Oficina Antifrau
de Catalunya

Carta de serveis de protecció de les persones alertadores

Oficina Antifrau de Catalunya

Novembre 2026

Reconeixement – No comercial – Sense obra derivada: no es permet un ús comercial de l'obra original ni la generació d'obres derivades.

Novembre de 2026

Directori

Ens podeu trobar a:

C/ Ribes 1-3 | 08013 Barcelona
93 554 55 55
https://www.antifrau.cat
bustiaoac@antifrau.cat

Registre general:

https://seuelectronica.antifrau.cat/ca/registre-general.html

Sol·licitud d'accés a la informació:

https://seuelectronica.antifrau.cat/ca/sol-licitud-d-acces-a-la-informacio.html

Unitat de Protecció de persones alertadores:

autoritatproteccio@antifrau.cat
93 554 74 92

Xarxes socials:

Oficina Antifrau
de Catalunya

Presentació

L'Oficina Antifrau de Catalunya és una entitat de dret públic adscrita al Parlament de Catalunya. Va ser creada per la Llei 14/2008, del 5 de novembre, amb l'objectiu de preservar la transparència i la integritat de les administracions i del personal al servei del sector públic a Catalunya, així com de reforçar les bones pràctiques de l'Administració pública i de les entitats que s'hi relacionen.

Des de l'any 2023, l'Oficina Antifrau és també l'Autoritat Independent de Protecció de les Persones Alertadores a Catalunya, d'acord amb la disposició addicional setena de la Llei 3/2023, del 16 de març, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic.

Per materialitzar aquesta nova competència, l'organització ha aprofitat l'estructura existent i hi ha distribuït les noves funcions de manera clara i diferenciada. D'una banda, la Direcció de Prevenció supervisa i fa el seguiment dels canals interns de les entitats obligades i, mitjançant la Unitat de protecció, ofereix serveis d'informació i assessorament, avalua l'activació de la protecció i aplica les mesures de suport previstes en la normativa. D'altra banda, la Direcció d'Anàlisi i Investigacions s'encarrega de la gestió del canal extern de denúncies.

Aquesta separació, tant orgànica com funcional, entre la unitat encarregada d'investigar els fets i la que vetlla per la protecció de la persona alertadora protegida (d'ara endavant, PPA) es configura com un element clau per garantir la independència i la transparència del servei.

L'experiència dels darrers anys ha evidenciat que aquestes funcions —i, especialment, els límits als quals resta subjecta la protecció— són poc conegudes, tant per les possibles persones beneficiàries com per les entitats afectades per les denúncies. Per aquest motiu, l'elaboració d'aquesta Carta de serveis es planteja com una eina estratègica per millorar la transparència, la qualitat i la confiança en el sistema.

Per aconseguir-ho, l'Oficina va impulsar un procés participatiu obert a la ciutadania i a persones expertes, amb l'objectiu de definir un model de protecció més eficaç i compartit. Aquesta metodologia participativa ha permès avaluar els serveis prestats i plantejar millores sobre el model existent mitjançant un espai de diàleg, el qual facilita comunicar de manera clara la missió i la funció de l'Oficina com a autoritat independent de protecció.

La informació extreta d'aquest procés ha permès dissenyar la Carta de manera col·laborativa, definint els compromisos de qualitat, els drets i els deures de les persones usuàries, i incorporant la visió ciutadana del servei.

Així doncs, aquesta Carta de serveis de protecció es configura com un instrument que recull de manera transparent els serveis prestats, les condicions d'accés i els mecanismes d'avaluació de la qualitat. La finalitat última no és cap altra que oferir un servei d'excel·lència perquè l'alerta sigui sempre una decisió informada.

En definitiva, es tracta d'una nova eina plenament alineada amb els valors i principis establerts al Codi ètic i de conducta del personal al servei de l'Oficina Antifrau de Catalunya.

Metodologia participativa

Aquest projecte parteix del convenciment que només a través del diàleg i la transparència informativa es podrà garantir que les persones que decideixin fer el pas d'alertar se sentin segures, emparades i conscients del seu paper a l'hora de reforçar la integritat de les administracions i entitats.

És per això que es va decidir incorporar l'opinió de la ciutadania per a l'elaboració de la Carta de serveis de protecció de l'Oficina Antifrau, i amb l'objectiu de poder incorporar la veu del màxim de futurs usuaris d'aquests serveis, i amb intenció de trencar les barreres logístiques i de transport que es poden produir en arribar a un públic tan ampli com tota Catalunya, es va habilitar l'espai Decidim Antifrau, el qual inclou tota la informació necessària per comprendre els serveis de protecció oferts per l'Oficina, així com els conceptes bàsics que presenta la Llei 2/2023, on tothom pot aportar les seves propostes mitjançant un escrit públic consultable per la resta de persones usuàries, afavorint un espai de connexió i intercanvi d'idees amb la societat.

L'espai per a presentar les propostes va estar disponible durant un mes i va rebre **un total de 115 propostes**.

Tot i això, la pedra angular del procés participatiu se centra en les diferents sessions presencials moderades i dinamitzades per una empresa especialitzada en participació ciutadana.

Aquestes es van dividir, d'una banda, en **dues sessions obertes a la ciutadania en general**, que es van dur a terme a diferents centres cívics de Barcelona, amb un total de **29 participants** que van poder aportar la seva veu com a persones alertadores protegides, responsables dels sistemes interns d'informació, advocats o ciutadania en general.

El debat es va estructurar en **dos grans eixos**. D'una banda, els serveis de protecció que presta l'Oficina Antifrau, a partir d'una anàlisi de l'actuació actual de la Unitat, amb la finalitat de facilitar la formulació de propostes de millora i determinar quins factors són més rellevants per a una protecció efectiva. D'altra banda, un segon eix que abordava els drets i deures de les persones usuàries del servei, tant pel que fa a les persones alertadores com a la resta d'actors vinculats.

Així mateix, les instal·lacions de la mateixa Oficina van acollir una sessió amb un grup d'experts de perfils multidisciplinaris vinculats als serveis de protecció. Durant la trobada, es van validar les propostes recollides en les sessions presencials anteriors i es va debatre com optimitzar el servei actual.

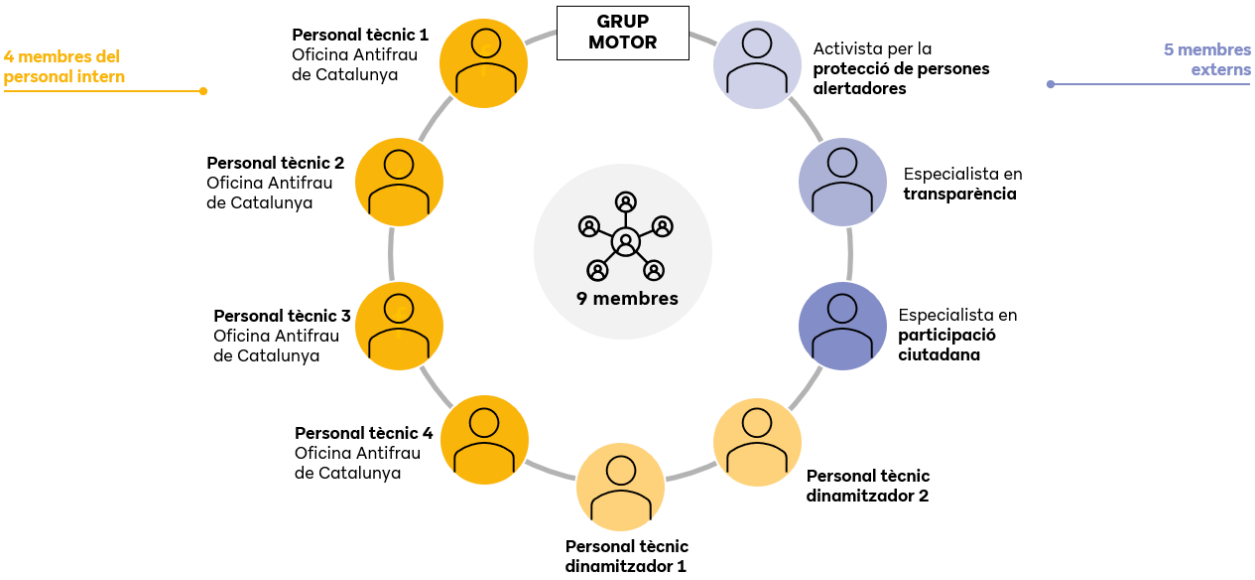
Finalment, amb l'objectiu de poder incorporar un punt de vista de la psicologia social, l'empresa dinamitzadora va realitzar una entrevista amb una psicòloga, la qual ha tractat prèviament amb persones alertadores, per tal d'incorporar la perspectiva psicològica al redactat final del document.

De totes aquestes actuacions l'empresa dinamitzadora va fer un recull de les diferents idees i aportacions rebudes per les diferents vies i va extreure un total de **149 propostes independents**, cadascuna de les quals va ser valorada i analitzada pels tècnics de la Unitat, amb la conseqüent motivació respecte a la seva acceptació final o no.

La valoració de les propostes va ser publicada mitjançant l'informe de retorn, que es va compartir a l'espai Decidim Antifrau (disponible a: https://antifrau.decidimcatalunya.cat/processes/serveis-proteccio-antifrau).

La publicació d'aquests documents esdevé un exercici de transparència i retiment de comptes, que permet donar una resposta raonada a les propostes que s'han efectuat, així com a conèixer els criteris seguits en la presa de decisions.

Finalment, cal destacar que tot aquest projecte participatiu ha estat supervisat i validat per un grup motor, els membres del qual han tingut accés a tota la documentació i al contingut del projecte, i que han vetllat al llarg d'aquest procés pel seu correcte disseny i execució.



Continguts

1. Carta de serveis de protecció	**6**
1.1 Dades identificatives	6
2. Unitat de protecció de persones alertadores	**7**
2.1 Creació	7
2.2 Organització i gestió	7
2.3 Perfil personal de l'equip	8
3. Relació de serveis prestats	**9**
3.1 Serveis prestats a la ciutadania en general	9
3.2 Serveis prestats a les persones alertadores protegides	10
3.3 Serveis prestats a l'entitat afectada per l'alerta	12
3.4 Serveis prestats a administracions i entitats	13
4. Compromisos de qualitat	**14**
5. Drets i deures	**19**
5.1 Drets i deures de la ciutadania	19
5.2 Drets i deures de les persones alertadores protegides	20
5.3 Drets i deures de les entitats afectades per l'alerta	21
5.4 Drets i deures d'altres administracions i/o entitats	21
6. Seguiment i avaluació	**22**
7. Mesures de correcció i/o reparació	**23**
8. Informació, queixes i suggeriments	**24**

1. Carta de serveis de protecció

1.1 Dades identificatives

Aquesta carta de serveis recull tota la informació rellevant dels serveis de protecció de l'Oficina Antifrau de Catalunya[1]:

- Organització
- Identificació dels responsables de gestió
- Relació de serveis prestats
- Estàndards mínims de qualitat
- Condicions d'accés
- Mesures de reparació o correcció
- Drets i deures de les persones usuàries
- Règim econòmic aplicable
- Manera de presentar queixes i suggeriments
- Vies per a obtenir informació i orientació

El document de la Carta de serveis de protecció està aprovat per Resolució OAC/DIR/2467/2026, de 16 de novembre, per la qual s'aprova la Carta de serveis de protecció de l'Oficina Antifrau de Catalunya (DOGC núm. 9804, de 27 de novembre de 2026), que es troba disponible al següent enllaç.

[1] D'acord amb el contingut mínim establert a l'article 59 de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern

2. Unitat de protecció de les persones alertadores

La Unitat de protecció de persones alertadores, formada per personal tècnic especialitzat, vetlla per la correcta **aplicació de la protecció prevista a la Llei 2/2023**. Entre altres funcions, s'encarrega de valorar les sol·licituds de protecció i aplicar les mesures de suport.

2.1 Creació

Com s'ha avançat a la presentació d'aquesta Carta de serveis, la protecció de les persones alertadores és una funció que s'emmarca dins la Direcció de Prevenció de l'Oficina Antifrau.

Arran de l'entrada en vigor de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, d'acord amb les competències assignades per la disposició addicional setena de la Llei 3/2023, de 16 de març, l'Oficina va crear un àmbit funcional específic per a la protecció de les persones informants (Resolució OAC/DIR/735/2023, de 21 de juny).

Inicialment, la supervisió i coordinació de l'àmbit funcional es va assignar a la Direcció Adjunta.

Tanmateix, l'assumpció d'aquestes noves competències va comportar un increment d'activitat molt significatiu, fet que va fer necessària la creació de llocs de treball especialitzats. Així, mitjançant la Resolució OAC/ADM/167/2024, de 8 de febrer, per la qual s'aprova la modificació de la relació de llocs de treball de l'Oficina Antifrau de Catalunya (i se'n publica la versió refosa), es van crear els llocs que actualment integren la Unitat de protecció: un/a cap d'unitat, un/a tècnic/a intermedi/a, un/a tècnic/a base i un/a administratiu/va de suport. Així, el personal de la Unitat s'encabeix a la Direcció de Prevenció.

Posteriorment, la Unitat es va reforçar amb dos llocs de treball addicionals, de categoria tècnic base, mitjançant l'aprovació d'un programa temporal de reforç de personal tècnic de prevenció (Resolució OAC/ADM/1579/2024).

2.2 Organització i gestió

La Unitat de protecció està dirigida per la persona cap de la Unitat, que supervisa els diferents expedients i valida les propostes tècniques.

Per la seva banda, la persona que ocupa el lloc de tècnic/a intermedi/a realitza l'avaluació preliminar dels nous casos i proposa la seva assignació a un membre de l'equip tècnic (que pot ser aquesta mateixa persona o un altre integrant de l'equip).

El personal tècnic base duu a terme la tramitació dels expedients, fa el seguiment dels casos assignats i ofereix informació i orientació a les persones usuàries.

Finalment, el personal administratiu s'encarrega de centralitzar les comunicacions amb les persones alertadores, gestionar la documentació i l'agenda, i notificar els comunicats o les resolucions derivades dels expedients de protecció.

Els expedients d´actuació en aquest àmbit començaran per l´acrònim PPA seguit de l'ordinal anual de l'expedient i l'any de començament de les actuacions (PPA xxx/xxxx).

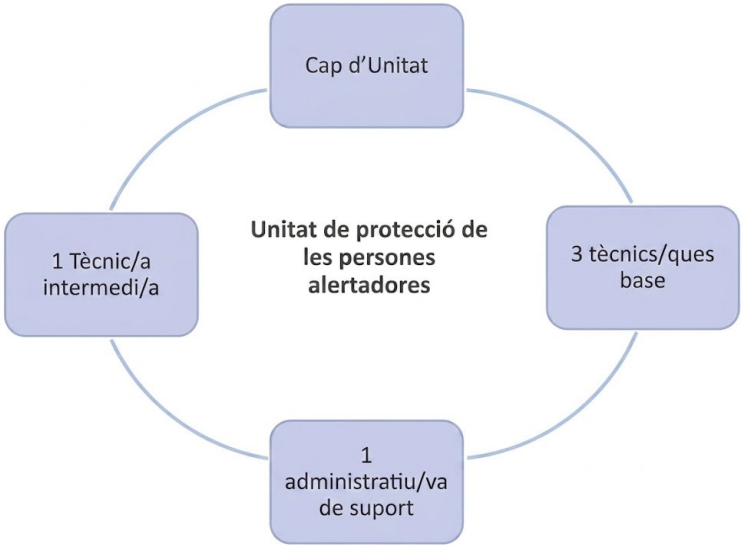


Figura 1. Estructura de la Unitat de protecció

2.3 Perfil professional de l'equip

La Unitat de protecció actualment està formada per professionals del dret amb formació interdisciplinària en àmbits com ara la criminologia, les polítiques públiques de prevenció, la intervenció psicosocial, la gestió pública, l'administració i direcció d'empreses, els recursos humans o la protecció de dades, entre d'altres.

Així mateix, la major part de l'equip és personal funcionari de carrera procedent de diverses institucions, com ara l'Administració de la Generalitat de Catalunya, l'Administració Local i l'Agència Tributària de Catalunya.

3. Relació dels serveis prestats

Els serveis prestats per la Unitat de protecció es divideixen, en funció de la persona destinatària, de la manera següent:

1. Serveis prestats a la **ciutadania en general.**
2. Serveis prestats a les **persones alertadores protegides.**
3. Serveis prestats a les **entitats afectades per l'alerta.**
4. Serveis prestats a les diferents **administracions i entitats.**

3.1 Serveis prestats a la ciutadania en general

3.1.1 Els serveis prestats al conjunt de la ciutadania són els següents:

a. **Servei d'informació pre-alerta:** Es facilita suport tècnic i orientació necessària per a la presentació de l'alerta (canals habilitats, requisits, procediment, contingut...).

b. **Servei de primera atenció:** Assessorament independent i objectiu respecte del cas individualitzat, explicació de les mesures de protecció i suport, límits de la protecció i viabilitat del reconeixement com a persona alertadora protegida.

c. **Servei de tramitació de la sol·licitud de protecció:** Recepció i tramitació d'una eventual sol·licitud de protecció, amb tràmit d'audiència per a la persona sol·licitant en cas de proposta desestimatòria.

d. **Servei d'informació i assessorament complet i independent:** En cas que no es compleixin els requisits legals necessaris per al reconeixement de la protecció, i sempre que el personal tècnic de referència ho consideri adient i favorable, es podran dur a terme actuacions encaminades a facilitar la resolució del conflicte.

Aquestes actuacions tenen caràcter voluntari per a les persones o entitats afectades i es desenvolupen amb la finalitat de promoure l'entesa i afavorir una resolució adequada de la situació plantejada.

Exemples d'aquestes actuacions poden ser: una trobada per facilitar el diàleg, una reunió amb l'entitat denunciada, assessorament respecte a les eines a disposició de la persona sol·licitant, entre d'altres.

3.1.2 Quines són les condicions d'accés a aquests serveis?

Qualsevol persona pot accedir a aquests serveis, en ser oberts a la ciutadania en general.

3.1.3 Com accedir a aquests serveis?

L'accés als serveis de protecció és **multicanal**, modalitat que integra les vies d'atenció digital (enviant un correu electrònic a **autoritatproteccio@antifrau.cat** o **bustiaoac@antifrau.cat**), telefònica (trucant al núm. 935 545 555) i presencialment (a la seu de l'Oficina Antifrau de C/ Ribes 1-3, 08013 Barcelona).

Per tal de facilitar la gestió i la traçabilitat de la informació, la via electrònica és el mitjà preferent per a les persones jurídiques.

> Independentment de la via triada per accedir al servei, **es recomana contactar prèviament amb l'adreça autoritatproteccio@antifrau.cat** per tal que el cas es pugui assignar directament a un membre del personal tècnic, que us donarà resposta o us atendrà en la modalitat que preferiu.

Per sol·licitar la protecció com a persona alertadora disposeu d'un formulari específic. Trobareu tota la informació necessària a l'apartat *Com fer la sol·licitud de reconeixement de persona alertadora protegida?*.

No obstant això, si teniu dubtes, us recomanem que abans de presentar la sol·licitud demaneu informació i assessorament a la bústia autoritatproteccio@antifrau.cat.

3.2 Serveis prestats a les persones alertadores protegides

3.2.1 Els serveis prestats a les persones alertadores protegides són els següents:

a. **Servei de seguiment individualitzat:** Es realitza una valoració de l'evolució del cas i de la possible aplicació de les mesures de suport en funció de les circumstàncies i les necessitats específiques del cas. El servei també ofereix acompanyament i assistència personalitzada, amb el suport d'un tècnic de referència que orienta i ajuda la persona durant tot el procés.

b. **Servei d'informació i assessorament complet i independent:** Es posa a disposició informació i assessorament sobre la protecció de la persona alertadora, incloent-hi les possibles represàlies o accions perjudicials que puguin patir per part de l'entitat afectada.

c. **Servei d'assistència efectiva:** Mitjançant diferents actuacions adreçades a donar suport a millorar la situació de la persona alertadora protegida. A títol d'exemple, es recullen les següents:

   - Emissió d'informes
   - Realització de requeriments a l'entitat denunciada davant noves situacions desfavorables que podrien tenir consideració de represàlia derivada de l'alerta
   - Acompanyament en determinats procediments i actuacions vinculades a la protecció de la persona alertadora
   - Reunions amb altres autoritats implicades en la protecció, incloent-hi l'entitat afectada

d. **Vies alternatives de resolució de conflictes:** L'oferiment de vies alternatives per a la resolució de conflictes i situacions desfavorables, com ara la mediació o una trobada restaurativa.

e. **Servei de suport psicològic:** De manera excepcional, es facilitarà suport psicològic a aquelles persones alertadores que, en funció de les vivències experimentades, es consideri que poden beneficiar-se d'aquest servei.

3.2.2 Quines són les condicions d'accés a aquests serveis?

Els serveis que es detallen a continuació s'adrecen exclusivament a les persones a qui l'Oficina Antifrau de Catalunya hagi reconegut la condició de persona alertadora protegida, en els termes que regula la Llei 2/2023 i mentre es mantingui aquesta condició, ja que la mateixa normativa preveu una durada ordinària de dos anys, prorrogable de manera excepcional en casos concrets en què la protecció no estigui garantida passat aquest termini.

En aquest sentit, la persona sol·licitant ha de complir els requisits acumulatius que exigeix la norma:

— Que la comunicació realitzada no hagi estat inadmesa.

— Disposar de motius raonables per creure que la informació aportada és veraç, encara que no s'aportin proves concloents.

— Que l'alerta s'hagi presentat mitjançant un dels canals establerts a la Llei 2/2023, de 20 de febrer: canal intern (entitat afectada per l'alerta), canal extern (Oficina Antifrau de Catalunya) o revelació pública.

— Que l'objecte de l'alerta sigui una possible infracció penal o administrativa greu o molt greu.

— Que s'hagi tingut coneixement dels fets en un context laboral o professional.

— Que estigui en risc l'interès general, per tant, queden exclosos els conflictes interpersonals.

— Que la persona alertadora s'identifiqui correctament per poder gaudir de les mesures de suport i protecció.

Un cop rebuda la sol·licitud de protecció, el personal de la Unitat remetrà la resolució de reconeixement al Director o Directora, per a la seva signatura, sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa. En aquest cas, s'emetrà també el certificat de protecció previst a l'article 37 de la Llei 2/2023, de 20 de febrer.

3.2.3 Com accedir a aquests serveis?

Aquests serveis s'ofereixen a les persones alertadores protegides, és a dir, a aquelles persones que disposen del certificat de protecció emès per l'Oficina Antifrau de Catalunya.

L'accés als serveis de protecció és **multicanal**, modalitat que integra les vies d'atenció digital (enviant un correu electrònic a **autoritatproteccio@antifrau.cat** o **bustiaoac@antifrau.cat**), telefònica (trucant al núm. 935 545 555) i presencialment (a la seu de l'Oficina Antifrau, C/ Ribes 1-3, 08013 Barcelona).

> Independentment de la via triada per a la sol·licitud del servei, **es recomana contactar prèviament amb autoritatproteccio@antifrau.cat** per tal d'assegurar la disponibilitat del personal tècnic de referència del vostre expedient.

3.3 Serveis prestats a l'entitat afectada per l'alerta

3.3.1 Els serveis prestats a l'entitat afectada per l'alerta són els següents:

a. **Servei d'informació i assessorament:** L'entitat afectada per l'alerta també té dret a rebre el servei d'informació i assessorament. Un cop rebuda la notificació del reconeixement com a persona alertadora protegida, la Unitat de protecció ofereix a l'entitat la informació necessària per entendre l'abast de la protecció i les obligacions que se'n deriven. Així mateix, s'acompanya l'entitat per tal d'establir una relació de col·laboració que permeti desplegar les mesures de suport correctament.

b. **Vies alternatives de resolució de conflictes:** Oferiment de vies alternatives per a la resolució de conflictes i situacions desfavorables per la persona alertadora, com ara la mediació o les trobades restauratives.

3.3.2 Quines són les condicions d'accés a aquests serveis?

Haver rebut la notificació de l'Oficina Antifrau conforme una persona amb vincle professional amb l'entitat ha estat reconeguda com a persona alertadora protegida.

3.3.3. Com accedir a aquest servei?

Per tal de facilitar la gestió i la traçabilitat de la informació, la via electrònica és el mitjà preferent per a les persones jurídiques.

 Per donar resposta als requeriments efectuats per l'Oficina Antifrau i per informar d'accions que puguin afectar la persona alertadora, cal presentar la documentació mitjançant el **registre electrònic**.

 Per formular consultes, rebre informació o sol·licitar assessorament, es recomana contactar directament amb la Unitat de protecció mitjançant l'adreça autoritatproteccio@antifrau.cat .

3.4 Serveis prestats a administracions i entitats

3.4.1 Els serveis prestats a administracions públiques i/o entitats són els següents:

a. **Consultes sobre l'aplicació de la Llei 2/2023:** La Unitat ofereix un servei d'informació per respondre consultes tècniques relatives a l'aplicació de la Llei 2/2023.

b. **Formació i sensibilització:** A banda de la formació impartida per l'Àrea de Formació de la Direcció de Prevenció, des de la Unitat també s'ofereixen formacions específiques en matèria de protecció de persones alertadores.

3.4.2 Quines són les condicions d'accés a aquests serveis?

— Formar part del sector públic de Catalunya

— En cas d'entitats i organitzacions privades, tenir el domicili social a Catalunya

3.4.3. Com accedir a aquest servei?

Per tal de facilitar la gestió i la traçabilitat de la informació, la via electrònica és el mitjà preferent per a les persones jurídiques.

Per accedir a aquest servei es recomana adreçar un correu a **autoritatproteccio@antifrau.cat**, perquè es dugui a terme la gestió corresponent.

4. Compromisos de qualitat

El seguiment dels compromisos es fa a través dels indicadors que es detallen en cada cas.

Compromís 1: **Donar resposta i atenció a les peticions i consultes rebudes en un termini inferior a 7 dies hàbils**

Factor de qualitat: Capacitat de resposta.

Estàndard: Donar resposta en un termini mitjà màxim de 10 dies hàbils.

Indicador: còmput del termini de resposta mitjà de les peticions rebudes a través de la bústia de la Unitat de protecció.

Objectiu de qualitat: Termini mitjà de resposta **inferior a 7 dies hàbils.**

Llindar de compliment: Termini mitjà de resposta d'**entre 8 i 9 dies hàbils.**

Serveis vinculats al compromís: (i) Servei de pre-alerta (ii) Servei de primera atenció (iii) Servei d'informació i assessorament complet i independent (Ciutadania) (iv) Servei d'informació i assessorament complet i independent (PPA) (v) Servei d'informació respecte del cas concret (vi) Servei de consultes sobre l'aplicació de la Llei 2/2023.

Compromís 2: **Simplificar el tràmit de sol·licitud de protecció**

Factor de qualitat: Satisfacció amb el servei.

Estàndard: Un grau de satisfacció com a mínim del 50% del total de persones alertadores protegides.

Indicador: Enviament d'un qüestionari de satisfacció anònim a les PPA en actiu en què es recull la valoració respecte dels diferents elements que defineixen el procediment de sol·licitud de protecció.

Objectiu de qualitat: Que el percentatge de satisfacció assolit entre totes les PPA en actiu sigui igual o superior al 60%.

Llindar de compliment: Que el percentatge de satisfacció assolit entre totes les PPA en actiu sigui igual o superior al 50%.

Serveis vinculats al compromís: (i) Servei de pre-alerta (ii) Servei de primera atenció (iii) Servei d'informació i assessorament complet i independent (ciutadania).

Compromís 3: **Assolir un grau de satisfacció òptim respecte del tracte i atenció rebuda**

Factor de qualitat: Satisfacció amb el servei.

Estàndard: Un grau de satisfacció com a mínim del 50% del total de persones alertadores protegides.

Indicador: Enviament d'un qüestionari de satisfacció anònim a les PPA en actiu en què es recull la valoració respecte als diferents elements que defineixen un tracte i acompanyament de qualitat.

Objectiu de qualitat: Que el percentatge de satisfacció assolit entre totes les PPA en actiu sigui igual o superior al 60%.

Llindar de compliment: Que el percentatge de satisfacció assolit entre totes les PPA en actiu sigui igual o superior al 50%.

Serveis vinculats al compromís: (i) Servei de seguiment individualitzat.

Compromís 4: **Assolir un grau de satisfacció òptim respecte la comunicació clara i la capacitat de fer ús d'un llenguatge entenedor**

Factor de qualitat: Satisfacció amb el servei.

Estàndard: Un grau de satisfacció com a mínim del 50% del total de persones alertadores protegides.

Indicador: Enviament d'un qüestionari de satisfacció anònim a les PPA en actiu en què es recull la valoració respecte dels diferents elements que defineixen una bona comunicació i la utilització d'un llenguatge clar i senzill que permeti trametre la informació correctament.

Objectiu de qualitat: Que el percentatge de satisfacció assolit entre totes les PPA en actiu sigui igual o superior al 60%.

Llindar de compliment: Que el percentatge de satisfacció assolit entre totes les PPA en actiu sigui igual o superior al 50%.

Serveis vinculats al compromís: (i) Servei d'informació i assessorament complet i independent (PPA)

Compromís 5: **Assolir un grau de satisfacció òptim respecte a l'assistència efectiva**

Factor de qualitat: Satisfacció amb el servei.

Estàndard: Un grau de satisfacció com a mínim del 50% del total de persones alertadores protegides.

Indicador: Enviament d'un qüestionari de satisfacció anònim a les PPA en actiu en què es recull la valoració respecte dels diferents elements que defineixen una bona assistència efectiva.

Objectiu de qualitat: Que el percentatge de satisfacció assolit entre totes les PPA en actiu sigui igual o superior al 60%.

Llindar de compliment: Que el percentatge de satisfacció assolit entre totes les PPA en actiu sigui igual o superior al 50%.

Serveis vinculats al compromís: (i) Servei d'assistència efectiva.

Compromís 6: Garantir l'acompanyament i el seguiment mitjançant l'assignació d'un personal tècnic de referència únic

Factor de qualitat: Personalització del servei.

Estàndard: Mantenir una única persona com a referent del cas en la majoria de casos, a excepció de qüestions organitzatives de força major.

Indicador: Còmput dels casos en què s'ha realitzat un canvi del tècnic de referència.

Objectiu de qualitat: Que el percentatge d'expedients en què es produeix un canvi de personal de referència sigui inferior al 10%.

Llindar de compliment: Que el percentatge d'expedients en què es produeix un canvi de personal de referència sigui inferior al 20%.

Serveis vinculats al compromís: (i) Servei de seguiment individualitzat.

Compromís 7: Assolir un grau òptim d'efectivitat dels requeriments

Factor de qualitat: Efectivitat

Estàndard: Un grau d'efectivitat com a mínim del 50% del total dels requeriments realitzats a l'entitat afectada.

Indicador: Anàlisi de les respostes rebudes. En aquest indicador s'entén que el requeriment ha estat efectiu sempre que es doni una resposta motivada i objectiva sobre l'acció que afecta la persona alertadora, o bé que l'acció per la qual s'ha notificat el requeriment hagi deixat de produir-se

Objectiu de qualitat: Que el percentatge d'efectivitat dels requeriments sigui igual o superior al 60% del total.

Llindar de compliment: Que el percentatge d'efectivitat dels requeriments sigui igual o superior al 50% del total.

Serveis vinculats al compromís: (i) Servei d'assistència efectiva.

Compromís 8: **Fomentar les vies alternatives de resolució de conflictes**

Factor de qualitat: Foment

Estàndard: Proposar, sempre que es consideri adient, mesures alternatives de resolució de conflictes.

Indicador: Còmput del percentatge de propostes de vies alternatives de resolució de conflictes acceptades respecte de les que s'han ofert.

Objectiu de qualitat: Que el percentatge d'acceptació d'aquestes mesures sigui igual o superior al 60%.

Llindar de compliment: Que el percentatge d'acceptació de les propostes d'ús de vies alternatives de resolució de conflictes sigui igual o superior al 50% del total ofert.

Serveis vinculats al compromís: Vies alternatives de resolució de conflictes (3.2.1.d; 3.3.1.b).

Compromís 9: **Assolir un grau òptim d'efectivitat de les vies alternatives de resolució de conflictes**

Factor de qualitat: Efectivitat

Estàndard: Un grau d'efectivitat com a mínim del 50% del total dels casos que han fet ús d'una via alternativa de resolució de conflictes.

Indicador: Anàlisi individualitzada dels casos gestionats. S'entén com a efectives totes aquelles actuacions en què s'ha aconseguit arribar com a mínim a un acord.

Objectiu de qualitat: Que el percentatge d'efectivitat de les actuacions sigui igual o superior al 60% del total.

Llindar de compliment: Que el percentatge d'efectivitat de les actuacions sigui igual o superior al 50% del total.
Serveis vinculats al compromís: Vies alternatives de resolució de conflictes (3.2.1.d; 3.3.1.b).

Compromís 10: **Transparència**

Factor de qualitat: Transparència

Estàndard: Publicació dels criteris generals aplicats en la tramitació i resolució de les sol·licituds de protecció i de les dades agregades d'activitat, sempre preservant la confidencialitat, la protecció de dades personals i la intimitat de tots els intervinents.

Indicador: Actualització de la informació.

Objectiu de qualitat: Publicar els criteris i les dades semestralment.

Llindar de compliment: Publicar els criteris i les dades anualment.

Serveis vinculats al compromís: Tots els serveis de la Carta dels quals es disposi de dades.

5. Drets i deures

5.1 Drets i deures de la ciutadania

- Rebre un servei personalitzat que apliqui l'escolta activa
- Rebre una atenció adequada i respectuosa, sense cap mena de discriminació
- Ús d'un llenguatge clar i entenedor
- Rebre informació i orientació sobre el reconeixement de la condició de persona alertadora i, si escau, sobre els requisits i el procediment per obtenir la protecció
- Disposar d'una persona amb coneixements tècnics de referència assignada i identificada
- Garantir la confidencialitat i diligència respecte de la identitat i informació aportada, sense perjudici d'aquella que s'hagi de facilitar a l'entitat afectada
- Ser degudament informat/da per obtenir el consentiment exprés abans d'enregistrar les compareixences
- La llengua d'ús normal és el català, però la persona té dret a relacionar-se en qualsevol de les altres llengües oficials.

- Mantenir una actitud respectuosa, responsable i sincera
- Facilitar informació veraç
- Fer un ús responsable dels serveis i actuar de bona fe
- Retornar les diligències de compareixença degudament signades
- No fer un ús indegut de les dades personals del personal de l'Oficina, com ara la seva difusió sense autorització prèvia **(confidencialitat)**

5.2 Drets i deures de les persones alertadores protegides

Tots els drets que consten a l'apartat 5.1 i els següents:

- Rebre el certificat de protecció
- Aplicació de les mesures de suport de l'article 37 de la Llei 2/2023
- Conèixer la informació sobre l'expedient PPA i els motius que justifiquen les decisions de la Unitat.
- Conèixer l'estat de tramitació de l'alerta (si s'ha presentat davant l'Oficina).
- Ser informada sobre la caducitat de la protecció amb temps suficient per presentar al·legacions, si escau, per a la seva extensió

Tots els deures que consten a l'apartat 5.1 i els següents:

- Acreditar la seva identitat correctament
- Aportar les dades i documentació necessàries fer efectiva la protecció
- Fer un ús adequat de la condició de persona alertadora protegida i del certificat de protecció

5.3 Drets i deures de les entitats afectades per l'alerta

Tots els drets que consten a l'apartat 5.1 i els següents:

- Rebre la informació necessària per atendre els requeriments de forma adequada
- Rebre instruments formatius que facilitin la comprensió de la normativa d'aplicació i les obligacions que se'n deriven.
- Plantejar les qüestions i consultes que es considerin necessàries en relació amb l'expedient de protecció
- Establir una persona de referència per tractar els assumptes derivats de l'expedient de protecció

Tots els deures que consten a l'apartat 5.1 i els següents:

- Atendre els requeriments efectuats per la Unitat de protecció en temps i forma
- Informar la Unitat de qualsevol decisió i/o actuació que afecti la persona alertadora, així com de la seva justificació i documentació relacionada
- Facilitar que la persona alertadora es trobi en un entorn laboral segur

5.4 Drets i deures d'altres administracions i/o entitats

Tots els drets que consten a l'apartat 5.1 i els següents:

- A rebre informació i assessorament en relació amb la cultura de l'alerta i a la protecció de les persones informants des d'una perspectiva preventiva

Tots els deures que consten a l'apartat 5.1.

6. Seguiment i avaluació

L'avaluació dels serveis i dels compromisos d'aquesta Carta es farà amb periodicitat anual: s'iniciarà durant el darrer trimestre de l'any i es publicarà l'informe corresponent durant el primer trimestre de l'any següent.

El seguiment i la valoració dels serveis es realitzaran d'acord amb els indicadors establerts a l'apartat de compromisos de qualitat.

Aquesta Carta és un document dinàmic que queda subjecte a posteriors actualitzacions derivades de les avaluacions anuals.

Els informes d'avaluació es publicaran a la seu electrònica de l'Oficina Antifrau de Catalunya.

7. Mesures de correcció i/o reparació

En cas que no s'assoleixi l'objectiu de qualitat i/o el llindar de compliment per a cada compromís, les persones usuàries tenen dret a:

—  Rebre una disculpa formal per part de l'organització.

—  Obtenir una explicació motivada de les circumstàncies que han provocat la incidència.

—  Conèixer les mesures correctores adoptades per evitar que l'incompliment es torni a produir.

Les mesures de correcció i/o reparació establertes en aquesta Carta són aplicables sens perjudici de la possibilitat de presentar una acció de responsabilitat si la persona interessada considera que aquesta institució li ha causat un perjudici d'acord amb allò establert a la legislació del procediment i règim jurídic que regula aquesta matèria.

8. Informació, queixes i suggeriments

Les persones usuàries poden demanar informació o comunicar queixes o suggeriments a la bústia autoritatproteccio@antifrau.cat.

Per tal de facilitar la gestió, es recomana que en cas de voler presentar una queixa i/o suggeriment, s'indiqui a l'assumpte del correu.

— Per exemple: QUEIXA – Exp. PPA 00/0000 o SUGGERIMENT Exp. PPA 00/0000.

En cas de no disposar de codi d'expedient assignat, n'hi haurà prou amb indicar l'assumpte de forma genèrica.

A banda del correu electrònic, en l'enquesta de satisfacció anual que s'enviarà a les persones usuàries, s'habilitarà un espai específic per poder presentar aqueixes i/o suggeriments.

Ribes 3
08013 Barcelona
T +34 935 545 555
bustiaoac@antifrau.cat
www.antifrau.cat

Oficina Antifrau de Catalunya

