Oficina Antifrau
de Catalunya

Pla d'acció derivat del procés participatiu de la carta de serveis de protecció

Oficina Antifrau de Catalunya

Novembre 2026

Oficina Antifrau de Catalunya

El procés participatiu de la Carta de Serveis de Protecció ha sigut un espai de reflexió conjunta. Més enllà de definir els serveis existents i fixar-ne els compromisos de qualitat, ha permès acordar noves accions i actuacions per millorar el servei de manera integral.

En conseqüència, aquest document recull les accions acordades i el termini previst per implementar-les

Acció	Fites vinculades	Termini previst	Servei relacionat	Drets relacionats
Incorporar a la plantilla un/a professional de la psicologia perquè, entre altres funcions, doni suport a la Unitat de protecció	Convocar i resoldre procés selectiu	Desembre 2026	Servei de suport psicològic (persones alertadores protegides, només en casos excepcionals)	Dret a rebre un servei personalitzat que apliqui l'escolta activa Dret a l'aplicació de les mesures de suport de l'article 37 de la Llei 2/2023
Crear un tràmit específic per sol·licitar la protecció de forma més fàcil i accessible	Identificació dels requeriments tècnics i operatius Disseny del formulari html Implementació	Primer semestre 2027	Servei de tramitació de la sol·licitud de protecció	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.
Implementar un canal de comunicació segura entre la Unitat i les persones alertadores protegides	Identificar requeriments tècnics i operatius Disseny i configuració Fase de proves Implementació	Segon semestre 2026	Servei de seguiment individualitzat	Garantir la confidencialitat i diligència respecte la identitat i informació aportada, sense perjudici d'aquella que s'hagi de facilitar a l'entitat afectada
Publicar un document de criteris generals sobre la protecció de les persones informants	Identificació dels criteris Redacció del document provisional Validació del contingut i/o proposta d'esmenes Redacció definitiva del document Publicació	Segon semestre 2027	No està vinculat a un servei concret, sinó que dona resposta a un compromís de millorar la transparència de la Unitat	Dret a una bona administració i un servei més transparent
Publicar les dades d'activitat de la Unitat	Identificar les dades susceptibles de ser publicades Fer el recull de dades i dissenyar un format reutilitzable Publicar les dades en format obert i entenedor	Primer semestre de 2027	No està vinculat a un servei concret, sinó que dona resposta a un compromís de millorar la transparència de la Unitat	Dret a una bona administració i un servei més transparent

Fomentar espais de trobada entre les persones alertadores	Dissenyar l'espai de trobada: finalitat, modalitat, impacte esperat Programació dels actes Gestió i organització dels actes Convocatòria i difusió Celebració dels actes	Segon semestre de 2027	No està vinculat a un servei concret, però dona resposta a la demanda de facilitar xarxes de suport i oferir una protecció més humana i integral	Dret a rebre un servei personalitzat que apliqui l'escolta activa Dret a ser escoltat i traslladar les observacions respecte al funcionament del servei
Oferir un curs de formació específic de pre-alerta	Identificar les necessitats formatives Elaborar proposta de contingut Disseny del material didàctic Realització de proves i validacions externes Implementació	Segon semestre de 2027	Servei d'informació i assessorament	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.
Oferir un curs de formació específic per a persones alertadores protegides	Identificar les necessitats formatives Elaborar proposta de contingut Disseny del material didàctic Realització de proves i validacions externes Implementació	Segon semestre de 2027	Servei d'informació i assessorament	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.
Oferir un curs de formació específic per a entitats afectades per l'alerta	Identificar les necessitats formatives Elaborar proposta de contingut Disseny del material didàctic Realització de proves i validacions externes Implementació	Primer semestre de 2028	Servei d'informació i assessorament	Rebre la informació necessària per atendre els requeriments de forma adequada Rebre instruments formatius que facilitin la comprensió de la normativa d'aplicació i així com les obligacions que se'n deriven.

Facilitar recursos gràfics que permetin millorar el grau de comprensió del servei (infografies, presentacions i materials de suport)	Identificar el contingut essencial Dissenyar i crear els recursos Publicació i difusió	Primer semestre de 2027	Servei d'informació i assessorament	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.
Promoure cursos de formació sobre la protecció de persones informants, destinats a administracions i/o entitats i empreses	Identificar les necessitats formatives Elaborar proposta de contingut Disseny del material didàctic Difusió Implementació	Segon semestre 2027	Servei de formació i sensibilització	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

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

Oficina Antifrau de Catalunya

