

Data: Març 2023	Informe	
ORGANISME DE GESTIO TRIBUTARIA	Simulacre d'emergència	Pàgina 1 de 4

ORGANISME DE GESTIÒ TRIBUTARIA
Informe de Simulacre d'Emergència
SANT FELIU DE LLOBREGAT

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: Març 2023	Informe Simulacre d'emergència	
ORGANISME DE GESTIO TRIBUTARIA		Pàgina 3 de 4

1. Dades Identificatives

1.1. Dades generals

Empresa	Nom:	ORGANISME DE GESTIO TRIBUTARIA
	Activitat:	Serveis públics de Gestió i Recaptació de Tributs
	Adreça:	c/ Laureà Miró 193-195
	Localitat:	Sant Feliu de Llobregat
Visita	Centre de Treball:	Sant Feliu de Llobregat
	Data visita:	21/03/2023
	Data informe:	23/03/2023
	Abast informe:	Of Sant Feliu de Llobregat
	Tipus de simulacre:	Agressió Verbal
	Acompanyament:	Delegats de prevenció: Xavi Mir
	Autor:	Roser Marés Muxí

2. Objecte

2.1. Objecte de l'Informe

El present informe té per objecte establir les conclusions derivades de 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 viscuda aquest últim any i la implantació de la cita prèvia en les oficines 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 atent.

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

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.

L'empleat que fa atenció al públic comenta que primer de tot intenta calmar el contribuent i finalment veient que no es calma acciona el botó del pànic (segona taula començant a contar des de la paret).

Es cronometra per tal de saber el que tarda a contestar la Central Receptora d'Alarma (CRA).

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

Passats dos minuts en veure que no es rep la trucada de l'empresa, s'acciona el segon pulsador. Es rep la trucada en 30 segons després d'accionar el segon pulsador.

En la conversa amb l'empresa es comenten quantes senyals han rebut i ens comenten que només han rebut una senyal.

La trucada ha arribat a la taula del costat de la zona d'atenció al públic i s'ha contestat sense problema.

Es recorda que un cop ha acabat l'incident s'ha de fer una U33 per explicar els fets.

4. Resultats del Simulacre

El simulacre ha donat les següents incidències:

- Es detecta que el primer pulsador que s'ha accionat no ha emès senyal.
- Es comprova que el temps de resposta és adequat i que ha funcionat correctament, contant que la primera senyal no s'ha rebut, per tant, des de que han rebut la senyal han tardat 30 segons.
- La trucada ha estat rebuda al telèfon on no es realitza atenció al públic, tot i que està en un lloc on sempre hi ha gent.
- Els treballadors saben a on tenen la clau de rearme i un cop acabat el simulacre ho realitzen.
- Es recorda les diverses formes de demanar ajuda: pulsador, trucada al 112 o contacte amb Policia Local-Mossos d'Esquadra.

5. Conclusions i Recomanacions

Es comenten les incidències detectades al departament corresponent per tal de que es gestionin i es verifiquin en 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:

Roser Marés Muxí
Tècnic Superior en PRL
SPP ORGT