



FICHA DE PROCESO		Código	OGCC P-3.3 AUDIT P-283 UMH P-113
ATENCIÓN DE RECLAMACIONES		Edición	16/11/2010
		Página 1 de 2	

Objetivo	Gestionar las reclamaciones correctamente procurando el cumplimiento de la normativa y evitando que se produzca una segunda reclamación por el mismo motivo. La metodología de gestión de reclamaciones del centro es aplicable a todas las reclamaciones presentadas por los estudiantes del Centro en cualquier punto de información, CEGECA o Registro General de la UMH	
Responsable del proceso	Javier Rodrigo Sempere	
Clientes	Estudiantes y otros grupos de interés	
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> Reclamaciones 	
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> Atención reclamaciones Solución a la reclamación Respuesta a la reclamación 	
DESCRIPCIÓN		
<ol style="list-style-type: none"> Registro General envía la reclamación al Servicio de Planificación y Calidad (SPC). Se comunica la reclamación al Centro en cuestión. La persona o personas responsables del Centro, analizan y estudian la reclamación con el fin de decidir si es posible dar algún tipo de solución. Dicho análisis y estudio se registra en el documento "Atención de Reclamaciones". En el caso que sea posible una solución, se establece la solución en el documento "Atención de Reclamaciones". Finalmente, tanto en los casos que haya sido posible dar solución a la reclamación como en los que no, se contesta a quién ha formulado dicha reclamación. 		
Indicadores	02831	<i>Porcentaje de reclamaciones en las que transcurren menos de 15 días desde que se recibe la reclamación hasta que esta se tramita</i>
Registros	<ul style="list-style-type: none"> Formato de Reclamación de la UMH. Buzón de Sugerencias/Quejas. Aplicación informática para la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones 	
Normativa	Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat (DOGV nº 5382, de 7/11/06).	

DIAGRAMA DE FLUJO

