO-UNCA, de fecha 19 de marzo de 2024;

Que, con carta N° 001-2026-UNCA-P-CO-AP, el Asesor de la Presidencia, Mg. Jean Ebere Cruz Iglesias remite el nuevo Reglamento de Gestión de Reclamos de la Universidad Nacional Ciro Alegría, indicando que se han levantado las observaciones realizadas por la Oficina de Asesoría Jurídica y solicita continuar con el trámite;

Que, con Informe Legal N° 014-2026-UNCA-OAJ/CASCH, de fecha 27 de enero de 2026, en atención a la Carta N° 029-2026-UNCA/SG, de la Secretaría General, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica de la UNCA, emite opinión legal señalando que resulta procedente la aprobación del nuevo Reglamento de Gestión de Reclamos de la Universidad Nacional Ciro Alegría, toda vez que se encuentra vinculada a las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM "Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública";

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, el cual tiene como objeto establecer el alcance, las condiciones, los roles y responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante las entidades de la Administración Pública, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas;

Que, en sesión ordinaria de Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Ciro Alegría N° 04-2026, de fecha 29 de enero de 2026, los miembros de la Comisión Organizadora, acordaron por unanimidad, APROBAR el Reglamento de Gestión de Reclamos de la Universidad Nacional Ciro Alegría;



Que, en uso de las atribuciones conferidas al Presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional 'Ciro Alegría', contenidas en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto de la UNCA y Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU, modificada por Resolución Viceministerial N° 055-2022-MINEDU, Resolución Viceministerial N° 053-2023-MINEDU y Resolución Viceministerial N° 077-2025-MINEDU;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el nuevo Reglamento de Gestión de Reclamos de la Universidad Nacional 'Ciro Alegría', el mismo que en anexo forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- NOTIFICAR al Despacho de Presidencia, Vicepresidencia Académica, Vicepresidencia de Investigación, Dirección General de Administración, Trámite Documentario y Funcionario responsable de actualización del portal de transparencia, para su conocimiento y acciones pertinentes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL
CIRO ALEGRIA
HUAMACHUCO

Dra. Denisse Chacón Palacios Jiménez
PRESIDENTA

UNIVERSIDAD NACIONAL
CIRO ALEGRIA
HUAMACHUCO

Mg. Ysabel Emperatriz Risco Luján
SECRETARIA GENERAL



Universidad Nacional Ciro Alegría

Ley de creación N° 29756



UNCA

“REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA”

Aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 025-2026-CO-UNCA, de
fecha 02 de febrero de 2026.

FEBRERO – 2026

HUAMACHUCO

¡La Universidad del Ande Liberteño!

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
	REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	2 de 21

COMISIÓN ORGANIZADORA

PRESIDENTE

DRA. DENESY PELAGIA PALACIOS JIMÉNEZ

VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

DR. RIGO FÉLIX REQUENA FLORES

VICEPRESIDENTA DE INVESTIGACIÓN (e)

DRA. DENESY PELAGIA PALACIOS JIMÉNEZ

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
 UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA HUAMACHUCO Mg. Jean Ebere Cruz Iglesias SECRETARIO GENERAL	 UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA HUAMACHUCO Dra. Denesy Pelagia Palacios Jiménez PRESIDENTA	 UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA HUAMACHUCO Dra. Denesy Pelagia Palacios Jiménez PRESIDENTA
MG. JEAN EBERE CRUZ IGLESIAS	DRA. DENESY PELAGIA PALACIOS JIMÉNEZ	COMISIÓN ORGANIZADORA
13-11-2025	29-01-2026	02-02-2026

INDICE

TÍTULO I.....	4
DISPOSICIONES GENERALES	4
CAPITULO I	4
OBJETO, FINALIDAD Y BASE LEGAL	4
CAPITULO II	4
AMBITO DE APLICACIÓN, TERMINOS Y DEFINICIONES	4
TITULO II.....	6
DISPOSICIONES ESPECÍFICAS	6
CAPITULO I	6
DEL LIBRO DE RECLAMACIONES	6
CAPITULO II	8
DEL RESPONSABLE DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, DIFUSIÓN, TRATAMIENTO	8
TITULO III.....	9
ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS.....	9
CAPITULO I	9
DEL PLAZO Y ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS	9
CAPITULO II	12
DEL ARCHIVO DEL RECLAMO	12
CAPITULO III	12
DEL MONITOREO, MEJORA CONTINUA Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS	12
TITULO IV	13
DE LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA	13
CAPITULO I	13
SANCIONES Y EFECTOS.....	13
DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA	14
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES.....	14
CONTROL DE CAMBIOS.....	15
ANEXOS.....	16



	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
	REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	4 de 21

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I

OBJETO, FINALIDAD Y BASE LEGAL

Artículo 1.- Objeto

El Reglamento de Gestión de Reclamos de la Universidad Nacional de Jaén, tiene como objetivo establecer las condiciones, los roles, las responsabilidades y las etapas del proceso de gestión de reclamos ante la UNCA, estandarizando el registro, atención y respuesta, notificación y seguimiento de los reclamos interpuestos por las personas externas ante la UNCA.

Artículo 2.- Finalidad

El presente Reglamento tiene por finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos en la UNCA, que permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios que ofrece la UNCA.

Artículo 3.- Base Legal

- Constitución Política del Perú.
- Ley Universitaria, Ley N° 30220 y sus modificatorias.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que aprueba las disposiciones para la gestión de reclamos en la Administración Pública.
- Norma Técnica N° 001-2021-PCMSGP, aprobado por Resolución de Secretaria de Gestión Publica N° 001-2021-PCM/SGP.
- Estatuto de la Universidad Nacional Ciro Alegría.
- Reglamento General de la Universidad Nacional Ciro Alegría.

CAPITULO II

AMBITO DE APLICACIÓN, TERMINOS Y DEFINICIONES

Artículo 4.- Ámbito de Aplicación

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todos los órganos y unidades orgánicas de la Universidad Nacional Ciro Alegría, y su estricto cumplimiento por parte del responsable del proceso de gestión de reclamos, jefes y responsables de los órganos y unidades orgánicas de la UNCA.

Artículo 5.- Términos y definiciones

Para efectos de la aplicación del presente reglamento, se tomará en cuenta las siguientes definiciones:

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
	REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	5 de 21

1. **Reclamo:** Es el mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad del bien o servicio que atendió o prestó la UNCA.

2. **Motivos del reclamo:** Son aquellos aspectos sobre los cuales versan los reclamos, y están directamente relacionados con los conductores de calidad, los mismos que están presentes en la atención y provisión de bienes y servicios que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, y que su ausencia o inadecuado desarrollo, potencialmente los convierten en reclamos, conforme se señala a continuación:

a. **Trato profesional durante la atención.** Se refiere a las acciones que asume el/la servidor/a civil y la actitud que muestra al momento de brindar o entregar un bien o servicio, a través de los diferentes canales de atención con los que cuente la UNCA. De modo que la persona considera aspectos que están relacionados al profesionalismo, igualdad en el trato, respeto, empatía, cordialidad, conocimiento, entre otros.

b. **Información.** Se refiere a la capacidad de brindar información adecuada a las personas, tanto en los contenidos como en la forma de entrega. Por lo que la persona considera elementos como el uso de un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno, así como a la actitud de permitir una comunicación fluida y transparente sobre los requisitos, los horarios y plazos de atención, el estado y progreso de un trámite o durante la prestación del bien o servicio.

c. **Tiempo de atención.** Se refiere al periodo que le toma a la persona recibir el bien o servicio provisto por la universidad, es decir, desde la espera por parte de la persona antes de ser atendido hasta el tiempo para obtener el resultado de la gestión, y la cantidad de veces que tuvo que acudir o contactarse con la universidad. Además, considera el cumplimiento de los plazos establecidos.

d. **Acceso a la prestación de los bienes y servicios.** Se refiere al conjunto de condiciones que proporciona la UNCA para entregar el bien o servicio a todas las personas de manera fácil e inclusiva, a través de diferentes canales de atención con los que cuente la universidad. En ese sentido la persona evalúa aspectos como: la Infraestructura, seguridad, disponibilidad de los canales y horarios de atención, entre otros.

e. **Confianza de la entidad ante las personas.** Referido a situaciones que afectan la legitimidad que la UNCA genera en las personas. Las personas evalúan aspectos como: la transparencia en los actos del servicio; la integridad alineada al cumplimiento de los valores, principios y normas éticos compartidos; entre otros.

3. **Secretaría de Gestión Pública:** Es el órgano de línea con autoridad técnico normativa a nivel nacional, responsable de proponer, articular, implementar y evaluar la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública que alcanza a todas las entidades de la administración pública contempladas en el artículo I del Título

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	6 de 21

REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA

Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, incluidos los gobiernos regionales y locales.

4. Plataforma Digital del Estado: Es el único punto de acceso digital del gobierno para la ciudadanía, un ecosistema tecnológico centralizado que integra servicios, información y trámites, funcionando como una "ventanilla única" para interactuar con las distintas entidades públicas, facilitando la transparencia, el acceso y la interoperabilidad entre los sistemas estatales mediante herramientas como nubes públicas, plataformas de interoperabilidad y gestión documental electrónica.

5. Formulario: Es un documento (físico o digital) con campos predefinidos para que los usuarios y/o administrados introduzcan información específica de manera estructurada, facilitando la recolección de datos para trámites, encuestas, registros o solicitudes, como nombres, direcciones, o respuestas a preguntas, permitiendo su posterior procesamiento y almacenamiento de forma organizada

6. Libro de Reclamaciones: Es la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, la cual permite a las personas registrar y hacer seguimiento a la atención de su reclamo, conociendo el estado en el que se encuentra; así como a las entidades y empresas públicas efectuar la gestión de reclamos, la supervisión de la atención, la obtención de información detallada y estadística para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

En el caso de que la UNCA no cuente con las condiciones tecnológicas, el Libro de Reclamaciones, por excepción, se constituye en versión física y permite el registro de los reclamos.

7. Incidente: Es la ocurrencia de un hecho que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido por la persona.

8. Sede: Lugar en el que se ubica de manera formal la universidad.

9. Mejora continua: Se refiere a la aplicación sistémica y recurrente de un conjunto de acciones por parte de la UNCA que buscan cambios y mejoras en la calidad de la prestación de los bienes y servicios.

10. Acción correctiva: Es la acción que consiste en identificar y eliminar la causa raíz que originó el reclamo registrado en el libro de reclamaciones, y evitar que vuelva a ocurrir.

TITULO II **DISPOSICIONES ESPECÍFICAS** **CAPITULO I** **DEL LIBRO DE RECLAMACIONES**

Artículo 6.- Tipos de Libro de Reclamaciones

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
	REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	7 de 21

6.1 Libro de reclamaciones físico. La Universidad Nacional Ciró Alegría cuenta con un Libro de reclamaciones en físico, que se encuentra disponible en la sede administrativa de la UNCA, ubicado en Jr. Sucre N° 428 de la ciudad de Huamachuco, provincia de Sánchez Carrión y departamento La Libertad.

6.2 Libro de reclamaciones digital. La Universidad Nacional Ciró Alegría cuenta con un Libro de reclamaciones digital, que se encuentra disponible a través de la página web institucional (www.unca.edu.pe), que se encuentra enlazada a la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para orientación al ciudadano denominado GOB.PE (www.gob.pe).

Artículo 7.- De los formularios

7.1 Formulario físico. La UNCA cuenta con un formulario del libro de reclamaciones físico, el mismo que forma parte del presente reglamento como Anexo N° 02.

7.2 Formulario digital. La UNCA cuenta con un formulario del libro de reclamaciones digital, ubicado en la página web institucional enlazado a la Plataforma Digital del Estado Peruano para orientación al ciudadano, denominada GOB.PE (www.gob.pe).

Artículo 8.- Responsabilidades de la máxima autoridad administrativa de la Universidad o quien esta delegue

El/la Presidente(a) de la Comisión Organizadora de la UNCA, tiene las siguientes responsabilidades:

- Garantizar el cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.
- Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas para utilizar la plataforma digital administrada por la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Garantizar el acceso de las personas al Libro de Reclamaciones en su versión digital a través de la Plataforma GOB.PE., de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM. Para tal efecto, en cada una de sus sedes, se debe contar por lo menos con un equipo informático a disposición de las personas, salvo que no cuenten con las condiciones tecnológicas requeridas.
- Designar formalmente a los/las servidores/as civiles como responsable titular y alterno, quienes estarán a cargo de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos; comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación.
- Evaluar el desempeño del proceso de la gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que brinda la entidad o empresa pública, en el marco del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
	REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	8 de 21

CAPITULO II

DEL RESPONSABLE DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, DIFUSIÓN, TRATAMIENTO

Artículo 9.- Definición y designación del Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos

El responsable del proceso de gestión de reclamos de la Universidad Nacional Ciró Alegría es el servidor civil encargado de asegurar el cumplimiento del proceso de gestión de reclamos en la UNCA, es designado mediante resolución presidencial por la Presidencia de la Comisión Organizadora.

Artículo 10.- Del responsable del proceso de gestión de reclamos

El responsable del proceso de gestión de reclamos de la UNCA, tiene las siguientes responsabilidades:

- a. Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro del ámbito de competencia de la UNCA.
- b. Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro del ámbito de competencia de la UNCA.
- c. Coordinar la atención oportuna, así como la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas.
- d. Mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos de la UNCA, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- e. Registrar en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", la identificación de los encargados, titular y alternativo del Libro de Reclamaciones en cada sede.
- f. Brindar y coordinar acciones de capacitación y sensibilización a todo el personal de la UNCA relacionado con la gestión de reclamos.
- g. De considerarlo pertinente el/la responsable del proceso de gestión de reclamo puede delegar, total o parcialmente, en el/la o los/las encargados/as por sede, las acciones que le corresponde dentro del proceso de gestión de reclamos; debiendo brindarles la respectiva asistencia técnica respecto de dicho proceso.

Artículo 11.- De los encargados de la universidad en cada una de sus sedes

Corresponde a los encargados por sede, la atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo.

Artículo 12.- Deber de atención de reclamos

Todos los jefes y responsables de los órganos y unidades de la UNCA, de manera conjunta con el responsable del proceso de gestión de reclamos, tiene el deber de atender los reclamos presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas a los mismos.

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	9 de 21

Artículo 13.- De la difusión del Libro de Reclamaciones

Corresponde a la UNCA informar a las personas sobre la existencia del Libro de Reclamaciones y el proceso de atención de reclamos.

Artículo 14.- Tratamiento del incidente

La UNCA debe procurar solucionar de manera inmediata, la ocurrencia de incidentes que afecten la atención o prestación del bien o servicio. En ese sentido, se deben considerar los siguientes pasos para su atención:

Paso 1: Identificación del incidente

Los incidentes pueden ocurrir y ser identificados en los diferentes espacios de interacción entre el/la servidor/a civil y la persona.

Independientemente de quien haya identificado el incidente, este debe ser puesto en conocimiento del responsable de proceso de gestión de reclamos o el encargado de sede, a través del medio que establezca la UNCA, según corresponda.

Paso 2: Atención de incidentes

Una vez conocido el hecho, el responsable del proceso de gestión de reclamos o el encargado de sede, según corresponda, conjuntamente con los involucrados, toman acciones para solucionar el incidente de manera inmediata, de ser posible.

La persona afectada puede registrar el hecho como un reclamo, independientemente si el incidente ha sido solucionado o no.



TITULO III ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS CAPITULO I

DEL PLAZO Y ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

Artículo 15.- Del plazo de atención

El plazo máximo de atención y respuesta de los reclamos es de treinta (30) días, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.

Artículo 16.- De las etapas del proceso de gestión de reclamos

El proceso de gestión de reclamos tiene las siguientes etapas:

- a) Registro del reclamo.
- b) Atención y respuesta del reclamo.
- c) Notificación de la respuesta.

Artículo 17.- Del registro del reclamo

	OTRO DOCUMENTO REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	10 de 21

Es el primer paso del proceso de gestión de reclamos en el que la persona consigna datos vinculados a su reclamo en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, para el registro del reclamo se tomara en cuenta lo siguiente:

17.1 El reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado.

17.2 El registro del reclamo, y en general todo el proceso de gestión de reclamos, es de carácter gratuito y no genera costo alguno a la persona que lo presente.

17.3 El responsable del proceso de gestión de reclamos debe brindar orientación y asistencia técnica durante el registro de reclamo.

17.4 El reclamo debe contener información clara y suficiente sobre los datos personales de quien recibió la atención, bien o servicio, y en general de la situación que da lugar al reclamo, según el formato de registro en su versión física y digital del Libro de Reclamaciones de la UNCA.

17.5 Las personas pueden completar el registro de su reclamo presentando los medios o documentos que estimen pertinentes para facilitar la evaluación por parte de la UNCA, adjuntando copia de su Documento Nacional de Identidad. El registro del reclamo no puede ser rechazado por no estar acompañado de medios o documentos que lo sustenten.

17.6 La UNCA proporcionara una copia del registro del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, a la persona que lo presenta.

Artículo 18.- De la atención y respuesta del reclamo

Consiste en realizar las acciones necesarias para analizar la información respecto al reclamo recibido, así como brindar respuesta a la persona conforme a los hallazgos y conclusiones a las que se ha llegado.

18.1 De la verificación del reclamo. El responsable del proceso de gestión de reclamos cuenta con un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para efectuar las siguientes acciones:

- Competencia:** Verifica si el reclamo es de competencia de la UNCA. En caso de que no lo fuera, se efectúa la derivación externa a la entidad/es o empresa/s competente/s, notificando de ello a la persona que presentó el reclamo, de manera que la entidad o empresa pública a quien fue derivada continúe con su atención, incorporando la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente.
- Verificación del contenido del reclamo:** Verifica si el contenido de la hoja de reclamación corresponde a un reclamo. En caso se determine que no corresponde a un reclamo (Ejemplo: queja, denuncia, otros), se efectúa una derivación interna a la unidad de organización competente, bajo el procedimiento interno que corresponda.
- Información necesaria:** Verifica que la información consignada en la hoja de reclamación cuente con los datos que permitan atender el reclamo, es decir, que la descripción del hecho, así como otros datos estén completos y claros, que permitan el entendimiento y atención del reclamo.

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
	REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	11 de 21

En caso se determine que no cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se le notifica a la persona que presentó el reclamo, para que, en un plazo máximo de dos (02) días hábiles, subsane aquella información omitida o precise la descripción del hecho, mientras tanto se suspende el plazo de atención y respuesta. De incumplir con dicho requerimiento en el plazo establecido, se archiva el reclamo y se notifica el hecho, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

18.2 De la respuesta del reclamo. El responsable del proceso de gestión de reclamos, deriva el reclamo al órgano y unidad orgánica que ha motivado el reclamo, para que proceda a brindar respuesta al reclamo, conforme al siguiente detalle:

- a) **Esclarecimiento y análisis de los hechos:** El/la servidor/a civil responsable del órgano y unidad orgánica vinculada al bien o servicio reclamado efectúa acciones para comprender y dilucidar los hechos y analizar la información asociada al reclamo.
- b) **Proyección de la respuesta:** Según el resultado del análisis realizado en la actividad precedente, el/la servidor/a civil responsable del órgano y unidad orgánica vinculada al bien o servicio reclamado, proyecta y remite una respuesta al responsable del proceso de gestión de reclamos, a través de la plataforma digital.
- c) **La respuesta determina si el reclamo es aceptado o denegado:**
Es aceptado para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. De manera excepcional, y conforme a la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución del bien o servicio.
Es denegado para los casos en los que de manera sustentada se deniega el reclamo presentado por la persona.
- d) **Acumulación de reclamos en trámite:** El responsable del proceso de gestión de reclamos puede disponer la acumulación de reclamos para que sigan un mismo trámite y se emita una única respuesta cuando se trate de reclamos presentados por una misma persona que coincidan en la UNCA, fecha del evento, y descripción del evento, independientemente si los motivos del reclamo son distintos.
- e) **Desistimiento del reclamo:** Hasta antes de la notificación de la respuesta, la persona puede desistirse de continuar con el reclamo, dejando constancia de dicha situación. Ante ello, el responsable del proceso de gestión procede a archivar el reclamo.

Artículo 19.- De la notificación de la respuesta

Cuando el reclamo es presentado por la plataforma gob.pe, en la página web de la UNCA, el responsable del proceso de gestión de reclamos, notifica la respuesta digitalmente a través de la misma plataforma, a partir del día siguiente de recepcionado el descargo o respuesta, con lo cual se agota el proceso de gestión de reclamos.

19.1 En caso la persona presente el reclamo mediante formulario en físico deberá consignar en el documento que presenta, su autorización para que se le notifique mediante correo electrónico o a través del servicio de mensajes de texto (correo o celular),

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
	REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	12 de 21

caso contrario se le notificará en el domicilio real que consigne, con lo cual se agota el proceso de gestión de reclamos.

19.2 En el caso que la persona no haya completado su dirección o que esta sea inexistente, la notificación se realiza en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad.

19.3 La notificación puede ser recibida por la persona que consignó el reclamo o por un familiar directo.

19.4 Las notificaciones distintas a la respuesta, se efectúan al número de teléfono celular indicado por la persona en el formato de registro.

CAPITULO II DEL ARCHIVO DEL RECLAMO

Artículo 20.- Del archivo del reclamo

La plataforma digital del Libro de Reclamaciones mantiene la información de los reclamos tramitados por esta vía por el plazo de tres (03) años.

En relación con el Libro de Reclamaciones en su versión física, la UNCA se registrá por la Directiva de Archivo de la UNCA.

CAPITULO III DEL MONITOREO, MEJORA CONTINUA Y SUPERVISIÓN DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS

Artículo 21.- Monitoreo y evaluación del proceso de gestión de reclamos en la UNCA

El responsable del proceso de gestión de reclamos dirige y monitorea el cumplimiento de las condiciones, etapas y plazos de la gestión de reclamos en la UNCA.

Artículo 22.- De los resultados y análisis de los reclamos

El responsable del proceso de gestión de reclamos utiliza y consolida la información alojada en la plataforma digital y/o física del “Libro de Reclamaciones”, a fin de elaborar un informe de resultados detallado que permita ser utilizado como insumo para las acciones de mejora en la UNCA. El informe en mención debe ser dirigido al equipo de mejora continua o a quien haga sus veces, con copia a la presidencia de la Comisión Organizadora.

Artículo 23.- De la mejora continua

El equipo de mejora continua estará conformado por el Secretario General, Director General de Administración, Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica y el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, serán designado mediante Resolución Presidencial; tienen como función coordinar con las unidades de organización involucradas de la UNCA, implementar las acciones de mejora que correspondan; para ello puede tomar como referencia las

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
	REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	13 de 21

disposiciones de la Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.° 011-2022-PCM/SGP, y la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública, aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.° 002-2025-PCM/SGP.

La Presidencia de la Comisión Organizadora de la UNCA promueve y participa durante el ciclo de mejora, así como difunde los resultados conseguidos, y reconoce los logros alcanzados.

Artículo 24.- De la supervisión de la gestión de reclamos en la UNCA

La supervisión está a cargo de la Secretaría de Gestión Pública a través de los mecanismos virtual y presencial según corresponda, y tiene como propósito asegurar que la aplicación del proceso de gestión de reclamos se efectúe conforme a las disposiciones de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP.

En ese sentido, para efectos de la supervisión, la Presidencia de la Comisión Organizadora de la UNCA remite, a solicitud de la Secretaría de Gestión Pública de acuerdo a lo que establezca, un informe anual de resultados de la gestión de reclamos; el mismo que, según corresponda, debe contener como mínimo la siguiente información: implementación del Libro de Reclamaciones, cumplimiento del proceso, procedimiento interno, servicios de control posterior y las acciones de mejora.

Por consiguiente, la Secretaría de Gestión Pública remite a la entidad o empresa pública un informe de cumplimiento con las recomendaciones y conclusiones identificadas. En caso de existir observaciones que subsanar por parte de la UNCA, ésta remite a la Secretaría de Gestión Pública un plan de trabajo para la subsanación de observaciones.

TITULO IV

DE LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA

CAPITULO I

SANCIONES Y EFECTOS

Artículo 25.- De la Responsabilidad Administrativa

Los servidores que omitan o incumplan sus funciones en el marco del proceso de gestión de reclamos en la UNCA, estarán sujetos las disposiciones establecidas en la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil y su Reglamento, Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 101-2015-SERVIR, que aprueba la Directiva N° 02-2015-SERVIR/GPGSC-"Régimen Disciplinario y Procedimiento Sancionador" y el Reglamento Interno de los Servidores Civiles de la UNCA.

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
	REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	14 de 21

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

ÚNICA. Mientras no se constituyan los Órganos de Gobierno, la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Ciro Alegría, hace las veces de Asamblea Universitaria y Consejo Universitario dentro del marco de la Ley Universitaria; el Presidente de la Comisión Organizadora asume las funciones de Rector, el Vicepresidente Académico las funciones de Vicerrector Académico y el Vicepresidente de Investigación las funciones de Vicerrector de Investigación.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. El responsable del proceso de gestión de reclamos de la UNCA, es responsable del archivo y custodia del Libro de Reclamaciones en su versión digital y física.

SEGUNDA. La entrada en vigencia del presente reglamento se realizará al día siguiente de su aprobación.

	OTRO DOCUMENTO REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	15 de 21

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	Resolución de Comisión Organizadora N° 025-2026-CO-UNCA. Fecha: 02 de febrero del 2026.	Aprueba el Reglamento de Gestión de Reclamos de la Universidad Nacional Ciro Alegría.



	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
	REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	16 de 21

ANEXOS

ANEXO N°01

FORMULARIO DEL LIBRO DE RECLAMACIONES DIGITAL DE LA UNCA



UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA [Nuevo reclamo](#) [Seguimiento de reclamos](#)

Ingresa tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:



Cuéntanos qué sucedió

1. ¿En qué entidad ocurrió la situación que origina tu reclamo?

UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRIA

2. ¿En qué sede te encontrabas?

Selecciona una

☐ El problema no ocurrió en una sede física.

3. ¿Cuándo ocurrió la situación que origina el presente reclamo?

18/11/2024

4. ¿Aproximadamente a qué hora sucedió?

18:22

5. Describe qué sucedió?

Detalla cuál fue el problema que ocasionó que presentes este reclamo de la manera más detallada posible.

GRAN 4000 SINCRONA.

6. Adjuntar archivos (opcional)

Puedes subir un máximo de 20 MB en fotos, videos y/o textos que ayuden a evidenciar tu reclamo.

Sube tu archivo

Tipos de archivos permitidos: jpg, jpeg, png, mp3, mp4, pdf, doc

Continuar

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
	REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	17 de 21



gob.pe

Libro de Reclamaciones

[Nuevo reclamo](#)

[Seguimiento de reclamo](#)

Ingresa tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor **completa** la siguiente información:



Información adicional

1. Identifica el motivo del reclamo. Puedes seleccionar máximo 2 opciones.

- ☐ **Trato profesional en la atención:** la persona que te atendió no lo hizo de forma adecuada.
- ☐ **Tiempo:** hubo demora antes y/o durante la atención que recibiste.
- ☐ **Procedimiento:** no se siguió el procedimiento de atención o no estás de acuerdo con este.
- ☐ **Infraestructura:** el ambiente en el que se realizó la atención y/o mobiliario no están en buen estado, no hay rutas accesibles que faciliten el desplazamiento de las personas o el local queda en un sitio inseguro.
- ☐ **Información:** la orientación sobre el servicio fue inadecuada, insuficiente o imprecisa.
- ☐ **Resultado:** no se pudo obtener un resultado concreto como parte del servicio y/o no se justifica la negativa en la atención del servicio.
- ☐ **Confianza:** ocurrió una situación que afectó la confianza y credibilidad de la entidad.
- ☐ **Disponibilidad:** el medio de atención (virtual, presencial o telefónico) por el que se brinda el servicio no responde a tus expectativas o tiene horarios restringidos.
- ☐ **Otro:**

2. ¿Trataron de darte una solución previa al registro del reclamo?

- ☐ Sí
- ☐ No



[Regresar](#)

[Continuar](#)



La impresión de este documento adquiere el estado de **"DOCUMENTO NO CONTROLADO"**

	OTRO DOCUMENTO	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
	REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA	VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	18 de 21



gob.pe

Libro de Reclamaciones

[Nuevo reclamo](#)

[Seguimiento de reclamo](#)

Ingresar tu reclamo

Lamentamos el malestar generado, para darte una respuesta oportuna por favor completa la siguiente información:



Tus datos personales

1. Tipo de documento

Seleccione:

2. Número de documento

3. Nombres y apellidos

4. Envío de la respuesta

Selecciona cómo quieres recibir la respuesta a tu reclamo.

- ☐ Quiero recibirla por correo electrónico
- ☐ Quiero recibirla por celular
- ☐ Quiero que una copia sea enviada a mi domicilio
- ☐ Quiero recoger una copia en sede

5. Notificaciones del avance (opcional)

☐ Quiero recibir notificaciones de avances de mi reclamo.

☐ Acepto la [política de privacidad](#)



[Regresar](#)

Continuar



La impresión de este documento adquiere el estado de **"DOCUMENTO NO CONTROLADO"**

	OTRO DOCUMENTO REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	20 de 21

ANEXO 03

FORMATOS DE RESPUESTAS

a) Derivación por competencia



RESPUESTA AL RECLAMO N° (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) **(nombre de la persona)**,

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que es competencia de **(nombre de la entidad competente)** porque **(describir las razones de la no competencia)**; razón por la cual se ha derivado a dicha entidad con documento **(número de documento)**, el **(fecha de derivación del documento)**, para su respectiva atención, conforme se señala en el documento adjunto.

Asimismo, la entidad competente tiene un plazo de hasta treinta (30) días hábiles para darle una respuesta a partir de recibido el reclamo.

Atentamente,
Firma
Nombre de el/la Responsable del LDR

b) Respuesta para queja/denuncia/otro



RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) **(nombre de la persona)**,

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo.

Le informamos que, luego de la evaluación realizada, se ha determinado que no corresponde ser atendido como un reclamo, porque **(explicar la razón de por qué no es reclamo)**. Sin embargo, se ha derivado a **(UO competente)** para conocimiento y fines.

Adicionalmente, le informamos que puede comunicarse con **(UO competente)** a través de **(datos de los canales con los que cuenta la UO competente)**.

Atentamente,
Firma
Nombre de el/la Responsable del LDR

	OTRO DOCUMENTO REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL CIRO ALEGRÍA	CÓDIGO:	PGD-OD-06
		FECHA:	Febrero 2026
		VERSIÓN:	01
		PÁGINA:	21 de 21

c) Respuesta aceptada:



RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) **(nombre de la persona)**,

Ante todo, queremos expresarle nuestro cordial saludo y en ese sentido, manifestarle nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas.

Le informamos que su reclamo ha sido ACEPTADO, considerando que **(explicar las razones/sustento de la respuesta)**.

Por ello, con la finalidad de brindarle una atención de calidad, hemos **(explicar acciones adoptadas como medida correctiva/preventiva y de corresponder precisar el plazo de la solución al reclamo, según su complejidad)**.

Le agradecemos por su participación en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,
Firma
Nombre de el/la Responsable del LDR

d) Respuesta denegada:



RESPUESTA AL RECLAMO (CÓD. RECLAMO)

Lugar y fecha

Estimado Sr(a) **(nombre de la persona)**,

Le informamos que, considerando **(detallar las razones/sustento de la respuesta)**, su reclamo ha sido DENEGADO.

En caso de presentar consultas sobre la respuesta emitida puede comunicarse a través de **(datos de los canales con los que cuenta la entidad)**.

Sin perjuicio de ello, le ratificamos nuestro compromiso en la mejora de nuestros servicios.

Atentamente,
Firma
Nombre de el/la Responsable del LDR