

Data: Octubre 2023

Informe

Simulacre d'emergència

ORGANISME DE GESTIO
TRIBUTARIA

Pàgina 1 de 5

ORGANISME DE GESTIÒ TRIBUTARIA
Informe de Simulacre d'Emergència
OLESA DE MONTSERRAT

Contingut de l'Informe

1. Dades Identificatives

1.1. Dades generals

2. Objecte

2.1. Objecte de l'Informe

3. Activitat

3.1. Preparació del simulacre

3.2. Desenvolupament del simulacre

4. Resultat del Simulacre

5. Conclusions i recomanacions

Data: Octubre 2023	Informe Simulacre d'emergència	
ORGANISME DE GESTIO TRIBUTARIA		Pàgina 3 de 5

1. Dades Identificatives

1.1. Dades generals

Empresa	Nom:	ORGANISME DE GESTIO TRIBUTARIA
	Activitat:	Serveis públics de Gestió i Recaptació de Tributs
	Adreça:	Carrer Obliqua número 6
	Localitat:	Olesa de Montserrat
Visita	Centre de Treball:	Olesa de Montserrat
	Data visita:	16/10/2023
	Data informe:	19/10/2023
	Abast informe:	Olesa de Montserrat
	Tipus de simulacre:	Agressió Verbal
	Autor:	Ramón Vicente García

2. Objecte

2.1. Objecte de l'Informe

El present informe té per objecte establir les conclusions derivades de l'activitat del Pla d'Emergència de la instal·lació, així com proposar accions correctores a adoptar o propostes de millora observades durant el desenvolupament del simulacre.

3. Activitat

3.1. Preparació del simulacre

Derivat de la situació de pandèmia s'ha observat un augment en el nombre de casos de violència verbal i telefònica. S'han implementat diferents mesures a les oficines però s'ha vist necessària la realització de simulacres a les oficines per tal de comprovar el correcte funcionament dels polsadors. Per tant, el simulacre que es realitzarà a l'oficina és de violència verbal on es simularà que un contribuent ve enfadat i agredeix verbalment a la persona que l'està atenent i a partir d'aquí es veurà la reacció de la persona que atén.

Es pregunta si saben on està guardada la clau del polsador i efectivament ho saben.

Seguint les instruccions del Gabinet de Seguretat es truca 5 minuts abans a la sala de control de Diputació - Can Serra. Igualment s'avisa en acabar l'exercici.

Data: Octubre 2023	Informe	
ORGANISME DE GESTIO TRIBUTARIA	Simulacre d'emergència	Pàgina 4 de 5

3.2. Desenvolupament del simulacre

Es simula una situació d'agressió verbal a l'oficina i es deixa que la persona que realitza atenció al públic determini com reaccionar.

Sense perdre les formes i amb un to de veu tranquil, l'empleat que fa l'atenció intenta calmar l'hipotètic contribuent que insisteix i l'amenaça. Finalment veient que no se'n surt acciona el botó del pànic.

Es pren l'hora per determinar el que tarda a contestar la Central Receptora d'Alarma (CRA).

Als 1'35" entra la trucada de SABICO a la taula d'atenció personalitzada de la zona superior.

Es recorda que un cop ha acabat un incident real s'ha de fer una U33 per explicar els fets i deixar constància per exemple d'unes amenaces. Igualment en el cas d'uns insults que afectin l'estat d'ànim de l'empleat.

4. Resultats del Simulacre

Es recullen els diferents temes detectats:

- Es comprova que el temps de resposta de SABICO és inferior a 2'
- Els empleats saben a on es la clau de rearmat i un cop acabat el simulacre ho realitzen.
- Es recorda les tres formes de demanar ajuda: polsador, 112 o contacte amb Policia Local-Mossos d'Esquadra (disposen de dues enganxines al calaix i a la màquina de registrar).
- Es realitza acció formativa posterior per repassar la seqüència, els procediments i la importància d'utilitzar alhora de manera combinada diferents llenguatges com per exemple dir-li "si continua cridant així no l'atendré i alhora aixecar-se deixant buida la cadira per que ho vegi alhora que escolta (canal de comunicació visual i auditiu alhora).
- Es ratifica per la Cap d'oficina que es adequat que la trucada arribi a la taula que te millor visibilitat sobre el taulell (on actualment seu Laura Nuñez Herrero).

Data: Octubre 2023	Informe	
ORGANISME DE GESTIO TRIBUTARIA	Simulacre d'emergència	Pàgina 5 de 5

5. Conclusions i Recomanacions

En aquest simulacre no hi ha cap recomanació a comentar donat que tan la Cap d'Oficina com la resta d'empleats tenen clar com actuar i s'executa correctament l'exercici i per tant, no s'ha de passar a cap incidència a cap departament. El temps de resposta ha estat molt breu.

El Servei de Prevenció Propi del ORGT desitja testimoniar el seu agraïment per les atencions i facilitats rebudes durant les visites, quedant a la seva disposició per a qualsevol qüestió relacionada amb aquest informe.

Elaborat per:

Ramón Vicente García
Tècnic Superior en PRL
SPP ORGT