PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN PRESENCIAL DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS ESTUDIANTILES

UMO - JN

umojn.edu.ni

Noviembre 2025

Managua, Nicaragua.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN....4

2. OBJETIVO GENERAL....4

3. ALCANCE....5

4. PRINCIPIOS ORIENTADORES APLICADOS AL PROCESO....5

5. VALORES DE LA UMO-JN....7

6. DEFINICIONES....8

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES....8

8. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS....11

9. DISPOSICIONES FINALES....15

10. CONCLUSIONES....15

11. FORMATO DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS ESTUDIANTILES 16

PROTOCOLO DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN PRESENCIAL DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS ESTUDIANTILES

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad de Medicina Oriental Japón Nicaragua (UMO-JN), comprometida con el fortalecimiento del bienestar integral del estudiantado y con la mejora continua de sus procesos académicos y administrativos, implementa el presente Protocolo de Recepción y Gestión Presencial de Quejas, Reclamos y Sugerencias Estudiantiles.

El cual orienta a:

- Formalizar el proceso institucional para la recepción, análisis y respuesta de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Incorporar mecanismos específicos de denuncia interna y externa, garantizando canales accesibles, seguros y efectivos para la comunidad estudiantil.
- Registrar de manera sistemática cada caso, con fines de trazabilidad, verificación y auditoría.

El presente protocolo contribuye al fortalecimiento de la comunicación entre el estudiantado y las autoridades universitarias, asegurando una atención oportuna, imparcial, confidencial y respetuosa, en concordancia con las normativas nacionales vigentes.

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer un procedimiento formal, presencial y documentado para la recepción, registro, análisis, atención, respuesta y canalización externa, cuando corresponda, de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por el estudiantado de la UMO–JN.

3. ALCANCE

El protocolo comprende también la orientación y canalización a mecanismos externos de denuncia, aplicable a:

- Estudiantes activos de todas las carreras y modalidades (regular, por encuentro, posgrados, prácticas).
- Procesos académicos, administrativos, de convivencia, prácticas clínicas, servicios estudiantiles, actividades formativas o institucionales.
- Personal docente, administrativo, técnico, autoridades y estudiantes involucrados en los hechos reportados.

4. PRINCIPIOS ORIENTADORES APLICADOS AL PROCESO

- **Humanismo.** Nuestra institución se ha caracterizado por el compromiso con la dignidad humana, el interés por el desarrollo pleno del potencial inherente a cada persona, su experiencia interior, el significado que la persona integra a sus experiencias, enfatizando en las características distintivas y específicamente humanas como son la creatividad, autorrealización y decisión.

  El humanismo, es un valor indispensable para el desarrollo exitoso de la trascendente misión preventiva, curativa y de rehabilitación del individuo, familia y comunidad.

- **Interculturalidad.** Integramos la interculturalidad como proceso permanente de construcción, establecimiento y fortalecimiento de espacios de diálogo, saberes, comunicación e interacción horizontal de doble vía, en el campo de la medicina tradicional y complementaria, entre individuo, familia y comunidades de los pueblos diferenciados sociocultural y lingüísticamente.

- **Transparencia.** Asumimos el compromiso de mantener acceso a la información pública de la gestión universitaria en las áreas académica, financiera y social, en concordancia con la Misión y Visión de la UMO - JN.

- **Cientificidad.** Armonizamos los saberes de la medicina tradicional y complementaria con los saberes del pueblo, para la integración armónica de los diferentes enfoques, teorías, métodos y procedimientos, utilizando la medicina basada en evidencias, para visibilizar los aportes de ésta, en la mejora de la salud de la población.

- **Solidaridad.** Esta institución se dispone a actuar siempre regidos por el espíritu humanista de colaboración y apoyo a las personas especialmente en situaciones difíciles.

- **Patriotismo.** Demuestra amor a la Patria, reconociendo los hechos, fenómenos, acontecimientos de la historia y la cultura, que le permita una interrelación armoniosa y la práctica de una cultura de paz.

- **Integridad.** Actúa con principios, valores, respeto a la diversidad e inclusión en el entorno personal y social como forma de vida y de convivencia ciudadana para el desarrollo humano pleno.

- **Amor a la Madre Tierra.** Demuestra consistencia ambiental desde la cosmovisión de los pueblos ante la crisis climática, la gestión del riesgo de desastres ante multi amenazas, empleando desde su contexto personal, familiar y comunitario, medidas de conservación, preservación, mitigación, adaptación y restauración del planeta como ambiente saludable para el bien común.

5. VALORES DE LA UMO-JN

- **Compromiso social.** Aporta soluciones a los problemas sociales y a las necesidades de salud de la comunidad.

- **Equidad.** Se consideran las diferencias y necesidades de cada persona para asegurar igualdad de oportunidades y acceso a los programas que oferta la universidad sin discriminación, ni privilegios para lograr un desarrollo justo.

- **Ética.** Actuamos en todos los niveles de la organización con honestidad, rectitud, transparencia y justicia.

- **Inclusión.** Reconocemos la importancia de la integración de todas las personas, a nuestra institución educativa, para que participen, contribuyan y se beneficien de este proceso, asumiendo que “La educación es inclusiva al considerar en los sistemas e instituciones de educación superior, género, edad, situación socioeconómica, orientación sexual, personas con discapacidad, religión y situaciones de desplazamiento forzado”.

- **Respeto.** Cada persona es un individuo único e insustituible, perteneciente a un grupo con su historia y particularidades, propiciamos su inserción plena en la comunidad educativa. De acuerdo con lo planteado por la UNESCO (2021), “El respeto es un valor universal que conlleva al reconocimiento de los demás, de sus necesidades o intereses. Para vivir en un mundo mejor las personas tienen que aprender a respetarse, cuidar de la vida de otros seres, aceptar que existe una gran diversidad de opiniones, ideas, costumbres, cultos, entre otros”.

6. DEFINICIONES

- **Queja:** Manifestación de inconformidad relacionada con comportamientos o actuaciones institucionales consideradas inadecuadas.
- **Reclamo:** Petición formal ante situaciones que afecten derechos o intereses académicos, administrativos o personales.
- **Sugerencia:** Propuesta constructiva para mejorar procesos, servicios o condiciones del entorno universitario.
- **Denuncia:** Comunicación formal sobre una conducta que podría constituir falta disciplinaria o infracción a lo establecido en normativa institucional o nacional. Puede requerir canalización externa.

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES

A continuación, se describen de manera precisa, diferenciada y comprensible las responsabilidades de cada instancia involucrada en la atención de quejas, reclamos y denuncias articulado con las instancias disciplinarias establecidas en el Reglamento Disciplinario 2023-2028 de la UMO-JN.

➢ **Profesor o Docente Tutor:**

- Recibe solo información inicial si el estudiante decide comunicar la situación de manera informal.
- Brinda orientación sobre el uso del Formulario FQRS-01 para la presentación formal.
- No registra ni recibe oficialmente la queja o denuncia.
- Remite inmediatamente a Bienestar Estudiantil y/o Coordinación de Carrera cualquier situación que exceda su ámbito.
- Colabora proporcionando información o evidencias cuando sea requerido por instancias superiores.

➢ **Coordinación de Carrera:**

- Puede recibir quejas informales, pero la recepción formal corresponde exclusivamente a Bienestar Estudiantil**.**
- Participa en el análisis académico preliminar cuando el caso involucra procesos de aula, prácticas o convivencia estudiantil.
- Coordina con Bienestar Estudiantil la valoración inicial del caso.
- Facilita información institucional, horarios, evidencias o reportes cuando se requieran.
- Actúa como enlace entre estudiantes, docentes y autoridades académicas durante el proceso.

➢ **Responsable de Bienestar Estudiantil:**

- Es el punto oficial y único de recepción del Formulario FQRS-01.
- Registra el caso en el Libro de Registro LRQRS-2026.
- Realiza la clasificación preliminar: queja, reclamo, sugerencia o denuncia (leve, moderada, grave o muy grave).
- Abre expediente físico y digital.
- Canaliza la situación según corresponda:
  - Profesor → si es leve.
  - Coordinación de Carrera → si es moderada.
  - Comisión Disciplinaria → si es grave o muy grave.
  - Mecanismos externos → cuando la normativa lo exige.
- Brinda acompañamiento emocional, psicológico o académico cuando el caso lo amerita.
- Realiza el seguimiento y verifica el cumplimiento de medidas.
- Elabora informes semestrales sobre los casos atendidos.

➢ **Comisión Disciplinaria:**

- Recibe de Bienestar Estudiantil las denuncias clasificadas como graves o muy graves.
- Realiza la revisión del expediente y solicita información adicional si es necesario.
- Efectúa audiencias, entrevistas o revisiones de evidencia.
- Emite dictámenes y resoluciones disciplinarias según el Reglamento vigente.
- Informa sus resoluciones a Dirección Académica para formalización y archivo.
- Apoya a Bienestar Estudiantil en la valoración del riesgo o urgencia de un caso complejo.

➢ **Dirección Académica:**

- Supervisa la correcta aplicación del Protocolo y el Reglamento Disciplinario.
- Convoca a la Comisión Disciplinaria cuando corresponde.
- Recibe y valida denuncias formales que son elevadas por Coordinación o Bienestar Estudiantil.
- Firma y oficializa las resoluciones disciplinarias.
- Garantiza la imparcialidad, los derechos estudiantiles y la trazabilidad documental de los casos.

➢ **Consejo Universitario:**

- Interviene únicamente en casos extraordinarios o en apelaciones formalmente presentadas por los estudiantes o personas involucradas.
- Revisa resoluciones emitidas por la Comisión Disciplinaria y dicta la decisión final institucional.

➢ **Estudiante:**

- Presenta su queja, reclamo o denuncia mediante el Formulario FQRS-01.
- Aporta evidencia disponible y brinda información clara y veraz.
- Participa en reuniones según el avance del proceso.
- Solicita información sobre el estado de su caso cuando lo requiera.
- Puede canalizar su denuncia hacia instancias externas si así lo decide y la normativa lo permite.

Derechos del estudiante

- Ser atendido con respeto, confidencialidad y sin represalias.
- Recibir información sobre el estado de su caso.
- Acceder a acompañamiento institucional.
- Canalizar su denuncia a instancias externas si lo considera necesario.

8. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El procedimiento se desarrolla en cinco momentos secuenciales:

➢ **PASO 1. PRESENTACIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA**

Responsable: Estudiante – Bienestar Estudiantil – Coordinación de Carrera

1. El estudiante acude a Bienestar Estudiantil, instancia oficial de recepción. *(Si llega primero a Coordinación o al docente, estos deben orientarlo y remitirlo a Bienestar Estudiantil.)*
2. Se le entrega el Formulario FQRS-01 para su llenado.
3. El estudiante completa:
    - Datos personales
    - Tipo de reporte (queja, reclamo, sugerencia, denuncia)
    - Descripción de hechos
    - Evidencias anexas

4. El estudiante firma el formulario en presencia del funcionario responsable.
5. El funcionario confirma la recepción del formulario y brinda instrucciones iniciales.

➢ PASO 2. REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DEL CASO

Responsable: Bienestar Estudiantil

1. Registra el caso en el Libro de Registro LRQRS-2026, asignando un número único.
2. Abre expediente físico y digital.
3. Realiza una clasificación:
    - Queja
    - Reclamo
    - Sugerencia
    - Denuncia (clasificada como leve, moderada, grave o muy grave)
4. Informa al estudiante que el caso ha sido oficialmente recibido y clasificado.
5. Brinda comprobante de recepción o copia del formulario sellado.

➢ PASO 3. ANÁLISIS Y DERIVACIÓN SEGÚN COMPETENCIA

Responsable: Bienestar Estudiantil – Profesor – Coordinación – Comisión Disciplinaria.

Según la clasificación, se aplica la medida definida en el Reglamento Disciplinario:

A. Si se trata de una falta leve → Profesor o Docente Tutor (Art. 18)

- El docente analiza el caso.
- Aplica las sanciones leves en el orden establecido:
    1. Amonestación verbal privada.
    2. Amonestación verbal pública.
- Documenta por escrito lo realizado.
- Envía informe a la Coordinación de Carrera.

B. Si se trata de una falta moderada → Coordinación de Carrera (Art. 19)

- Investiga el caso, entrevista involucrados y revisa evidencias.
- Toma la medida correspondiente:
  - Amonestación escrita → copia al expediente y a autoridades correspondientes.
- Elabora informe y lo envía a la Comisión Disciplinaria.

C. Si se trata de una falta grave o muy grave → Comisión Disciplinaria (Art. 20–22)

- La Dirección Académica convoca a la Comisión dentro de dos días hábiles.
- Se entrega copia de la denuncia al denunciado (derecho a defensa).
- Se recibe respuesta en dos días hábiles.
- La Comisión:
  - Analiza expediente
  - Entrevista partes
  - Solicita evidencia adicional
  - Delibera
- Emite dictamen dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles.

D. Casos excepcionales o apelaciones → Consejo Universitario (Art. 17 y 22)

- Revisa resoluciones elevadas o apelaciones.
- Emite decisión final institucional.

➢ **PASO 4. RESPUESTA Y RESOLUCIÓN**

Responsable: La instancia correspondiente (Docente – Coordinación – Comisión – Consejo Universitario)

1. La instancia correspondiente emite una resolución formal que contiene:
  - Breve exposición de hechos
  - Consideraciones
  - Decisión y medidas respectivas

2. La resolución se entrega al estudiante:
    - De forma presencial
    - Con firma de recibido
    - Con carácter confidencial

➢ **PASO 5. SEGUIMIENTO Y CIERRE DEL CASO**

Responsable: Bienestar Estudiantil

1. Realiza seguimiento del cumplimiento de sanciones o medidas.
2. Verifica acciones realizadas por Profesor, Coordinación o Comisión Disciplinaria.
3. Registra en el Libro de Casos LCC-2026 la fecha y resultado final.
4. Archiva el expediente académico.
5. Incorpora el caso en el Informe Mensual de Bienestar Estudiantil.

9. DISPOSICIONES FINALES

Vigencia y Actualización del Protocolo

El presente Protocolo de Recepción y Gestión Presencial de Quejas, Reclamos y Sugerencias Estudiantiles tendrá vigencia indefinida a partir de su aprobación oficial.

Sin embargo, está sujeto a revisión, actualización o modificación cuando:

- Existan cambios en la normativa institucional o nacional aplicable.
- Se identifiquen nuevas necesidades estudiantiles o administrativas.
- Se realicen recomendaciones derivadas de procesos de autoevaluaciones interna o externa.
- Las autoridades universitarias lo consideren necesario para la mejora continua.

Cualquier actualización deberá ser aprobada por la instancia correspondiente y registrada debidamente por autoridades institucionales.

10. CONCLUSIONES

El presente protocolo establece de forma clara, estructurada y formal el proceso institucional para la gestión de quejas, reclamos y sugerencias estudiantiles. Su implementación garantiza:

- Un mecanismo transparente y documentado.
- Protección de los derechos estudiantiles.
- Mejora continua de los servicios académicos y administrativos.
- Fortalecimiento del clima institucional y la confianza estudiantil.

Este documento será de uso permanente y obligatorio para todas las áreas involucradas, y su formato oficial FQRS-01 se establece como el único instrumento válido para la recepción presencial de quejas, reclamos y sugerencias en la Universidad de Medicina Oriental Japón-Nicaragua.

11. FORMATO DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O DENUNCIAS ESTUDIANTILES

1. Datos de la Universidad

- **Nombre de la Universidad:** Universidad de Medicina Oriental Japón-Nicaragua
- **Sede:** Managua
- **Tipo:** Privada

2. Datos Personales del Estudiante o Usuario

- **Nombre completo:** _____
- **Número de cédula:** _____
- **Carné estudiantil:** _____
- **Teléfono:** _____
- **Correo electrónico:** _____

3. Tipo de Queja o Denuncia

☐ Gestión de títulos
☐ Documentos académicos
☐ Incumplimiento de normas académicas o administrativas
☐ Discriminación o violencia
☐ Otro (especifique): _____

4. Descripción de la Queja o Denuncia

(Explique de manera clara los hechos, fechas, personas involucradas y lugar de los acontecimientos)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

5. Evidencia Adjunta

☐ Copia de cédula de identidad (obligatorio)
☐ Carta de solicitud o denuncia
☐ Documentos o capturas de evidencia
☐ Otros (especifique): _____

6. Petición o Solicitud del Estudiante

(Indique lo que solicita: respuesta, mediación, corrección, acompañamiento, etc.)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Firma del Estudiante/Usuario: _____

Fecha: ____ / ____ / _____

Nota: La presente queja o denuncia será atendida conforme a la normativa institucional y nacional vigente. La respuesta será brindada en un plazo no mayor a **15 días hábiles**, contados a partir de la fecha de recepción.