



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional
El Pueblo, Presidente!



CARRERA ADMINISTRATIVA MUNICIPAL

QUEJAS Y RECLAMOS

C
A
R
T
I
L
L
A

10



Francisco Estrada Pérez

HÉROE NACIONAL

EDICIÓN 2025

El General de División **Francisco de los Santos Estrada Pérez**, nació el 1 de noviembre de 1894, en la ciudad de Nagarote, departamento de León. Descendiente de una familia pobre, humilde y honorable. En 1926, se integró a “Los montañeses”, formó parte de los 29 hombres junto al General Sandino para continuar la lucha por la libertad de Nicaragua.

Estrada fue nombrado jefe político del Jícaro, un 18 de junio de 1927. El 2 de septiembre de 1927, fue uno de los firmantes del documento histórico denominado “Pauta”, referido a la organización del Ejército Defensor de la Soberanía Nacional de Nicaragua (EDSNN). En ese mismo año, desempeñó el cargo de **primer ayudante del General Sandino**.

Fue jefe de la columna que operó en los departamentos de Jinotega, Nueva Segovia, León y la Costa Atlántica y jefe del Estado Mayor del EDSNN, desde julio de 1928 hasta inicios de 1933. Acompañó al General Augusto C. Sandino, en su viaje a los Estados Unidos Mexicanos, entre 1929-1930.

Durante su participación contra la intervención militar estadounidense, se destacó en la Batalla de Saraguazca, departamento de Jinotega, el 19 de junio de 1930; dirigió importantes combates, tomas y ataques en Las Cruces, departamento de Jinotega el 1 de enero de 1928; Quilalí, departamento de Nueva Segovia y Las Cruces, departamento de León en noviembre de 1931, entre otros.

Por la importancia estratégica, el 28 de abril de 1932, el General Augusto C. Sandino, lo designó como primer jefe de toda la expedición militar en la Costa Atlántica, con el objetivo de controlar y dirigir el movimiento político y militar en la zona. Alcanzó el grado militar de General de División.

Un 20 de enero de 1933, asume el mando de las Fuerzas de Emergencia, integradas por cien hombres, entre los más destacados oficiales y soldados, en el municipio de Wiwilí de Jinotega. Declarado Héroe Nacional; en la Constitución Política lo refieren como luchador, miembro del Estado Mayor del Ejército Defensor de la Soberanía Nacional de Nicaragua, asesinado junto al General Augusto C. Sandino.

CARTILLA N° 10

QUEJAS Y RECLAMOS

PRESENTACIÓN

La Comisión Nacional de Carrera Administrativa Municipal aprobó el Manual de Procedimiento Disciplinario y Procedimiento de Quejas y Reclamos, desarrollándolo en un mismo instrumento, permitiendo identificar con mayor claridad cada procedimiento, el primero es iniciado por la administración municipal, cuando se conoce de una falta grave de un Servidor Público de Carrera y el procedimiento de quejas y reclamos, lo inicia el Servidor Público, cuando considera que se le está violentando un derecho, derivado de la aplicación de normas y procedimientos de la administración de personal. El Servidor Público que se sienta agraviado podrá solicitar la conformación de la Comisión Bipartita para revisar su situación.

También estamos poniendo a disposición de las alcaldías, la **Cartilla de Quejas y Reclamos** como una herramienta básica de apoyo, sencilla y oportuna, para la aplicación del procedimiento establecido en la Ley N° 502, su Reglamento y en el Manual de Procedimiento Disciplinario y Procedimiento de Quejas y Reclamos.

José Sandy Peralta Jarquín
Director General
Carrera Administrativa Municipal

I. Generalidades

¿Para qué se utiliza el procedimiento de quejas y reclamos?

Se utiliza cuando el Servidor Público a título individual o colectivo no está de acuerdo con alguna decisión derivada de la aplicación de las normas y procedimientos de administración de personal y solicita su restitución (Arto. 129 de la Ley N° 502).

1.1. Algunas causales para interponer Quejas y Reclamos derivados de la aplicación de las normas y procedimiento de administración de personal.

1. Falta de pago en tiempo y forma de salarios, salario mínimo, reajuste salarial, treceavo mes, jornada extraordinaria (horas extras y días extraordinarios), comisiones, incentivo por antigüedad, viáticos y liquidaciones.
2. Por deducciones no autorizadas o mal calculadas.
3. Falta de suministro de medios y equipos de protección al personal expuesto a riesgo laboral.
4. Por exigir trabajo fuera de la jornada laboral, con excepción a lo referido por el Arto. 59 CT.
5. Por no otorgar vacaciones en el tiempo establecido en el Arto. 39 de la Ley N° 502.
6. Democión o reubicación sin causa justa.
7. Suspensión de subsidio.
8. Otros derivados de la administración de personal.

1.2. No son objeto de este procedimiento:

Evaluación al desempeño laboral (Reposición y Apelación, Arto. 71 de la Ley N° 502).

Proceso de selección (Reposición y Apelación, Arto. 55 de Ley N° 502).

Traslado (Reposición y Apelación, Arto. 83 de la Ley N° 502).

1.3 Las Quejas y Reclamos pueden ser:

- Individual
- Colectivos por medio de sindicato (Arto. 129 de la Ley N° 502).

¿Quién inicia el proceso?

El/los Servidores/as Públicos Municipales cuando no están de acuerdo con una decisión o aplicación de las normas y procedimientos de administración de personal, deben solicitar la conformación de la Comisión Bipartita Municipal. (Arto. 129 de la Ley N° 502).

¿Cómo y ante quién lo solicita?

El/los Servidores/as Públicos Municipales solicitan por escrito el inicio del proceso, ante la responsable de Gestión del Talento Humano, expresando con claridad los hechos y las pruebas que estime conveniente. (Arto. 34 del Manual de Procedimiento Disciplinario; y Procedimientos de Quejas y Reclamos).

¿Cuáles son las funciones del responsable de Gestión del Talento Humano en el proceso?

- Recepcionar la solicitud.
- En un término de 24 horas convoca mediante notificación la integración de la Comisión Bipartita Municipal, señalando día, lugar, hora y adjunta copia de la Queja y Reclamo; además solicita a las partes que acrediten a su representante.
- Una vez concluido el proceso, recepciona y archiva el expediente.

¿Qué debe contener el Escrito?

- Norma que se infringe.
- Detalle de los hechos, el lugar, la hora, fecha, contra quién y ofrecer las pruebas que tuviere.
- Solicitar la conformación de la Comisión Bipartita Municipal.
- Acreditar a su representante ante la Comisión Bipartita

¿Cuántos miembros deben integrar la Comisión Bipartita Municipal?

- En representación de la Alcaldía: 2 miembros
- En representación del SPM: 2 miembros (podrá representarse él mismo y otro más. También podrá ser representado por el sindicato o asesor legal particular

Son funciones del secretario(a) de la CBM

1. Modera el trámite conciliatorio.
2. Promueve el acuerdo entre las partes.
3. Levanta el acta.
4. Conformar el expediente.
5. Realiza las notificaciones respectivas.
6. Traslada el expediente a la instancia de GTH.

II. PASOS A SEGUIR EN LA CBM

- 2.1. La CBM sesiona dentro de 48 horas después de haber recibido el reclamo o la queja y elige a un secretario (a).
- 2.2. Dentro de la sesión se realiza el trámite conciliatorio levantando acta de la misma y procurando llegar a acuerdo.
- 2.3. Si hay acuerdos totales, se notifica a las partes para su cumplimiento, se remite el expediente al responsable GTH para su resguardo y archivo.
- 2.4. Si no hay acuerdo en el trámite de conciliación, se continúa con el siguiente procedimiento:
 - a. Se examinarán los reclamos o quejas a la luz de la Ley N° 502 y su Reglamento.
 - b. La CBM elabora un proyecto de resolución y lo envía a las partes, para que dentro de un plazo de 5 días envíen las consideraciones que estimen pertinentes.
 - c. La CBM analiza las consideraciones de las partes incorporando los razonamiento y decisiones que se estimen procedentes. Esta resolución se notifica a las partes quienes podrán hacer uso de los recursos de reposición y apelación.
- 2.5. De llegarse a acuerdos parciales, el procedimiento continuará únicamente sobre los asuntos que no tuvieron acuerdos, debiendo cumplir con los incisos a, b y c del numeral 4 que antecede y de los acuerdos obtenidos, el secretario(a) de la CBM notificará a las partes para su cumplimiento. (Arto. 129 de la Ley N° 502 y Arto. 49 de su Reglamento).

III. RECURSO DE REPOSICIÓN

3.1.

La parte que no esté de acuerdo con la resolución, podrá interponer recurso de reposición en el término de **10 días hábiles** después de notificada la resolución de la Comisión Bipartita Municipal. La interposición del recurso suspende la ejecución de la resolución.

3.2.

La Comisión Bipartita Municipal, admite el recurso y resuelve en un plazo de veinte días hábiles, se notifica la resolución y se previene el derecho de apelar en el término de **7 días hábiles**.

3.3.

Si transcurrido el plazo de **20 días hábiles**, sin que hubiere resolución del Recurso de Reposición, se entenderá como Silencio Administrativo Positivo a favor del recurrente, quien podrá acudir con su copia del expediente ante el Órgano Superior dentro del Sistema de Carrera para que le certifique el Silencio Administrativo Positivo, a fin de que conste en el expediente (Arto. 50 del Reglamento de la Ley N° 502).

IV. RECURSO DE APELACIÓN ANTE LA CMCAM

4.1

La parte que no esté de acuerdo con la resolución del Recurso de Reposición podrá interponer Recurso de Apelación en el término de **7 días hábiles** después de la notificación. La interposición del Recurso suspende la ejecución de la Resolución.

4.2. Interpuesto el Recurso de Apelación ante la CBM, en tiempo y forma, admite el recurso en ambos efectos y lo remite junto con el expediente a la CMCAM en el plazo de **10 días hábiles**. Se suspende la ejecución de la Resolución Recurrida.

4.3. Admitido el Recurso de Apelación, en el término de **6 días hábiles** el recurrente deberá presentar escrito de apersonamiento ante el órgano superior de manera personal o por representante acreditado con carta poder.

4.4. La falta de apersonamiento oportuno del recurrente ocasionará la deserción del Recurso.

4.5. Recibido el Recurso de Apelación en tiempo y forma, el/la presidente(a) de la CMCAM, convocará a sesión para conocer y resolver en un plazo de **20 días hábiles**.

4.6. Transcurrido dicho plazo sin que se dicte Resolución, se tendrá por fallado el Recurso a favor del recurrente; el Director General de la Carrera Administrativa Municipal a solicitud del recurrente certificará el silencio administrativo positivo a su favor en la copia del expediente.

Esta Resolución agota la vía administrativa.

Artos. 51 y 52 del Reglamento de la Ley N° 502



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional
El Pueblo, Presidente!



 cam.gob.ni

 **Carrera Administrativa Municipal**

 **Barrio Batahola Norte, de los Semáforos de
INVUR 1 1/2 al Norte , Managua, Nicaragua**

