

## Sugerencias, quejas y reclamaciones

El Instituto de Formación Continua – Universitat de Barcelona, con el objetivo de mejorar día a día la calidad de todos nuestros servicios, pone a tu disposición los canales necesarios para que puedas hacernos llegar tus sugerencias y quejas o bien tramitar una reclamación formal.

### Sugerencias y quejas

Puedes dirigirnos cualquier propuesta de mejora o queja a través del campus o bien por correo electrónico, dirigiéndote a los diferentes buzones indicados en el apartado de contacto de nuestra web, en función de la temática que se corresponda. También puedes dirigirlas a través de tus personas de contacto en el Instituto de Formación Continua – Universitat de Barcelona.

### Reclamaciones

Se puede presentar una reclamación para pedir una revisión contra resoluciones o decisiones previas o bien para pedir la reparación de una situación. Todas las reclamaciones tienen que especificar claramente la motivación y la correspondiente petición. Se pueden presentar a título individual o en representación de, a través del siguiente formulario web, acompañadas de la documentación necesaria si fuera el caso.

- Formulario para tramitar una reclamación 

Su tramitación está sujeta a la aceptación de los siguientes términos y condiciones:

#### 1. Envío del siguiente formulario

El formulario incluye campos de carácter obligatorio, especialmente el correo electrónico, en el que el alumno recibirá la confirmación de la recepción y los datos de identificación de la reclamación.

#### 2. Recepción del justificante de registro de la reclamación

Una vez enviado el formulario, el propio sistema te facilitará un número de identificación de tu reclamación al correo electrónico indicado en el formulario.

#### 3. Periodo de resolución

La resolución se emitirá en un máximo de 15 días hábiles a partir de la fecha de registro, que será el siguiente día hábil a la fecha de recepción de la reclamación. Durante este periodo es posible que nos pongamos en contacto contigo para solicitar información adicional.

#### 4. Canal de comunicación

La comunicación de la resolución se producirá a través del canal indicado por el solicitante en el formulario inicial.

### **5. Periodo de respuesta a la resolución**

La respuesta por parte del solicitante a la resolución podrá efectuarse en un plazo máximo de 15 días hábiles, a contar desde la fecha de comunicación de la resolución. Las resoluciones se pueden recurrir ante la Agencia de Posgrado y las resoluciones emitidas por la Agencia, ante el rector, que agota la vía administrativa.

Antes de tramitar una reclamación se recomienda haber agotado todas las vías previas (persona de contacto, coordinador/a, director/a del curso, etc.), de acuerdo con la [Normativa reguladora de la formación permanente](#) a la Universitat de Barcelona (Aprobada por el Consejo de Gobierno en fecha 1 de Marzo de 2023)

### **Consideraciones generales**

Es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones antes de realizar cualquier trámite:

- No tramitar un mismo escrito ante más de una instancia o trámite. Cuando en el mismo texto o trámite se observe que está pendiente de una resolución previa, se entenderá que previamente habrá que esperar a la resolución ordinaria correspondiente todavía abierta.
- No serán admitidos aquellos trámites de carácter anónimo, los formulados de mala fe o con perjuicio de los derechos o intereses legítimos de terceras personas.

Al finalizar el curso, el alumnado dispone de una encuesta de satisfacción donde puede expresar su malestar o exponer sus sugerencias de forma anónima.