



L'objectiu de la política de tractament de queixes és facilitar una resolució objectiva i efectiva de les queixes dels nostres usuaris a fi de garantir la satisfacció i fidelització dels mateixos amb el Servei Central de Suport a la Investigació Experimental (SCSIE). Per això, tots els nostres processos comencen i acaben tenint en compte els interessos dels nostres usuaris.

1. COM AFRONTEM LES QUEIXES

Si hi ha alguna raó per la qual el SCSIE no ha respost conforme esperava, li agraïm el temps que pugua dedicar a comunicar la seua queixa per a entendre el problema, donar una resposta i millorar en el servei perquè aspirem a ser un Servei transparent i de confiança.

2. COM CONTACTAR AMB EL SCSIE

El nostre compromís és estar a prop dels nostres usuaris, establint mesures senzilles i ràpides per a atendre els nostres usuaris davant qualsevol circumstància.

A continuació es presenten les maneres de resoldre qualsevol contratemps:

- a. A través del portal *Entreu* de la Universitat de València (<http://www.uv.es/bustia>).
- b. Per correu electrònic (qualitatscsie@uv.es) dirigit al responsable de la qualitat.
- c. Contactant amb nosaltres, bé directament o per via telefònica (96 354 48 75).
- d. Per escrit, dirigit al responsable de la qualitat del SCSIE:

Servei Central de Suport a la Investigació Experimental (A/A Qualitat)
Edifici d'Investigació (Campus de Burjassot)
Dr. Moliner, 50
46100-Burjassot (València)

3. COM TRACTEM LES QUEIXES

Les persones que treballen en el SCSIE escolten els seus usuaris i estan formats per a entendre i resoldre queixes ràpida i eficientment. El nostre compromís amb la qualitat és donar una resposta a la seua queixa en un termini no superior a 6 dies hàbils des del justificant de recepció. A més, el SCSIE garanteix la seua total confidencialitat durant tot el procés de seguiment.

El SCSIE es compromet a informar dels passos de la seua queixa i que el procés no s'allargue més de l'estrictament necessari.

La comunicació dels resultats serà realitzada per persones que no hagen participat en les activitats relacionades amb la queixa, per a salvaguardar els principis d'imparcialitat. Si l'usuari no queda satisfet amb la solució donada a la seua queixa, la secció es posarà en contacte amb les parts implicades per a trobar una solució de consens que satisfaga a totes les parts.

Director del SCSIE

