

## PROCEDIMIENTO PARA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES EN LOS MÁSTERES

De acuerdo con las líneas establecidas por la Universidad de Navarra sobre temas relacionados con la garantía de la calidad, el procedimiento de atención y seguimiento de quejas, reclamaciones y sugerencias es parte integral del hacer de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

Las quejas /reclamaciones y sugerencias se podrán canalizar a través de los siguientes **mecanismos**:

- E-mail a la dirección [calidadeco@unav.es](mailto:calidadeco@unav.es)
- Buzón de Sugerencias: es un buzón físico, accesible a todos los interesados y localizado en la puerta de la Secretaría de la Facultad.
- Dirección del máster: los alumnos también podrán hacer llegar sus quejas y sugerencias a través del Director o Subdirector del máster.

A estos mecanismos podrán añadirse otros, si la vida de la Facultad lo hace recomendable. Igualmente, si alguno de los mecanismos mencionados se vuelve inútil u obsoleto, la Facultad lo eliminará y cambiará por otro más apropiado.

En líneas generales, los **pasos principales** para la consideración de la queja / reclamación / sugerencia serán:

- 1) La queja / reclamación sugerencia es presentada ante el órgano competente.
- 2) a) Quejas / reclamaciones: el responsable del área afectada por la queja deberá analizarla y tomar una decisión, si procede. Si fuera necesario, la persona que interpuso la queja será informada de la decisión y las acciones resultantes.  
b) Sugerencias: el responsable del área afectada valorará la viabilidad e interés de la sugerencia y, en su caso, propondrá acciones para implementarla.
- 3) Si no se tratara de un tema de trámite, el órgano que ha recibido la queja / reclamación / sugerencia la transmitirá a la Junta. Según sea necesario, el órgano responsable acompañará una propuesta de acción.