

# ¿Sabías que el SGIC de la E.II.II. dispone de?

## Proceso de gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones (P/SO004\_UEx)

**FELICITACIÓN:** Reconocimiento expreso realizado por un usuario sobre el buen funcionamiento de un servicio o por el trato o la atención recibida de las personas que en él trabajan.

**SUGERENCIA:** Propuesta documentada de un usuario o grupo de usuarios cuyo objetivo es mejorar una situación, un servicio o un procedimiento.

**QUEJA:** Manifestación documentada de un usuario o grupo de usuarios con el fin de hacer constar una situación anómala derivada de un servicio o de un procedimiento inadecuados con el objetivo de que ésta sea subsanada por parte del servicio correspondiente.

Formulario en papel: [Secretaría de la Escuela de Ingenierías Industriales  
https://goo.gl/cuYxKg](https://goo.gl/cuYxKg)

Solicitud electrónica: <http://uex31.unex.es:8080/QuejasSugerencias/>

## Proceso de reclamaciones en la E.II.II. (P/CL012\_EII)

**RECLAMACIÓN:** Manifestación documentada de un usuario o grupo de usuarios con el fin de hacer constar una situación irregular o ilegal derivada de un servicio o de un procedimiento inadecuado con el objetivo de que ésta sea subsanada legalmente. Se contemplan reclamaciones de examen y otros tipos de reclamaciones (para aquellos casos no contemplados en normativas, reglamentos, convocatorias, etc.).

Formulario en papel: [Secretaría de la Escuela de Ingenierías Industriales  
https://goo.gl/8a4CeA](https://goo.gl/8a4CeA)



Canaliza tus felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamaciones a través de estos procesos

Más información en <http://eii.unex.es>