

PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS ANTE EL SERVICIO NACIONAL DE SANIDAD Y CALIDAD AGROALIMENTARIA.

I. ALCANCE

El Sistema de Quejas y Sugerencias se constituye como una herramienta institucional de participación ciudadana, que tiene como objetivo establecer la metodología para la medición de quejas y sugerencias del usuario/interesado/ciudadano, y conocer los motivos de la insatisfacción sobre el funcionamiento de las áreas o de un agente del SENASA en particular. El conocimiento de las quejas y sugerencias facilitará la identificación de aquellos aspectos de la gestión que deberán ser revisados, llevando a cabo las medidas correctivas que se consideren viables.

II. DEFINICIONES

- 2.1 QUEJA: toda expresión de insatisfacción que no constituya una denuncia, proveniente de una persona humana o jurídica, que se realiza ante el SENASA, relacionada con la prestación del servicio y de la que se espera una respuesta. En este sentido, “queja” es asimilable a reclamo y a discrepancia.
- 2.2 SUGERENCIA: propuesta presentada por un usuario o grupo de usuarios cuyo objetivo es mejorar una situación, un servicio o un procedimiento.
- 2.3 USUARIO/INTERESADO/CIUDADANO: persona humana o jurídica que recibe un producto y/o servicio por parte del SENASA.

III. RECEPCIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA

- 3.1. Si se recibe por correo electrónico a quejasysugerencias@senasa.gob.ar o a través del formulario en línea desde la página web del Organismo, la Coordinación de Documentación e Información al Ciudadano informará al interesado, por la misma vía, que su presentación ha sido procesada y que se gestionará su respuesta.
- 3.2. Si la queja o sugerencia se recibe por teléfono al 0800-999 2386 (línea gratuita) o al 011 4121-5000, en el horario de 9:00 a 17:30, el personal asistirá al interesado, se completarán los datos requeridos en el formulario, se dará curso a la queja o sugerencia.

cia y se remitirá al interesado la constancia de recepción del formulario vía correo electrónico.

- 3.3. Si se recibe por correo postal dirigido a la Coordinación de Documentación e Información al Ciudadano, sita en Avenida Paseo Colón N° 367, Planta Baja, CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES, o en forma presencial en cualquier oficina del SENASA, por nota o formulario impreso, el personal del Organismo deberá iniciar un expediente caratulado con el código GENE00311 (Presentación Ciudadana) y entregará al interesado una copia de la carátula como comprobante de su presentación.

IV. RESPUESTA A LA QUEJA O SUGERENCIA

- 4.1. Una vez caratulado el expediente, la queja o sugerencia presentada será vinculada al mismo como documento “Presentación Ciudadana” (PRCIU). En caso de que el área receptora estime oportuno efectuar alguna consideración relacionada con la presentación del interesado, incorporará al expediente un informe y lo remitirá al área de competencia.
- 4.2. El plazo desde la fecha de admisión de la queja o sugerencia por parte del interesado, hasta la entrega de la respuesta, no superará los QUINCE (15) días hábiles.
- 4.3. La Coordinación de Documentación e Información al Ciudadano en el marco de su competencia, realizará el seguimiento del expediente y, en caso de incumplimiento del plazo previsto por parte del área involucrada, informará sobre esta incidencia a la Unidad Presidencia del SENASA.
- 4.4. Cuando el interesado no quede satisfecho con la respuesta ofrecida, podrá presentar su disconformidad ante la máxima autoridad del Organismo, quien dará respuesta ante este nuevo requerimiento en el término de QUINCE (15) días hábiles.

V. CONTROL ESTADÍSTICO

- 5.1 La Coordinación de Documentación e Información al Ciudadano, llevará un registro de las quejas y sugerencias, a fin de efectuar un control estadístico, que contendrá los siguientes datos:
 - 5.1.1 Identificación de la persona que formula la queja/sugerencia.
 - 5.1.2 Fecha de recepción.
 - 5.1.3 Motivo de la presentación.

- 5.1.4 Datos de contacto.
 - 5.1.5 Área de competencia.
 - 5.1.6 Fecha de la respuesta del área de competencia.
 - 5.1.7 Notificación al interesado.
- 5.2 Dicho registro estará disponible para consulta en la página web del Organismo, sin revelar la identidad del interesado.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2019 - Año de la Exportación

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: EE 63665889/2018 - ANEXO II SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 3 pagina/s.