

**Universidad Nicaragüense de Ciencia y Tecnología (UCYT)
Gestión de la Calidad**



**Procedimiento de Recepción y Tratamiento de Solicitudes Y Sugerencias
de Estudiantes, Administrativos y Docentes.
ACTUALIZADO 25 DE NOVIEMBRE 2025**



Contenido

Contenido

I. OBJETIVO.....	3
II. ALCANCE.....	3
III. TÉRMINOS/ ABREVIACIONES.....	3
IV. RESPONSABILIDADES	3
V. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	4
❖ Recepción y Presentación de Solicitudes y Sugerencias	4
❖ Registro de la Sugerencia y Solicitudes.....	4
❖ Registro de la No Conformidad.....	4
❖ Resolución de la Solicitud o Sugerencia.....	4
❖ Comunicaciones al estudiante.....	5
❖ Control y Seguimiento.....	5
VI. FORMATOS.....	6
VII. CONTROL DE CAMBIOS.....	8
VIII. ANEXOS.....	9

Sci.



I. OBJETIVO

Establecer los medios por los cuales UCYT recibirá y gestionará las quejas o sugerencias emitidas por los estudiantes, luego de que estos hayan hecho uso de los servicios ofertados por la organización y definir canales de comunicación directa, dirigidos a atender las necesidades o intereses de los estudiantes en general, teniendo como meta ofrecer un servicio mejorado, cada vez más eficiente.

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda solicitud y sugerencia presentada tanto por los estudiantes de UCYT.

III. TÉRMINOS/ ABREVIACIONES

- **Formato de Solicitudes y sugerencias** consiste en un formulario impreso que el estudiante debe llenar y depositar en el buzón de Solicitudes y sugerencias ubicado en los lugares establecidos o bien puede ser enviado por medio de correo electrónico atenciónestud@ucyt.edu.ni.
- **Satisfacción del estudiante:** percepción del estudiante sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos
- **Solicitud:** indicador habitual de una baja satisfacción del estudiante, pero la ausencia de estas no implica necesariamente una elevada satisfacción del estudiante
- **Sugerencia:** idea propuesta con relación a la prestación de los servicios para que se tenga en consideración por UCYT en el desarrollo de sus actividades.
- **Bienestar Universitario:** Gestión de la Calidad

IV. RESPONSABILIDADES

Estudiante

- Transmitir su queja o sugerencia mediante nuestros buzones, correo electrónico, llamada telefónica, redes sociales o comunicación directa para hacerla llegar mediante nuestro personal.

Responsable de Bienestar Universitario: Gestión de Calidad

- Recepciona solicitud o sugerencia del estudiante
- Ingresar quejas en Sistema

Responsable de solucionar la solicitud y Sugerencia:

- Dar respuesta a la solicitud quejas del estudiante
- Comunicarse con el estudiante para enviar solución a sus requerimientos
- Ingresar las acciones tomadas para resolución de quejas en el sistema

Coordinadora de Gestión de Calidad: Bienestar Universitario

- Seguimiento a las quejas y medidas correctivas implementadas, así como a las tendencias en el análisis de datos de los informes de quejas.



V. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Las quejas y sugerencias su recepción y tratamiento, son un instrumento complementario en la autoevaluación de las actividades de la universidad. La descripción del paso a paso para su recepción y tratamiento pretenden integrar, homogenizar y definir las tareas a desarrollar por las unidades académicas, administrativas y de servicios de UCYT.

❖ **Recepción y Presentación de Solicitudes y Sugerencias**

Las sugerencias y quejas podrán ser formuladas por personas físicas, jurídicas, individuales. Para presentar las sugerencias y quejas, y recibir atención personalizada los estudiantes pueden optar por los medios siguientes:

- Enviarlo al correo electrónico bienestaruniversitario@ucyt.edu.ni
- Por medio de nuestro personal.
- Por medio de los perfiles de UCYT manejados en las redes sociales.
- Por vías telefónicas, recibidas en la central telefónica de UCYT.

❖ **Registro de la Sugerencia y Solicitudes**

Las solicitudes y sugerencias recibidas por los medios previamente especificados deberán ser ingresadas al Sistema de Solicitudes y Sugerencias por Bienestar Universitario, quienes las asignan al departamento correspondiente y a la persona responsable de dar una respuesta a estas.

Para que una Solicitud y sugerencia sea gestionada, deberá cumplir con los datos de identificación de la persona o personas que la presentan.

Por medio del Sistema de Solicitudes y Sugerencias se llevará un control de las solicitudes ingresadas, tanto abiertas como cerradas.

❖ **Registro de la No Conformidad**

Toda Solicitud o Sugerencia de estudiantes debe tratarse como una no conformidad, se tratará de acuerdo con lo descrito en este Procedimiento de Tratamiento No Conforme, No Conformidades, Acciones Correctivas Acciones Preventivas y Correcciones. Dependerá de la gravedad de la queja si se llevará a cabo una corrección o una acción correctiva. Los dueños de procesos serán responsables de registrar y gestionar la corrección y/o acción correctiva en el formato de quejas y sugerencias y se pasará a Formato de Medidas Correctivas y Preventivas.

❖ **Resolución de la Solicitud o Sugerencia**

Las solicitudes y sugerencias serán recibidas y luego ingresadas al Sistema de Solicitudes y Sugerencias por las representantes de la gestión de la Calidad y se asignan al departamento correspondiente. La persona de Bienestar Universitario que tiene a cargo GESTIÓN DE LA CALIDAD notificará al Director del área correspondiente vía correo electrónico, para que el mismo asigne un responsable. Se llevará un control de las solicitudes y sugerencias (abiertas, cerradas, ampliadas, etc.) a través del Sistema de Solicitudes y Sugerencias.

El responsable de resolución de la Solicitud y Sugerencia deberá enviar un comunicado de la resolución al estudiante y al GESTOR DE LA CALIDAD para ingresar los datos al sistema.



UNIVERSIDAD NICARAGÜENSE DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA (UCYT)
PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE SOLICITUDES Y SUGERENCIAS

Las solicitudes o sugerencias se resolverán en el plazo de tiempo de 3 días, dependiendo de la complejidad de las mismas se puede hacer una extensión del plazo previa autorización del responsable. Se le comunica al estudiante la fecha en que se le dará respuesta.

❖ **Comunicaciones al estudiante**

Se comunicará siempre al estudiante la resolución de la queja, ofreciéndole las oportunas explicaciones.

En todo caso, en nuestra comunicación con el estudiante, se aprovechará para:

- Reconocer la confianza depositada en la Universidad.
- Agradecerle la presentación de su solicitud y Sugerencia, con la que detectamos oportunidades de mejora.

❖ **Control y Seguimiento**

A través del Sistema de Solicitudes y Sugerencias la persona de GESTIÓN DE LA CALIDAD, llevará el control y seguimiento de todas las solicitudes y sugerencias presentadas y respuestas ofrecidas al estudiante. Se elaborará un informe estadístico mensual, el cual será presentado en cada reunión de calidad para dar a conocer los resultados por áreas y las acciones tomadas para corregir desviaciones.

Dicho informe deberá incluir como mínimo la siguiente información:

- a. Número de solicitudes y sugerencias presentadas.
- b. Medio de recepción de las solicitudes y sugerencias.
- c. Causas de las solicitudes y sugerencias (información, trato a los usuarios, calidad del servicio, instalaciones, etc.).
- d. Departamentos dueños de las solicitudes y sugerencias.
- e. Tiempo promedio por proceso de respuesta al estudiante.
- f. Análisis de datos por parte de gestión de calidad, correcciones o acciones correctivas derivadas de las quejas recibidas.



VI. FORMATOS

GC-001 Formato Solicitudes y Sugerencias

Formato de Solicitudes y Sugerencias

Datos Generales

Nombre: _____ Fecha: _____

Carnet: _____ Turno: _____ Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

Departamento donde se produjo la incidencia que da lugar a la Sugerencia:

Fecha de la incidencia:

Nombre de la persona que lo atendió

Marque la casilla que proceda: Solicitudes

Sugerencia

Descripción

Agradecemos su retroalimentación para lograr brindarle una mejor atención.

Por favor deposite cada formulario en los buzones de sugerencias ubicados en nuestra universidad o bien escribanos al correo electrónico bienestaruniversitario@ucyt.edu.ni su Solicitud o sugerencia nos será válida si no brinda algún medio por el cual se le pueda contactar.



GC-002 Formato de Medidas Correctivas y Preventivas

Formato de Medidas Correctivas y Preventivas

Datos Generales

Fecha presentación de la Solicitud o Sugerencia: _____

Fecha recepción de la Solicitud o Sugerencia: _____

Reportado por: _____ Área: _____

Nombre del estudiante: _____ Carnet: _____ Turno: _____

Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

Marque la casilla que proceda: solicitud Sugerencia

Descripción:

Corrección:

Análisis:

Plan de acción		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA ESTIMADA DE CIERRE



VII. CONTROL DE CAMBIOS

No.	FECHA	ELABORADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORACIÓN
1	5-10-2020	Comité de Planificación	Versión 1 del procedimiento de Gestión de Calidad, Quejas y Sugerencias de estudiantes, Administrativos y Docentes.	Procedimiento para manejo de Solicitudes y Sugerencias de Estudiantes, Administrativos y Docentes



VIII. ANEXOS

UNIVERSIDAD NICARAGÜENSE DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

 PROCESO DE RECEPCIÓN 

SOLICITUD Y SUGERENCIAS

Fecha: <<Fecha>>

Datos Generales

Nombre y Apellido: <<Nombre>>

Carné: <<Carné>> Turno: <<Turno>> Celular: <<Celular>>

Correo Institucional: <<Correo Institucional>>

Departamento desde se produjo la incidencia que da lugar a solicitud y Sugerencia:
<<Departamento desde se produjo la incidencia que da lugar a solicitud y Sugerencia>>

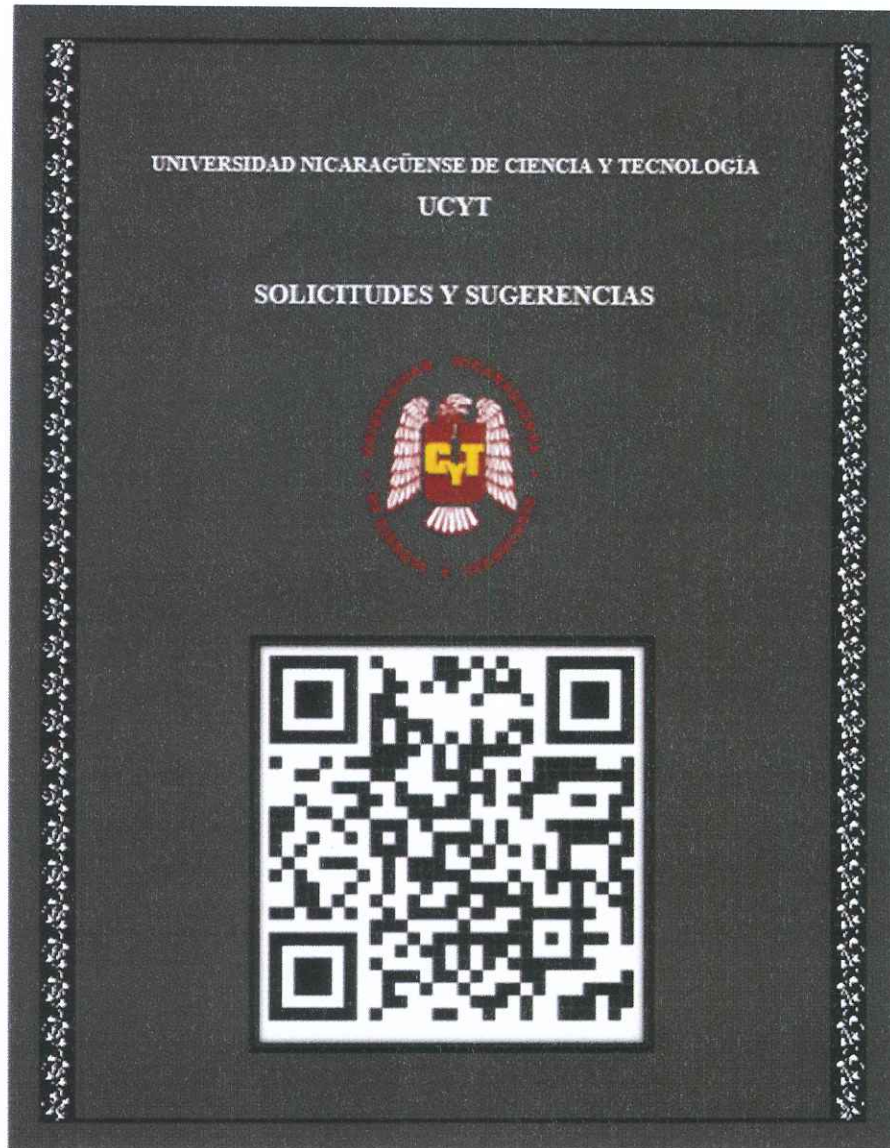
Fecha de la incidencia: <<Fecha de la incidencia>>

Tipo de Solicitud: << Marque la casilla que proceda >>

Descripción
<<Descripción>>

<<Firma>>

Confirmo y acepto que toda la información está correcta



El Presente **Procedimiento de Recepcion y Tratamiento de Solicitudes y Sugerencias de Estudiantes, Administrativos y Docentes**, fue debidamente aprobada por el Consejo Superior de la Universidad Nicaragüense de Ciencia y tecnología (UCYT) a los veinticinco días del mes de noviembre del año dos mil veinticinco.


Fernando Robleto Lang
Rector

