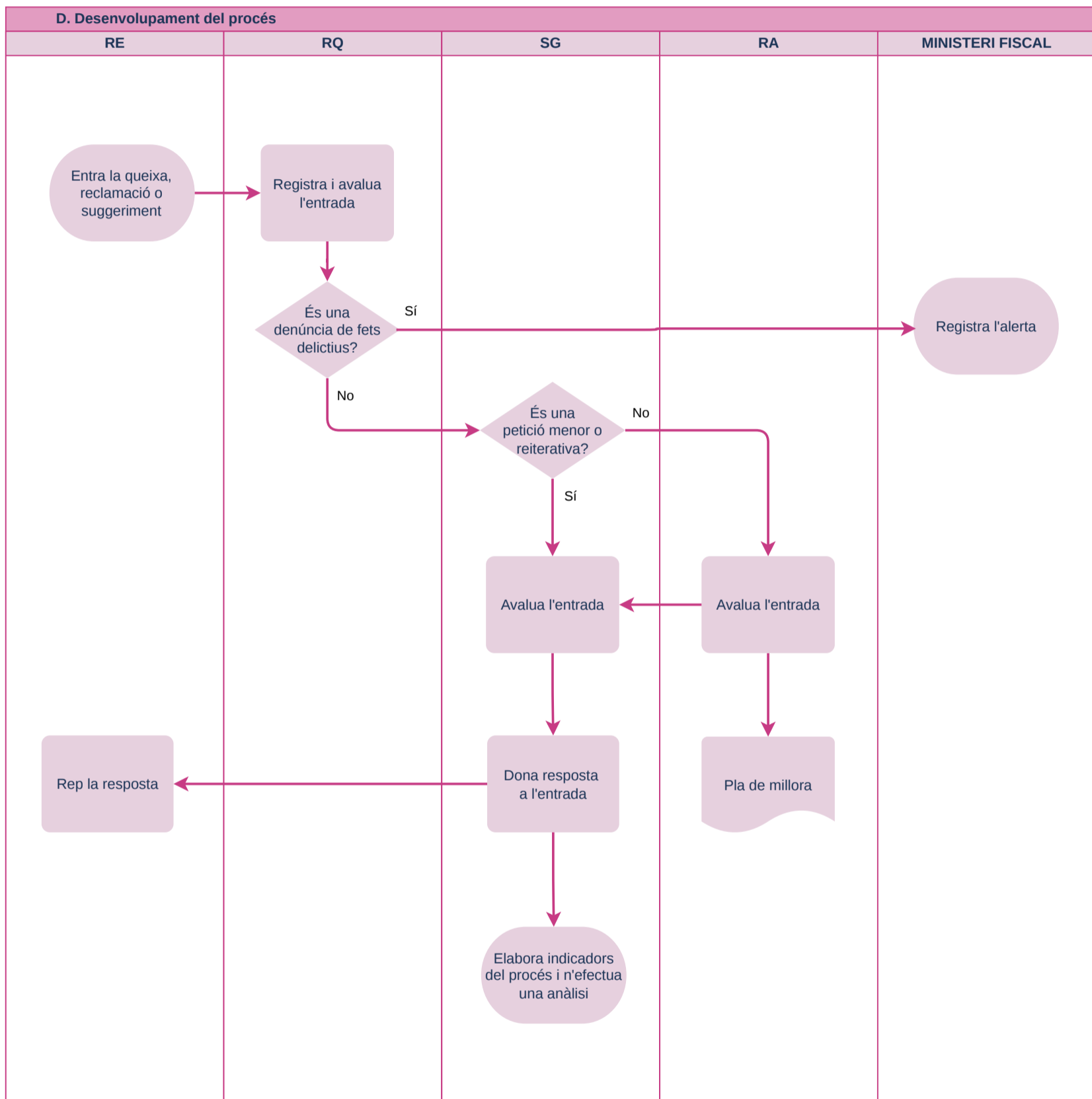


A. Abast	<ul style="list-style-type: none"> • Incidències, queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions derivades del desenvolupament dels programes formatius, i protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.
B. Objectius	<ul style="list-style-type: none"> • 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 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	<ul style="list-style-type: none"> • Propietari del procés: Direcció general (DG) • Responsable executor: Subdireccions generals (SD) • Òrgans i altres càrrecs participants implicats: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Comitè de direcció (CD) ◦ Subdireccions generals (SG) ◦ Responsables executors dels processos (RE) ◦ Responsables d'àmbit (RA) ◦ Persones interessades (PI)



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	RQ	De manera ordinària, les persones responsables del canal i la seva gestió avaluen les entrades al registre per trametre-les a qui consideren que n'és responsable, i estableixen el procediment d'atenció, seguiment i resposta, dins d'un termini concret. En cas de denunciar-se fets que siguin constitutius de delictes, es remetrà la informació al Ministeri Fiscal amb caràcter immediat. En aquells casos de peticions reiteratives o menors, les subdireccions poden transmetre 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 del 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.

El càrrecs responsables executors dels diferents processos del SICO es s'inscriuen als àmbits que han rebut una

6	RE	<p>Els càrrecs responsables executors dels diferents processos del SIGQ on s'inscriuen els ambits 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.</p>
7	SG	<p>Les subdireccions generals elaboren els indicadors del procés i n'efectuen una anàlisi.</p>
E. Indicadors		<ul style="list-style-type: none"> • 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; líndar 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		<ul style="list-style-type: none"> • Entrades <ul style="list-style-type: none"> ◦ Notificacions de queixes, reclamacions, suggeriments i felicitacions • Sortides <ul style="list-style-type: none"> ◦ Acords del Comitè de direcció ◦ Respostes a les notificacions ◦ Informes de seguiment i d'acreditació ◦ Plans de millora ◦ Anàlisi del procés a partir dels seus indicadors
G. Documents i referències		<ul style="list-style-type: none"> • 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		<ol style="list-style-type: none"> 1. Versió inicial (17/04/2015). 2. Revisió i actualització del procés (09/02/2023) 3. Integració del canal intern d'alertes (04/10/2023)