Protocolo Institucional de Atención a Denuncias de la Comunidad Estudiantil de ULSA
2025-2026

(Actualización del Procedimiento a Reclamos y Sugerencias de la Comunidad Estudiantil, ULSA 2023)

Noviembre 2025

Información del Documento

Datos del documento	Información	
Acrónimo y Número	PIU 25-26	
Título completo	Protocolo Institucional de Atención a Denuncias de la Comunidad Estudiantil de ULSA 2025-2026	
Proceso Integral de la Gestión Universitaria	☑ Gestión Institucional ☐ Formación ☐ Vinculación-Extensión ☐ Investigación	
Tipo y Estado	☐ Nuevo	☑ Actualización
	☐Borrador / ☐ Final	☐ Borrador / ☑ Final
Categorización	☐ Proyecto ☐ Política ☐ Normativa ☐ Reglamento ☐ Plan ☐ Manual ☐ Guía ☑ Otro:	
Aprobado	☑ Rectoría ☐ Consejo Universitario No. de acta, acuerdo o resolución: Acuerdo Administrativo Oficina del Rector: N°2025-42-11	
Fecha de Entrega	Aprobado: 10/11/2025 Última actualización: 10/11/2025	
Nivel de Difusión	☑ Público ☐ Institucional	
Resumen (para difusión)	El Protocolo Institucional de Atención a Reclamos y Denuncias de la Comunidad Estudiantil 2025-2026, es un instrumento que garantiza a los estudiantes un proceso formal, seguro y confidencial para expresar sus inconformidades. Este protocolo refuerza la transparencia, el respeto y la justicia dentro de la vida universitaria, promoviendo una cultura de diálogo y corresponsabilidad. Con ello, ULSA reafirma su compromiso con la excelencia académica, la ética institucional y el bienestar estudiantil**.**	
Palabras Clave	Bienestar estudiantil, denuncias, reclamos, transparencia, justicia, confidencialidad, diálogo.	

Historial de Cambios:

Versión	Fecha	Descripción
V01	20/12/2023	Elaboración de documento íntegro.
V02	10/11/2025	Actualización del documento

Acuerdo Administrativo: Oficina del Rector
No. 2025-42-11

El Hermano Manuel Orozco Calderón, Rector de la Universidad Tecnológica La Salle en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo No. 37 de los Estatutos de la ULSA y según el Acta de nombramiento de Junta Directiva (No. 82 del 15 de marzo del 2025) y Acta No. 35 de Toma de posesión del 21 de marzo del 2025, **considerando que:**

La Universidad Tecnológica La Salle (ULSA), fiel a su misión de formar profesionales integros, competentes y comprometidos con el desarrollo humano, social y ético de Nicaragua, reafirma su compromiso con la calidad educativa y el respeto a la dignidad de cada persona que integra su comunidad universitaria. En este contexto, el Protocolo Institucional de Atención a Reclamos y Denuncias de la Comunidad Estudiantil ULSA 2025 se constituye como un instrumento técnico, normativo y orientador que garantiza el derecho de los estudiantes a expresar, de manera formal y segura, cualquier inconformidad o situación que vulnere sus derechos académicos o administrativos.

Este protocolo surge como una actualización y fortalecimiento del procedimiento implementado en 2023, en coherencia con los principios de la Política de Bienestar Estudiantil ULSA 2024–2026 y las disposiciones de la Secretaría Técnica para Atención a las Universidades (SETEC). Su elaboración responde a la necesidad de promover una gestión institucional transparente, eficiente y centrada en la persona, que asegure el debido proceso, la confidencialidad y la trazabilidad de cada caso a través del Sistema de Gestión Académica. Asimismo, este protocolo busca consolidar una cultura de diálogo, justicia, respeto y corresponsabilidad dentro de la vida universitaria, favoreciendo la resolución pacífica de conflictos y el fortalecimiento de la confianza entre los estudiantes y la institución. Al establecer mecanismos claros de atención y seguimiento, ULSA garantiza un entorno educativo basado en los valores lasallistas de fe, fraternidad y servicio, reafirmando su compromiso con la excelencia académica, la ética institucional y la mejora continua como pilares del desarrollo integral de su comunidad

Resuelve que:

Se aprueba el Protocolo Institucional de Atención a Denuncias de la Comunidad Estudiantil para establecer un procedimiento técnico e institucional para la recepción, registro, análisis, resolución y seguimiento de reclamos y denuncias presentadas por los estudiantes, asegurando respuestas oportunas, transparentes y basadas en marco normativo e institucional y nacional vigente.

Firmado en la ciudad de León, sede única de la ULSA a los diez días del mes de noviembre del 2025.

Hno. Manuel Orozco Calderón
RECTOR

La Salle
Universidad Tecnológica La Salle
León, NICARAGUA
Rectoría

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN 5
II. JUSTIFICACIÓN 5
III. OBJETIVOS 6
IV. ALCANCES 7
V. PRINCIPIOS RECTORES 7
VI. INSTANCIAS Y RESPONSABILIDADES 9
VII. CANALES DE RECEPCIÓN 10
VIII. ETAPAS DEL PROCESO 11
IX. PLAZO DE ATENCIÓN 13
X. REMISIÓN A INSTANCIAS SUPERIORES 13
XI. CONFIDENCIALIDAD Y ÉTICA INSTITUCIONAL 13
XII. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA 14
XIII. REFERENCIAS 15
XIV. ANEXOS 16

I. INTRODUCCIÓN

La Universidad Tecnológica La Salle (ULSA), fiel a su misión de formar profesionales íntegros, competentes y comprometidos con el desarrollo humano, social y ético de Nicaragua, reafirma su compromiso con la calidad educativa y el respeto a la dignidad de cada persona que integra su comunidad universitaria. En este contexto, el Protocolo Institucional de Atención a Reclamos y Denuncias de la Comunidad Estudiantil ULSA 2025 se constituye como un instrumento técnico, normativo y orientador que garantiza el derecho de los estudiantes a expresar, de manera formal y segura, cualquier inconformidad o situación que vulnere sus derechos académicos o administrativos.

Este protocolo surge como una actualización y fortalecimiento del procedimiento implementado en 2023, en coherencia con los principios de la Política de Bienestar Estudiantil ULSA 2024–2026 y las disposiciones de la Secretaría Técnica para Atención a las Universidades (SETEC). Su elaboración responde a la necesidad de promover una gestión institucional transparente, eficiente y centrada en la persona, que asegure el debido proceso, la confidencialidad y la trazabilidad de cada caso a través del Sistema de Gestión Académica.

Asimismo, este protocolo busca consolidar una cultura de diálogo, justicia, respeto y corresponsabilidad dentro de la vida universitaria, favoreciendo la resolución pacífica de conflictos y el fortalecimiento de la confianza entre los estudiantes y la institución. Al establecer mecanismos claros de atención y seguimiento, ULSA garantiza un entorno educativo basado en los valores lasallistas de fe, fraternidad y servicio, reafirmando su compromiso con la excelencia académica, la ética institucional y la mejora continua como pilares del desarrollo integral de su comunidad.

II. JUSTIFICACIÓN

Se reconoce la importancia de contar con mecanismos institucionales claros, accesibles y confiables para la atención oportuna de reclamos y denuncias provenientes de su comunidad estudiantil. La actualización del Protocolo de Atención a Reclamos y Denuncias 2025 responde a la necesidad de fortalecer la cultura de transparencia, justicia y participación estudiantil, promoviendo la confianza en los procesos internos y garantizando el respeto a los derechos de cada persona.

Este instrumento surge como una mejora del procedimiento establecido en 2023, adecuando su estructura a las nuevas orientaciones de la Secretaría Técnica para Atención de las Universidades Superior (SETEC). Estas normativas exigen a las Instituciones de Educación Superior consolidar sistemas eficaces para gestionar inconformidades en el ámbito académico, administrativo o de titulación, bajo criterios de debido proceso, confidencialidad y trazabilidad digital.

Asimismo, este protocolo se fundamenta en la Política de Bienestar Estudiantil ULSA 2024–2026, que promueve el bienestar integral, la cultura de paz y la convivencia armónica como ejes de la vida universitaria. Con ello, ULSA reafirma su compromiso con una gestión ética, transparente y centrada en la persona, fortaleciendo la confianza institucional y consolidando un entorno educativo justo, humanizado y coherente con los valores lasallistas de fe, fraternidad y servicio.

III. OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer un procedimiento técnico e institucional para la recepción, registro, análisis, resolución y seguimiento de reclamos y denuncias presentadas por los estudiantes, asegurando respuestas oportunas, transparentes y basadas en marco normativo institucional y nacional vigente.

Objetivos Específicos

- Garantizar canales accesibles y confiables para la presentación de reclamos o denuncias.
- Promover una gestión basada en la confidencialidad, equidad y respeto a los derechos estudiantiles.
- Asegurar tiempos razonables de respuesta y trazabilidad digital de cada caso.
- Favorecer la mejora continua mediante la sistematización de los datos y la retroalimentación institucional.

IV. ALCANCES

El presente protocolo establece los lineamientos, procedimientos y mecanismos para la recepción, valoración, gestión y resolución de reclamos y denuncias presentadas por los estudiantes activos, con pensum finalizado y egresados recientes. Su propósito es garantizar un proceso justo, transparente y eficiente ante cualquier situación que afecte los derechos, la experiencia formativa o el bienestar universitario.

Este protocolo es aplicable a situaciones vinculadas directamente con la vida académica y administrativa universitaria, incluyendo, entre otras, las siguientes categorías:

- Procesos académicos y administrativos.
- Evaluaciones, calificaciones o trato docente.
- Procesos de titulación, certificaciones o reposiciones de títulos.
- Incumplimientos normativos, sanciones o expulsiones consideradas injustificadas.
- Falta de claridad, aplicación incorrecta o interpretación inadecuada de normativas académicas institucionales.

Además, su alcance comprende situaciones tanto académicas, extracurriculares o de extensión que ocurran dentro de las instalaciones de ULSA, en actividades institucionales externas, prácticas profesionales, ambientes virtuales, o cualquier espacio académico asociado a la universidad. Este protocolo tiene un enfoque preventivo, correctivo y formativo, promoviendo un entorno universitario justo, seguro y respetuoso.

V. PRINCIPIOS RECTORES

El presente Protocolo se fundamenta en principios éticos e institucionales que orientan la gestión de reclamos y denuncias en ULSA, garantizando atención con calidad, respeto, objetividad y transparencia, fortaleciendo la confianza universitaria y promoviendo una convivencia justa y digna. Estos principios son:

1. **Legalidad y transparencia**: todas las acciones, decisiones y procedimientos derivados de este protocolo se desarrollarán en conformidad con el marco

normativo institucional y nacional vigente. Se aseguran procesos documentados, decisiones verificables y comunicación clara hacia las partes involucradas, promoviendo prácticas institucionales abiertas, responsables y coherentes.

2. **Debido proceso:** toda persona que presente un reclamo o denuncia, así como aquella señalada en los mismos, tendrá pleno derecho a ser escuchada, a presentar pruebas y a recibir respuestas fundamentadas en tiempos razonables.

3. **Confidencialidad:** la información proporcionada durante el proceso será tratada con estricta reserva, limitada únicamente al personal autorizado y pertinente para su adecuado análisis y resolución. Se asegurará la protección de datos e información sensible, evitando filtraciones, exposición indebida o afectación a la reputación, integridad emocional o académica de las partes involucradas.

4. **Equidad, inclusión y respeto a la dignidad humana:** se asegura un trato justo, igualitario y respetuoso hacia todas las personas, sin distinción alguna, reconoce la dignidad de cada individuo y fomenta relaciones basadas en la empatía, la cortesía y el bienestar integral, en coherencia con los valores lasallistas.

5. **Imparcialidad:** Las decisiones del proceso se fundamentan exclusivamente en la evidencia disponible, los hechos comprobados y las normativas aplicables. Ninguna persona involucrada en la gestión del caso podrá actuar bajo conflicto de interés, favoritismo, prejuicio o presión externa.

6. **Eficiencia:** se prioriza la pronta atención y resolución efectiva según los tiempos establecidos, evitando dilaciones injustificadas que puedan afectar el bienestar emocional, académico o administrativo de los involucrados.

7. **Cultura de Paz y Bienestar Comunitario:** en coherencia con la filosofía lasallista, este protocolo promueve el diálogo, la cooperación, la escucha activa y la solución pacífica de conflictos, buscando fortalecer relaciones armónicas dentro de la comunidad universitaria.

VI. INSTANCIAS Y RESPONSABILIDADES

La atención, gestión y resolución de reclamos y denuncias se desarrolla bajo un esquema de coordinación institucional, donde cada instancia cumple funciones específicas según sus competencias. Las responsabilidades se establecen de manera articulada, garantizando un proceso eficiente, transparente y orientado al bienestar estudiantil.

Instancia	Funciones Principales dentro del proceso
Bienestar Estudiantil	● Funciona como la instancia primera de recepción y registro de reclamos y denuncias. ● Canaliza los casos a las demás instancias aquí presentadas según la naturaleza del asunto. ● Brinda acompañamiento psicoemocional al estudiante cuando sea necesario. ● Resguarda la documentación y evidencias asociadas a los casos. ● Realiza seguimiento durante todo el proceso, asegurando el cumplimiento de plazos y tiempos establecidos. ● Comunica oficialmente las resoluciones emitidas por las áreas competentes.
Decanaturas / Jefaturas de Carrera	● Atienden y resuelven reclamos vinculados a procesos académicos, tales como evaluaciones, calificaciones, comportamiento docente, procesos formativos y planes de estudio. ● Analizan cada caso con objetividad y conforme al marco normativo vigente. ● Elaboran informes técnicos del proceso y las soluciones del caso redimido. ● Coordinen con Bienestar Estudiantil y otras áreas cuando el caso lo requiera.
Secretaría General	● Gestiona y atiende reclamos vinculados a procesos de documentos académicos y administrativos tales como títulos,

Instancia	Funciones Principales dentro del proceso
	reposiciones, certificaciones, procesos de registro académico y expedientes estudiantiles. ● Garantiza el cumplimiento del marco normativo institucional y los marcos reguladores nacionales.
Dirección de Calidad Institucional	● Revisa los expedientes que no logren resolverse en las instancias académicas o administrativas correspondientes. ● Evalúa el cumplimiento del debido proceso y la transparencia en la gestión del caso. ● Con aprobación de Rectoría, remite los expedientes a la SETEC, asegurando la correcta documentación y evidencia del proceso interno. ● Mantiene un registro institucional para fines de seguimiento y auditoría.
Rectoría	● Supervisa la aplicación adecuada del presente protocolo y vela por su cumplimiento institucional. Revisa los casos de inconformidad en los que el estudiante solicite una revisión superior. ● Autoriza, cuando corresponda, la remisión de expedientes a instancias externas como la SETEC u otras autoridades competentes. Garantiza el respeto a los derechos estudiantiles y el fortalecimiento de la cultura de transparencia institucional.

VII. CANALES DE RECEPCIÓN

Para garantizar el acceso equitativo, la transparencia institucional y la eficacia en la atención de reclamos y denuncias, el estudiante deberá ponerse en contacto con la Oficina de Bienestar Estudiantil como primera instancia del proceso. Esta dependencia es el ente receptor y responsable de registrar, canalizar y dar seguimiento a cada caso.

El estudiante dispone de las siguientes formas de contacto:

- **Correo institucional:** puede realizar su reclamo o denuncia por medio del correo bienestar.estudiantil@ulsa.edu.ni como canal digital de recepción. A través de este medio podrá exponer su situación, adjuntar evidencias, recibir confirmación de recepción, asignación de cita para entrevista y registro del caso en el Sistema de Gestión Académica en el apartado de Reclamos y Denuncias.

- **Atención presencial**: el estudiante podrá acudir directamente a la Oficina de Bienestar Estudiantil, donde el personal autorizado brindará orientación sobre el procedimiento, recibirá y registrará formalmente su reclamo o denuncia con las evidencias correspondientes, garantizando un acompañamiento psicosocial adecuado cuando la situación lo requiera.

Cada caso recibido, sin importar el canal utilizado, será registrado en el SIGA, en el apartado de Reclamos y Denuncias, con un número único de casos, garantizando la trazabilidad, transparencia y rendición de cuentas durante todo el proceso.

VIII. ETAPAS DEL PROCESO

El procedimiento de atención a reclamos y denuncias se desarrolla de manera ordenada y transparente, asegurando la correcta gestión, seguimiento y resolución de cada caso. Las etapas son las siguientes:

- **Etapa 1. Recepción, clasificación y registro del reclamo o denuncia:** el estudiante presenta su reclamo o denuncia ante la Oficina de Bienestar Estudiantil, por correo institucional o de forma presencial. Se verifica que la información contenga los datos mínimos requeridos, se hace el registro en el SIGA y lo clasifica según su naturaleza como reclamo académico, reclamo administrativo o denuncia formal.

- **Etapa 2. Análisis Inicial:** la instancia receptora analiza la información presentada y, si es necesario, solicita documentos o aclaraciones adicionales, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, se determina si procede una mediación,

investigación interna o si se requiere remitir el caso a otra instancia según la naturaleza del asunto.

- **Etapa 3. Investigación o Gestión del Caso:** se realiza la recopilación de testimonios, documentos y evidencias pertinentes. Cuando el caso involucra a personal docente o administrativo, se solicitan informes o comprobantes correspondientes. En situaciones complejas, Bienestar Estudiantil puede solicitar el acompañamiento de la Vicerrectoría de Promoción y Desarrollo Humano o la Dirección de Calidad Institucional para garantizar un proceso objetivo y justo.

- **Etapa 4. Resolución:** una vez concluido el análisis, se elabora un informe de resolución que contiene las conclusiones, fundamentos y acciones recomendadas. Este informe es revisado y validado por la instancia competente, según corresponda: Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría de Promoción y Desarrollo Humano, Secretaría General o Rectoría.

- **Etapa 5. Comunicación al Estudiante:** la resolución se comunica formalmente al estudiante mediante su correo institucional, a través de una notificación emitida por Bienestar Estudiantil. En caso de inconformidad, el estudiante podrá solicitar revisión del caso nuevamente dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la notificación.

- **Etapa 6. Cierre y Evaluación:** concluido el proceso, se registra el cierre del caso en el SIGA. Bienestar Estudiantil aplicará una encuesta de satisfacción para valorar la percepción del proceso y fortalecer la mejora continua. Asimismo, las evidencias y resultados se compartirán con la Secretaría General para el expediente estudiantil y con la Dirección de Calidad para su registro estadístico.

IX. PLAZO DE ATENCIÓN

Tipo de gestión	Tiempo máximo de resolución
Reclamos académicos o administrativos	15 días hábiles
Denuncias simples	20 días hábiles
Denuncias con investigación formal	30 días hábiles
Casos remitidos a SETEC	Según plazos oficiales establecidos por el ente regulador

X. REMISIÓN A INSTANCIAS SUPERIORES

Cuando un caso no pueda resolverse dentro de la institución por su complejidad, falta de competencia o requerimiento de validación externa, la Oficina de Bienestar Estudiantil, con aprobación de Rectoría, remitirá el expediente completo y documentado a la Dirección de Calidad Institucional. Esta instancia será responsable de continuar el proceso ante la Secretaría Técnica para Atención de las Universidades (SETEC), conforme a la normativa nacional vigente.

La remisión deberá realizarse mediante oficio formal, firmado por Rectoría y acompañado de todas las evidencias, informes y resoluciones internas. Se conservará una copia digital del expediente en el archivo institucional y en el Sistema de Gestión Académica, garantizando trazabilidad y transparencia.

XI. CONFIDENCIALIDAD Y ÉTICA INSTITUCIONAL

Se garantiza la confidencialidad absoluta de toda la información relacionada con los reclamos y denuncias presentadas por los estudiantes. Los datos personales, testimonios y documentos serán tratados exclusivamente por el personal autorizado y utilizados únicamente para los fines establecidos en este protocolo. Ningún expediente

podrá ser divulgado, reproducido o compartido sin autorización expresa de las autoridades competentes.

El manejo ético de la información implica actuar con discreción, respeto, imparcialidad y responsabilidad profesional, protegiendo la dignidad y los derechos de todas las partes involucradas. Todo funcionario que intervenga en el proceso deberá firmar un compromiso de confidencialidad, observando los principios lasallistas de justicia, transparencia y servicio, pilares fundamentales de la cultura institucional de ULSA.

XII. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

En coherencia con el compromiso de calidad, transparencia y mejora permanente, el presente protocolo será objeto de seguimiento, evaluación y actualización constante. La Oficina de Bienestar Estudiantil será la instancia responsable de generar informes semestrales sobre la gestión de reclamos y denuncias, los cuales incluirán indicadores de tiempo de respuesta, tipo de casos, resultados obtenidos y niveles de satisfacción estudiantil. Estos informes serán remitidos a la Vicerrectoría de Promoción y Desarrollo Humano y a la Dirección de Calidad Institucional para su análisis y validación.

De manera anual, se elaborará un informe global de mejora continua, que permitirá identificar oportunidades de fortalecimiento en los procesos de atención, acompañamiento y resolución. Los resultados servirán de base para la toma de decisiones estratégicas, la formulación de políticas internas y la promoción de una cultura institucional basada en la justicia, la confianza y la excelencia académica.

XIII. REFERENCIAS

- Universidad Tecnológica La Salle. (2024). Política de Bienestar Estudiantil ULSA 2024–2026. Universidad Tecnológica La Salle.

- Universidad Tecnológica La Salle. (2023). Procedimiento a reclamos y sugerencias de la comunidad estudiantil. Universidad Tecnológica La Salle.

- Consejo Nacional de Universidades (CNU). (2023). Plan Nacional de Educación Universitaria 2023–2026. Consejo Nacional de Universidades.

- Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CNEA). (2021). Modelo de calidad de la educación superior nicaragüense. Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación.

- Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (1987). Constitución Política de la República de Nicaragua. La Gaceta, Diario Oficial.

- Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (2006). Ley N.º 582, Ley General de Educación. La Gaceta, Diario Oficial.

- Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (1990). Ley N.º 89, Ley de Autonomía de las Instituciones de Educación Superior. La Gaceta, Diario Oficial.

- Asamblea Nacional de la República de Nicaragua. (2011). Ley N.º 704 y Reforma N.º 1087, Ley del Sistema Nacional para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación. La Gaceta, Diario Oficial.

XIV. ANEXOS

Anexo 1. Formatos

Universidad Tecnológica La Salle
Oficina de Bienestar Estudiantil
Protocolo Institucional de Atención a Reclamos y Denuncia
Formato de Recepción y Registro de Reclama o Denuncia Estudiantil

DATOS GENERALES DEL ESTUDIANTE					
Nombre y Apellido				Fecha	
Numero de carnet			Carrera		
Numero de cedula			Modalidad		
Correo Institucional			Estado		
Edad del estudiante		Sexo		Procedencia	

DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO O DENUNCIA ESTUDIANTIL						
Lo que realiza es un:	Reclamo		Denuncia		Código	
Areas o instancias vinculadas al reclamo o denuncia						
Asunto del reclamo o denuncia						

DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO O DENUNCIA

DESCRIPCIÓN DE LO QUE SOLICITA

Amerita Remisión	No		Si		Área a Remitir	

Firma de estudiante	Firma y sello de Bienestar Estudiantil

La Salle Universidad Tecnológica La Salle León, NICARAGUA	**Universidad Tecnológica La Salle** **Oficina de Bienestar Estudiantil** Protocolo Institucional de Atención a Reclamos y Denuncia Formato de Remisión de Reclama o Denuncia Estudiantil a otra Dependencia				
DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO O DENUNCIA ESTUDIANTIL					
Reclamo		Denuncia		Código asignado al caso	
Fecha de realización de la gestión			Fecha de remisión		
Asunto del reclamo o denuncia					
DATOS DEL ESTUDIANTE QUE REALIZA EL RECLAMO O DENUNCIA					
Nombre y apellido					
Numero de carnet			Carrera		
Numero de cedula			Modalidad		
DESCRIPCIÓN DE LO QUE SOLICITADO					
Amerita Remisión	No		Si	**Área a Remitir**	
Firma de recibido			Firma y sello de Bienestar Estudiantil		

Universidad Tecnológica La Salle ULSA
Oficina de Bienestar Estudiantil - Resolución de Reclamos o Denuncias
Protocolo de Atención a Reclamos y Denuncias
Código del Caso:

Nombre del estudiante: _____

Carrera: _____

Año: _____

Modalidad: _____

Estado del estudiante: _____

Instancias que participan en la resolución del caso: _____

_____

Resumen del Caso.

_____
_____
_____

Análisis y Procedimiento realizado por las instancias responsables.

_____
_____
_____

Resolución del caso.

_____
_____
_____

Firmas de Bienestar Estudiantil

Firma de los implicados en el caso

Anexo 3. Escala de satisfacción del usuario

Nivel	Descripción
1	Insatisfecho
2	Neutral
3	Satisfecho
4	Muy satisfecho

Anexo 4. Flujograma descriptivo del proceso

Autores:

Nombre completo	Función
Lic. Jason Vargas Prado	Responsable de Bienestar Estudiantil
MSc. María Teresa Jiménez	Vicerrectoría de Promoción y Desarrollo Humano

Revisado por:

Nombre completo	Función
Hno. Manuel Antonio Orozco Calderón	Rector
MSc. Rosita León Mollineda	Directora de Gestión de Calidad

De La Salle

ulsa.edu.ni

ulsa.nicaragua

ulsa.nicaragua

2311 2032 / 2312 5670 / 2312 5674

Complejo Tecnológico La Salle, Barrio Sutiava,
Km 4 carretera a poneloya, León - Nicaragua.