



El objetivo de la política de tratamiento de quejas es facilitar una resolución objetiva y efectiva de las quejas de nuestros usuarios a fin de garantizar la satisfacción y fidelización de los mismos con el Servicio Central de Soporte a la Investigación Experimental (SCSIE). Por ello, todos nuestros procesos comienzan y terminan teniendo en cuenta los intereses de nuestros usuarios.

## 1. CÓMO AFRONTAMOS LAS QUEJAS

Si hay alguna razón por la que el SCSIE no ha respondido conforme esperaba, le agradecemos el tiempo que pueda dedicar a comunicar su queja para entender el problema, dar una respuesta y mejorar en el servicio porque aspiramos a ser un Servicio transparente y de confianza.

## 2. CÓMO CONTACTAR CON EL SCSIE

Nuestro compromiso es estar cerca de nuestros usuarios, estableciendo cauces sencillos y rápidos para atender a nuestros usuarios ante cualquier circunstancia.

A continuación se presentan las formas de resolver cualquier contratiempo:

- a. A través del portal *Entreu* de la Universitat de València (<http://www.uv.es/bustia>).
- b. Por correo electrónico ([qualitatscsie@uv.es](mailto:qualitatscsie@uv.es)) dirigido al responsable de la calidad.
- c. Contactando con nosotros, bien directamente o por vía telefónica (96 354 48 75).
- d. Por escrito, dirigido al responsable de la calidad del SCSIE:

Servicio Central de Soporte a la Investigación Experimental (A/A Calidad)  
Edificio de Investigación (Campus de Burjassot)  
Dr. Moliner, 50  
46100-Burjassot (Valencia)

## 3. CÓMO TRATAMOS LAS QUEJAS

Las personas que trabajan en el SCSIE escuchan a sus usuarios y están formados para entender y resolver quejas rápida y eficientemente. Nuestro compromiso con la calidad es dar una respuesta a su queja en un plazo no superior a 6 días hábiles desde el acuse de recibo. Además, el SCSIE garantiza su total confidencialidad durante todo el proceso de seguimiento.

El SCSIE se compromete a informar de los pasos de su queja y que el proceso no se alargue más de lo estrictamente necesario.

La comunicación de los resultados será realizada por personas que no hayan participado en las actividades relacionadas con la queja, para salvaguardar los principios de imparcialidad.

Si el usuario no queda satisfecho con la solución dada a su queja, la sección se pondrá en contacto con las partes implicadas para buscar una solución de consenso que satisfaga a todas las partes.

Director del SCSIE

