



Gobierno de Reconciliación  
y Unidad Nacional

*El Pueblo, Presidente!*



**Ministerio del Poder Ciudadano para la Salud  
Instituto de Medicina Natural y Terapias Complementarias**

Proyecto:

NI - Prestación Integrada de Servicios de Salud Pública  
(P164452) 2018 - 2023.

**Mecanismo de gestión de reclamos, peticiones y  
sugerencias en pueblos originarios y  
afrodescendientes para fortalecer el Modelo de Salud  
Familiar y Comunitario en Nicaragua.**

Febrero, 2022

## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>I. AMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	3
<b>II. OBJETIVO GENERAL</b> .....	4
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b> .....	4
<b>III. MARCO JURÍDICO NACIONAL SOBRE EL DERECHO DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y AFRODESCENDIENTES AL MÁS ALTO NIVEL DE SALUD.</b> .....	5
<b>IV. DEFINICIONES</b> .....	5
<b>V. RUTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS.</b> .....	10
<b>VI. FUNCIONAMIENTO DEL MECANISMO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS PARA LOS PLANES DE ARTICULACIÓN DE LA MEDICINA TRADICIONAL ANCESTRAL</b> 14	
<b>VII. RECURSO DE APELACION:</b> .....	20
<b>VIII. MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b> .....	21
<b>IX. VALIDACION, PILOTAJE E IMPLEMENTACION DEL MECANISMO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS.</b> .....	21
<b>X. CAPACITACIÓN DEL MECANISMO.</b> .....	21
<b>XI. MATERIALES QUE SE NECESITARÁN PARA IMPLEMENTAR EL MECANISMO:</b> 22	
<b>XII. DIVULGACION DEL MECANISMO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS.</b> .....	22
<b>XIII. ANEXOS</b> .....	23
<b>ANEXOS 1: MUNICIPIOS EN TERRITORIOS INDIGENAS</b> .....	23
<b>ANEXO 2. DATOS A LLENAR EN EL LIBRO DE REGISTRO DE RECLAMOS, PETICION Y SUGERENCIAS</b> .....	24
<b>ANEXO 4. FORMATO DE SEGUIMIENTO A NIVEL CENTRAL</b> .....	25
<b>ANEXO 5</b> .....	¡Error! Marcador no definido.

## PRESENTACIÓN

El Gobierno de Reconstrucción y Unidad Nacional, a través del Ministerio del Poder Ciudadano para la Salud y del Instituto de Medicina Natural y Terapias Complementarias, pone a la disposición de la población de un mecanismo para la gestión de reclamos, peticiones y sugerencias que pudieran presentarse en la implementación del Plan de Articulación de la Medicina Tradicional con el Modelo de Salud Familiar y Comunitario (MOSAFC). En el proceso consulta y entrega de información, las autoridades indígenas y afrodescendientes dieron su consentimiento para que se implementara esta herramienta participativa de gestión.

El mecanismo en mención está integrado a los planes de articulación de la Medicina Tradicional Ancestral, que se derivan de las líneas de trabajo del Programa Nacional para la integración de la Medicina Natural, Terapias Complementarias y de Medicina Tradicional Ancestral, que corresponden al Sub componente del proyecto 2.1 (Apoyo a la implementación de las Estrategias Nacionales de Salud del MINSA). Este sub componente tiene el objetivo de apoyar la implementación de estrategias nacionales dirigidas a mejorar la calidad de la atención de salud en todo el país y a ampliar la cobertura en las Regiones Autónomas de la Costa Caribe en el Proyecto NI - Prestación Integrada de Servicios de Salud Pública (P164452) 2018 - 2023.

Uno de sus acápites incluye estrategias nacionales, en particular, el denominado "*Programa Nacional para la Integración de Medicina natural, terapias complementarias y de Medicina Tradicional ancestral*", en el que se encuentran 6 líneas de trabajo, entre ellas la 2da línea nombrada: "*El Fortalecimiento de la articulación de la Medicina Tradicional Ancestral, en el Sistema Local de Atención Integral en Salud (SILAIS), donde hay presencia de pueblos originarios y afrodescendientes*"<sup>1</sup>.

El "*mecanismo para la gestión de reclamos, peticiones y sugerencias*" responde a la accesibilidad a poblaciones indígenas y Afrodescendientes en el marco del Modelo de Salud Familiar y Comunitario (MOSAFC), oficial en Nicaragua. La aplicación del mismo, mediante un proceso amplio y participativo, permitirá al Ministerio de Salud conocer de manera oportuna la percepción y valoración que tiene la

---

<sup>1</sup> Plan de Salvaguarda para Pueblos Originarios y Afrodescendientes para el proyecto integración de los Servicios Públicos en Salud 2018-2023.

población de las comunidades y territorios indígenas y/o afrodescendientes acerca de la implementación del Plan de Articulación, y tomar las decisiones orientadas a la resolución de problemas y necesidades que surjan en el proceso de las actividades de articulación.

Mientras se ejecuta este Mecanismo en su proceso de articulación se continuará utilizando el **Mecanismo de participación, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el Modelo de Salud Familiar y Comunitario (MOSAFC) en Nicaragua**

## I. AMBITO DE APLICACIÓN

El "Mecanismo para la gestión de reclamos, peticiones y sugerencias", tiene como ámbito geográfico las comunidades y territorios indígenas y/o afrodescendientes en las Regiones Autónomas de la Costa Caribe y la Región del Pacífico, Centro y Norte del país, sujetos del Plan de Articulación de la Medicina Tradicional Ancestral con el Modelo de Salud Familiar y Comunitaria (MOSAFC).

El ámbito institucional es el Sistema local de atención integral en Salud (SILAIS) y las filiales del Instituto de Medicina Natural y Terapias Complementarias (IMNTC) donde hay presencia de población indígena o afrodescendiente. En lo que corresponde a la gestión y coordinación intercultural, este plan se aplicará en el ámbito de desempeño de los gobiernos comunales, territoriales y regionales; Equipos de Salud Familiar y Comunitario (ESAFC) y Grupo Integral de Salud Intercultural (GISI) con personal de salud de las distintas especialidades y los Agentes Tradicionales de Salud - especialistas del entendimiento ancestral.

## II. OBJETIVO GENERAL

Establecer un mecanismo que permita a usuarios en pueblos originarios y afrodescendientes, presentar sus reclamos, peticiones y sugerencias en relación a la implementación de sus planes de articulación de Medicina Tradicional Ancestral para fortalecer el Modelo de Salud Familiar y Comunitario.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Dar a conocer a los usuarios en pueblos originarios y afrodescendientes los procesos a realizar cuando se presenten reclamos, peticiones y sugerencias en los establecimientos de Salud.
2. Orientar a usuarios del servicio de salud, los distintos niveles de resolución y sus tiempos de respuesta oportunas a sus reclamos, peticiones y sugerencias.
3. Sistematizar los reclamos, peticiones y sugerencias de los establecimientos de salud en pueblos originarios y afrodescendientes.
4. Que los protagonistas del Plan de Articulación, en pueblos originarios y afrodescendientes, conozcan y utilicen el mecanismo para presentar reclamos, peticiones y sugerencias en los distintos ámbitos de aplicación.
5. Que las comunidades, territorios y regiones con población indígena y/ afrodescendiente, conozcan y utilicen los distintos niveles de resolución y los tiempos de respuesta oportuna a sus reclamos, peticiones y sugerencias.
6. Que se mejore continuamente la ejecución del Plan de Articulación de la Medicina Tradicional Ancestral con el MOSAFC, con base en los resultados del seguimiento y monitoreo de los reclamos, peticiones y sugerencias presentados en los pueblos originarios y afrodescendientes.

### III. MARCO JURÍDICO NACIONAL SOBRE EL DERECHO DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y AFRODESCENDIENTES AL MÁS ALTO NIVEL DE SALUD.

La Constitución Política de la República de Nicaragua, en el Arto. 5, Párrafo 6to, expresa:

*El Estado reconoce la existencia de los pueblos originarios y afrodescendientes, que gozan de los derechos, deberes y garantías consignados en la Constitución y en especial, los de mantener y desarrollar su identidad y cultura, tener sus propias formas de organización social y administrar sus asuntos locales; así como mantener las formas comunales de propiedad de sus tierras y el goce, uso y disfrute, todo de conformidad con la Ley.*

El Estatuto de Autonomía de las regiones de la Costa Caribe de Nicaragua, en el capítulo I, artículos 1 y 2 sobre los principios fundamentales de las Regiones Autónomas:

*Se establece el Régimen de Autonomía de las Regiones en donde habitan las comunidades de la Costa Caribe de Nicaragua y reconoce los derechos y deberes propios que corresponden a sus habitantes, de conformidad con la Constitución Política de Nicaragua, expresando que las comunidades de la Costa Atlántica forman parte indisoluble del estado unitario e indivisible de Nicaragua, y sus habitantes gozan de todos los derechos y deberes que les corresponden como nicaragüenses, de acuerdo con la Constitución Política de Nicaragua.*

El Estado de Nicaragua es signatario del Convenio No. 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes y se ha adherido a la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, principales instrumentos de salvaguarda de los derechos indígenas.

Es importante señalar que las principales leyes nacionales que salvaguardan los derechos colectivos de los pueblos indígenas y afrodescendientes incorporan definiciones y procedimientos para la consulta y el consentimiento libre, previo e informado. En la ley 445<sup>2</sup> se precisan los procedimientos en los ámbitos comunales, municipales, regionales y nacionales. La consulta se extiende a la ejecución de los proyectos realizados en las jurisdicciones indígenas y afrodescendientes, por lo que un mecanismo de comunicación, quejas, reclamos, peticiones y sugerencias, se establece con los mismos principios de contextualización cultural en cuanto a la definición de variables, indicadores y metodologías.

Son autoridades con representación legal en las Regiones Autónomas de la Costa Caribe y en el Régimen especial del Alto Wangki-Bocay, las siguientes:

**Gobierno Comunal:** Son elegidas según sus costumbres y tradiciones para que los representen. Son autoridades tradicionales el Wihta o Juez Comunal, Síndico, Consejo de

---

<sup>2</sup> Ley De Régimen de Propiedad Comunal de los Pueblos Indígenas Y Comunidades Étnicas De Las Regiones Autónomas de la Costa Atlántica De Nicaragua y de los Ríos Bocay, Coco, indio y Maíz

Ancianos, y otras personas que participan en el sistema de gobernanza de los pueblos indígenas y afrodescendientes.<sup>3</sup>

**Gobierno Territorial:** Es la autoridad intercomunal, electa en asamblea de autoridades comunales tradicionales que representa a un conjunto de comunidades indígenas o étnicas que forman una unidad territorial.<sup>4</sup>

**Gobiernos Regionales:** Es competencia en las Regiones Autónomas de la Costa Caribe el ámbito de aplicación que se disponga en sus modelos de salud intercultural y sus normas derivadas de sus usos, costumbres y tradiciones.<sup>5</sup> La Secretaria Regional de Salud corresponde propiciar, regular, orientar, dirigir y conducir la articulación eficaz coordinada y armónica de la medicina tradicional y ancestral (...)<sup>6</sup> y Los SILAIS, son facilitadores de las condiciones básicas para el desarrollo de la salud intercultural y el ejercicio de la medicina natural y ancestral.<sup>7</sup>

#### **Para la región del Pacífico, Centro y Norte**

**Gobernanza indígena:** A través de las autoridades formales y tradicionales, según lo establecido en la Ley 40 - Ley de Municipios, Arto. 67 y 68:

Capítulo II. De los municipios con pueblos indígenas en sus territorios.

Art. 67. Los municipios reconocerán la existencia de las comunidades indígenas ubicadas en sus territorios, legalmente constituidas o en estado de hecho, según las disposiciones de la Ley de Comunidades Indígenas de 1914, 1918 y otras, sean propietarias de terrenos comunales o no. Asimismo, respetarán a sus autoridades formales y tradicionales, a quienes deberán tomar en cuenta en los planes y programas de desarrollo municipal y en las

---

<sup>3</sup> Arto 3. Ley De Régimen de Propiedad Comunal de los Pueblos Indígenas Y Comunidades Étnicas De Las Regiones Autónomas de la Costa Atlántica De Nicaragua y de los Ríos Bocay, Coco, indio y Maíz

<sup>4</sup> Arto 3. Ley De Régimen de Propiedad Comunal de los Pueblos Indígenas Y Comunidades Étnicas De Las Regiones Autónomas de la Costa Atlántica De Nicaragua y de los Ríos Bocay, Coco, indio y Maíz

<sup>5</sup> Arto. 16. <sup>5</sup> Arto. 17. Ley 759, Ley de Medicina Tradicional Ancestral. Gaceta #123, 4 de julio del 2011.

<sup>6</sup> Arto. 17. Ley 759, Ley de Medicina Tradicional Ancestral. Gaceta #123, 4 de julio del 2011.

<sup>7</sup> Arto. 27. Ley 759, Ley de Medicina Tradicional Ancestral. Gaceta #123, 4 de julio del 2011.

decisiones que afecten directa o indirectamente a su población y territorio.

Art. 68. Se entiende por autoridades formales, aquéllas denominadas Juntas Directivas y que se desprenden de la legislación de la materia y de procesos formales de elección. Son autoridades tradicionales en las comunidades indígenas, aquéllas que se rigen por la tradición y la costumbre, como son los denominados Consejos de Ancianos, Consejos de Reforma, Alcaldes de Vara u otra denominación, cuya elección o nombramiento no tiene previsto un reglamento oficial.

El GRUN ha reconocido la restitución de los derechos de salud a toda la población y en especial a los pueblos indígenas y afrodescendientes, acorde a las políticas de gratuidad, atención humanizada y el trato digno.

El Derecho a la salud por parte de la ciudadanía nicaragüense es un mandato de rango constitucional: *Artículo. 59.- Los nicaragüenses tienen derecho, por igual, a la salud. El Estado establecerá las condiciones básicas para su promoción, protección, recuperación y rehabilitación. Corresponde al Estado dirigir y organizar los programas, servicios y acciones de salud y promover la participación popular en defensa de la misma. Los ciudadanos tienen la obligación de acatar las medidas sanitarias que se determinen.*

La Política Nacional de Salud del Gobierno asume la universalización de los derechos sociales particularmente que el derecho a la salud, equivalente al derecho a la vida. Fortalecimiento de los Modelos de Salud Intercultural en las Regiones Autónomas de la Costa Caribe, sustentados en la armonización de la sabiduría ancestral de la medicina tradicional comunitaria y en los servicios preventivos y curativos occidentales.

Este reconocimiento del derecho a la salud se fortaleció con la ratificación por parte del Estado de Nicaragua del Convenio No.169, Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes el 06 de mayo del año 2010.

*Artículo 25.1: Los gobiernos deberán velar porque se pongan a disposición de los pueblos interesados servicios de salud adecuados o proporcionar a dichos pueblos los medios que les permitan organizar y prestar tales*

*servicios bajo su propia responsabilidad y control, a fin de que puedan gozar del máximo nivel posible de salud física y mental.*

*Artículo 25.2: Los servicios de salud deberán organizarse, en la medida de lo posible, a nivel comunitario. Estos servicios deberán planearse y administrarse en cooperación con los pueblos interesados y tener en cuenta sus condiciones económicas, geográficas, sociales y culturales, así como sus métodos de prevención, prácticas curativas y medicamentos tradicionales.*

El Gobierno de Nicaragua en cumplimiento de las disposiciones que establece el Convenio No. 169 de la Organización Internacional del Trabajo y la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, establece que para la implementación de acciones que inciden en sus derechos colectivos, se deben realizar procesos de consulta con los pueblos indígenas a través de sus propias instituciones representativas, respetando sus propios procedimientos, manteniendo la relación y la comunicación de manera fluida.

Para proveer un marco jurídico de promoción, protección y armonización de la medicina tradicional con el sistema oficial de salud, la Asamblea Nacional aprobó la Ley No. 759, Ley de Medicina Tradicional Ancestral, el 29 de marzo de 2011, con el objetivo de *"reconocer el derecho, respetar, proteger y promover las prácticas y expresiones de la medicina tradicional ancestral de los pueblos indígenas y afrodescendientes en todas sus especialidades y el ejercicio individual y colectivo de los mismos, en función de la salud propia e intercultural y establecer las garantías adecuadas que corresponden al Estado para su efectiva aplicación y desarrollo"*.

#### IV. DEFINICIONES

- **MECANISMOS DE GESTIÓN DE RECLAMOS, PETICION Y SUGERENCIAS:** Es el procedimiento administrativo para la presentación de reclamos, peticiones y/o sugerencias, de la población ante la autoridad competente, en relación a realización del Plan de Articulación entre la Medicina Tradicional Ancestral y el MOSAFC.

- ❖ **RECLAMO:** Es toda manifestación de inconformidad que surja en el seno de los territorios indígenas y afrodescendientes. Puede ser expresada de forma oral y/o por escrito ante la autoridad del establecimiento de salud.
- ✓ **RECLAMOS DE FORMA COLECTIVA:** Son los reclamos que se presentan en asambleas comunitarias, regionales y/o nacionales presentadas a las autoridades indígenas, de forma oral y/o escrita a las autoridades de establecimientos de salud de nivel correspondientes.
- ❖ **PETICIÓN:** Es una solicitud de información relacionada con el Plan de Articulación, que realiza el poblador, representante de la comunidad o del territorio indígena y afrodescendientes, ante la autoridad del MINSA en un establecimiento de salud.
- ❖ **SUGERENCIA:** Propuesta o recomendación de los usuarios para mejorar o fortalecer el plan de articulación en pueblos originarios y afrodescendientes.
- ❖ **RESPONSABLE DE CANALIZACIÓN DE RECLAMOS, PETICION Y SUGERENCIAS:** Es la autoridad, director o directora del establecimiento de salud a nivel local, municipal o del SILAIS en el MINSA. En el caso de los pueblos originarios son las autoridades representantes en sus territorios.
- ❖ **LA RUTA DE CANALIZACIÓN:** Es la vía que se establece para que los pueblos originarios y afrodescendientes presenten sus reclamos, peticiones y sugerencias ante las autoridades de la Salud.
- ❖ **LIBRO DE REGISTRO DE RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS:** Es un libro de actas con formato estandarizado que registre los reclamos, peticiones y sugerencias. Ver formato en anexo 2.
- ❖ **LIBRO DE SEGUIMIENTO A RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS:** Es un libro de actas donde se registra el análisis de la situación planteada, las respuestas adoptadas y tiempos de resolución. Ver formato en anexo 3.

## V. RUTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS.

Este mecanismo debe desarrollarse con respeto a las costumbres y culturas de los pueblos originarios y afrodescendientes, en coordinación con las instancias de representación formal y tradicional, en comunidades, territorios y regiones, en concordancia con las leyes nacionales que salvaguardan los derechos de los Pueblos Originarios y Afrodescendientes.

El mecanismo contempla el derecho de las poblaciones y personas, a presentar sus reclamos, peticiones y sugerencias en los distintos niveles: 1) Equipo de salud familiar y comunitario a nivel local, el establecimiento de salud a nivel municipal (centros de salud y/o Hospitales primarios) y, 2) la Dirección de los Sistemas Locales de Atención Integral en Salud (SILAIS) a nivel Departamental.

Para la atención y respuesta a los reclamos, peticiones y sugerencias de la población, se establece la siguiente ruta:

#### **Para la costa caribe:**

La población asentada en la Costa Caribe Norte y Sur, podrá presentar sus reclamos, peticiones y sugerencias en sus lenguas maternas (Miskitu, Mayangna, Ulwa, Ramas, Creole, Garífuna), de forma oral y/o escrita.

1. El Gobierno Comunal en conjunto con los Agentes Tradicionales de Salud, podrán dialogar, establecer consensos y dirigir sus reclamos, peticiones y sugerencias a las autoridades comunales. Esto puede hacerse en reuniones o asambleas comunitarias, de manera oral y/o escrita. Lo expuesto se registrará en el libro de actas del gobierno comunal y en el libro de Registro a cargo del responsable por parte del Equipo de Salud Familiar y Comunitaria (ESAFC). En la medida de lo posible, los miembros de los ESAFC, participarán en las Asambleas Comunitarias, para conocer de manera directa la situación que se está tratando.
2. El gobierno comunal debe informar al gobierno territorial y tratar de resolver el caso con el establecimiento de salud local y el equipo de salud familiar y comunitaria (ESAFC). El procedimiento a seguir es: primero la exposición oral y/o escrita de la situación a resolver y el subsiguiente registro en el libro de Actas del Gobierno

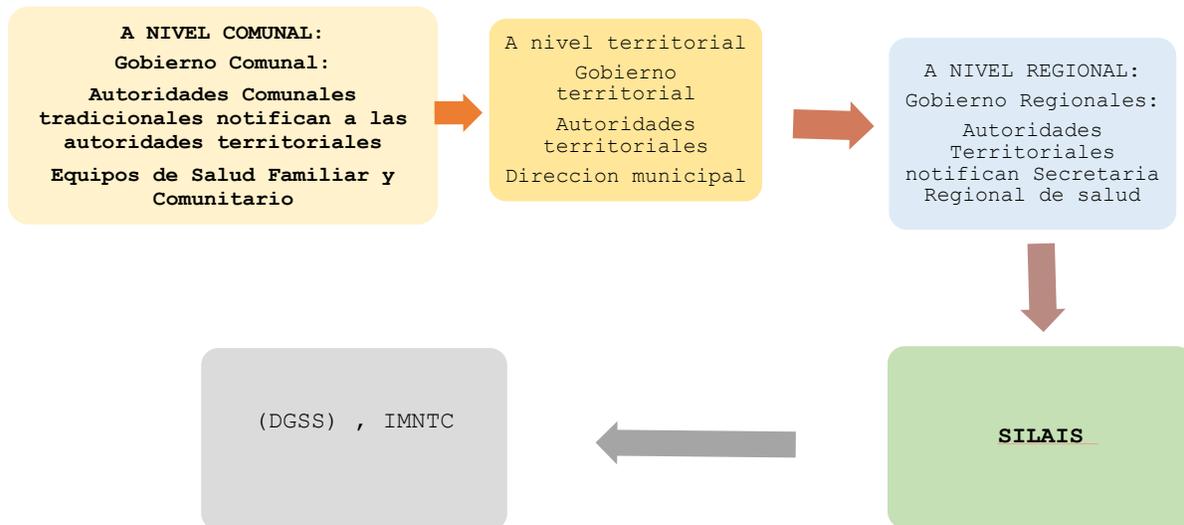
Territorial y en el libro de Registro a cargo del responsable por parte del Equipo de Salud Familiar y Comunitaria (ESAFC).

3. De no poder resolverse en el ámbito comunitario - territorial, se presentará a la Dirección Municipal de Salud. Al recibir este informe, la Dirección Municipal lo notificará al SILAIS. El Gobierno Territorial es responsable de presentar lo expuesto, de manera escrita, a las autoridades del Ministerio de Salud. En el caso de las Regiones Autónomas de la Costa Caribe, debe comunicarse a la Secretaría de Salud de los Consejos Regionales Autónomos y a las autoridades del Ministerio de Salud.

**Gobierno Territorial:** a través de la Autoridad Territorial, intercomunitaria, deberán dar seguimiento a los reclamos, peticiones y sugerencias de los Gobiernos Comunales, cumpliendo dos pasos: 1) en la Dirección Municipal de Salud. 2) En el caso que no se resuelva presentarla a nivel del SILAIS según corresponda el caso, notificando a la Secretaria Regional de salud.

**Los Gobiernos Regionales a través de la Secretaria Regional de Salud deberán dar seguimiento a los** reclamos, peticiones y sugerencias de los Gobiernos Territoriales que no fueron resueltos en la Dirección Municipal de Salud y se remitieron al SILAIS. Este informa los reclamos, peticiones y sugerencias a la Secretaria Regional de salud y a nivel central: Dirección de Servicio de Salud (DGSS) y al Instituto de Medicina Natural y Terapias Complementaria.

**La Secretaria Regional de Salud en conjunto con la Dirección General de los SILAIS** dará respuestas a los reclamos, peticiones y sugerencias de los pueblos originarios y afrodescendientes, como se muestra en el siguiente esquema:



### **Para el Pacífico Norte, Centro y Sur**

La presentación de reclamos, peticiones y sugerencias se realizará utilizando la siguiente Ruta:

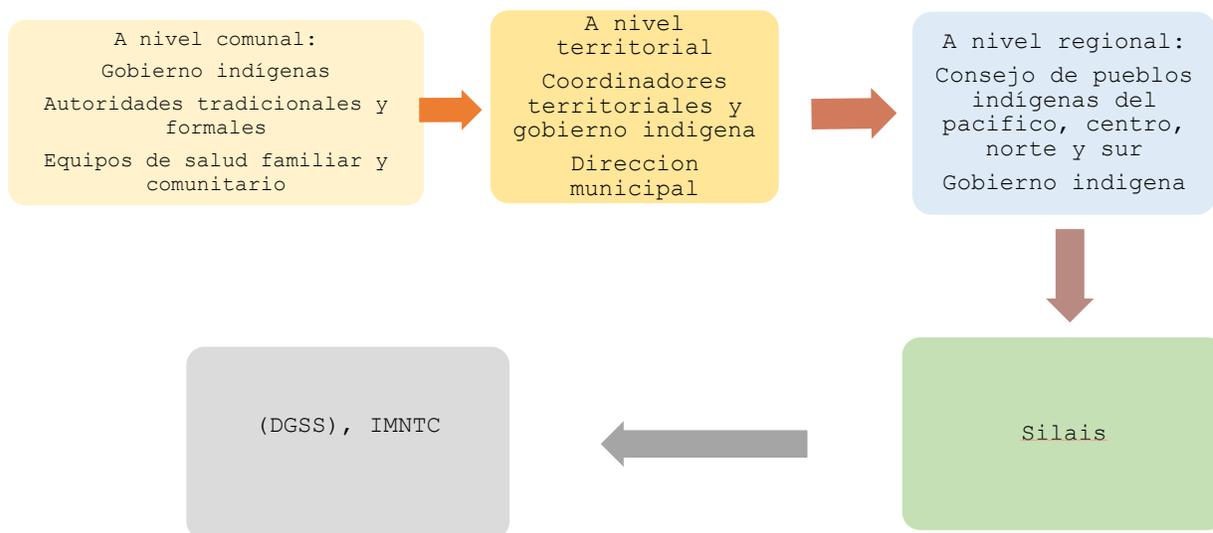
1. Las autoridades tradicionales y formales de las comunidades indígenas, en conjunto con los Especialistas del entendimiento ancestral (médicos tradicionales), deberán discutir, consensuar y dirigir sus reclamos, peticiones y sugerencias al responsable del establecimiento de salud en el equipo de salud familiar y comunitaria.
2. Una vez recibida la notificarán a las autoridades territoriales indígenas y tratar de resolver el caso con el establecimiento de salud local y el equipo de salud familiar y comunitaria (ESAF) y/o Grupo Integral de Salud Intercultural (GISI). El procedimiento a seguir es: primero la exposición oral y/o escrita de la situación a resolver y el subsiguiente registro en el libro de Actas del Gobierno Territorial y en el libro de Registro a cargo del coordinador por parte del Equipo de Salud Familiar y Comunitaria (ESAF) y/o Grupo Integral de Salud Intercultural (GISI).
3. En el caso de no resolverla notifican a las autoridades territoriales y la presentan conjuntamente a la Dirección municipal de salud.

**A nivel Territorial** se dará seguimiento a través de las coordinadoras territoriales indígenas como instancia facilitadora de consultas, seguimientos y evaluación de programas, planes y proyectos donde convergen las autoridades formales, tradicionales y consejos de salud comunitaria

indígena del territorio. Dan seguimiento a los reclamos, peticiones y sugerencia de los Gobiernos Indígenas y en conjunto presentar los reclamos, peticiones y sugerencias al responsable del establecimiento de salud en la Dirección Municipal de salud (Centro de Salud Familiar o Hospital Primario), Si no fuese resuelta se notifica a nivel del SILAIS.

**A nivel regional:** El Consejo de Pueblos indígenas del Pacífico, Centro, Norte y Sur de Nicaragua, que es la instancia de representación de autoridades de los Pueblos Originarios del Pacífico, Centro, Norte y Sur de Nicaragua, deberá dar seguimiento a los reclamos, peticiones y sugerencia de los Gobiernos Indígenas y autoridades territoriales. De manera conjunta presentarán los reclamos, peticiones y sugerencias al responsable del SILAIS.

**El SILAIS notifica a la Dirección General de Servicios de Salud (DGSS) y al Instituto de Medicina Natural y Terapias Complementarias (IMNTC),** Estas instancias darán el seguimiento necesario para asegurar que todo reclamo sea atendido con prioridad en el nivel que corresponda, como se muestra en el siguiente esquema:



## VI. FUNCIONAMIENTO DEL MECANISMO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS PARA LOS PLANES DE ARTICULACIÓN DE LA MEDICINA TRADICIONAL ANCESTRAL

Se establecen los siguientes canales para el establecimiento de Reclamos, Peticiones y Sugerencias:

**En persona:** La persona o grupo de personas, pueden presentarse a nivel local o a la dirección del municipio y presentar, de forma oral y/o escrita, los reclamos, peticiones y sugerencias relacionados a la implementación del Plan de Articulación.

**En Colectivo:** Aplicable a persona natural o colectividad, para el registro de reclamos, peticiones y sugerencias en relación a la implementación del Plan de Articulación. Deberán presentarla mediante una carta describiendo detalladamente el reclamo, petición o sugerencia. Al final deberá contener firma o firmas de las personas que hacen la gestión y su número de cédula y número teléfono móvil.

**Niveles de resolución de Reclamos, peticiones y sugerencias:**

- El nivel de resolución a nivel comunitario, será a través del Equipo de Salud Familiar y Comunitario (ESAF) y/o Grupo Integral de Salud Intercultural (GISI, por medio del coordinador de la unidad de salud. Los receptores brindarán en forma expedita una respuesta o mayor tiempo si requiere toma de decisiones de acuerdo a su nivel de competencia. Aquellas solicitudes que no correspondan a este nivel se elevarán a un nivel de resolución municipal.
- En el nivel de resolución municipal será recibida por el responsable del establecimiento de la unidad de salud del Municipio, ya sea en el Hospital Primario y/o Centro de Salud, que brindará en forma expedita una respuesta, o bien en un plazo mayor si requiere toma de decisiones de acuerdo a su nivel de competencia. Aquellas solicitudes que no corresponden a este nivel se elevarán a un nivel de resolución departamental.
- En el nivel de resolución departamental será recibida por el Director del SILAIS correspondiente, quien brindará en forma expedita una respuesta acorde a su nivel de competencia. Aquellas solicitudes que no corresponden a este nivel se elevarán a la Dirección General que corresponda el caso a nivel central.

Niveles de resolución de Reclamos, peticiones y sugerencias  
Responsables de establecimientos



### TIEMPO DE RESPUESTAS A RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS

Estos tiempos dependerán de la complejidad del reclamo, petición y sugerencia brindada por el usuario, resolviéndose de forma **expedita** aquellos que se correspondan con ese nivel de resolución. Aquellas resoluciones que no sean de competencia de ese nivel requerirán de un mayor tiempo de resolución, siendo un tiempo máximo a nivel local de hasta **15** días, a nivel municipal hasta de **21** días y en caso de los SILAIS el plazo máximo para brindar respuesta según su complejidad no mayor de **30** días.

En caso de Costa Caribe, el Director de SILAIS en conjunto con la Secretaria de Salud del Gobierno Regional dará el seguimiento y respuesta en un período no mayor de 30 días en la asamblea regional. El SILAIS emitirá informe a nivel central a DGSS y al IMNTC.

El tiempo máximo establecido para dar respuestas a cada nivel coincide con los tiempos establecidos para las asambleas, siendo estos tiempos destinados a los casos que no pudieron ser resueltos de forma expedita.

Para los Pueblos Originarios del Pacífico Centro, Norte y Sur de Nicaragua. Se dará seguimiento a través del SILAIS y se darán respuestas en las asambleas indígenas en un período no mayor de 180 días. El SILAIS emitirá informe a nivel central a la Dirección General de Servicios de Salud y al IMNTC.



### **Mecanismo de registro:**

Se utilizará un libro de actas para el registro estandarizado, denominado: "LIBRO DE REGISTRO DE RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS", debidamente empastado, con el título en la portada y paginas numeradas, que contendrá las matrices para hacer el registro de manera ordenada y práctica. Se registrará todo el proceso, desde la presentación de las situaciones hasta la resolución. Este libro estará a cargo del responsable del establecimiento de Salud a nivel comunal, regional y departamental. Un segundo libro, con las mismas características se utilizará para el "Seguimiento a reclamos, peticiones y sugerencias". Estos dos libros deben estar actualizados y accesibles.

### **Recepción y registro de Reclamos, peticiones y sugerencias:**

Los Reclamos, Peticiones y Sugerencias realizados a través de sus Gobiernos comunales y territoriales, se recibirán de forma oral o por escrito por el responsable del establecimiento de Salud del nivel que corresponde, quién hará el registro correspondiente en el **LIBRO DE REGISTROS A RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS**, descrito en el párrafo anterior. Una vez hecho el registro, orientará sobre el procedimiento de respuesta de su solicitud. También se archivarán las cartas suscrita por las autoridades indígenas y/o afrodescendientes, y las respuestas emitidas por otras instancias, en una carpeta debidamente rotulada para facilitar el seguimiento.

### **Mecanismo de Respuesta**

Una vez recepcionado el Reclamo, petición y sugerencia, el responsable del establecimiento del servicio de salud en conjunto con su equipo de trabajo, realizará los siguientes pasos:

- a) Revisará la solicitud, la clasificará si es "Reclamos, Peticiones y Sugerencias, analizará la solicitud brindando una

respuesta por escrito al usuario, que será registrada en el "Libro de seguimiento a Reclamos, Peticiones y Sugerencias".

- b) En caso de no brindar respuesta por no ser de su competencia se indicará por escrito al usuario, el nivel de resolución que brindará respuesta de acuerdo a la misma.
- c) Una vez finalizado el proceso, se registrará en el "Libro de registro de "Seguimiento a reclamos, peticiones y sugerencias" con la fecha en que se le dio resolución al caso o el estado del mismo. (ver detalles en anexo 3).

## VIA DE CANALIZACIÓN DE RECLAMO, PETICIÓN Y SUGERENCIAS



En caso que la respuesta al reclamo, petición o sugerencia no fuese satisfactoria al usuario del servicio de salud, este deberá actuar conforme establece la Ley 290 para su apelación.

## VII. RECURSO DE APELACION:

De los Recursos que tienen Derecho los Administrados: conforme lo establece la Ley No. 290 Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo; Recurso Administrativo: Arto: 48 Se establece el Recurso de Revisión en la vía administrativa a favor de aquellos ciudadanos cuyos derechos se consideren perjudicados por los actos emanados de los Ministerios y Entes a que se refiere la presente Ley. Este recurso deberá interponerse en el término de quince días hábiles a partir del día siguiente de la notificación del acto.

Art.49.Escrito de Interposición El escrito de interposición deberá expresar el nombre y domicilio del recurrente, acto contra el cuál se recurre, motivos de la impugnación y lugar para notificaciones.

Art.52. Recurso de Revisión El Recurso de Revisión se resolverá en un término de veinte días, a partir de la interposición del mismo.

Art. 53. Recurso de Apelación: El Recurso de Apelación se interpondrá ante el mismo órgano que dictó el acto, en un término de seis días después de notificado, éste remitirá el recurso junto con su informe, al superior jerárquico en un término de diez días.

Art. 54. Resolución: El Recurso de Apelación se resolverá en un término de treinta días, a partir de su interposición, agotándose así la vía administrativa y legitimará al agraviado a hacer uso del Recurso de Amparo, mientras no esté en vigencia la Ley de Procedimientos de lo Contencioso Administrativo.

Contenido del Escrito del Recurso. El escrito del recurso deberá contener:

- a) Generales de ley del afectado.
- b) Mención del acto en contra del cual se recurre, expresando los datos de la misma tales como: nombre, de la persona que lo atendió, nombre y ubicación del Establecimiento de Salud, fecha y día de la atención.
- c) Mencione las situaciones que se presentaron y por los cuales fueron vulnerados sus derechos por la persona que lo atendió.
- d) Si el afectado lo considera conveniente, podrá señalar o presentar las pruebas que a su juicio sean pertinentes.

- e) Expresión clara de la pretensión del recurso.
- f) Señalamiento del lugar para notificaciones.
- g) Fecha del escrito.
- h) Firma del afectado.

### **VIII. MONITOREO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

La implementación del mecanismo de gestión de reclamos, petición y sugerencias en su sistematización será monitoreada por el nivel central a través de la Dirección General de Servicios de Salud y el Instituto de Medicina Natural y Terapias Complementarias.

Todo el proceso de implementación del Mecanismo, se realizará tomando en cuenta los tiempos de los pueblos originarios y afrodescendientes. En cada SILAIS, el Director preparara con su equipo de trabajo un informe Semestral de los reclamos, peticiones y sugerencias recibidas, así como las respuestas brindadas por cada nivel de resolución. Este reporte será remitido a la Dirección General de Servicios de Salud, Servicios de Salud de Costa caribe y el Instituto de Medicina Natural y Terapias Complementarias.

El equipo del nivel central prepara informe semestral y anual del seguimiento al mecanismo basado en la información reportada por los SILAIS, dedicado al plan de articulación de los Pueblos originarios y afrodescendientes, mismo que puede ser presentado a organismos internacionales (Banco Mundial, BID, OPS/OMS, ETC) de acuerdo a compromisos adquiridos por el estado de Nicaragua.

### **IX. VALIDACION, PILOTAJE E IMPLEMENTACION DEL MECANISMO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS.**

Este documento, una vez aprobado por la Dirección Superior del Ministerio del Poder Ciudadano para la Salud, en cumplimiento a las salvaguardas de pueblos originarios y afrodescendientes será presentado a los protagonistas y puesto en práctica en el periodo 2022- 2023.

### **X. CAPACITACIÓN DEL MECANISMO.**

Junto con la presentación de los planes de articulación de cada uno de los SILAIS, el personal de Salud dará conocer el mecanismo de gestión de reclamos, peticiones y sugerencias a los representantes de pueblos originarios y afrodescendientes. En el caso de los representantes de pueblos originarios y afrodescendientes lo harán conforme a sus costumbres y

tradiciones informando sobre el mecanismo en sus asambleas comunitarias.

#### **XI. MATERIALES QUE SE NECESITARÁN PARA IMPLEMENTAR EL MECANISMO:**

Se utilizarán dos libros: Uno para registrar las quejas, sugerencias y peticiones, denominado "**Libro de Registro de Reclamos, Peticiones y Sugerencias**", con paginas numeradas y conteniendo los formatos y matrices. Otro libro es el destinado al seguimiento: "**Libro de Seguimiento de Reclamos, Peticiones y Sugerencias**", con formato estandarizado para facilitar la sistematización de las gestiones y respuestas al usuario. Estos dos libros y el documento en versión amigable del "**Mecanismo de gestión de reclamos, peticiones y sugerencias en pueblos originarios y afrodescendientes del Plan de Articulación de la Medicina Tradicional Ancestral con el Modelo de Salud Familiar y Comunitario**", estarán en cada unidad de Salud, a cargo del responsable de la misma.

#### **XII. DIVULGACION DEL MECANISMO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS.**

El Mecanismo a implementarse en los 12 SILAIS con presencia de pueblos indígenas y afrodescendientes, será puesto en conocimiento del personal de salud involucrado y las autoridades de pueblos originarios y afrodescendientes, en los talleres de capacitación. El mecanismo será dado a conocer por las autoridades indígenas y afrodescendientes en las asambleas comunitarias en sus lenguas maternas, en correspondencia a su cultura, costumbres y tradiciones.

Se facilitarán folletos informativos dirigidos a pobladores indígenas y afrodescendientes sobre el mecanismo de quejas donde se mostrará de forma sencilla la ruta de canalización de la gestión a realizar por el usuario.

El Mecanismo será publicado en la página Web del MINSA \_\_\_\_\_ y del Banco Mundial el \_\_\_\_\_.

### XIII. ANEXOS

#### ANEXOS 1: MUNICIPIOS EN TERRITORIOS INDIGENAS

**Cuadro 1. Territorios de las Regiones Autónomas de Costa Caribe de Nicaragua.**

Región	Municipios	Municipios
Regiones Autónomas de Costa Caribe Norte y Alto Wangki-Bocay de Nicaragua.	Municipio de Waspam Municipio de Puerto Cabezas Municipio de Prinzapolka Municipio de Bonanza Municipio de Rosita Municipio de Siuna Territorio de Régimen Especial Alto Wangki-Bocay	7
Región Autónoma Caribe Sur	Municipio de la Desembocadura de Río Grande y La Cruz de Río Grande Municipio de Laguna de Perlas Municipio de Bluefields Corn Island	5
<b>Total</b>		<b>12</b>

**Cuadro No. 2 Pueblos Originarios del Pacifico, Centro, Norte, Sur.**

Región	Municipios	Municipios
Rivas	San Juan del Sur San Jorge Tola Rivas Tola Altagracia	6
Masaya	Masaya La Concepción San Juan de Oriente Nindirí	4
León	Sutiaba	1
Chinandega	El viejo	1
Matagalpa	Matagalpa - San Dionisio San Ramón - La Dalia Terrabona - Esquipulas Sébaco - San Isidro Muy Muy - Matiguás	10
Jinotega	Jinotega Santa María de Pantasma	2
Nueva Segovia	Mozonte	1
Somoto	Telpaneca San Juan del rio Coco San Lucas Somoto San José de Cusmapa Somoto Totogalpa	8
Río San Juan	San Juan de Nicaragua	1
<b>Total</b>		<b>34</b>



**ANEXO 3. DATOS A LLENAR EN EL "LIBRO DE SEGUIMIENTO A RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS".**

**Numero de acta:** \_\_\_\_\_

**A. CLASIFICACIÓN DE LA GESTION RECIBIDA:**

- Reclamo individual \_\_\_\_\_ Reclamo Colectivo \_\_\_\_\_
- Petición \_\_\_\_\_
- Sugerencia \_\_\_\_\_

**B. DESCRIPCION BREVE DE LA GESTION RESLIZADA POR EL USUARIO.**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**C. DATOS DE ACCIONES IMPLEMENTADAS**

Acciones propuestas para dar respuesta a la gestión \_\_\_\_\_

Fecha propuesta a realizar las acciones \_\_\_\_\_

Participantes en las acciones:

\_\_\_\_\_

**D. ESTADO DE LA ACCIÓN:**

- En proceso de resolución
- Resuelta
- Fecha de Resolución \_\_\_\_\_
- Nivel que le dio resolución a la gestión:  
\_\_\_\_\_

No resuelta

FIRMA Y SELLO \_\_\_\_\_

**E. TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE EL REGISTRO DE LA GESTION Y LA RESOLUCION DE LA GESTION** \_\_\_\_\_

**Anexo 4: formato de seguimiento a nivel central.**

No	Silaiz/Municipio	No. De Acta	Clasificación de la Gestión: Reclamo individual ___ Reclamo Colectivo ___ Petición ___ Sugerencia ___	Resumen de petición, queja, sugerencia, recomendaciones	Fecha recepción	Estado	Observación
						Resuelto	
						En proceso	
						Tiempo que se tomó para resolver	
						No resuelta	
1							
2							