

6.- Servicios y procedimientos (Rev. Jun-2026)

PROEXCA ES UNA EMPRESA PUBLICA QUE NO APLICA LEY PROCEDIMIENTOS Y NO PRESTA SERVICIOS PÚBLICOS. (Rev. Abr-2026)(PDF)(DOCX)(ODT)

6.1.- Servicios

6.1.1.- Servicios que presta cada unidad administrativa o la entidad, indicando los requisitos y condiciones de acceso a los mismos, horario, tasas, tarifas o precios; y, en el caso de las entidades locales, las normas por las que se rigen. (1076)(Rev. Jun-2026)

- La entidad no presta ningún servicio directo a la ciudadanía

6.1.2.- Listas de espera para acceder a los servicios. (1079) (Rev. Jun-2026)

- La entidad no presta ningún servicio directo a la ciudadanía

6.1.3.- Cartas de servicios elaboradas y, en el caso de las entidades locales, compromisos asumidos y grado de cumplimiento de los mismos. (1080)(Rev. Jun-2026)

- La entidad no presta ningún servicio directo a la ciudadanía
-

6.2.- Procedimientos

6.2.1.- Catálogo de procedimientos, incluyendo los de carácter tributario en su caso, con indicación de los que estén disponibles en formato electrónico. (1081)(Rev. Jun-2026)

- No disponemos de un catálogo de procedimientos, el único procedimiento existente es el de quejas, reclamaciones y sugerencias.

6.2.2.- Procedimiento para la presentación de quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio. (1082)(Rev. Jun-2026)

Proexca dispone de un sistema para gestionar quejas, reclamaciones y sugerencias, cuyo objetivo es mejorar la calidad de sus productos y servicios. Este sistema establece qué se entiende por cada tipo de solicitud, los canales disponibles para presentarlas, así como los plazos y el modo en que se tramitan.

- Procedimiento de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias **(PDF)(DOCX)(ODT)**

6.2.3.- Estadísticas de quejas y sugerencias: número de reclamaciones por el funcionamiento de los servicios y número o proporción de aceptadas o resueltas a favor de los interesados. (1083)(Rev. Jun-2026)

Proexca no recibió durante el 2025 quejas, reclamaciones o sugerencias.

- Histórico ejercicios 2019-2025 del número de quejas, reclamaciones y sugerencias, y número de aceptadas o resueltas a favor de los interesados **(PDF)(DOCX)(XLSX)**

6.2.4.- Descripción del uso del canal interno de información de la Ley 2/2023, y principios esenciales del procedimiento de gestión (2005) (Rev. Abr-2026)

El sistema interno de información te permite reportar cualquier actuación que suponga una efectiva limitación de los derechos y garantías previstos en la L 2/2023. Si presentas una comunicación, incluso aunque no sea de manera anónima, debes conocer que queda preservada tu identidad, que no puede ser comunicada a terceros, y garantizada la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas y a cualquier tercero que se mencione en la información suministrada. Las revelaciones que deban hacerse quedan sujetas a salvaguardas establecidas en la normativa aplicable.

PROEXCA, para facilitar la comunicación de posibles conductas irregulares en el seno de la entidad, ha implantado un **Sistema Interno de Información (en lo sucesivo, SII)** de conformidad con la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. El SII de PROEXCA permite, de forma segura, y garantizando la confidencialidad de la identidad del informante, la presentación y gestión de comunicaciones sobre posibles irregularidades.

La **regulación del SII** se contiene en la Política y el Reglamento que han sido aprobados por el Consejo de Administración y a los cuales puede acceder en el apartado DOCUMENTOS ADJUNTOS. A través del presente canal **puede comunicar infracciones del Derecho de la Unión Europea, infracciones penales o administrativas, o cualquier otra infracción normativa o incumplimiento grave de los procedimientos**, las cuales se tramitarán conforme se indica en el Reglamento.

- **Descripción y utilización del Sistemas Interno de Información** (Rev. Abr-2026) **(PDF)(DOCX)(ODT)**