

<b>Tràmit</b>	Presentació de suggeriments i queixes
<b>Codi de procediment</b>	B0417 Gestionar els suggeriments i les queixes a la UPF
<b>Finalitat del servei</b>	Presentar un suggeriment o una queixa sobre les activitats desenvolupades en els àmbits de docència, investigació i gestió a la Universitat Pompeu Fabra.
<b>Responsable i contacte</b>	Unitat de Projectes, Estudis i Qualitat: <a href="mailto:upeq@upf.edu">upeq@upf.edu</a> i 93 542 20 00.
<b>Qui pot demanar el servei</b>	Qualsevol persona, física o jurídica, degudament identificada.
<b>Canals i formularis per iniciar el tràmit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per mitjans telemàtics, a través del formulari normalitzat a la seu electrònica de la Universitat Pompeu Fabra i al Portal de la Transparència.</li> <li>• Presencialment per escrit, emplenant l'imprès normalitzat i presentant-lo al Registre General de la Universitat Pompeu Fabra o a qualsevol de les seves seus de registre. Així mateix, es podran presentar en aquells llocs als quals es refereix l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, modificada per la Llei 4/1999, de 13 de gener.</li> </ul>
<b>Observacions / Instruccions relacionades amb el formulari</b>	
<b>Terminis</b>	-----
<b>Documentació que s'ha d'aportar a l'inici del tràmit</b>	-----
<b>Altres informacions</b>	-----
<b>Normativa</b>	<a href="#">Reglament de suggeriments i queixes</a>
<b>Òrgan de resposta</b>	La Unitat d'Organització i Processos és la unitat responsable de recollir la documentació aportada, canalitzar-la cap a les unitats destinatàries segons la matèria i fer el seguiment de les respostes, de les manifestacions d'insatisfacció i de les iniciatives dels usuaris per millorar la qualitat dels serveis que presta la Universitat Pompeu Fabra.
<b>Terminis de resposta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quinze dies comptats a partir de l'endemà de la presentació del formulari.</li> <li>• Reclamacions: Si un cop transcorregut el termini de resposta (quinze dies), la persona interessada no n'ha obtinguda cap podrà dirigir-se al vicerector o vicerectora competent en matèria de qualitat, perquè porti a terme les actuacions necessàries per conèixer els motius que hagin pogut ocasionar la falta de resposta i adoptar les mesures pertinents.</li> </ul>
<b>Fi de la via administrativa</b>	-----
<b>Recursos</b>	-----
<b>Preguntes més freqüents</b>	-----