



## Suggeriments, queixes i reclamacions

L'Institut de Formació Contínua –IL3, amb l'objectiu de millorar dia a dia la qualitat de tots els nostres serveis, posa a la teva disposició els canals necessaris perquè puguis fer-nos arribar els teus suggeriments i queixes o bé tramitar una reclamació formal.

### Suggeriments i queixes

Pots dirigir-nos qualsevol proposta de millora o queixa a través del campus o bé per correu electrònic, dirigint-te a les diferents bústies indicades a l'apartat de contacte de la nostra web, en funció de la temàtica que es correspongui. També pots dirigir-les a través de les teves persones de contacte en L'Institut de Formació Contínua – IL3.

### Reclamacions

Es pot presentar una reclamació per demanar una revisió contra resolucions o decisions prèvies o bé per demanar la reparació d'una situació. Totes les reclamacions han d'especificar clarament la motivació i la corresponent petició. Es poden presentar a títol individual o en representació de, a través del següent formulari web, acompanyades de la documentació necessària si fos el cas.

- Formulari per tramitar una reclamació 

La seva tramitació està subjecta a l'acceptació dels següents termes i condicions:

#### 1. Enviament del següent formulari

El formulari inclou camps de caràcter obligatori, especialment el correu electrònic, en el qual l'alumne rebrà la confirmació de la recepció i les dades d'identificació de la reclamació.

#### 2. Recepció del justificant de registre de la reclamació.

Una vegada enviat el formulari, el propi sistema et facilitarà un nombre d'identificació de la teva reclamació al correu electrònic indicat en el formulari.

#### 3. Període de resolució

La resolució s'emetrà en un màxim de 15 dies hàbils a partir de la data de registre, que serà el següent dia hàbil a la data de recepció de la reclamació. Durant aquest període és possible que ens posem en contacte amb tu per sol·licitar informació addicional.

#### 4. Canal de comunicació

La comunicació de la resolució es produirà a través del canal indicat pel sol·licitant en el formulari inicial.



### **5. Període de resposta a la resolució**

La resposta per part del sol·licitant a la resolució podrà efectuar-se en un termini màxim de 15 dies hàbils, a explicar des de la data de comunicació de la resolució. Les resolucions es poden recórrer davant l'Agència de Postgrau i les resolucions emeses per l'Agència, davant el rector, que esgota la via administrativa.

Abans de tramitar una reclamació es recomana haver esgotat totes les vies prèvies (persona de contacte, coordinador/a, director/a de el curs, etc.), d'acord amb [la Normativa reguladora de la formació permanent a la Universitat de Barcelona](#) (Aprovada pel Consell de Govern en data 1 de Març de 2023)

### **Consideracions generals**

És important tenir en compte les següents consideracions abans de realitzar qualsevol tràmit:

- No tramitar un mateix escrit davant més d'una instància o tràmit. Quan en el mateix text o tràmit s'observi que està pendent d'una resolució prèvia, s'entendrà que prèviament caldrà esperar a la resolució ordinària corresponent encara oberta.
- No seran admesos aquells tràmits de caràcter anònim, els formulats de mala fe o amb perjudici dels drets o interessos legítims de terceres persones.

En finalitzar el curs, l'alumnat disposa d'una enquesta de satisfacció on pot expressar el seu malestar o exposar els seus suggeriments de forma anònima.

