


## CARTA DE SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LAS QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Si desea consultar el procedimiento documentado, donde se recoge la información correspondiente a las fases del proceso, personas implicadas, responsables, normativa, etc., pinche aquí 

GRUPOS DE INTERÉS

¿QUIÉNES PARTICIPAN?

### ¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

PERSONAS DE CONTACTO:

- ❖ VICEDECANATO RESPONSABLE:  
Carlos Posada Simeón, Vicedecano de Calidad e Innovación Docente  
Correo: [vicedecanatofgh1@us.es](mailto:vicedecanatofgh1@us.es)
- ❖ EQUIPO DE GESTIÓN:  
M<sup>a</sup> Carmen Zapata Mejías, Administradora de Centro, teléfono 955 551 349  
Correo: [admin-fgh@us.es](mailto:admin-fgh@us.es)

DECANO  
ALUMNADO  
PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR  
PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS  
SERVICIOS Y DEPARTAMENTOS UNIVERSITARIOS  
EGRESADOS  
SOCIEDAD

### NUESTROS SERVICIOS

- Recepción y tramitación de reclamaciones, quejas, incidencias, sugerencias y felicitaciones.
- Análisis de las quejas, sugerencias e incidencias presentadas.
- Resolver los problemas e implantar acciones de mejora.

### NUESTROS COMPROMISOS Y OBJETIVOS

- Aplicar la mejora continua como camino hacia la excelencia.
- Fomentar actitudes participativas y de trabajo en equipo.
- Potenciar una organización eficaz y eficiente orientadas al servicio de nuestros grupos de interés.
- Dar respuesta a las quejas y sugerencias recibidas a través de Expón, en el plazo de diez días hábiles desde su recepción, en periodo lectivo.

¿QUÉ PUEDO APORTAR COMO USUARIO/A?

**Nos interesa Tu opinión**

[admin-fgh@us.es](mailto:admin-fgh@us.es)

[EXPON](#)