



Generalitat de Catalunya  
**Departament  
d'Interior**

**mossos d'esquadra**



**mos  
sos**

# **RECOMANACIONS DE SEGURETAT I AUTOPROTECCIÓ**

**27 de Setembre de 2023**

# ESTRUCTURA TERRITORIAL DE LA PG-ME



1 Unitat Central  
(UCJE)

9 Unitats Territorials  
(URPA)

# Recomanacions de seguretat generals

## Furts i Robatoris



- No deixeu objectes personals a l'abast del públic



- Utilitzeu les consignes

- Tanqueu la caixa enregistradora després de cada operació

- Eviteu que es vegi el contingut de la caixa quan torneu el canvi



# Mesures de seguretat passives

## Dispositius de seguretat

ZONA VIDEOVIGILADA



- Conèixer els dispositius de seguretat de la sala
- Comproveu periòdicament que funcionen. Es important revisar-los diàriament abans de tancar (volumètrics, càmeres)
- Cas d'avaría, informeu immediatament al responsable
- Sigueu prudents i eviteu comentaris sobre la seguretat amb persones alienes



# Situacions de Violència

## Accions preventives prèvies a la situació de violència

- Mantenir en tot moment una **actitud de vigilància i control** de la sala
- **Detectar**, el més aviat possible, indicis d'una futura actitud agressiva:
  - Comentaris no adequats
  - Demandes poc raonables
  - Gestos violents
  - Nerviosisme
- **Procurar**:
  - No quedar-se sol si es detecta algun indicati d'agressivitat
  - Situar-se fora de l'abast de l'usuari, mantenint una distància de seguretat
  - Tenir accés lliure i directe a la sortida de l'espai de treball
- **Preveure** una paraula clau entre els treballadors per alertar d'una situació de risc
- **Controlar** en tot moment on són els vostres companys
- Retirar periòdicament diners de la caixa enregistradora i dipositar-los a la caixa forta



- Mantenir una actitud tranquil·la i no incrementar la tensió
- Si detecteu que vigilen la sala, aviseu al responsable i a la policia
- No respondre a provocacions, amenaces o insults
- Evitar qualsevol acció que es pugui interpretar com agressiva:
  - Moviments ràpids, gestos de menyspreu
  - Parlar en veu alta, donar ordres
- Si és possible, sortir de l'espai de treball i donar avís immediatament 112
- Cas contrari, avisar de forma discreta:
  - Sistema electrònic d'avís
  - Company, responsable de la sala o vigilant de seguretat

Eviteu  
l'enfrontament!



# Recomanacions de seguretat específiques davant d'un atracament

## Atracament



- Mantingueu una actitud el més calmada possible
- Activeu el sistema d'alarma sempre que no suposi un risc
- **No us enfronteu ni intenteu interceptar la fugida.** Eviteu hostilitats
- Mantingueu una distància de seguretat
- Observeu amb discreció les característiques físiques dels autors
- Intenteu recordar què han manipulat



# Recomanacions de seguretat durant el tancament

## Tancament



- Extremeu les precaucions a l'hora de finalitzar l'activitat laboral
- Comproveu que a l'hora de tancar no queda ningú a l'interior, ni hi ha ningú observant-vos
- No permeteu l'accés al públic fora de l'horari d'obertura
- Eviteu quadrar caixa en presència de persones alienes a la sala
- Botó antipànic connectat a CRA. No abusar-ne, pot comportar sanció.





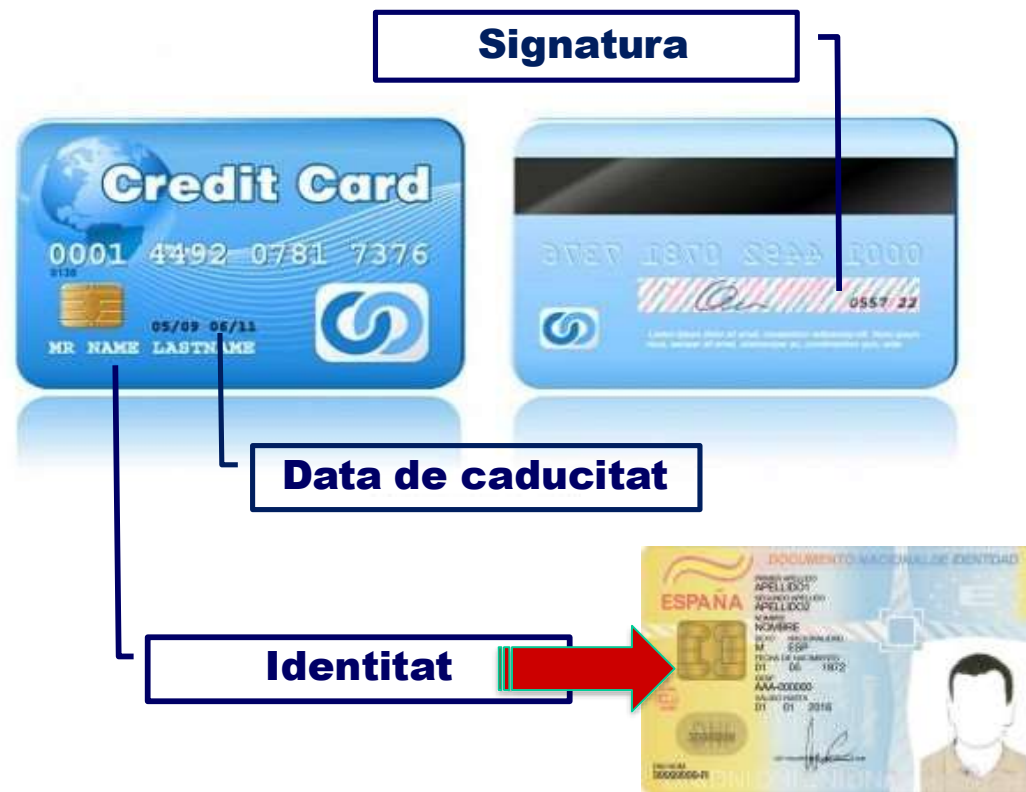
- Informar sobre els fets al responsable de la sala
- Donar avís immediatament a la policia mitjançant trucada al telèfon d'emergències 112
- Si l'usuari ha marxat del lloc, facilitar:
  - Dades personals
  - Característiques físiques (home/dona, edat, cabell, complexió, tatuatges, cicatrius, altres trets característics, roba, accent,...)
  - Direcció de fugida, persones acompanyants, vehicle emprat
- Denunciar



# Sistemes de pagament

## Targeta de crèdit

Comproveu que corresponen les dades (DNI, Targeta, Tiquet,...)



Si dubteu de la legalitat de la targeta no efectueu l'operació



# Davant un fet delictiu

# Denunciar

## ■ ABP



## ■ Internet

The screenshot shows the 'Denuncies per Internet' form on the gencat website. The form is titled 'Denuncies per Internet' and includes the following sections:

- Data, hora i lloc dels fets:** A section for entering the date, time, and location of the incident. It includes a date picker, a time picker, and a location dropdown menu.
- Lloc:** A section for entering the location details, including the type of location (e.g., 'Estatutament'), the specific location (e.g., 'Via Chaparral'), and the municipality (e.g., 'Barcelona').
- Circumstàncies:** A section for entering the circumstances of the incident, including a text area for describing the event and a checkbox for 'Campus obligatori'.

La vostra col·laboració és imprescindible!



[www.gencat.cat/mossos](http://www.gencat.cat/mossos)



## Cita prèvia. Com funciona?



Indiqueu el motiu de la denúncia



Seleccioneu la comissaria



Escolliu dia i hora



Introduiu les vostres dades i confirmeu la cita



Dueu la documentació recomanada

# CITA PRÈVIA

[mossos.gencat.cat/citaprevia](https://mossos.gencat.cat/citaprevia)

**mossos d'esquadra**



**Generalitat  
de Catalunya**





# UNITAT CENTRAL DE SEGURETAT PRIVADA

GRUP USUARIS DE MESURES DE  
SEGURETAT

# ESTABLIMENTS DE JOC



Generalitat  
de Catalunya

# Normativa de seguretat privada

## Llei de seguretat privada

Les persones físiques o jurídiques, públiques o privades es poden dotar de mesures de seguretat privada dirigides a la protecció de persones i béns.

Amb la finalitat de prevenir la comissió d'actes delictius contra ells o pel fet de generar riscos directes per a tercers o ser especialment vulnerables, s'han de determinar les activitats que estiguin obligades a adoptar mesures de seguretat, així com el tipus i les característiques que hagin d'implantar en cada cas.



# Normativa de seguretat privada

## Activitats obligades a disposar de mesures de seguretat:

- Sector Bancari
- Joieries, galeries d'art, museus i antiguitats
- Benzineres
- Farmàcies
- Sector del joc

## Sector joc

- Administracions de loteria integrals
- Salons de joc autoritzats per a més de 75 màquines recreatives
- Sales de Bingo aforament autoritzat de més de 150 persones
- Casinos



# Normativa de seguretat privada

**Les mesures de seguretat d'acord amb la Llei de seguretat privada poden ser:**

- Físiques
- Electròniques
- Informàtiques
- Personals
- Organitzatives





# Mesures de seguretat

## Mesures de seguretat organitzatives

Dirigides a evitar o posar límit a qualsevol tipus d'amenaça, perill o atac deliberat mitjançant la planificació de funcions o tasques executades per persones.

- ✓ L'existència i el funcionament de departaments de seguretat.
- ✓ L'elaboració i aplicació de plans de seguretat.



# Mesures de seguretat obligatòries a salons de joc i bingos

Caixa forta amb dos panys i amb sistema que impedeixi l'extracció dels diners a través de l'obertura destinada a la seva introducció.

Una de les claus ha de quedar en custòdia de l'encarregat del negoci o un altre empleat i l'altre en custòdia de la persona responsable de la recollida dels diners.

En cap cas pot coincidir la custòdia de les claus en la mateixa persona o en persones que treballin juntes.



Caixa forta de dipòsit amb nivell de resistència IV segons norma UNE EN 1143-1 (ancorada o encastrada).



# Mesures de seguretat obligatòries a salons de joc i bingos



Detector sísmic, connectat al sistema d'alarma.

Dispositiu de bloqueig activat en horari de tancament.

Sistema d'obertura amb retard mínim de 10 minuts.



# Mesures de seguretat obligatòries a salons de joc i bingos



ZONA VIDEOVIGILADA



Connexió del sistema d'alarma a central receptora CRA.



Sistema de vídeo amb capacitat per enregistrar les imatges i verificar les alarmes des de la CRA.



# Usuaris de mesures de seguretat

## Mesures de seguretat procedimentals lligades a la caixa forta

- Disposar del mínim efectiu imprescindible en circulació a l'establiment.
- Marcar-se una quantitat màxima d'efectiu a disposició dels empleats i no sobrepassar-la.
- Dipositar sempre l'efectiu en la caixa forta, sobretot en horari de tancament.



# Usuaris de mesures de seguretat

## Activació del sistema d'alarma per mitjà de polsador



# Usuaris de mesures de seguretat

## Activació del sistema d'alarma per mitjà de polsador

- La CRA sempre ha de comprovar la fiabilitat de l'alarma abans d'avisar a la policia, fent una trucada o verificar per imatges o per sons.

S'accepta la comunicació a la policia:

- Si l'usuari no respon a la trucada de la CRA
- Si s'activa més d'un polsador en curt termini de temps



Les emergències mèdiques o d'altre tipus, hauran de ser comunicades al



# Usuaris de mesures de seguretat

Altres sistemes de gestió de l'efectiu





# Usuaris de mesures de seguretat

## Altres sistemes de gestió de l'efectiu:

- No són caixes fortes, per aquest motiu no han de romandre al seu interior els diners en horari de tancament.
- Poden ser una bona opció per la gestió de l'efectiu en horari d'obertura per a la prevenció de robatoris violents.
- Les claus no han d'estar a disposició dels empleats durant la jornada laboral, en horari d'obertura s'haurien de guardar dins de la caixa forta, sota el retard de 10 minuts.



# Usuaris de mesures de seguretat

## Altres sistemes de gestió de l'efectiu:

- Haurien de col·locar-se rètols a l'accés a la sala i sobre cada màquina de gestió d'efectiu on s'informi que els empleats no disposen de les claus.
- Haurien de disposar d'algun detector connectat amb el sistema d'alarma.
- Qualsevol maniobra que impliqui l'obertura, millor fer-la quan no hi ha clients o quan aquests són coneguts i si cal tancar la porta temporalment mentre es fa la maniobra.



# Usuaris de mesures de seguretat

## Retirada i ingrés de l'efectiu:

- Realitzar el trasllat de la recaptació a través d'una empresa de seguretat de transport de fons ETF (opció òptima).
- En cas de no disposar d'ETF no fer el trasllat els mateixos dies, ni a les mateixes hores, ni per la mateixa persona si és possible. No fer el mateix itinerari. Anar més d'un empleat si és possible.
- Abans de sortir amb la recaptació observar el carrer i si s'observa res sospitosos avisar a la policia o esperar a un altre moment per fer l'ingrés.



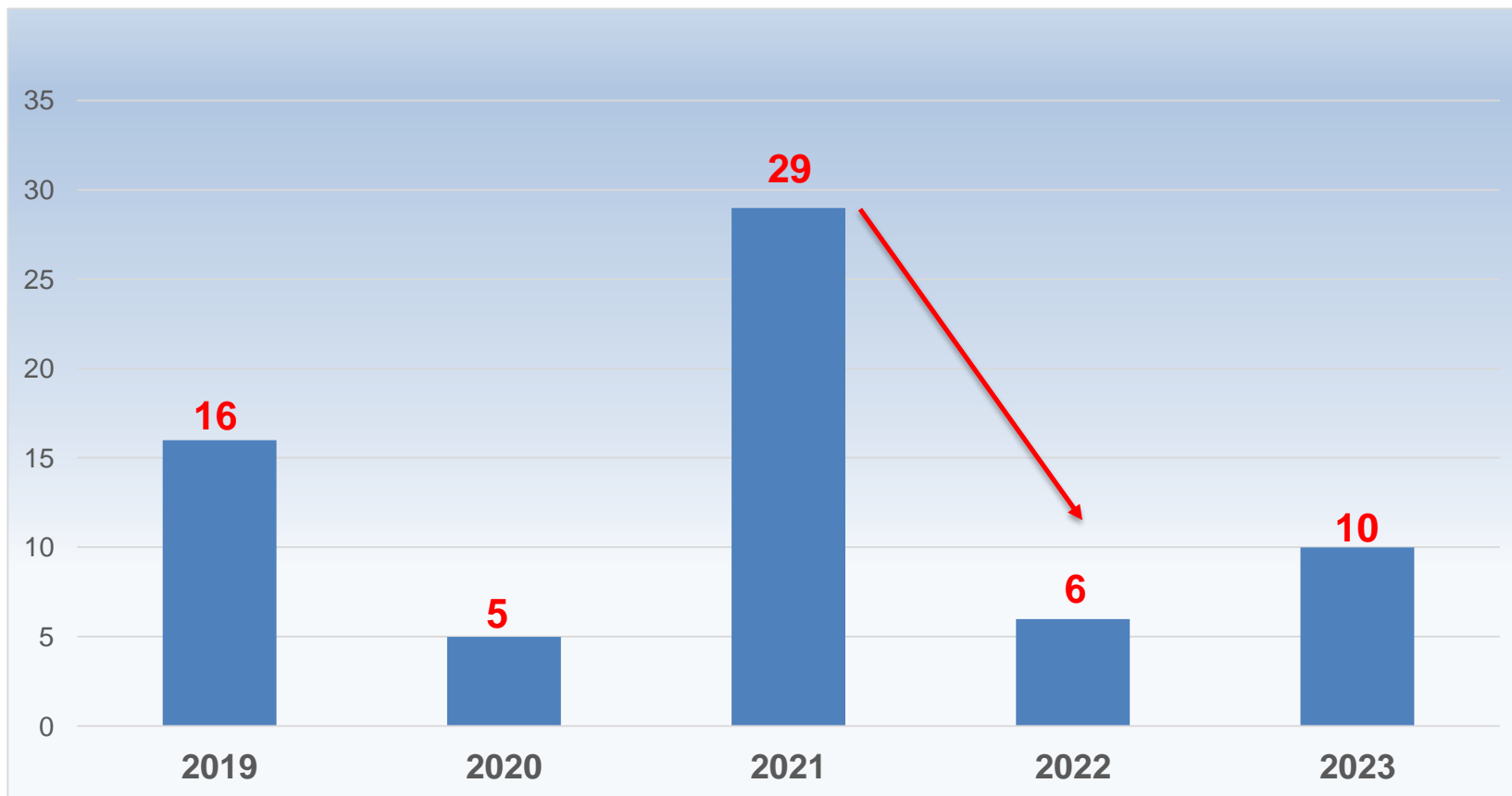
# ROBATORIS VIOLENTS A SALONS DE JOC (127)

## SALONS DE JOC

	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL	
RPMB	2	0	13	1	0	16	
RPCT	1	1	0	1	1	4	
RPC	0	0	0	0	1	1	
RPTE	1	0	0	0	0	1	
RPP	3	1	2	2	5	13	
RPMN	4	0	6	0	1	11	
RPMS	4	3	7	2	2	18	
RPG	1	0	1	0	0	2	
RPPO	0	0	0	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>66</b>	<b>-79%</b>



# ROBATORIS VIOLENTS A SALONS DE JOC (127)



\*Es van enviar consells de seguretat el 23/08/2021



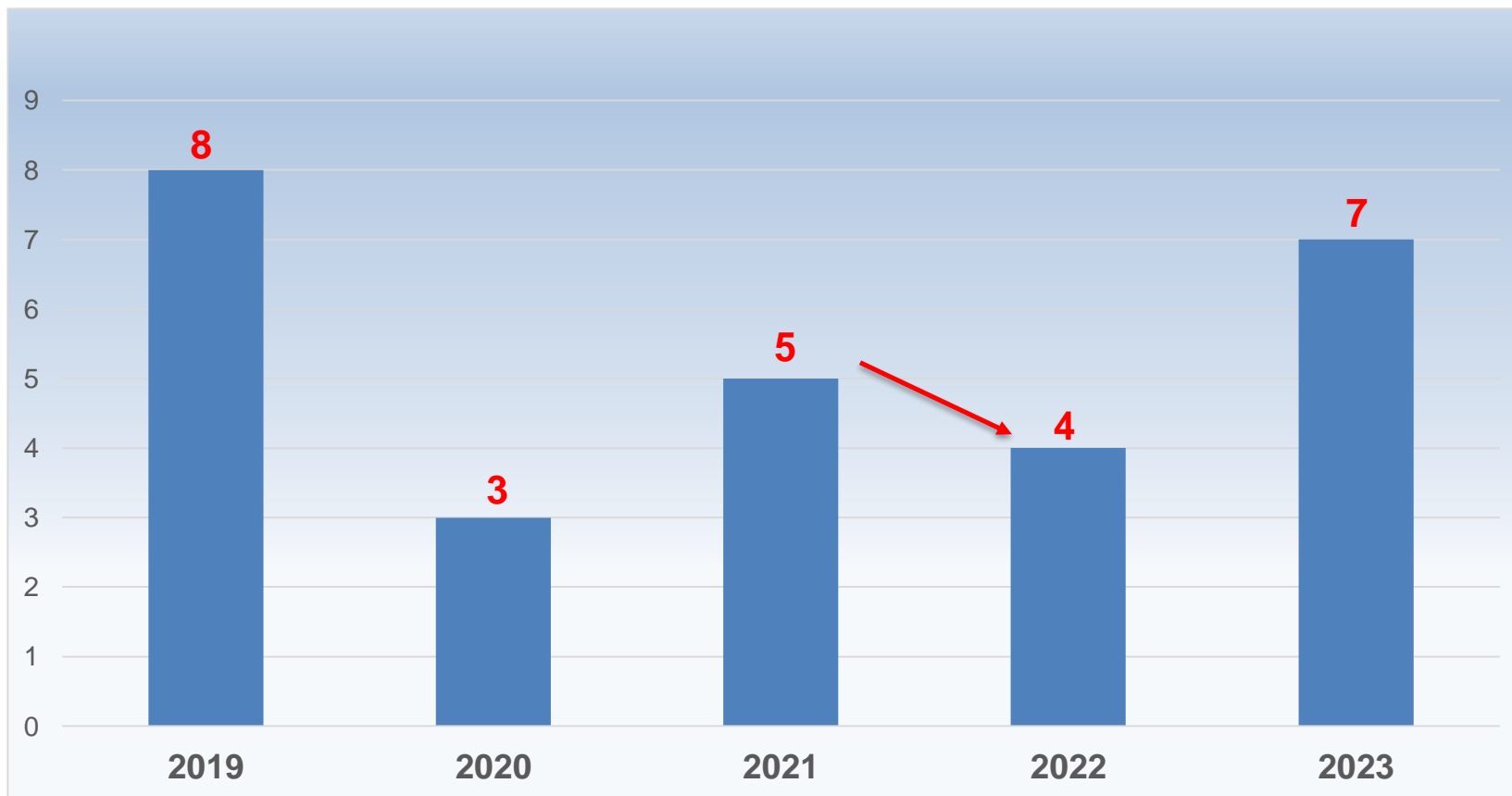
# ROBATORIS VIOLENTS A SALES DE BINGO (60)

## BINGO

	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL	
RPMB	5	2	3	0	3	13	
RPCT	2	0	0	0	0	2	
RPC	1	0	0	0	0	1	
RPTE	0	0	0	1	0	1	
RPP	0	1	0	0	1	2	
RPMN	0	0	2	1	0	3	
RPMS	0	0	0	1	3	4	
RPG	0	0	0	1	0	1	
RPPO	0	0	0	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>-20%</b>



# ROBATORIS VIOLENTS A SALES DE BINGO (60)



\*Es van enviar consells de seguretat el 30/08/2021





Tots fem seguretat

**Gràcies!**

