

<b>TÍTULO: Gestión de consultas, quejas y reclamaciones emitidas al Decano</b>	<b>CÓDIGO: IT-11</b>
<b>Alcance:</b>	Grado en Administración y Dirección de Empresas (Alcalá) Grado en Administración y Dirección de Empresas (Guadalajara) Grado en Finanzas Grado en Economía Grado en Economía y Negocios Internacionales Grado en Turismo Doble Grado en Turismo y Administración y Dirección de Empresas Doble Grado en Derecho y Administración y Dirección de Empresas Doble Grado en Informática y Administración y Dirección de Empresas
<b>Proceso:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Recepción en el Decanato de la consulta, queja o la reclamación (Anexo I-IT11).</li><li>2. El Decano dará acuse de recibo inmediato por escrito, preferiblemente por correo electrónico, entendiéndose admitidas mientras no haya respuesta expresa contraria.</li><li>3. Una vez admitidas a trámite, se dará cuenta a los órganos o servicios cuya actuación haya originado el conflicto, a fin de que aporten las justificaciones oportunas o los fundamentos de su comportamiento en un plazo máximo de 10 días hábiles. Si las alegaciones no fueran presentadas en el plazo fijado, el Decano podrá resolver igualmente, pero informará de tal extremo a la autoridad universitaria competente, para que ésta proceda.</li><li>4. En el caso de aquellos asuntos sobre los que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo, se suspenderá la tramitación, sin perjuicio de que se investiguen los problemas generales planteados en ellas y se emitan las recomendaciones genéricas pertinentes.</li><li>5. El Decano podrá mantener reuniones con las partes implicadas, siempre que estime conveniente este procedimiento para aclarar las situaciones y conseguir una mejor comprensión de los problemas.</li><li>6. El período máximo para la resolución es de veinte días hábiles desde el día siguiente al de la presentación de la queja o desde el día en que se subsanen las deficiencias. No obstante cuando la complejidad del asunto lo requiera o se reciban con posterioridad nuevas quejas sobre el mismo objeto podrá ampliarse el plazo de forma justificada otros veinte días. El plazo inicial se podrá ampliar otros veinte días si la tramitación o resolución de la queja se remite al Rector, a través de la Secretaría General de la Universidad.</li><li>7. Toda queja será resuelta por escrito y de manera motivada, con indicación de si procede o no su aceptación y de las medidas que se hayan adoptado o se haya acordado adoptar en el futuro para reparar las deficiencias que se hayan podido constatar. La resolución de la queja se comunicará al reclamante preferentemente por correo electrónico, salvo que se desconozca su dirección de correo o haya solicitado expresamente otra forma de Comunicación.</li><li>8. La información será analizada por la Comisión de Calidad para elaborar la Memoria de Calidad anual. Basadas en las conclusiones de dicha memoria se propondrán las consiguientes acciones de mejora.</li><li>9. La difusión de la información entre los grupos de interés se realizará utilizando los medios establecidos para ello y cualquier otra vía que decida la Comisión de Calidad.</li></ol>

**Anexos:**

Anexo I-IT11: Formulario de reclamaciones al Decano (<https://www.uah.es/es/conoce-la-uah/organizacion-y-gobierno/servicios-universitarios/quejas-y-sugerencias/>)

**Elaborado:** Comisión de Calidad  
Facultad CC. EE., EE. y Turismo

**Fecha:** diciembre 2022