

Sugerencias, quejas y reclamaciones

El IL3-UB 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 quejas, tus sugerencias o tramitar una reclamación formal.

Sugerencias

Puedes dirigirnos cualquier propuesta de mejora a través del campus o bien por correo electrónico a los buzones indicados en el apartado de contacto de nuestra Web, según la temática que se corresponda.

También puedes dirigirlas a través de tu persona contacto con el IL3-UB.

Quejas

Puedes dirigirnos tu queja o descontento contactando con el departamento implicado o bien a través de tu persona de contacto en el IL3-UB.


En el apartado de contacto de nuestra Web dispones de los buzones de correo electrónico donde dirigirte según la temática de tu queja.

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, la correspondiente petición y se tienen que presentar a título individual o en representación de, a través del siguiente formulario web, acompañadas de la documentación necesaria que haga al caso.

- Formulario para iniciar una reclamación 

Su tramitación está sujeta a la aceptación del siguiente procedimiento:

1. **El envío del formulario** siguiente  donde se incluyen campos de carácter obligatorio, especialmente el correo electrónico donde se recibirá la confirmación y los datos de identificación de la reclamación.
2. **La recepción del justificante de registro** de la reclamación una vez enviado el formulario. El propio sistema, a través del correo electrónico indicado al formulario, te facilitará un número de identificación de tu reclamación.
3. **El periodo máximo de resolución**, a partir de la fecha de registro, será de 15 días hábiles. Durante este, es posible que nos pongamos en contacto contigo para solicitar información adicional.
4. **La comunicación de la resolución** se producirá a través del canal de comunicación indicado por el solicitante en el formulario inicial.
5. **El periodo de respuesta a la resolución**, por parte del solicitante, se establece en un plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde la fecha de comunicación. 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, director del curso, etc.) de acuerdo con la [Normativa de cursos de Postgrado y Extensión universitaria](#) (Aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universitat de Barcelona en la reunión de 29 de mayo de 2013).



Consideraciones a nivel general

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 con mala fe o con perjuicio de los derechos o intereses legítimos de terceras personas. Recordar que al finalizar el curso el alumnado dispone de una encuesta de satisfacción donde puede expresar su malestar o exponer sus sugerencias de forma anónima.