

Quan ens arriba una alerta, improvisar no és una opció

Tipus: [1]

Autor: [Casas del Rio, Paula](#) [2]

Creació: Publicat per [Paula Casas del Rio](#) [2] el 18/05/2026 - 11:44 | Última modificació: 19/05/2026 - 14:51

Contingut relacionat :

La Llei 2/2023 va establir l'obligació que les administracions públiques disposin d'un Sistema Intern d'Alertes (SIA). Però més enllà del compliment normatiu, el veritable repte és definir com s'han de gestionar aquestes comunicacions un cop entren al sistema i protocol·litzar-ne el tractament amb criteris clars i homogenis.

Per garantir una gestió adequada de les alertes, el protocol ha de definir tant els elements bàsics del Sistema Intern d'Alertes com les garanties i aspectes organitzatius necessaris per assegurar una tramitació segura, confidencial i traçable de totes les comunicacions rebudes, que són:

- Designar la **persona responsable o l'òrgan col·legiat** encarregat de la gestió, supervisió i seguiment del Sistema Intern d'Alertes.
- Establir les **persones legitimades per presentar comunicacions**, determinades per la Llei 2/2023.
- Establir el **canal intern d'alertes** —que ha d'estar degudament publicat al web i al portal de transparència— i l'accés al **canal extern** de l'Oficina Antifrau de Catalunya.
- Garantir que totes les comunicacions quedin **registrades** i associades a un codi identificador únic.
- Disposar d'un **llibre-registre**, confidencial i independent, on es recullin les actuacions i evidències de totes les comunicacions investigades i finalitzades.
- Assegurar la **confidencialitat**, la protecció de la persona informant i una gestió segura durant tot el procediment.

Infografia dels elements bàsics d'un protocol de gestió de les alertes





Un cop definida l'estructura bàsica del Sistema Intern d'Alertes, s'ha d'establir també la manera **com s'ha de gestionar una comunicació des del moment en què entra al sistema fins al seu tancament final**.

El protocol ha de permetre definir un circuit clar, homogeni i traçable per garantir que totes les comunicacions es tractin amb les mateixes garanties i sota criteris comuns. De manera resumida, el tractament d'una comunicació hauria de passar per les fases que recull la infografia següents.

Infografia de les fases a seguir en la gestió d'una comunicació rebuda pel canal intern d'alertes

Fases de gestió d'una comunicació

Del registre de la comunicació al tancament del cas

- **1 RECEPCIÓ DE LA COMUNICACIÓ**
S'ha de generar un codi identificador únic.
S'ha d'acreditar la recepció en un termini màxim de 7 dies.
- **2 REGISTRE I OBERTURA DE L'EXPEDIENT**
La comunicació queda registrada al sistema i s'obre un espai específic per documentar totes les actuacions vinculades al cas.
- **3 VALORACIÓ INICIAL**
S'analitza si la comunicació entra dins l'àmbit del Sistema Intern d'Alertes i si disposa d'informació suficient per continuar la seva tramitació.
- **4 ADMISSIÓ, INADMISSIÓ O DERIVACIÓ**
S'apliquen els criteris del protocol per decidir si la comunicació s'admet i continua la tramitació, s'inadmet o es deriva a una altra autoritat o organisme competent.
- **5 FASE D'INSTRUCCIÓ O COMPROVACIÓ**
En cas d'admissió, es duen a terme les actuacions necessàries per aclarir els fets comunicats, garantint sempre la confidencialitat i la protecció de la persona informant.
- **6 INFORME DE CONCLUSIONS I TANCAMENT**
Finalitzada la revisió, es documenten les conclusions i les actuacions realitzades.
Es comunica el resultat segons correspongui.
- **7 TRASLLAT AL LLIBRE-REGISTRE**
Un cop finalitzat el tractament, tota la documentació i evidències associades a la comunicació es traslladen al llibre-registre confidencial del sistema.
- **8 CONSERVACIÓ I TRAÇABILITAT**
El llibre-registre garanteix la conservació segura de la informació i la traçabilitat de tot el procés.



**GARANTIES DURANT
TOT EL PROCÉS**



Confidencialitat
de la informació



Protecció de la
persona informant



Imparcialitat i
diligència



Gestió segura,
ordenada i traçable



Vols saber-ne més? Consulta el protocol complet de gestió del Sistema Intern d'Alertes per conèixer en detall els rols, criteris i actuacions previstes en cada fase del procediment.



Aquests passos permeten garantir una gestió ordenada i segura de les alertes i faciliten que els ens públics disposin d'un model clar d'actuació davant qualsevol comunicació rebuda.

Per facilitar aquesta tasca, des del Gabinet d'Innovació, Integritat i Transformació Digital Local de la Diputació de Barcelona es posa a disposició dels ens públics un [model de protocol de gestió de les informacions rebudes pel canal intern d'alertes](#) [3] que recull, de manera pràctica, les diferents fases, rols i garanties del procediment amb més detalls.

- [4]

URL d'origen: <https://governobert.diba.cat/news/2026/05/18/quan-ens-arriba-alerta-improvisar-no-es-opcio>

Enllaços:

[1] <https://governobert.diba.cat/>

[2] <https://governobert.diba.cat/members/casarp>

[3] <https://governobert.diba.cat/news/2026/03/19/protocol-de-gestio-de-les-informacions-rebudes-pel-canal-intern-dalertes>

[4] <https://governobert.diba.cat/node/3334>