

Trámite	Presentación de sugerencias y quejas
Código de procedimiento	B0417 Gestionar las sugerencias y quejas en la UPF
Finalidad del servicio	Presentar una sugerencia o una queja sobre las actividades desarrolladas en los ámbitos de docencia, investigación y gestión en la Universidad Pompeu Fabra.
Responsable y contacto	Unidad de Organización y Procesos: uop@upf.edu y 93 542 20 00.
Quién puede solicitar el servicio	Cualquier persona, física o jurídica, debidamente identificada.
Canales y formularios para iniciar el trámite	<ul style="list-style-type: none"> • Por medios telemáticos, a través del formulario normalizado en la sede electrónica de la Universidad Pompeu Fabra y en el Portal de la Transparencia. • Presencialmente por escrito, rellenando el impreso normalizado y presentándolo en el Registro General de la Universidad Pompeu Fabra o cualquiera de sus sedes de registro. Así mismo, se podrán presentar en aquellos sitios a los que se refiere el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
Observaciones / Instrucciones relacionadas con el formulario	
Plazos	-----
Documentación que debe aportarse al inicio del trámite	-----
Otras informaciones	-----
Normativa	Reglament de suggeriments i queixes
Órgano de respuesta	La Unidad de Organización y Procesos es la unidad responsable de recoger la documentación aportada, canalizarla hacia las unidades destinatarias según la materia de que se trate y hacer el seguimiento de las respuestas, las manifestaciones de insatisfacción y las iniciativas de los usuarios para mejorar la calidad de los servicios que presta la Universidad Pompeu Fabra.
Plazos de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Quince días contados a partir del día siguiente de la presentación del formulario. • Reclamaciones: Si una vez transcurrido el plazo de respuesta (quince días), la persona interesada no ha obtenido una contestación podrá dirigirse al vicerrector o vicerrectora competente en materia de calidad, para que lleve a cabo las actuaciones necesarias para conocer los motivos que hayan podido ocasionar la falta de respuesta y adoptar las medidas pertinentes.
Fin de la vía administrativa	-----
Recursos	-----
Preguntas más frecuentes	-----