**Sistema de Gestión Ambiental**

**Y Social \_ SGAS**

**Instructivo y Formularios del Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias**

El Responsable del manejo del Sistema de Quejas en la Unidad o Área, es quien relevará las quejas y sugerencias, gestionando cada una de ellas en forma individual, y deberá solucionarla o bien derivarla a quien corresponda, y según se trate: a-) por temas Académicos a la Autoridad de la Unidad Académica y/o Área; b) por temas Edilicios al Jefe del Departamento de Infraestructura Obras y Seguridad al Ing. Leonardo Sakurai; c) por el tema Laboral a la Secretaria de Recursos Humanos Lic. MSc. María Cecilia Amoroso y d) por temas de Bioseguridad de las personas frente a riesgos biológicos, físicos, químicos y radioactivos, entre otros y la protección del medioambiente a la Directora del SGAS Dra. Genoveva de Mahieu.

El Responsable designado para el manejo del Sistema de Quejas en cada Unidad Académica/ Edificio Administrativo , remitirá trimestralmente, al email [sgas@usal.edu.ar](mailto:sgas@usal.edu.ar) las copias de las presentaciones de las quejas y su seguimiento y su resolución, habiendo completando los dos Formularios a continuación: I- Presentación de la Queja y II- Seguimiento y resolución de la Queja,

**FORMULARIO I**

**PRESENTACIÓN DE LA QUEJA**

1. **DATOS SOBRE LA PERSONA QUE PRESENTA LA QUEJA O SUGERENCIA[[1]](#footnote-1). (En el caso que la queja sea anónima no es necesario llenar el campo de datos personales )**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre y apellido** |  |
| **DNI** |  |
| **Genero** |  |
| **Edad** |  |
| **Firma** |  |
| **Aclaración** |  |

1. **MOTIVO DE LA QUEJA**

**FORMULARIO II**

**FORMULARIO II**

**SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA**

**1 – SEGUIMIENTO DE LA QUEJA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Relevado por:** | **Derivado a:** | **Respuesta a la queja de la Unidad/ Edificio Administrativo**: |
| Fecha: | Fecha de Recepción:  Firma:  Aclaración: | Fecha: |
| Firma:  Aclaración: | Fecha de Respuesta:  Firma:  Aclaración: | Firma:  Aclaración: |

**2- SE PUDO SOLUCIONAR: A- SI B- NO C- PENDIENTE**

**3- COMENTARIOS:** **………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

**En caso de que la queja sea anónima no se responden, solo si se resuelven, siempre y cuando sea posible.**

1. **Los datos son confidenciales y solamente serán usados con relación a dar una respuesta a la queja o sugerencia.**  [↑](#footnote-ref-1)