

# Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona

4/07/2023



**Diputació  
Barcelona**

Organisme de  
Gestió Tributària



**OBJECTIUS GLOBALS**  
de Desenvolupament Sostenible



## ¿Quiénes somos?

1. El **Organismo de Gestión Tributaria** (en adelante ORGT) es un organismo autónomo local de la Diputación de Barcelona. Se creó a mediados de 1988.
2. La principal finalidad del ORGT es gestionar y recaudar ingresos de derecho público de los entes públicos que han delegado sus competencias en la Diputación de Barcelona, así como la de asesorar y ofrecer asistencia técnica en las actuaciones de gestión tributaria.
3. Gracias a la especialización de los más de 800 empleados y empleadas de este Organismo, y a la red de 105 oficinas y puntos de información se ofrece un servicio de asistencia de proximidad a los contribuyentes.

4. El ORGT es un organismo cercano a la ciudadanía y a los propios ayuntamientos y otros entes que nos han delegado sus funciones tributarias.
5. Es un organismo orientado a la gestión eficiente y a la innovación y transformación digital de la administración pública.
6. El ORGT centra parte de sus esfuerzos a implementar medidas de prevención del fraude fiscal mediante actuaciones inspectoras y sancionadoras.

## Datos relevantes (año 2022)

- 309 Municipios donde llevamos la gestión y/o recaudación de sus tributos
  - IBI : 290 municipios
  - IVTM : 298 “
  - IAE : 300 “
  - IIVTNU : 289 “
- Gestionamos ingresos en voluntaria por un importe > 2.180.000.000, 00 €
- Gestión de cobros en voluntaria (recibos) superiores al 91,93 %, destacando en el IBI un 93,84 %
- Gestionamos más de 7.600.000 recibos
- Realizamos más de 700.000 liquidaciones

## Objetivos del ORGT

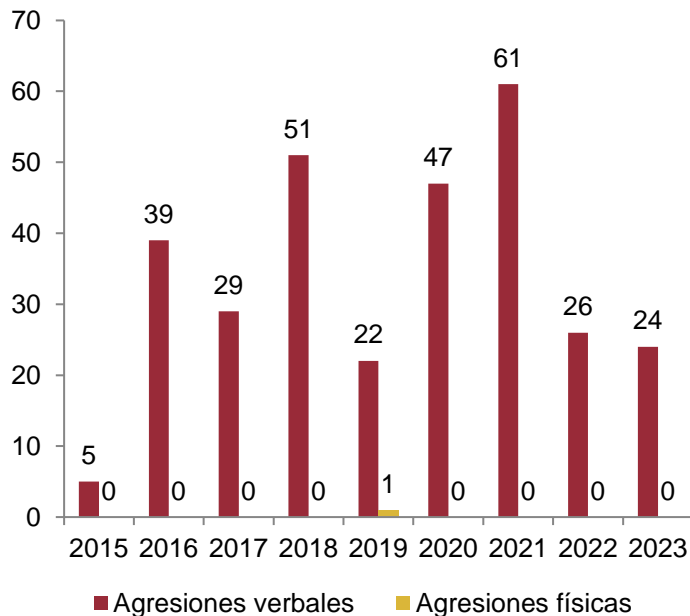
- Contribuir a la financiación de los ayuntamientos. Avances en la recaudación de los ayuntamientos.
- Fomentar las buenas práctica tributarias. Modelos de ordenanzas fiscales.
- Prevenir y reducir el fraude fiscal. Inspecciones y procedimientos sancionadores. Procedimientos de comprobación y verificación.
- Dar información y asistencia al contribuyente. Realización de autoliquidaciones asistidas.
- Impulsar la colaboración tributaria. Convenios con otras administraciones.

## Criterios de funcionamiento

- Servicios orientados a la calidad y personalización. Cites previas. Atención presencial
- Una mayor especialización del personal
- Utilización de nuevas tecnologías. Sede electrónica. Procedimientos automatizados. Nuevos sistemas de pago
- Sistemas de control de la gestión y recaudación realizada.
- Red de oficinas que permite una aproximación al ciudadano
- Actuaciones basadas con el principio de transparencia

## Canales de atención al contribuyente

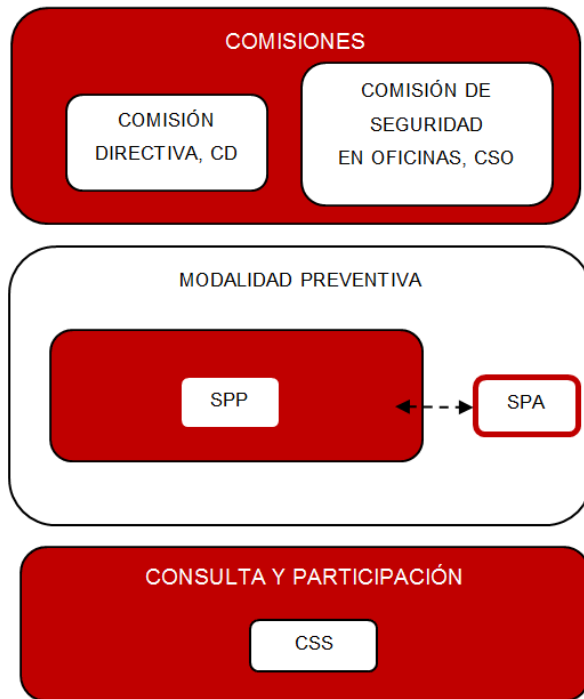
1. Atención presencial a las oficinas:
  - Atención con cita previa: 173.020 citas realizadas.
2. Atención telefónica: 610.606 llamadas atendidas (entre oficinas y Call Center).
3. Atención telemática (sede electrónica):
  1. Trámites: 3.176.343. Destaca el pago con más de 520.000 trámites i deudas pendientes con más de 410.000 trámites.
  2. Consultes informació general: 2.587.822
4. Buzón de correo electrónico: 121.933 correos atendidos



**Objetivo:** prevenir la violencia ocupacional y establecer pautas de actuación

**Justificación:** la relación directa con los contribuyentes puede generar situaciones tensas que en ocasiones derivan en actitudes agresivas





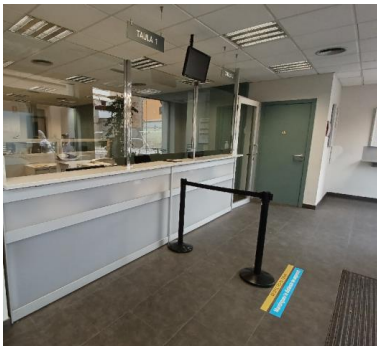
**Ámbito de aplicación:** violencia ejercida por personas que no pertenecen a la plantilla del ORGT y dirigida al personal del ORGT

**Metodología:** experiencia y observación. Trabajo conjunto en la Comisión de Seguridad por parte de:

- Servicio de Prevención Propio
- Gabinete de Seguridad y Prevención
- Delegados/as de Prevención
- Gerencia del ORGT

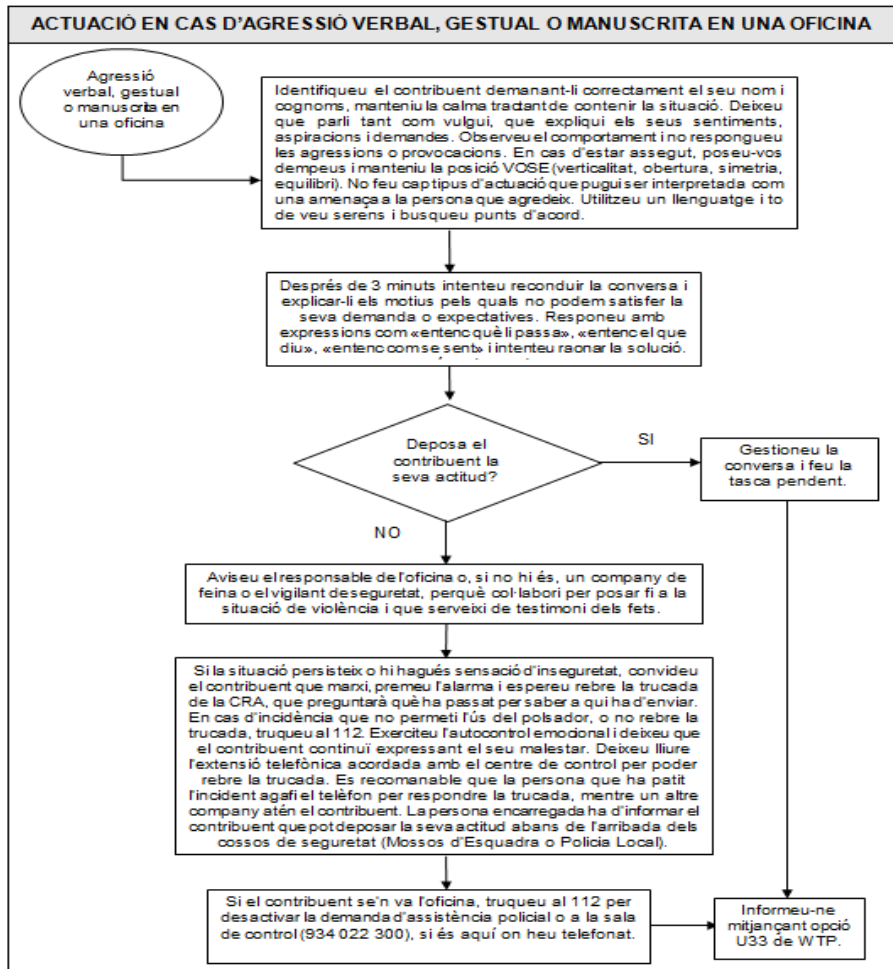
## El protocolo prevé los siguientes tipos de agresión:

1. Verbal, gestual o manuscrita presencial en una oficina.
2. Verbal telefónica, por redes sociales o por otros medios de comunicación telemáticos.
3. Escrita mediante servicios de mensajería digitales, redes sociales o servicios postales.
4. En situaciones fuera de control con posible agresión física en una oficina.
5. Fuera de la oficina.



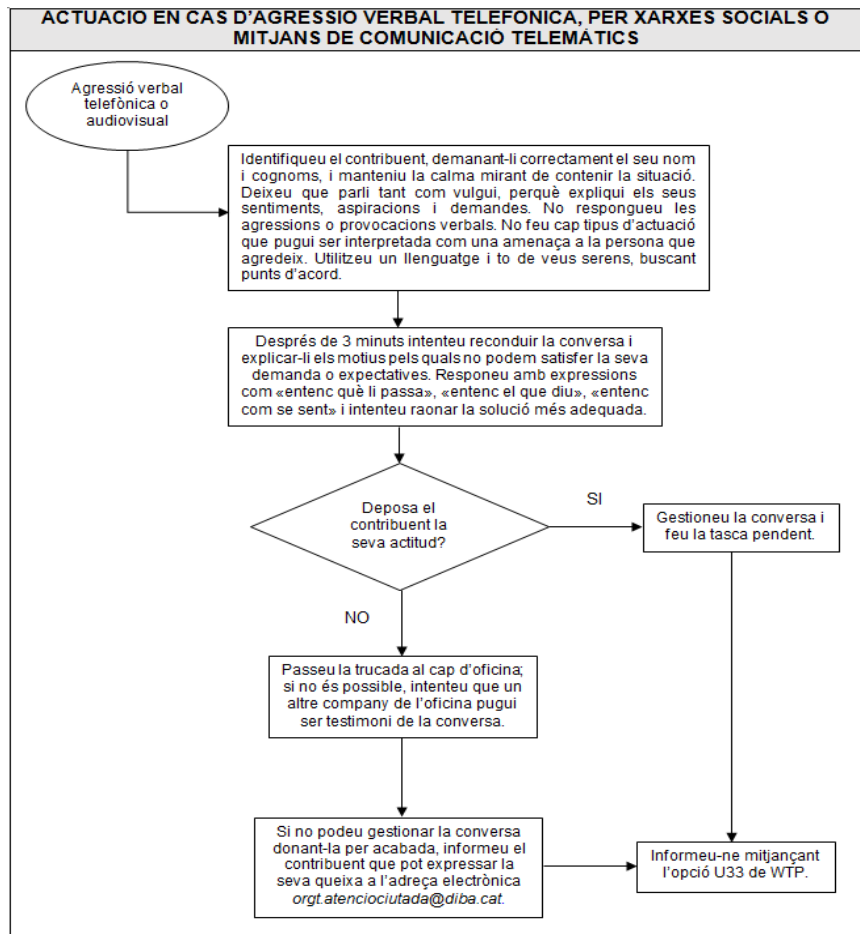
## Conceptos previos

- Agresión verbal, escrita, física, gestual, patrimonial
- Aplicación WTP
- Clasificación de los incidentes: leves, graves y muy graves
- Comisión para el estudio de la seguridad de las oficinas del ORGT
- Gabinete de Prevención y Seguridad
- Incidente
- Mampara de protección
- Opción U33
- Pulsador de alarma
- Servicio de Prevención Propio
- Situación controlada
- Situación fuera de control



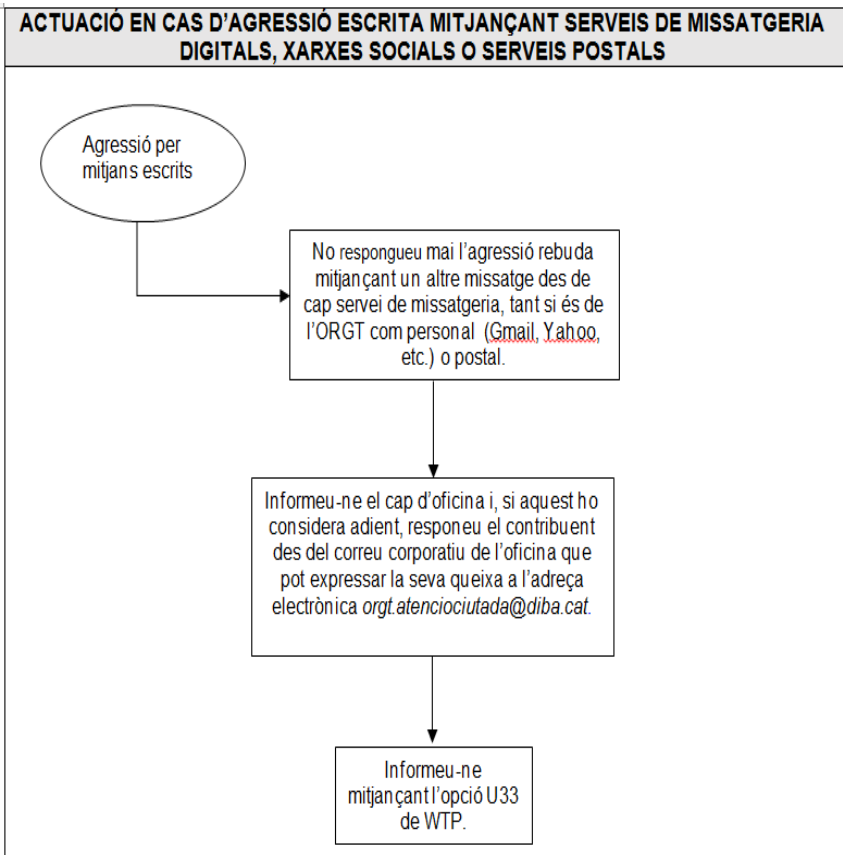
## 1. Agresión verbal, gestual o manuscrita

- Identificar al contribuyente
- Dejar que se exprese y ponerse de pie
- Evitar acciones que puedan ser interpretadas como una amenaza
- Intentar reconducir la conversación
- Respuestas asertivas
- Si depone actitud, gestionar la conversación y tramitar gestión
- En caso contrario, avisar al responsable de la oficina o a un compañero
- Si la situación persiste, invitarlo a que se vaya y pulsar la alarma; si no se puede, llamar al 112.
- Ejercitar autocontrol
- Acordar previamente que extensión de tel. quedará libre para recibir la llamada de la central de alarmas.
- Informar de la llegada de los cuerpos de seguridad
- Si el contribuyente se va, llamar a la sala de control o al 112 para desactivar la asistencia.
- Registrar y informar del incidente



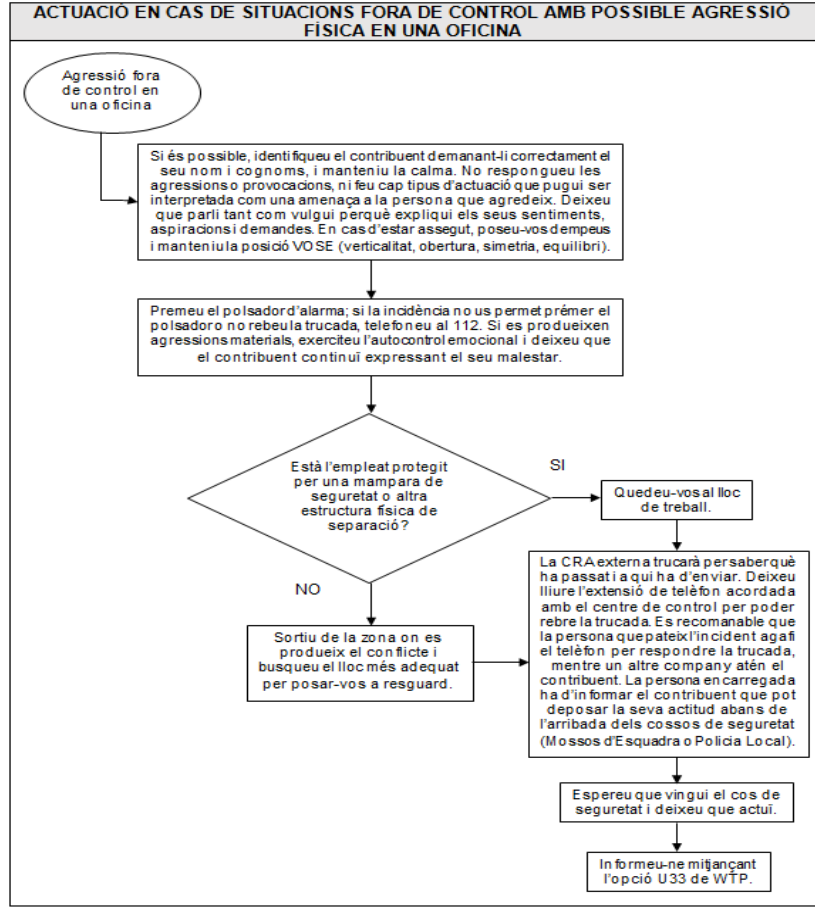
## 2. Agresión verbal telefónica o por redes sociales o medios telemáticos

- Identificar al contribuyente
- Dejar que se exprese
- Evitar acciones que puedan ser interpretadas como una amenaza
- Intentar reconducir la conversación
- Respuestas asertivas
- Si deponen actitud, gestionar la conversación y tramitar gestión
- En caso contrario, pasar la llamada al responsable de la oficina o intentar que otro compañero sea testigo de la conversación
- Si no se puede gestionar, dar por acabada la conversación. Informar correo atención al cliente
- Registrar y informar del incidente



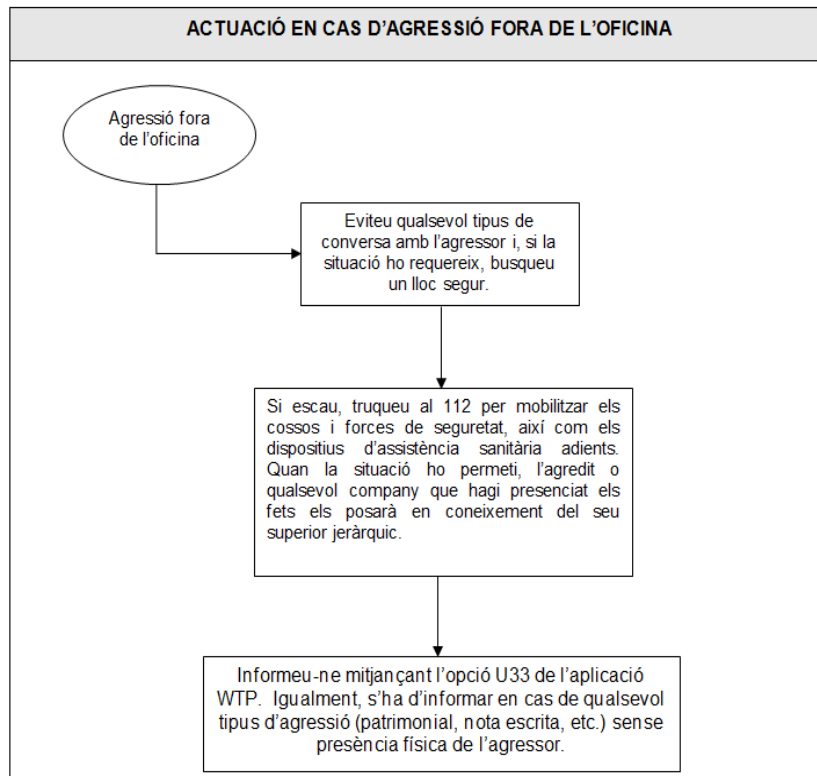
## 3. Agresión escrita por servicios de mensajería digitales, redes sociales o servicios postales

- No responder nunca a la agresión recibida desde ningún servicio de mensajería
- Informar al responsable de la oficina y si éste lo considera acertado, responder al contribuyente desde el correo corporativo de la oficina, conforme puede expresar su queja desde el correo electrónico [orgt.atenciocitadada@diba.cat](mailto:orgt.atenciocitadada@diba.cat)
- Registrar y informar del incidente



## 4. Situación fuera de control con posible agresión física en una oficina

- Identificar al contribuyente
- Dejar que se exprese y ponerse de pie
- Evitar acciones que puedan ser interpretadas como una amenaza
- Pulsar la alarma. Si no se puede, llamar al 112.
- En caso de agresiones materiales
  - ejercitar autocontrol
  - dejar que el contribuyente exprese su malestar
- Si el empleado no está protegido, debe salir de la zona de conflicto y buscar el lugar más adecuado para ponerse a resguardo
- Si el empleado/a está protegido, debe quedarse a resguardo
- Acordar previamente que extensión de tel. quedará libre para recibir la llamada de la central de alarmas.
- Informar de la llegada de los cuerpos de seguridad
- Registrar y informar del incidente



## 5. Agresión fuera de la oficina

- Evitar cualquier tipo de conversación con el agresor
- Si la situación lo requiere, buscar un lugar seguro
  
- Si es preciso, llamar al 112 para movilizar a los cuerpos de seguridad y asistencia sanitaria
- Cuando la situación lo permita, el agredido o cualquier compañero que haya presenciado los hechos, los pondrá en conocimiento de su superior jerárquico
  
- Registrar y informar del incidente
- Informar también en caso de agresiones patrimoniales o amenazas escritas sin presencia física del agresor



## Registro y comunicación del incidente

U3304 - GESTIÓ D'INCIDÈNCIES - Gestió incidències (29/06/2023)

Usu. Alta : COMASSNT      Data Alta : 29/06/2023 9:50:44

Usu. Incidència : COMASSNT    Opció/Treball incidència :    Origen Entrada : 1 - WTP

Of. Gestora : 041000 - RECURSOS HUMANS

Classificació : 001001 - VIOLENCIA VERBAL/AGRESSIÓ

Descripció del problema (més tard podrà afegir més informació o adjuntar més fitxers)      N.Inventari :

Comunicar cualquier actitud agresiva de los contribuyentes, tales como amanezas personales y en general hacia nuestro trabajo. Estas U33 serán recibidas por:

- Servicio de Prevención Propio (SPP)
- Responsable de la Oficina
- Responsable de la Unidad
- Responsable del Servicio de Coordinación- Contractación
- Directora del Servicio de Asesoría Jurídica
- Delegados/das de Prevención

Fibxer           

N. Document           

F1    F2    F3    F4    F5    F6    F7    F8    F9    F10    F11    F12

# Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo



## Informe del incidente

A CUMPLIMENTAR POR EL/LA RESPONSABLE DEL SERVICIO/OFICINA JUNTO CON EL TÉCNICO/A DE PREVENCIÓN

UNIDAD/OFICINA/ZONA DEL INCIDENTE	
-----------------------------------	--

FECHA DEL INCIDENTE		HORA DEL INCIDENTE		DÍA DE LA SEMANA	
---------------------	--	--------------------	--	------------------	--

DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE:

PERSONAS ENTREVISTADAS:

A CUMPLIMENTAR POR EL TÉCNICO/A DE PREVENCIÓN

CAUSAS DEL INCIDENTE

GRAVEDAD DEL INCIDENTE	<input type="checkbox"/>	LEVE
	<input type="checkbox"/>	GRAVE
	<input type="checkbox"/>	MUY GRAVE

¿SE HABÍA REALIZADO LA EVALUACIÓN DE RIESGOS DEL PUESTO DE TRABAJO DONDE TUVO LUGAR EL INCIDENTE?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
---	--------------------------------	--------------------------------

ACCIONES CORRECTORA	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	FECHA ESTIMADA

TÉCNICO/A DE PREVENCIÓN	FECHA Y FIRMA

A CUMPLIMENTAR POR LOS DELEGADOS/DAS DE PREVENCIÓN:

ESTAN DE ACUERDO CON LAS CAUSAS DETECTADAS EN EL INFORME	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
ESTAN DE ACUERDO CON LAS ACCIONES CORRECTORA PROPUESTAS EN EL INFORME	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

En caso de no estar de acuerdo con las causas o acciones correctoras propuestas, rellenar el siguiente apartado:

OBSERVACIONES APORTADAS POR LOS DELEGADOS/DAS DE PREVENCIÓN:

DELEGADOS/DAS DE PREVENCIÓN	FECHA Y FIRMA



**Moltes gràcies  
per la vostra  
atenció**

**Muchas gracias por  
vuestra atención**



**ORG**T

**Eskerrik asko zuen  
arretagatik**

**Moitas grazas por  
vosa atención**