

Data: Febrer 2023

# Informe

Simulacre d'emergència

ORGANISME DE GESTIO  
TRIBUTARIA

Pàgina 1 de 4

**ORGANISME DE GESTIÒ TRIBUTARIA**  
**Informe de Simulacre d'Emergència**  
**SANT JUST DESVERN**

## **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: Febrer 2023	<b>Informe</b> <b>Simulacre d'emergència</b>	
ORGANISME DE GESTIO TRIBUTARIA		Pàgina 3 de 4

## 1. Dades Identificatives

### 1.1. Dades generals

<b>Empresa</b>	<b>Nom:</b>	ORGANISME DE GESTIO TRIBUTARIA
	<b>Activitat:</b>	Serveis públics de Gestió i Recaptació de Tributs
	<b>Adreça:</b>	Passatge Sant Lluís, 6
	<b>Localitat:</b>	Sant Just Desvern
<b>Visita</b>	<b>Centre de Treball:</b>	Sant Just Desvern
	<b>Data visita:</b>	24/01/2023
	<b>Data informe:</b>	06/02/2023
	<b>Abast informe:</b>	Of Sant Just Desvern
	<b>Tipus de simulacre:</b>	Agressió Verbal
	<b>Acompanyament:</b>	Delegats de prevenció: Leo Jurado i Mario Eloy Lopez
	<b>Autor:</b>	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.

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

Data: Febrer 2023	<b>Informe</b>	
ORGANISME DE GESTIO TRIBUTARIA	<b>Simulacre d'emergència</b>	Pàgina 4 de 4

En aquesta ocasió el temps de resposta és d'un minut, per tant, és considera un temps de resposta adequat per part de la central receptora d'alarma.

La trucada ha arribat a la taula del mig que està ocupada per una altre empleada, per tant, 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 comprova que el temps de resposta és adequat i que ha funcionat correctament.
- 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: polsador, trucada al 112 o contacte amb Policia Local-Mossos d'Esquadra.

#### **5. Conclusions i Recomanacions**

En aquest simulacre no hi ha cap recomanació a comentar donat que tot ha anat correcte i per tant, no s'ha de passar a cap incidència a cap departament.

*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