

UNIVERSIDAD DE MANAGUA

El más alto nivel



LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES PARA ESTABLECER MECANISMOS Y CANALES DE DENUNCIAS EXTERNAS

Managua, Nicaragua, 2026



Resolución Rectoral No. 042 - 2026

Que pone en vigencia los Lineamientos Institucionales para la Capacitación en Valores, Política de Genero, Lineamientos Institucionales para establecer mecanismos y canales de denuncias externas

El suscrito Rector de la Universidad de Managua, en uso de las facultades que los estatutos de esta institución le confieren, pone en vigencia por medio de la presente resolución oficial, el siguiente cuerpo normativo

Lineamientos Institucionales para la Capacitación en Valores 2026

Política de Genero 2026

Lineamientos Institucionales para establecer mecanismos y canales de denuncias externas 2026

Este cuerpo normativo fue elaborado por un equipo redactor designado por el suscrito y discutidos en el Consejo Consultivo, por lo cual, deben considerarse base para el desarrollo de la institución.

La vigencia de esta resolución está supeditada a la emisión de una nueva resolución que la modifique o derogue.

En Managua, a los diecinueve días del mes de marzo del año dos mil veintiséis.



Ingeniero Mario Valle Dávila
Rector



I. PRESENTACIÓN

La Universidad de Managua (UdeM), comprometida con la calidad educativa, la transparencia institucional, la mejora continua y la protección de los derechos de la comunidad estudiantil, establece los presentes Lineamientos Institucionales para establecer mecanismos y canales de denuncias externas, como instrumento orientador para regular la recepción, atención, seguimiento y respuesta de denuncias presentadas por estudiantes relacionadas con la gestión académica, docente y disciplinaria.

Estos lineamientos surgen en correspondencia con la orientación emitida por la Secretaría Técnica para la Atención a las Universidades (SETEC), mediante la cual se solicita a la Dirección de Calidad, Investigación e Innovación liderar la gestión, seguimiento y solución de las denuncias correspondientes a su institución, a fin de garantizar una respuesta más ágil, coordinada y efectiva.

En este contexto, la Universidad de Managua fortalece sus mecanismos institucionales de escucha, atención y respuesta, reconociendo que la gestión adecuada de las denuncias constituye una oportunidad para identificar áreas de mejora, prevenir situaciones que afecten la trayectoria formativa del estudiantado y consolidar una cultura institucional basada en la responsabilidad, la legalidad, el respeto y la convivencia pacífica.

Los presentes lineamientos establecen los principios, canales, responsabilidades y procedimientos generales que orientarán la tramitación de denuncias externas vinculadas con asuntos académicos, docentes y disciplinarios, garantizando orden, confidencialidad, trazabilidad institucional y articulación entre las instancias competentes.



Ingeniero Mario Valle Dávila
Rector



II. OBJETIVO GENERAL

Establecer el marco institucional que regule los mecanismos y canales de recepción, atención, seguimiento y respuesta de denuncias externas presentadas por estudiantes de la Universidad de Managua, relacionadas con la gestión académica, docente disciplinaria y de los servicios, garantizando un tratamiento oportuno, coordinado, confidencial y orientado a la mejora continua.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Establecer canales institucionales claros, accesibles y confiables para la recepción de denuncias externas presentadas por estudiantes.
- b. Definir las responsabilidades de las instancias involucradas en la gestión, seguimiento y solución de las denuncias.
- c. Garantizar una atención oportuna, ordenada, objetiva y respetuosa de cada denuncia recibida.
- d. Fortalecer la articulación institucional entre el área de Gestión de la Calidad Institucional y las áreas académicas y administrativas competentes.
- e. Promover la mejora continua de los procesos académicos, docentes y disciplinarios a partir del análisis de las denuncias y sus resultados.

IV. ALCANCE

Los presentes lineamientos son de aplicación institucional y abarcan la recepción y gestión de denuncias externas presentadas por estudiantes o por terceros en representación de estudiantes, siempre que estén relacionadas con situaciones que afecten la gestión académica, docente o disciplinaria dentro del ámbito de la Universidad de Managua.

Estos lineamientos serán aplicables a denuncias relacionadas, entre otras, con las siguientes situaciones:

- a. Inconformidades en procesos académicos.
- b. Actuaciones del personal directivo, docente y administrativo en el ejercicio de sus funciones.

- c. Situaciones disciplinarias que afecten la convivencia o el orden institucional.
- d. Incumplimientos vinculados a la atención académica del estudiante.
- e. Actuaciones u omisiones que incidan negativamente en la calidad del servicio educativo.

Quedan excluidas de estos lineamientos las denuncias o reclamos de naturaleza laboral, contractual, financiera externa o de otra índole no vinculada a la gestión académica, docente o disciplinaria del estudiante, las cuales deberán ser canalizadas conforme a la normativa institucional correspondiente.

V. MARCO NORMATIVO

Los presentes lineamientos se fundamentan en los siguientes instrumentos normativos e institucionales:

- a. Constitución Política de la República de Nicaragua.
- b. Ley General de Educación.
- c. Ley de Autonomía de las Instituciones de Educación Superior.
- d. Estrategia Nacional de Educación en todas sus modalidades “Bendiciones y Victorias” 2024–2026.
- e. Normativa y disposiciones emitidas por la SETEC en materia de aseguramiento de la calidad y atención institucional.
- f. Proyecto Institucional de la Universidad de Managua.
- g. Modelo Educativo de la Universidad de Managua.
- h. Normativa académica institucional.
- i. Normativa disciplinaria institucional.
- j. Sistema Institucional de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.
- k. Demás disposiciones internas aplicables.

VI. PRINCIPIOS ORIENTADORES

La gestión de las denuncias externas se regirá por los siguientes principios:

Accesibilidad: la universidad garantizará mecanismos y canales claros y disponibles para la presentación de denuncias.

Confidencialidad: la información recibida será tratada con la debida reserva, protegiendo la identidad de las personas involucradas cuando corresponda.

Oportunidad: toda denuncia deberá ser atendida y canalizada dentro de plazos razonables que favorezcan una respuesta ágil y efectiva.

Objetividad: la valoración y seguimiento de cada caso se realizará con imparcialidad, sustentándose en hechos, evidencias y criterios institucionales.

Debido tratamiento institucional: las denuncias serán gestionadas por las instancias competentes, respetando la estructura organizativa y la normativa interna de la universidad.

Respeto y no represalia: la presentación de denuncias no deberá generar represalias contra el estudiante denunciante, siempre que actúe de buena fe.

Mejora continua: la información derivada de la gestión de denuncias permitirá identificar oportunidades de mejora en los procesos institucionales.

VII. LINEAMIENTOS PARA ESTABLECER MECANISMOS Y CANALES DE DENUNCIAS EXTERNAS

La Universidad de Managua garantizará la existencia de canales institucionales claros, accesibles y confiables para la recepción de denuncias externas presentadas por estudiantes.

Los canales deberán ser difundidos de manera permanente a través de medios institucionales y diseñados de forma que permitan a los estudiantes presentar sus denuncias de manera sencilla, segura y oportuna.

El tratamiento de las denuncias se regirá por el principio de confidencialidad, asegurando la protección de la identidad de los denunciantes y de la información proporcionada.

Las instancias responsables en la gestión de las denuncias aplicarán protocolos que resguarden la integridad del proceso y eviten cualquier forma de represalia o exposición indebida de las partes involucradas.

Se establecerá una delimitación precisa de las funciones y responsabilidades de las áreas académicas, administrativas y de gestión de la calidad involucradas en la

recepción, análisis, seguimiento y resolución de las denuncias, garantizando una actuación coordinada y conforme a la normativa institucional.

Las denuncias recibidas serán atendidas bajo criterios de objetividad, imparcialidad y respeto, siguiendo procedimientos previamente definidos que aseguren su análisis, trámite y respuesta en plazos razonables, de acuerdo con la naturaleza del caso.

La Universidad implementará mecanismos de registro y sistematización que permitan documentar cada denuncia recibida, su proceso de análisis, las acciones adoptadas y los resultados obtenidos, asegurando la trazabilidad y la adecuada gestión de la información.

La información derivada de las denuncias y de su proceso de atención será analizada periódicamente con el propósito de identificar oportunidades de mejora en los procesos académicos, docentes, disciplinarios y de servicios, contribuyendo al fortalecimiento del sistema de gestión de la calidad institucional.

VIII. TIPOLOGÍA DE DENUNCIAS ATENDIDAS

Para efectos de estos lineamientos, las denuncias externas podrán estar referidas a las siguientes categorías:

- a. Denuncias sobre gestión académica: comprenden situaciones relacionadas con procesos académicos institucionales que afecten al estudiante, tales como programación, evaluación, registros, atención académica, cumplimiento de procedimientos o prestación del servicio educativo.
- b. Denuncias sobre gestión docente: comprenden actuaciones, conductas u omisiones del personal docente en el ejercicio de su labor académica que afecten el proceso de enseñanza-aprendizaje, la evaluación, el trato al estudiante o el cumplimiento de sus responsabilidades.
- c. Denuncias sobre asuntos disciplinarios: comprenden situaciones que alteren la convivencia, el respeto, el orden institucional o el cumplimiento de normas disciplinarias dentro del entorno universitario, en tanto impacten directa o indirectamente al estudiante.

IX. MECANISMOS Y CANALES DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

La Universidad de Managua habilitará mecanismos y canales institucionales para la recepción de denuncias externas, entre los cuales podrán incluirse:

- a) Recepción formal de denuncias recibidas a través de SETEC u otra instancia competente.
- b) Correo electrónico dirigido a la Rectoría de la Universidad
- c) Atención presencial por parte de la Dirección de Calidad, Investigación e Innovación

Toda denuncia deberá contener, en la medida de lo posible:

1. Relación clara, detallada y cronológica de los hechos que se consideran constitutivos de infracción
2. Identificación de la persona o personas presuntamente responsables (nombre, cargo o carrera, u otra referencia que permita su individualización, en caso de no conocerse).
3. Fecha o periodo aproximado en que ocurrieron los hechos.
4. Pruebas documentales, testimoniales, digitales (correos, fotografías) o cualquier otro medio probatorio que sustente la denuncia, si se dispusiera de ellas.
5. Demás datos contenidos en remisiones del ente rector u otras instancias competentes

X. RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN

La coordinación general de los presentes lineamientos estará a cargo de la Dirección de Calidad, Investigación e Innovación, en articulación con las instancias que correspondan según la naturaleza de la denuncia.

La Dirección de Calidad, Investigación e Innovación coordinará con:

- a. Rectoría.

- b. Dirección de Registro y Control Académico.
- c. Coordinaciones de carrera.
- d. Personal docente involucrado, cuando corresponda.
- e. Instancias disciplinarias competentes.
- f. Otras unidades académicas o administrativas vinculadas al caso.

La Dirección de Calidad, Investigación e Innovación será la instancia responsable de recibir o centralizar las denuncias externas, registrar y clasificar los casos, dar seguimiento a su trámite, coordinar con las áreas responsables la atención y solución correspondiente, resguardar la trazabilidad del proceso, elaborar reportes de seguimiento y verificar el cierre del caso y la respuesta institucional.

XI. PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA GESTIÓN DE DENUNCIAS

La gestión de denuncias externas se desarrollará, de manera general, conforme a las siguientes etapas:

1. Recepción. La denuncia será recibida a través de cualquiera de los canales institucionales habilitados.
2. Registro. La Dirección de Calidad, Investigación e Innovación procederá a su registro en el control institucional correspondiente, asignándole código o referencia para su seguimiento.
3. Revisión preliminar. Se verificará si la denuncia corresponde al ámbito académico, docente o disciplinario y si cuenta con elementos mínimos para su trámite.
4. Canalización. La Dirección de Calidad, Investigación e Innovación remitirá el caso a la instancia competente para su análisis y atención, sin perder la responsabilidad de seguimiento.
5. Análisis y actuación. La instancia correspondiente revisará los hechos, solicitará información, valorará evidencias y adoptará las acciones institucionales que correspondan conforme a la normativa establecida al efecto.
6. Seguimiento. La Dirección de Calidad, Investigación e Innovación dará seguimiento al avance del caso, verificará el cumplimiento de las acciones orientadas y mantendrá la trazabilidad institucional.

7. Cierre. Una vez concluido el proceso, se documentará el resultado, las acciones realizadas y el cierre del caso.

8. Retroalimentación institucional. Cuando corresponda, la información derivada del caso servirá para proponer medidas preventivas o de mejora en los procesos institucionales.

XII. PLAZOS DE ATENCIÓN

La universidad procurará que la atención de las denuncias se realice en plazos razonables, de acuerdo con la complejidad del caso y la disponibilidad de información.

Como criterio orientador, la recepción y registro deberá realizarse de forma inmediata o en el menor tiempo posible; la revisión preliminar y canalización deberá efectuarse oportunamente; y las instancias responsables deberán brindar respuesta o avances del caso dentro de los plazos que establezca la gestión institucional interna.

Cuando la complejidad del caso requiera mayor tiempo, deberá dejarse constancia del seguimiento y de las gestiones realizadas.

XIII. CONFIDENCIALIDAD Y RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN

Toda denuncia recibida y la documentación derivada de su tramitación deberán ser resguardadas con criterios de confidencialidad, acceso restringido y uso institucional responsable.

La información solo podrá ser conocida por las instancias directamente vinculadas a la atención del caso, evitando la divulgación innecesaria de datos personales o de elementos sensibles del expediente.

XIV. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Dirección de Calidad, Investigación e Innovación elaborará mecanismos de seguimiento y evaluación de la gestión de denuncias externas, mediante instrumentos como:

- Registro institucional de denuncias.
- Matriz de seguimiento de casos.
- Informes periódicos de atención.

- Análisis de recurrencia por tipo de denuncia.
- Reportes de acciones correctivas o preventivas.
- Recomendaciones de mejora institucional.

Los resultados de este seguimiento permitirán fortalecer los procesos académicos, docentes y disciplinarios, así como mejorar la capacidad de respuesta institucional.

XIV. ARTICULACIÓN CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL

Los presentes lineamientos se articulan con el Sistema Institucional de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, en tanto la atención de denuncias constituye una fuente relevante para la identificación de no conformidades, oportunidades de mejora, riesgos institucionales y acciones correctivas relacionadas con la calidad del servicio educativo.

Asimismo, su implementación contribuye al fortalecimiento de una cultura de transparencia, escucha activa, respuesta institucional y mejora continua en la Universidad de Managua.

XV. DISPOSICIONES FINALES

Los presentes Lineamientos Institucionales para establecer mecanismos y canales de denuncias externas entrarán en vigencia a partir de su aprobación mediante Resolución Rectoral.

Su cumplimiento será obligatorio para las instancias académicas y administrativas que intervengan en la recepción, gestión, seguimiento y solución de denuncias comprendidas en su alcance.

La universidad podrá actualizar estos lineamientos cuando las condiciones normativas, institucionales o de mejora continua así lo requieran.



Ingeniero Mario Valle Dávila
Rector

