

## 6.2 Gestió d'incidències, reclamacions i suggeriments

### A. ABAST

Incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions derivades del desenvolupament dels programes formatius, i protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció

### B. OBJECTIUS

- Recollir, registrar i seguir les queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions entrades a registre
- Garantir que arriben a les persones adients per atendre-les
- Transformar les incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions en elements generadors de la millora contínua
- Donar compliment a les obligacions establertes per la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.

### C. RESPONSABLES

- Propietari del procés: Direcció general
- Responsable executor: Subdireccions generals
- Òrgans i altres càrrecs participants implicats:
  - o Comitè de direcció (CD)
  - o Subdireccions generals (SG)
  - o Responsables executors dels processos (RE)
  - o Responsables d'àmbit (RA)
  - o Persones interessades (PI)

### D. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS

Fase	R	Descripció
1. Entrar la queixa, reclamació, suggeriment o felicitació	PI	La persona o persones interessades utilitzen el canal intern d'alertes que li ofereix la bústia de suggeriments i denúncies de l'Esmuc per entrar una queixa, una reclamació, una denúncia, un suggeriment o una felicitació. A la mateixa bústia hi ha el telèfon de contacte per a les comunicacions verbals o per concretar una reunió presencial, i l'enllaç al canal extern de l'Oficina Antifrau de Catalunya.
2. Trametre els registres	Q	De manera ordinària, les persones responsables del canal i la seva gestió avaluen les entrades al registre per trametre'ls a qui consideren que n'és responsable, i estableixen el procediment d'atenció, seguiment i resposta, dins un termini concret. En cas de denunciar-se fets que fossin constitutius de delictes, es remetrà la informació al Ministeri Fiscal amb caràcter immediat. En aquells casos de peticions reiteratives o

		menors, les subdireccions poden trametre i establir el procediment directament, donant-ne compte a la resta del Comitè de direcció.
3. Avaluar el registre	RA	Els responsables de l'àmbit que rep una queixa, reclamació, suggeriment o felicitació, l'avaluen per donar-li resposta dins el termini establert. Si és necessari, poden demanar informació addicional a les persones interessades que l'han presentat, contactant-les directament, i proposar una modificació del termini, que haurà d'autoritzar la Subdirecció general responsable de l'àmbit.
4. Respondre	SG	Les Subdireccions generals donen resposta a la queixa, reclamació, suggeriment o felicitació, i n'informen el Comitè de direcció. Si ho consideren oportú, les Subdireccions poden demanar tractar les seves resolucions al Comitè de direcció abans de comunicar-les a la persona o persones interessades.
5. Rebre la resposta	PI	La persona o persones interessades reben la resposta a la seva queixa, reclamació, suggeriment o felicitació, sens perjudici de registrar-ne una de nova.
6. Incorporar als informes de seguiment i al pla de millora	RE	Els càrrecs responsables executors dels diferents processos del SIGQ on s'inscriuen els àmbits que han rebut una queixa, reclamació, suggeriment o felicitació, analitzen les notificacions rebudes i les respostes donades per incloure el seu volum i tipologia dins els estàndards corresponents dels informes de seguiment. En cas que el procés derivi en accions de millora, les inclouran al pla de millora.
7. Anàlisi del procés	SG	Les Subdireccions generals elaboren els indicadors del procés i n'efectuen una anàlisi

#### E. INDICADORS

- Nombre d'incidències, queixes, reclamacions, denúncies, suggeriments i felicitacions rebudes (nombre enter)
- Índex d'eficiència de la gestió (nombre de notificacions resoltes/nombre de notificacions registrades; llinar 100%)
- Temps mitjà de resolució (mitjana de dies transcorreguts entre l'entrada a registre d'una notificació i l'enviament de la resposta)

#### F. EVIDÈNCIES

- Entrades
  - o Notificacions de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions
- Sortides
  - o Acords del Comitè de direcció
  - o Respostes a les notificacions
  - o Informes de seguiment i d'acreditació
  - o Plans de millora
  - o Anàlisi del procés a partir dels seus indicadors

## G. DOCUMENTS I REFERÈNCIES

- Acord de Govern 160/2023, de 25 de juliol, de la Generalitat de Catalunya
- Llei estatal 2/2023, de 20 de febrer

## H. VERSIONS DEL PROCÉS

Versió	Data	Descripció
1	17-04-2015	Versió inicial
2	09-02-2023	Revisió i actualització del procés
3	04-10-2023	Integració del canal intern d'alertes