

## **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 solucionarlas o bien derivarlas 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<sup>1</sup>.** (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        |  |

### 2- MOTIVO DE LA QUEJA

<sup>1</sup> Los datos son confidenciales y solamente serán usados con relación a dar una respuesta a la queja o sugerencia.

## 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:<br>Firma:<br>Aclaración: | Fecha:                                                      |
| Firma:<br>Aclaración: | Fecha de Respuesta:<br>Firma:<br>Aclaración: | Firma:<br>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.**