UNIVERSIDAD ISAAC NEWTON

Protocolo institucional para la atención de inconformidades académicas, reclamos sobre el desarrollo de las clases, evaluación y actuación docente

Elaborado por: MSc. Andrea Alvarado Durán

Versión 1.0 - Junio 2026

PARTE I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

El presente protocolo tiene por objeto establecer el marco normativo, procedimental y jerárquico para la atención institucional de:

- Inconformidades académicas presentadas por el estudiantado.
- Reclamos relacionados con el desarrollo de las clases, la evaluación, la comunicación académica y la mediación pedagógica.
- Situaciones vinculadas con la actuación del personal docente.
- Casos menores propios de la dinámica de clase o de evaluación, así como casos delicados, reiterados o de alto impacto para la calidad académica o la comunidad universitaria.

Asimismo, define las funciones de recepción, activación, análisis, resolución, fiscalización, escalamiento y cierre de los casos, garantizando el debido proceso, la trazabilidad institucional, la calidad académica y la protección de los derechos del estudiantado, del personal docente y de la Universidad Isaac Newton.

Artículo 2. Alcance

Este protocolo es de aplicación obligatoria para:

- Estudiantes activos de la Universidad Isaac Newton.
- Cursos impartidos en modalidad presencial, virtual o mixta.
- Personal docente.
- Vida Estudiantil.
- Coordinación Académica o Coordinación de Carrera, cuando exista.
- Direcciones de Carrera.
- Gerencia Corporativa.
- Rectoría.
- Cualquier otra instancia institucional que participe en la recepción, análisis, seguimiento, fiscalización o resolución de casos regulados por este protocolo.

Artículo 3. Principios rectores

La interpretación y aplicación de este protocolo se fundamenta en los siguientes principios:

- Derecho del estudiante a recibir el servicio educativo contratado.
- Responsabilidad académica institucional.
- Calidad académica y mejora continua.
- Debido proceso.
- Imparcialidad y objetividad.
- Transparencia y trazabilidad.
- No represalia.
- Orden jerárquico institucional.

- Escalamiento fundamentado.
- Confidencialidad y resguardo documental.

Artículo 4. Orden jerárquico institucional

Para efectos de este protocolo, la ruta jerárquica de atención, resolución y escalamiento de los casos será la siguiente:

- Vida Estudiantil: puerta de entrada institucional, instancia responsable de recibir, registrar, activar el protocolo, orientar al estudiante y comunicar el caso a la instancia competente.
- • Coordinación Académica o Coordinación de Carrera, cuando exista: instancia que conoce y atiende, en primera instancia, situaciones menores relacionadas con el desarrollo ordinario de la clase, aclaraciones académicas, indicaciones del curso, comunicación con el estudiantado, trato recibido en el contexto de la clase o dinámicas de interacción docente–estudiante, siempre que no exista reincidencia, afectación grave, riesgo para la comunidad universitaria ni elementos que ameriten el conocimiento inmediato de la Dirección de Carrera.
- Dirección de Carrera: instancia superior académica que conoce los casos elevados por Coordinación, los casos en los que no exista Coordinación Académica o de Carrera, y los casos delicados que deban ser atendidos directamente por su reincidencia, gravedad o impacto académico.
- Gerencia Corporativa: instancia superior de revisión y apelación cuando la respuesta de Dirección de Carrera no satisface a la parte gestionante, o instancia inicial cuando el caso involucre directamente a la Dirección de Carrera.
- Rectoría: última instancia institucional para la revisión y resolución final de los casos escalados conforme al presente protocolo.

Ninguna gestión recibida por una instancia distinta de Vida Estudiantil quedará fuera del protocolo. Cuando una Coordinación, Dirección u otra dependencia reciba una inconformidad, deberá remitirla o copiarla a Vida Estudiantil para el registro formal, activación del protocolo y seguimiento correspondiente.

PARTE II

Roles institucionales y naturaleza de las instancias

Artículo 5. Del estudiante

Corresponde al estudiante:

- Presentar los reclamos de manera respetuosa, clara y oportuna.
- Aportar información verificable sobre los hechos, incluyendo fechas, curso, docente, evidencias documentales, comunicaciones o cualquier respaldo pertinente.
- Atender las comunicaciones institucionales durante el proceso.
- Canalizar sus gestiones conforme al orden jerárquico establecido en este protocolo.
- Solicitar el escalamiento del caso cuando exista inconformidad razonada con la respuesta recibida o cuando persista la afectación alegada.

Artículo 6. De Vida Estudiantil

Vida Estudiantil es la puerta de entrada institucional para los reclamos e inconformidades regulados en este protocolo. Le corresponde recibir los casos, activar el protocolo, orientar al estudiante, registrar el expediente, comunicar la situación a la instancia competente y fiscalizar que el proceso avance conforme a la ruta jerárquica definida.

Vida Estudiantil no resuelve el fondo de los reclamos académicos, no sustituye el criterio de las instancias académicas resolutivas y no impone sanciones. Su función principal es garantizar trazabilidad, seguimiento, orientación, resguardo documental y protección de los derechos del estudiante durante el procedimiento.

Funciones:

- Recibir formalmente los reclamos del estudiantado.
- Registrar el caso y abrir el expediente institucional correspondiente.
- Activar el protocolo y comunicar el caso a la instancia competente según la naturaleza y gravedad de los hechos.
- Orientar al estudiante sobre el procedimiento, sus derechos, deberes y posibles vías de escalamiento.
- Verificar que los casos recibidos por Coordinación, Dirección u otra instancia sean copiados o remitidos a Vida Estudiantil para su debida trazabilidad.
- Dar seguimiento a los plazos, comunicaciones y actuaciones institucionales.
- Verificar que el estudiante reciba por escrito la respuesta o resolución emitida por la instancia competente.
- Custodiar el expediente digital o documental del caso, según corresponda.
- Documentar el cierre del caso y las acciones de mejora continua que se deriven del proceso.

Artículo 7. De la Coordinación Académica o Coordinación de Carrera

La Coordinación Académica o Coordinación de Carrera, cuando exista, constituye la primera instancia resolutiva para casos menores relacionados con asuntos propios de la clase, gestión ordinaria del curso, aclaraciones académicas, comunicación académica, trato recibido en el contexto de la clase o dinámicas de interacción docente–estudiante o inconformidades de baja o media complejidad que no impliquen reincidencia docente ni afectación grave de la calidad académica.

Las Coordinaciones podrán recibir inconformidades directamente; sin embargo, toda gestión recibida deberá ser copiada o remitida a Vida Estudiantil para la activación formal del protocolo, registro, seguimiento y resguardo documental.

Funciones:

- Analizar y resolver los casos menores o de complejidad ordinaria relacionados con la clase.
- Solicitar información al docente, al estudiante o a otras instancias cuando sea necesario.
- Promover soluciones académicas oportunas y proporcionales cuando el asunto pueda resolverse en este nivel.

- Emitir respuesta escrita, clara y fundamentada al estudiante, con copia a Vida Estudiantil.
- Elevar el caso a Dirección de Carrera cuando no exista Coordinación Académica o de Carrera, cuando la situación exceda su competencia, cuando exista reincidencia, cuando se identifique afectación significativa o cuando el estudiante manifieste inconformidad razonada con la respuesta brindada.

Artículo 8. De la Dirección de Carrera

La Dirección de Carrera constituye la instancia académica superior a la Coordinación. Le corresponde resolver los casos elevados por Coordinación, los casos en los que no exista Coordinación Académica o de Carrera, y los casos que por su naturaleza deban ser atendidos directamente desde el inicio.

La Dirección de Carrera deberá conocer de manera inmediata los casos delicados, especialmente cuando se trate de reincidencias por parte del personal docente o de situaciones que puedan generar afectaciones de alto impacto para la calidad académica, la continuidad del servicio educativo, la evaluación, el cumplimiento del programa de estudios o la comunidad universitaria.

Funciones:

- Resolver los casos elevados por Coordinación Académica o Coordinación de Carrera.
- Atender directamente los casos de mayor complejidad, reincidencia, gravedad o alto impacto académico.
- Conocer los casos cuando no exista Coordinación Académica o de Carrera competente.
- Valorar las evidencias, escuchar a las partes involucradas y adoptar medidas académicas proporcionales.
- Autorizar medidas correctivas académicas cuando correspondan.
- Garantizar el cumplimiento del programa de estudios, de las horas lectivas, de la mediación pedagógica y de los criterios de evaluación aprobados.
- Emitir resolución escrita, motivada y fundamentada, con copia a Vida Estudiantil.
- Informar a Gerencia Corporativa cuando el caso, por su gravedad o implicaciones institucionales, requiera conocimiento de una instancia superior.

Artículo 9. De Gerencia Corporativa

Gerencia Corporativa constituye la instancia jerárquica superior a Dirección de Carrera para efectos de revisión y apelación de los casos regulados por este protocolo. También podrá conocer un caso desde el inicio cuando la situación involucre directamente a la Dirección de Carrera o cuando, por su naturaleza, existan implicaciones institucionales que excedan la competencia ordinaria de dicha Dirección.

Funciones:

- Conocer las apelaciones o inconformidades razonadas contra las resoluciones emitidas por Dirección de Carrera.
- Atender desde el inicio los casos que involucren directamente a una Dirección de Carrera.
- Revisar la correcta aplicación del protocolo, la valoración de la evidencia y la proporcionalidad de las medidas adoptadas.

- Coordinar, cuando corresponda, medidas institucionales de carácter académico, administrativo o de gestión.
- Emitir resolución escrita, motivada y fundamentada, con copia a Vida Estudiantil.
- Elevar el caso a Rectoría cuando proceda por apelación, especial complejidad, impacto institucional o necesidad de resolución final.

Artículo 10. De Rectoría

Rectoría constituye la última instancia institucional para la revisión y resolución de los casos escalados conforme al presente protocolo. Su intervención procede cuando el caso haya sido conocido por Gerencia Corporativa y exista una solicitud de revisión final, o cuando la naturaleza del asunto requiera una decisión institucional definitiva.

Funciones:

- Conocer las solicitudes de revisión final elevadas conforme a la ruta jerárquica establecida.
- Resolver situaciones críticas, reiteradas o de impacto institucional significativo.
- Adoptar decisiones finales orientadas a proteger la calidad académica, la continuidad del servicio educativo y los derechos de las partes.
- Velar por el cumplimiento integral del presente protocolo.
- Emitir resolución final institucional, debidamente motivada y documentada.

PARTE III

Tipología de inconformidades, faltas docentes y niveles de gravedad

Artículo 11. Definición

Para efectos de este protocolo, se considerará inconformidad académica, reclamo sobre el desarrollo de la clase o posible incumplimiento docente toda acción, omisión, situación o práctica que pueda afectar la prestación del servicio educativo, la claridad de la evaluación, el cumplimiento del programa de estudios, la mediación pedagógica, la comunicación académica, las horas lectivas o la calidad académica institucional.

La clasificación de los casos se realizará atendiendo a la gravedad, reiteración, evidencia disponible, impacto académico y afectación real o potencial para el estudiantado o la comunidad universitaria.

Artículo 12. Clasificación de los casos

Las situaciones reguladas por este protocolo se clasificarán, para efectos de atención y escalamiento, en los siguientes niveles:

Nivel 1 - BAJA

Situaciones leves, puntuales o de gestión ordinaria de clase

Se consideran casos de nivel bajo aquellas situaciones aisladas, ocasionales y de escaso impacto, que no comprometen de manera sustantiva el cumplimiento del programa de estudios ni la prestación del servicio educativo.

Se incluyen, de forma enunciativa y no limitativa, las siguientes:

- Incidente aislado de comunicación no asertiva o inadecuada hacia el estudiantado.
- Ajustes menores en la mediación pedagógica o en la dinámica de clase, siempre que no afecten el desarrollo del programa aprobado.
- Retrasos ocasionales en el inicio de la clase.
- Uso inadecuado del tiempo de clase de manera puntual, sin afectación del contenido programado.
- Falta puntual de claridad en indicaciones académicas relacionadas con instrucciones, actividades o evaluaciones del curso, subsanada oportunamente.

Instancia de atención y resolución: Coordinación Académica o Coordinación de Carrera, cuando exista. Si no existe Coordinación competente, Dirección de Carrera.

Registro, activación y seguimiento: Vida Estudiantil.

Escalamiento: Dirección de Carrera, cuando exista inconformidad razonada con la respuesta, incumplimiento de lo resuelto o agravamiento del caso.

Nivel 2 - MEDIA

Inconformidades académicas moderadas

Se consideran casos de nivel medio aquellas situaciones que afectan la organización, evaluación, comunicación o claridad del proceso formativo, sin constituir aún un incumplimiento grave del servicio educativo.

Se incluyen, de forma enunciativa y no limitativa, las siguientes:

- No comunicar ni explicar oportunamente las asignaciones académicas con la anticipación razonable requerida para su cumplimiento.
- Entrega tardía de calificaciones o retroalimentación, cuando ello afecte el seguimiento académico del estudiante.
- Retroalimentación académica insuficiente o poco clara durante el desarrollo del curso.
- Deficiencias en la gestión del tiempo de clase que impacten parcialmente el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Retrasos reiterados en el inicio de la clase.
- Conductas reiteradas de comunicación inadecuada o no asertiva hacia el estudiantado.
- Inconformidades reiteradas con incumplimiento en instrumentos de evaluación, rúbricas, criterios de calificación o instrucciones académicas que requieran revisión institucional.

Instancia de atención y resolución: Coordinación Académica o Coordinación de Carrera, cuando exista. Si no existe Coordinación competente, Dirección de Carrera.

Registro, activación y seguimiento: Vida Estudiantil.

Escalamiento: Dirección de Carrera, en caso de reincidencia, agravamiento, ausencia de solución, afectación significativa o inconformidad razonada con la respuesta emitida.

Nivel 3 - ALTA

Faltas pedagógicas graves, reincidencias o afectaciones significativas

Se consideran casos de nivel alto aquellas situaciones que afectan de manera significativa el proceso de enseñanza-aprendizaje, evidencian negligencia académica, constituyen incumplimientos reiterados de niveles inferiores o generan afectación relevante para la calidad académica del curso.

Se incluyen, de forma enunciativa y no limitativa, las siguientes:

- Ausencias ocasionales, justificadas o no, que afecten directamente el desarrollo del proceso formativo.
- Impartición de clases de forma improvisada por falta de planificación académica o de material didáctico.
- Omisión en la presentación y explicación del programa del curso y de la estructura de evaluación al inicio del periodo lectivo.
- Aplicación de evaluaciones sobre contenidos no impartidos.
- Ausencia de retroalimentación académica durante el proceso de clase.
- Modificación no autorizada de la evaluación general del curso.
- Reiteración de conductas de comunicación inadecuada o no asertiva hacia uno o varios estudiantes.
- Asignación reiterada de calificaciones con evidencia poco clara o ambigua en los instrumentos de evaluación que respalden de manera objetiva, verificable y documental la nota otorgada.
- Reincidencias por parte del personal docente previamente advertidas o conocidas por la instancia académica correspondiente.

Instancia de atención y resolución inmediata: Dirección de Carrera.

Registro, activación y seguimiento: Vida Estudiantil.

Escalamiento o apelación: Gerencia Corporativa, cuando exista inconformidad razonada con la resolución de Dirección de Carrera o cuando el caso involucre directamente a dicha Dirección.

Última instancia: Rectoría, conforme a la ruta de revisión final establecida en este protocolo.

Nivel 4 - PRIORITARIA

Incumplimiento crítico del servicio educativo o afectación de alto impacto

Se consideran casos de nivel prioritario aquellas situaciones que constituyen un incumplimiento grave de la prestación del servicio educativo, comprometen la calidad académica institucional, afectan de forma relevante a la comunidad universitaria o representan un riesgo significativo para la universidad.

Se incluyen, de forma enunciativa y no limitativa, las siguientes:

- Ausencias reiteradas que afecten de forma grave y sostenida el proceso formativo.
- No reposición de clases u horas lectivas no impartidas.
- Abandono del curso sin justificación ni comunicación formal.
- Renuncia, retiro o abandono del curso por parte del docente sin entregar previamente los avances, contenidos, evidencias y materiales necesarios para garantizar la continuidad académica.
- Incumplimiento del programa de estudios aprobado.
- Impartición de un número inferior de horas lectivas a las establecidas por la universidad.
- No habilitar, comunicar o cumplir oportunamente con los espacios semanales de atención extraclase establecidos por la Universidad para atender consultas, orientar al estudiantado y brindar acompañamiento académico relacionado con el curso.Asignación de calificaciones sin sustento en instrumentos de evaluación que permitan una justificación objetiva de la nota otorgada.
- Situaciones que generen afectaciones de alto impacto para la calidad académica, la continuidad del servicio educativo o la comunidad universitaria.

Instancia de atención y resolución inmediata: Dirección de Carrera, salvo que el caso involucre directamente a dicha Dirección, supuesto en el cual conocerá Gerencia Corporativa desde el inicio.

Registro, activación y seguimiento: Vida Estudiantil.

Escalamiento o apelación: Gerencia Corporativa, cuando la resolución inicial corresponda a Dirección de Carrera.

Última instancia: Rectoría.

Artículo 13. Principio de agravamiento

La reincidencia, reiteración, acumulación de hechos o persistencia de la afectación podrá dar lugar a la reclasificación del caso al nivel inmediato superior o a su conocimiento directo por Dirección de Carrera, Gerencia Corporativa o Rectoría, según corresponda. Esta reclasificación deberá quedar debidamente motivada en el expediente institucional.

PARTE IV

Procedimiento institucional

Artículo 14. Procedimiento general

El procedimiento para la atención de inconformidades académicas, reclamos sobre el desarrollo de las clases, evaluación y actuación docente se desarrollará conforme a las siguientes etapas:

1. El estudiante presenta formalmente el reclamo ante Vida Estudiantil. Si lo presenta ante Coordinación, Dirección u otra instancia, dicha dependencia deberá copiar o remitir la gestión a Vida Estudiantil para la activación del protocolo.
2. Vida Estudiantil recibe o registra el caso, orienta al estudiante, abre el expediente institucional y activa el protocolo.
3. Vida Estudiantil comunica el caso a la instancia competente según la naturaleza, gravedad y jerarquía definida en este protocolo.
4. Los casos menores relacionados con asuntos de clase o comunicación inadecuada serán conocidos por Coordinación Académica o Coordinación de Carrera, cuando exista. Si no existe Coordinación competente, el caso será elevado directamente a Dirección de Carrera.
5. Si Coordinación conoce el caso y el estudiante no está conforme con el resultado, si persiste la afectación, si se incumple lo resuelto o si se identifica mayor gravedad, el caso se escalará a Dirección de Carrera.
6. Dirección de Carrera conocerá los casos elevados por Coordinación y asumirá de inmediato los casos delicados, de reincidencia docente, de alto impacto para la calidad académica o de afectación relevante para la comunidad universitaria.
7. Si la respuesta de Dirección de Carrera no satisface a la parte gestionante y existe apelación razonada, el caso se elevará a Gerencia Corporativa. Gerencia Corporativa también conocerá desde el inicio los casos que involucren directamente a la Dirección de Carrera.
8. Rectoría conocerá como última instancia los casos escalados desde Gerencia Corporativa o aquellos que, por su naturaleza, requieran resolución institucional final.
9. La instancia resolutiva competente deberá valorar la evidencia aportada, escuchar a las partes cuando corresponda, analizar el marco académico aplicable y emitir respuesta o resolución escrita, motivada y fundamentada.
10. Vida Estudiantil verificará que la respuesta o resolución sea comunicada formalmente al estudiante por escrito.
11. Se documentará el cierre del caso, dejando constancia de todas las actuaciones realizadas, las medidas adoptadas y, cuando corresponda, las acciones de mejora continua derivadas del proceso.

El procedimiento deberá desarrollarse en todo momento con estricto apego a los principios de imparcialidad, objetividad, debido proceso, motivación de los actos institucionales, confidencialidad, trazabilidad y no represalia.

Artículo 15. Recepción de casos por instancias distintas de Vida Estudiantil

Cuando una Coordinación, Dirección, docente, área administrativa u otra instancia institucional reciba una inconformidad regulada por este protocolo, deberá proceder de la siguiente manera:

- Acusar recibo de la gestión de manera respetuosa y orientar al estudiante sobre la existencia de la ruta institucional.
- Copiar o remitir la gestión a Vida Estudiantil para el registro formal y la activación del protocolo.
- Abstenerse de cerrar informalmente el caso sin que exista registro institucional.
- Coordinar con Vida Estudiantil las comunicaciones y actuaciones necesarias para garantizar trazabilidad y debido proceso.

La recepción por una instancia distinta de Vida Estudiantil no invalida la gestión del estudiante; sin embargo, para efectos institucionales, el caso deberá quedar formalmente registrado por Vida Estudiantil.

Artículo 16. Escalamiento y apelación

El escalamiento de casos se realizará conforme a la jerarquía institucional definida en este protocolo. Procederá cuando exista inconformidad razonada con la respuesta recibida, omisión de análisis de elementos relevantes, incumplimiento de medidas adoptadas, persistencia de la afectación, reincidencia o agravamiento del caso.

La ruta de escalamiento será la siguiente:

- De Coordinación Académica o Coordinación de Carrera a Dirección de Carrera.
- De Dirección de Carrera a Gerencia Corporativa.
- De Gerencia Corporativa a Rectoría, como última instancia institucional.

Cuando el caso involucre directamente a la Dirección de Carrera, Gerencia Corporativa conocerá el asunto desde el inicio. Cuando el caso involucre a una instancia superior, se aplicará el principio de imparcialidad y se remitirá al nivel jerárquico que corresponda para evitar conflicto de interés.

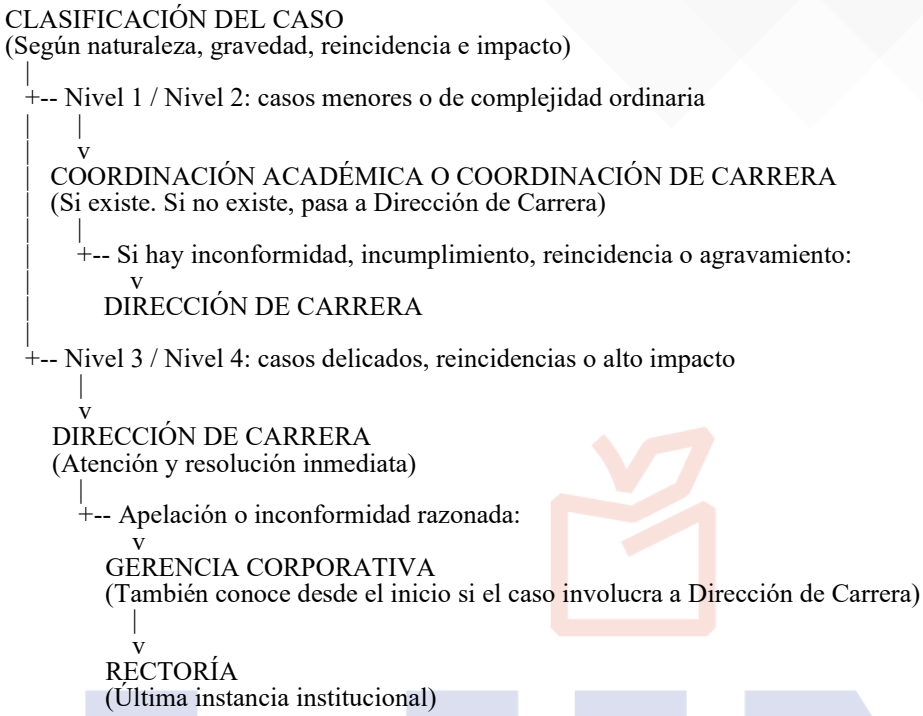
PARTE V

Diagrama institucional del proceso

Artículo 17. Diagrama institucional del proceso de atención de reclamos académicos

El proceso institucional para la atención de inconformidades académicas, reclamos sobre el desarrollo de las clases, evaluación y actuación docente se desarrollará conforme al siguiente flujo secuencial, de observancia obligatoria para las instancias involucradas:

ESTUDIANTE
|
v
VIDA ESTUDIANTIL
(Puerta de entrada - registro - orientación - activación del protocolo - seguimiento)
|
v



Durante todo el proceso interviene de manera transversal Vida Estudiantil, como instancia de registro, activación, seguimiento, fiscalización procedimental, resguardo documental y protección de los derechos del estudiante.

Artículo 18. Naturaleza del diagrama institucional

El diagrama institucional del proceso tiene como finalidad:

- Garantizar claridad en la ruta de atención de los reclamos académicos.
- Definir de forma explícita las instancias responsables en cada etapa.
- Asegurar el debido proceso, la imparcialidad y la trazabilidad.
- Evitar duplicidad de gestiones, respuestas informales o cierres no documentados.
- Facilitar el seguimiento, la fiscalización y la mejora continua.

El presente diagrama no sustituye las disposiciones procedimentales establecidas en este protocolo, sino que las complementa y operacionaliza.

Artículo 19. Fiscalización transversal del proceso

Durante todas las etapas del proceso, Vida Estudiantil fiscalizará el cumplimiento de la ruta procedimental, verificará la documentación de las actuaciones, dará seguimiento a la comunicación de las resoluciones y velará por los derechos del estudiante.

Las instancias resolutivas conservarán la competencia para analizar el fondo del reclamo y emitir la respuesta o resolución correspondiente, conforme al nivel jerárquico aplicable.

Artículo 20. Principio de trazabilidad y mejora continua

Todas las actuaciones derivadas del proceso deberán quedar debidamente documentadas, permitiendo:

- La trazabilidad del caso.
- El análisis institucional de recurrencias.
- La toma de decisiones informadas.
- La identificación de riesgos académicos recurrentes.
- La implementación de acciones de mejora continua en la gestión académica y en el desempeño docente.

PARTE VI

Medidas correctivas, seguimiento, cierre y vigencia

Artículo 21. Medidas correctivas institucionales

Como resultado del análisis y resolución de los casos regulados en el presente protocolo, la autoridad competente podrá disponer, de manera proporcional a la gravedad del caso, debidamente motivada y conforme al debido proceso, una o varias de las siguientes medidas correctivas institucionales:

- Sustitución temporal o definitiva del personal docente en el curso afectado.
- Reposición efectiva de clases, horas lectivas o contenidos no impartidos.
- Implementación de un plan de recuperación académica para el estudiantado afectado.
- Ajustes académicos debidamente documentados y comunicados, cuando corresponda.
- Revisión de las clases, materiales e instrumentos de evaluación o evidencias de aprendizaje.
- Acompañamiento, seguimiento o advertencia académica al personal docente, cuando corresponda.
- Aplicación de medidas administrativas internas, conforme a la normativa institucional vigente.

En ningún caso se permitirá la asignación de calificaciones, evaluaciones o aprobaciones de curso sin respaldo académico válido, mediación pedagógica efectiva ni instrumentos de evaluación debidamente justificados.

Artículo 22. Seguimiento institucional del caso

El seguimiento de los casos resueltos se realizará con el propósito de verificar el cumplimiento efectivo de las medidas adoptadas y asegurar la protección de la calidad académica institucional.

Para tales efectos:

- Vida Estudiantil dará seguimiento al proceso desde la perspectiva del estudiante, verificando que la resolución haya sido comunicada formalmente y que las medidas acordadas se apliquen conforme a lo resuelto.
- La Coordinación Académica o Coordinación de Carrera, cuando haya conocido el caso, deberá informar a Vida Estudiantil sobre el cumplimiento de las acciones acordadas.
- La Dirección de Carrera dará seguimiento académico a las medidas adoptadas en los casos de su competencia y verificará su impacto en el curso, en el docente y en el estudiantado afectado.
- Gerencia Corporativa y Rectoría, cuando intervengan, podrán solicitar informes, evidencias o acciones de seguimiento a las instancias correspondientes.
- Las instancias resolutivas deberán facilitar oportunamente la información y documentación necesarias para el adecuado seguimiento del caso.

Artículo 23. Cierre formal del caso

Un caso se considerará formalmente cerrado únicamente cuando se cumplan, de manera concurrente, las siguientes condiciones:

- Exista una respuesta o resolución formal, debidamente motivada, fundamentada y emitida por escrito por la autoridad competente.
- El estudiante haya sido informado formalmente del resultado del proceso.
- Las medidas correctivas dispuestas hayan sido ejecutadas o se encuentren debidamente programadas.
- Exista respaldo documental completo de las actuaciones realizadas durante el proceso.
- Vida Estudiantil haya registrado el cierre del caso para efectos de trazabilidad y control interno.

El cierre del caso deberá quedar debidamente registrado para efectos de trazabilidad, control interno y análisis institucional.

Artículo 24. Uso de resultados y mejora continua

Los resultados derivados de la aplicación del presente protocolo constituirán insumos para los procesos institucionales de:

- Evaluación y seguimiento del desempeño docente.
- Identificación de riesgos académicos recurrentes.
- Fortalecimiento de la gestión académica.
- Revisión de prácticas de evaluación y mediación pedagógica.
- Implementación de acciones de mejora continua, conforme a los principios de aseguramiento de la calidad académica.

Artículo 25. Expediente digital institucional

Los expedientes derivados de los reclamos e incidencias académicas regulados en el presente protocolo podrán conformarse, gestionarse y resguardarse en formato digital, siempre que se garantice la autenticidad, integridad, trazabilidad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

El resguardo, custodia y administración de los expedientes digitales será responsabilidad de Vida Estudiantil, quien deberá utilizar el sistema institucional de gestión documental habilitado por la universidad, conforme a la normativa interna vigente.

Los expedientes deberán conservarse conforme a los plazos de retención documental establecidos por la normativa institucional.

Artículo 26. Vigencia

El presente protocolo entrará en vigencia a partir de su aprobación y será de cumplimiento obligatorio para toda la comunidad universitaria de la Universidad Isaac Newton. Deroga cualquier disposición interna que se le oponga.

Firmas:

Elaborado por:	**Revisado y aprobado por:**
ANDREA DE LOS ANGELES ALVARADO DURAN (FIRMA) Firmado digitalmente por ANDREA DE LOS ANGELES ALVARADO DURAN (FIRMA) Fecha: 2026.06.16 09:39:00 -06'00'	MARIA MARCELA CESPEDES ROJAS (FIRMA) Firmado digitalmente por MARIA MARCELA CESPEDES ROJAS (FIRMA) Fecha: 2026.06.16 07:58:05 -06'00'
MSc. Andrea Alvarado Durán Directora de Vida Estudiantil	Lic. Marcela Céspedes Rojas Gerente Corporativa

Control de cambios

Versión	**Fecha**	**Descripción del cambio**	**Responsable**
1.0	15/06/2026	Emisión inicial.	Vida Estudiantil