

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN**  
**FACULTAD POLITÉCNICA**



**Campus de la UNA**  
**SAN LORENZO-PARAGUAY**



**MANEJO DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS**

**VADEMÉCUM**

**AÑO 2013**

## INTRODUCCIÓN

Gracias a la experiencia acumulada con los buzones, hemos redactado estas pautas, criterios y recomendaciones a tener en cuenta. Se trata de un breve manual o vademécum para aclarar temas importantes o conflictivos que puedan aparecer. Son una lista de ideas que hay que tener siempre claras y frescas en la memoria.

### 1. SOBRE EL OBJETIVO DE LOS BUZONES

- a. El buzón de sugerencias es una herramienta utilizada para que las autoridades de la FP-UNA tomen conocimiento de las quejas, recomendaciones y felicitaciones que la comunidad universitaria desea exponer, y es una muestra clara de que las autoridades de la Facultad tienen plena confianza en estar haciendo un trabajo serio y transparente y que están abiertos para recibir sugerencias, con miras a mejorar.
- b. La Facultad está utilizando un sistema transparente de formulación de quejas, comentarios, sugerencias, con el fin de escuchar lo que manifiestan las personas, para mejorar. Mejorar todos: alumnos, docentes, directivos, funcionarios. Es como un foro de opinión. Todos pueden dejar allí un mensaje, libremente, como un grafiti en un muro. Todos los mensajes que se publican pasan primero por un filtro. El DECI cumple las funciones de moderador. (Ver lista de temas que no se pueden publicar)
- c. En los centros educativos es una práctica habitual realizar encuestas de opinión entre los alumnos. De hecho se formalizará en la FP-UNA un sistema de evaluación y encuestas a los alumnos, a los funcionarios y a los directivos, por necesidad de cumplir con los requisitos que se exigen para la acreditación de Instituciones y Carreras por parte de la ANEAES y el Modelo Estándar de Control de Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP).
- d. Para entender más el espíritu de esta herramienta, ver el Código de Ética, que está disponible en la página web; sobre todo el “Mensaje del Decano”, al inicio. Ver también el Código de Buen Gobierno, sobre todo los siguientes artículos: Art. 29: “Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias”; Art. 13: “Política frente a los Órganos de Evaluación y Acreditación Educativa”; Art. 24: “Compromiso con la Gestión en Línea”.

### 2. SOBRE EL ANONIMATO

- a. Para facilitar una manifestación sincera, sin presiones, ni temores a represalias, las contribuciones al buzón de sugerencias pueden ser anónimas. De hecho, el 99% de los mensajes que llegan son anónimos.

- b. Los mensajes pueden ser anónimos. O, si alguien quiere, puede identificarse plenamente. Ambos sistemas tienen sus ventajas y desventajas. Lo que rogamos es que se utilice el buzón de una manera consciente, constructiva y madura.
- c. No se sostiene la teoría de que los mensajes anónimos pueden ocasionar acusaciones irresponsables, infamias, etc. Las quejas, aquí presentadas, no se utilizan para sancionar a nadie. No hay represalias de ningún tipo.
- d. Los Directivos pueden tomar las quejas y comentarios como punto de inicio de una investigación posterior, si así lo creen conveniente, si el caso fuera muy grave. Y entonces sí se haría una comprobación para ver si los hechos denunciados son ciertos o falsos. Se debe convocar a los involucrados de ambas partes y pedirles denuncias formales, responsables y plenamente identificadas. Entonces, y solo entonces, se podrían realizar acusaciones, sumarios, etc.
- e. La FP-UNA es una de las facultades de la Universidad Nacional de Asunción con asiento en el Campus de San Lorenzo, y por lógica consecuencia somos parte de la comunidad universitaria de la UNA. Hemos constatado, en algunos casos en los que la persona se identifica, que algunas veces tenemos sugerencias e incluso felicitaciones de integrantes de otras facultades de la UNA.

### 3. SOBRE POSIBLE DIFAMACIÓN Y CALUMNIA

- a. No se difama ni se calumnia a nadie. Todo lo que se alza a la página está sin los nombres de las personas involucradas. Imposible saber de quién se está hablando. Es que no se busca perjudicar a nadie. Eso está claramente explicado en la Introducción de los “mensajes y respuestas”, en la página web de la FP-UNA. Además, no es ese el espíritu. Si se piensa que los buzones están para difamar, calumniar, acusar, significa que no se entendió para qué sirven los buzones. Si se quiere hacer eso, hay que acudir a los estrados judiciales y contratar abogados y escribanos.
- b. Por ejemplo, si los alumnos de un curso cualquiera escriben quejas contra un profesor, eso no puede ser considerado nunca una difamación, porque no aparecerá el nombre del profesor. No podrá ser usado por los Directores como motivo de sanción a dicho profesor, porque las quejas no son formales (las quejas formales se realizan responsablemente, por escrito y ante las autoridades correspondientes).
- c. Dado que el buzón de sugerencias es un canal abierto que también puede ser utilizado por malintencionados, las informaciones que se obtienen son tratadas con extrema prudencia y confidencialidad. Se podrá observar que, salvo que se trate de una felicitación, en la página web se omite colocar el nombre de los afectados.

- d. Si algún mensaje se trata de una calumnia, de otros colegas, o de alguna persona malintencionada, sería una buena oportunidad para que las autoridades realicen una reunión con todos, a fin de exponer esta situación y tratar de que no se recurra a métodos tan rastroso y desleales entre profesionales y académicos de una institución donde supuestamente tenemos, todos, que dar ejemplo de conducta íntegra a la sociedad.

#### 4. SOBRE LAS QUEJAS CONTRA PROFESORES

- a. Hay que tener en cuenta que los roces entre alumnos y docentes es algo inevitable en los centros educativos. Hay que respetar el derecho de los alumnos de quejarse contra algunos profesores. Y el derecho de los profesores de quejarse, a su vez, contra algunos alumnos. Y el derecho de todos a defenderse o realizar un descargo de las acusaciones que se viertan en su contra. Hasta los reos tienen la posibilidad de recusar a un juez. *Fundamentum iustitiae est tribuere unicuique suum.* (El fundamento de la justicia es dar a cada uno lo suyo)
- b. En las encuestas que se hacen en cualquier centro educativo, se presenta a los alumnos una serie de preguntas sobre los docentes, y se preguntan cosas como por ejemplo la puntualidad con que el docente concurre a sus clases, si usa la bibliografía adecuada y actualizada, si trata bien a los alumnos, si es claro en sus explicaciones, entre otras cosas. Y en esas encuestas sí se identifica a cada docente concreto, con nombre y apellido. Y nunca se vio que el docente afectado presente una demanda contra los alumnos que se manifestaran en su contra, por difamación y calumnia.
- c. Conviene preguntarse por qué se formulan ese tipo de preguntas a los alumnos. La respuesta (para reflexionar sobre ello) es: porque existen profesores que no son puntuales, que no usan la bibliografía adecuada, que no tratan bien a sus alumnos, que no son claros en sus explicaciones, etc. Pero esto no ocurre solo en esta Facultad, eso ocurre en cualquier lugar donde interactúan docentes y discentes (seres humanos).
- d. El objetivo del buzón de sugerencias es vehicular las sugerencias de forma transparente, aunque con las precauciones ya citadas. No se deja de publicar ninguna sugerencia, ni de los alumnos, ni de los profesores.

#### 5. TEMAS QUE NO SE PUEDEN PUBLICAR

- a. Nombres de personas. Si el hecho afecta su fama y buen nombre.
- b. Áreas o dependencias afectadas. Esto incluye el aula en que enseña un profesor, la asignatura que imparte, el bloque en que trabaja un funcionario, y otros datos que puedan llevar a identificar a esas personas. En el caso de hechos que van en contra de los valores y principios enunciados en el Código de Ética de la FP-UNA.

- c. Groserías, palabras mal sonantes, bajezas, insultos.
- d. Manifestaciones de discriminación, por el motivo que sean (xenofobia, tendencia sexual, género, religión, política, nacionalidad, forma de vestir, odio, rencor, etc.).
- e. Temas irrelevantes para la Facultad.

## 6. SOBRE LAS RECTIFICACIONES

- a. La actividad que desarrollamos como administradores de los buzones también está sujeta a errores involuntarios, por lo que agradeceremos que nos hagan notar algún mensaje inapropiado, para realizar la corrección pertinente.
-