

# Memòria anual 2016



## Índex

<b>1. Organització</b>	<b>2</b>
Pla de prevenció	2
Comitè Estatal de Seguretat i Salut	2
Coordinació preventiva entre empreses	2
Formació/Informació	4
Checklist de PRL en oficines	6
<b>2. Vigilància de la salut</b>	<b>7</b>
Reconeixements mèdics	8
Absentisme general	11
Gestió de la sensibilitat especial	13
<b>3. Seguretat</b>	<b>14</b>
Avaluacions de riscos	14
Plans d'autoprotecció	18
Visites a centres de treball	20
Actuacions de millora en oficines	20
Accidentabilitat	21
<b>4. Higiene industrial</b>	<b>27</b>
Mesures ambientals	27
Tractaments 3D	28
Avaluacions higièniques	28
<b>5. Ergonomia - Psicosociologia</b>	<b>29</b>
Ergonomia	29
Psicosociologia	30
Glossari	32

## Presentació

Em plau presentar-vos la memòria d'activitats 2016 del servei de prevenció mancomunat (d'ara endavant, SPM) del Grup Banc Sabadell (d'ara endavant, GBS). Publiquem aquest document amb l'objectiu d'oferir a tota la plantilla una visió global i transparent de les activitats preventives principals que hem dut a terme durant el 2016, totes emmarcades en els programes que regula el Pla de prevenció del Grup Banc Sabadell.

El SPM és una unitat sense capacitat executiva que té la missió d'avaluar els riscos i proporcionar a les empreses del grup la coordinació, l'assessorament i el suport necessaris per dur a terme activitats preventives a fi de garantir una protecció adequada de la seguretat i la salut dels treballadors. Per a això, assessora i assisteix els òrgans de direcció, els treballadors i els seus representants, així com els òrgans de representació especialitzats.

L'equip està format per deu persones, integrades a la Direcció de Prevenció de Riscos Laborals, que depèn de la Direcció de Recursos Humans.

Les nostres actuacions s'orienten tant al compliment normatiu del Sistema de Gestió de la Prevenció de Riscos Laborals com al seu desenvolupament, i impulsen la integració de la prevenció i fomenten els valors d'eficiència, implicació, professionalitat, qualitat i millora contínua.

El nostre model de gestió, atès el volum elevat d'oficines i la dispersió geogràfica, fa que haguem de gestionar la prevenció de manera descentralitzada (al SPM tenim els nostres tècnics distribuïts entre Sant Cugat del Vallès, Madrid, Alacant i la Corunya), així com integrada en la mateixa estructura orgànica, per la qual cosa les diferents territorials, regionals i, fins i tot, les oficines tenen un responsable designat per a la prevenció, amb formació i funcions específiques.

Sempre hem obrat amb la convicció que, des del SPM, actuem amb els objectius de reduir la sinistralitat i promoure la salut laboral, per això oferim propostes i serveis nous que responguin a les necessitats del nostre grup.

Considerem que la prevenció de riscos laborals és un valor afegit, una aposta que, amb tota seguretat, ens ajudarà a consolidar la nostra visió de futur. Això fa que siguem l'òrgan estratègic del grup per tenir cura de la salut de les persones, millorar els procediments de seguretat laboral i eliminar o reduir a la mínima expressió els nostres riscos laborals, mitjançant la definició conjunta de propostes de valor basades en una relació permanent i de confiança.

*Joan Lluch Orta*  
*Director de Prevenció de Riscos Laborals*

# Capítol 1. Organització

## Pla de prevenció

El Pla de prevenció és el document legal a través del qual es declara la política de prevenció i es construeix el model sobre el qual s'articulen totes les activitats preventives.

Un dels preceptes ineludibles que ha de complir el pla és estar integrat en el conjunt de l'organització. En aquesta línia i per assolir un nivell òptim d'integració, el pla recull un conjunt de responsabilitats i funcions d'acord amb les principals estructures orgàniques del GBS.



- Política
- Estructura organitzativa
- Funcions i responsabilitats
- Procediments i pràctiques



- Avaluació de riscos
- Planificació d'activitats

Deu anys després que s'elaborés, el sistema preventiu implantat ha permès que la prevenció de riscos laborals es tingui en compte i es gestioni des dels principals àmbits d'actuació, i això ha permès que s'obtinguin uns resultats molt satisfactoris.

La designació i la implicació dels responsables en prevenció de riscos laborals (d'ara endavant, PRL) de les oficines, regionals i territorials ha estat fonamental per assolir un bon nivell d'integració, així com també una comunicació, formació, eines i processos adequats.

En aquest sentit, el SPM va tenir l'oportunitat de participar com a ponent en la jornada sobre PRL que Foment del Treball Nacional va organitzar el 5 d'octubre en col·laboració amb l'empresa SGS Tecnos. El model d'integració de la prevenció de riscos laborals a la xarxa d'oficines va ser el títol de la ponència. Aquest model gira al voltant d'un eix: la figura del responsable de prevenció de l'oficina, que té una formació reglada de nivell i disposa d'unes eines i uns procediments estandarditzats. I, encara més important, les seves funcions estan alineades amb l'estructura orgànica del GBS, tant en xarxa com en serveis corporatius.



El Pla de prevenció està format per un conjunt de procediments que estableixen el model preventiu. Aquest any s'han actualitzat els documents següents, que formen part del pla:



- Protocol de sol·licitud d'elevador PVD
- Protocol de criteris sobre farmàcies Grup BS
- Protocol de mesures de seguretat que s'han d'aplicar en serveis 3D
- Acord de constitució del SPM de les empreses adscrites al Grup BS
- Instruments de mesura de les condicions ambientals
- Pla d'emergència per a oficines
- Instruccions d'emergència en edificis singulars
- Pla d'acció preventiu en reformes
- Procediment de treballs d'altura
- Procediment de treballs en espais tancats
- Mútues col·laboradores amb la Seguretat Social
- Serveis de prevenció aliè (SPA)
- Protocol davant d'amenaçes

## Comitè Estatal de Seguretat i Salut (CESS)

Banco de Sabadell, SA té constituït un Comitè Estatal de Seguretat i Salut (CESS). Així mateix, també hi ha un CESS en funcionament en les filials en què s'hagin de constituir de manera legal.



Les reunions dels CESS es fan amb una freqüència trimestral per tractar aspectes relacionats amb la seguretat i la salut dels àmbits d'actuació respectius. Els formen la representació empresarial, la representació sindical (delegats de prevenció) i el servei de prevenció mancomunat, que hi assisteix com a assessor convidat. És un fòrum d'informació, participació i debat sobre la seguretat i la salut, en el qual es formulen propostes i es fa un seguiment dels accidents, l'absentisme, les avaluacions de riscos i la formació, entre altres temes.

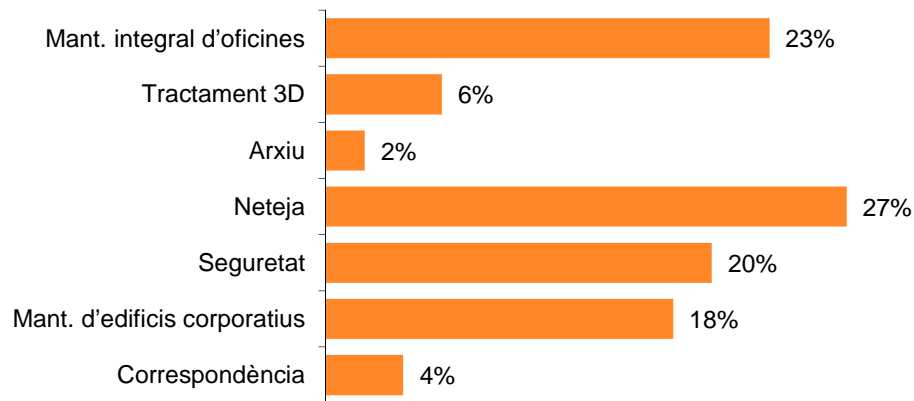
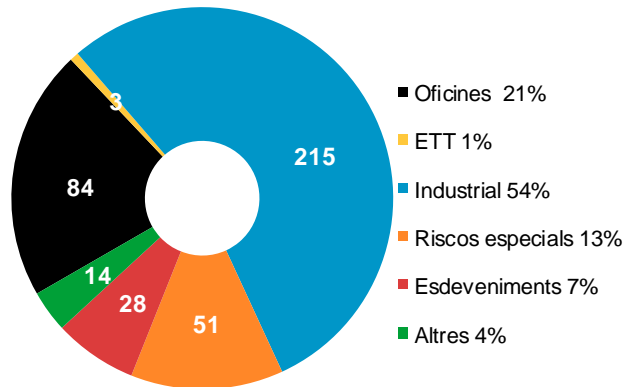
## Coordinació preventiva entre empreses

D'acord amb la normativa de PRL, pel que fa a la coordinació d'activitats amb empreses externes, el banc té implementat un model de gestió integral de conformitat amb el que estableix la legislació vigent actual.

El nivell de coordinació i control en matèria preventiva es gestiona a partir de dues variables: l'activitat i el volum del servei que presten. A partir d'aquestes condicions, es formen grups d'empreses per facilitar i unificar criteris de coordinació.

# Capítol 1. Organització

Actualment hi ha 395 empreses donades d'alta en el procés de coordinació. Durant el 2016 s'han homologat 30 noves empreses i 26 s'han actualitzat documentalment.



Durant aquest exercici s'ha actualitzat periòdicament el Manual de coordinació (**Manual CAE**), un document de continguts mínims que totes les empreses externes que donen servei a les nostres instal·lacions han de signar i emplenar.

A través d'aquest manual, el proveïdor detalla l'activitat per a la qual se l'ha contractat i manifesta el compliment normatiu en PRL. El banc informa sobre els riscos, les mesures preventives de la nostra activitat i els procediments d'emergència.

Per a l'homologació de proveïdors en matèria preventiva s'estableix el circuit següent:



En funció de l'activitat contractada es complementa la coordinació preventiva inicial a través d'una sèrie de procediments i accions que el proveïdor ha d'aplicar.

Per als treballs de **més risc intrínsec**, s'han pres les mesures preventives següents, que recull el Pla de prevenció:

- **Reformes als centres de treball.** Per a cada cas, s'ha aplicat el Pla d'acció preventiva a fi de protegir la seguretat i la salut dels treballadors del banc i/o els clients. Durant aquest exercici, s'ha actualitzat aquest protocol per integrar en un document les directrius que cal seguir en les reformes de qualsevol centre de treball de l'entitat.
- **Tractament de desinfecció, desratització o desinsectació (DDD).** Als centres on s'han fet servir productes químics en l'ambient dins d'un termini de seguretat, s'han pres les mesures preventives que recull el protocol durant totes les fases del procés. Aquest any s'ha revisat aquest procediment i s'hi han afegit mesures preventives addicionals orientades a assegurar les renovacions d'aire requerides.
- **Feines amb carretons elevadors.** D'acord amb el protocol corresponent, s'ha controlat l'ús dels carretons elevadors, propietat del banc, a les instal·lacions.

# Capítol 1. Organització

- **Treballs d'altura.** S'han autoritzat 79 treballadors externs de 10 empreses diferents per dur a terme treballs en instal·lacions del banc. També s'han autoritzat diferents empreses perquè duguin a terme la seva activitat a més de 2 metres d'altura fent servir els seus propis mitjans. En totes les tasques s'ha aplicat el protocol de treballs d'altura.
- **Treballs en espais confinats.** S'ha actualitzat el procediment que s'ha d'aplicar a aquest tipus de treballs amb modificacions i aclariments.



Edifici d'Aguamarga (Alacant).  
Accés a la fossa sèptica

Destaquem les **campanyes específiques** següents:

<b>Oficines</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisió Manual CAE. Informació als treballadors.</li> <li>• Sol·licitud de documentació preventiva. Comunicació d'accidents/incidents.</li> <li>• Avaluació de cinc centres hipotecaris en centres aliens a BS. Sol·licitud d'informació sobre com s'ha d'actuar en cas d'emergència a la persona titular del centre.</li> </ul>
<b>Esdeveniments</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestió de dotze esdeveniments corporatius que han tingut lloc en instal·lacions alienes al banc, amb l'assistència d'un nombre significatiu de treballadors.</li> <li>• En coordinació amb la persona titular del centre, revisió del lloc de treball, que ha de complir una sèrie de condicions de seguretat en cas d'emergència.</li> </ul>
<b>Manteniment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisió del Manual CAE. Informació per als treballadors i els subcontractats.</li> <li>• Recordatori de les Normes BS: protocols de riscos especials.</li> <li>• Sol·licitud de documentació preventiva. Comunicació d'accidents/incidents.</li> <li>• En edificis corporatius, participació en els equips d'emergència.</li> </ul>
<b>Servei de neteja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recordatori del compliment del protocol de treballs d'altura. Normes BS.</li> <li>• Sol·licitud de documentació preventiva. Comunicació d'accidents/incidents.</li> </ul>
<b>Arxiu i magatzem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sol·licitud i lliurament de documentació preventiva.</li> <li>• Col·laboració i participació en l'equip d'emergència.</li> <li>• Comunicació d'accidents/incidents.</li> </ul>

## Formació/Informació

Durant el 2016, han rebut formació en prevenció de riscos laborals **1.747** persones i s'hi han destinat **13.194** hores. El programa formatiu està dissenyat per complir tres necessitats clau en matèria preventiva:

- Saber identificar els riscos i les mesures preventives en l'entorn de l'oficina.
- Dur a terme les funcions de gestió de riscos pròpies del responsable de prevenció de l'oficina.
- Disposar de la formació teòrica i pràctica necessària per exercir les funcions com a integrant de les emergències, d'acord amb les directrius dels plans d'autoprotecció.



Activitat formativa/informativa	Destinatari	Nre. de pers.	Nre. d'hores
Curs 830 sobre seguretat i salut	Tota la plantilla	825	1.650
Curs 850 sobre PRL	RPSO/DORZ/DOT-R	350	10.500
Curs bàsic sobre extinció d'incendis	Equips d'emergència	69	276
Sessions informatives sobre l'autoprotecció	Equips d'emergència	272	272
Curs sobre l'ús de desfibril·ladors	Personal de seguretat	33	198
Curso PRL en reformes	RPSO	11	11
Curs sobre prevenció de l'estrès	Tota la plantilla	87	87
Prevenció de l'accident dorsolumbar	Treballadors i treballadores	63	126
Prevenció de sobreesforç vocal, taller de veu	Treballadors i treballadores	37	74
<b>Total</b>		<b>1.747</b>	<b>13.194</b>

# Capítol 1. Organització

- El curs 850 sobre PRL està dirigit a les persones que formen part de l'estructura de prevenció, des dels responsables de prevenció i seguretat de les oficines (RPSO) fins als directors de recursos i organització de les regionals i territorials. Es tracta d'un curs que forma part de l'itinerari formatiu per funció, homologat per l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball, que capacita la persona per exercir funcions de nivell bàsic en PRL.



A finals de l'exercici, 2.098 treballadors i treballadores han fet el curs, i s'ha assolit una ràtio de realització del 94,8%, un percentatge que, una vegada més, remarca la gestió i col·laboració de la nostra xarxa d'oficines.

- Aquest any, en relació amb l'any anterior, s'ha incrementat lleugerament el percentatge de realització del curs 830 sobre seguretat i salut, i s'ha assolit una ràtio del 98,4% sobre el total de la plantilla.
- Com a criteri general, les persones que formen part dels equips d'emergència amb funcions d'intervenció fan un curs per conèixer i practicar amb foc real les tècniques bàsiques per extingir un inici d'incendi.

S'han dut a terme set cursos dirigits als equips d'emergències de Barcelona, Sabadell, Sant Cugat del Vallès, Polinyà i Alacant.



2.098  
tècnics  
bàsics  
en PRL

98,4%  
de la plantilla  
curs 830

- Sessions informatives sobre l'autoprotecció.** Per implantar els plans d'autoprotecció és imprescindible disposar de persones preparades de manera adequada i amb unes instruccions clares sobre com han d'actuar. Per aquest motiu s'organitzen sessions informatives per a tots els equips d'emergència, en els quals s'expliquen els riscos principals que pot generar una emergència, els mitjans de protecció disponibles a l'edifici, l'organització dels equips i, finalment, els protocols d'actuació d'aquests equips.
- Tallers d'esquena** per prevenir lesions per trastorns musculoesquelètics. A través d'aquesta formació teoricopràctica es proporcionen les claus per millorar els hàbits posturals, tant dins la feina com fora, i fomentar un estil de vida saludable.
- S'han impartit **tallers per a la veu** a persones del col·lectiu d'Activobank i gestió activa. A través de les xerrades de sensibilització es pretén proveir les persones participants de les eines necessàries per dosificar l'esforç vocal necessari en les tasques d'atenció telefònica. Es practiquen dinàmiques perquè els assistents puguin detectar les característiques de la seva veu i aprenguin com millorar-la.
- Curs sobre desfibril·ladors** destinat, prioritàriament, al personal de seguretat que presta els seus serveis en edificis cardioprotectats del GBS. Aquests dispositius són fàcils de fer servir i no requereixen cap formació especial, però atesa la seva criticitat es fomenta una formació periòdica sobre el seu ús. S'han impartit cursos a Alacant, Sant Cugat i Madrid.
- Frontal Proteo** és el principal canal de comunicació amb el treballador per divulgar informació en matèria de seguretat i salut. Periòdicament es publiquen notícies i documents sobre activitats, normativa i processos d'interès per a treballadors i treballadores.
- Manual d'acollida en PRL:** document que recull la informació bàsica sobre la PRL al GBS, que tots els treballadors han de conèixer quan s'incorporen al GBS.
  - Els riscos laborals de les tasques que es desenvolupen en el grup i com s'ha d'actuar per minimitzar-los.
  - Instruccions sobre com s'ha d'actuar en cas d'emergència al centre de treball.
  - Els circuits de comunicació establerts per resoldre els problemes relacionats amb la PRL.



Durant el 2016 han rebut el manual d'acollida 738 persones.

# Capítol 1. Organització

- A través de l'Oficina d'Atenció a l'Empleat (OAE) s'unifiquen i agiliten les consultes dirigides a la Direcció de Recursos Humans. Proporciona dades que contribueixen a detectar millores en el sistema de gestió de la PRL. S'han gestionat 920 consultes, el 78% de les quals s'han contestat abans de 48 hores. La valoració general dels usuaris és molt positiva: de 4,21 sobre 5.



A la taula següent s'evidencia que la major part de les consultes continuen estant relacionades amb els reconeixements mèdics.

Tipus de consulta	Nombre	%
Reconeixements mèdics	687	74,7%
Condicions laborals	158	17,1%
Accidents de treball	26	2,9%
Altres consultes	49	5,3%
<b>Total</b>	<b>920</b>	<b>100%</b>

## Checklist de PRL a les oficines

La *checklist* es va crear amb l'objectiu de proveir les oficines d'una eina addicional de control sobre la PRL, a través de l'elaboració d'un qüestionari que es va incorporar a les tasques que els DORZ havien d'efectuar en les visites periòdiques a les oficines.

Plantejada com una eina útil d'autogestió, permet verificar les condicions generals de seguretat i salut de l'oficina i aportar solucions concretes.



El qüestionari consta de quinze ítems a través dels quals es revisa l'estat general de l'oficina pel que fa a les condicions de seguretat i salut. El DORZ l'emplena durant la visita en col·laboració amb el RPSO, que és qui controla la resolució dels problemes.

Com a complement, s'elabora una guia tècnica que aporta criteris per detectar incidències i possibles solucions de manera gràfica i senzilla per a cada escenari.

Durant l'any 2016 els DORZ han emplenat 855 *checklists* en les visites a les oficines, de les quals 239 s'han analitzat com a mostra representativa.

Els resultats obtinguts per a cada ítem revisat són:

- ↑ Els més valorats
- ↓ Els menys valorats

Ítem	Descripció	✓	✗	%	
1	El RPSO ha fet el curs 850	230	9	96%	↑
2	Extintors: pressió/ubicació/ancoratge i senyalització correctes	196	43	82%	
3	Ordenació i material de neteja correctes	176	63	74%	↓
4	Esglaons aïllats, elements estructurals baixos senyalitzats	218	21	91%	
5	Vies d'evacuació i portes transparents senyalitzades	188	51	79%	
6	Senyalització del risc d'atrapament i balisa de terra	171	68	72%	↓
7	Risc elèctric controlat	205	34	86%	
8	Llocs de treball i cadiratge	227	12	95%	↑
9	Espai per encabir les cames	229	10	96%	↑
10	Altura i distància correctes de la pantalla (PVD)	229	10	96%	↑
11	Material ordenat i emmagatzemat correctament	163	76	68%	↓
12	Prestatgeries i arxivadors segurs i en bon estat	215	24	90%	
13	Escala de mà en bon estat	205	34	86%	
14	Farmaciola senyalitzada, accessible i contingut complet	171	68	72%	↓
15	Senyalitzacions d'emergència i accidents en lloc visible	206	33	86%	
<b>Total de respostes</b>		<b>3.029</b>	<b>556</b>		





# Capítol 1. Organització

Ens sembla molt positiu que el 85% del total de les revisions es trobin en un estat correcte. Els ítems més ben valorats són els relacionats amb l'ergonomia del lloc de treball i la formació en PRL, amb un 95% o més de respostes que els valoren com a correctes.

Els aspectes que cal millorar, tot i que tenen un alt percentatge d'adequació (entre un 68% i un 74%), són els temes relacionats amb la farmaciola, l'ordre i la neteja i la senyalització de caigudes o atrapaments.

Si ens centrem en les puntuacions totals de les *checklists* obtingudes a les oficines analitzades, és a dir, el nombre d'ítems correctes en relació amb el total, i les agrupem per rangs, observem que de les oficines analitzades:

- El 59% tenen una puntuació destacable (entre 13 i 15)
- El 36,4% tenen una puntuació correcta (entre 9 i 12)
- El 4,6% tenen una puntuació baixa (entre 1 i 8)

Puntuació	Nre. d'oficines ✓	%
1/15	1	4,6%
5 /15	1	
7/15	3	
8 /15	6	36,4%
9 /15	9	
10 /15	21	
11 /15	26	
12/15	31	59%
13 /15	44	
14 /15	35	
15/15	62	
Total d'oficines analitzades: 239		100%



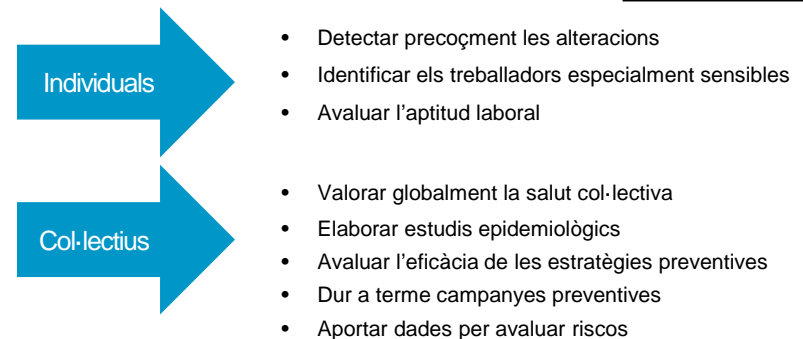
Després d'aquest any de posada en marxa del projecte *checklist*, s'ha demanat als DORZ que el valorin, i aquests n'han destacat la satisfacció general. Com a aspectes més positius han assenyalat la immediatesa en la resolució de les deficiències, la simplicitat i la utilitat de la Guia per a la resolució dels dubtes. Com a aspectes per millorar han indicat la possibilitat de fer el seguiment de la resolució de les deficiències detectades d'una manera més senzilla.

Per a la campanya del 2017 s'analitzaran les incidències més recurrents amb els àmbits implicats i es determinaran quines accions s'han de dur a terme per millorar i reduir les incidències.

# Capítol 2. Vigilància de la salut

La vigilància de la salut és un dels instruments que fa servir la medicina del treball per controlar i fer el seguiment de la repercussió de les condicions de treball sobre la salut dels treballadors i les treballadores.

Suposa una relació d'interacció i complementarietat multidisciplinària amb la resta d'activitats preventives. En destaquen els objectius individuals i col·lectius següents:



La vigilància de la salut s'integra al Pla de prevenció i es coordina amb la resta de disciplines preventives (seguretat, higiene industrial, ergonomia i psicopsicologia) a fi de millorar l'eficàcia de totes les intervencions.



Aquesta activitat està **externalitzada** en onze serveis de prevenció aliens (SPA) distribuïts per àmbits geogràfics del territori estatal. El SPM s'encarrega de gestionar i coordinar aquesta activitat. Els serveis externs són:

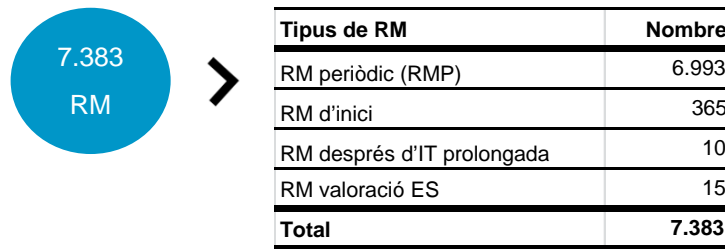
- CUALTIS, PREMAP, ASPY, VALORA PREVENCIÓ, MEDYCSA, EGARSAT PREVENCIÓ, UNIPRESALUD, PREVINT, PREVIS, UNIMAT, SP ACTIVA.

Amb l'objectiu d'aprofitar millor la informació que ens aporten, així com de simplificar les tasques de gestió i seguiment amb els diferents SPA, des del SPM vam proposar que l'any 2017 es concentrassin en set, de manera que a finals d'any puguem tenir un informe sobre l'estat de salut dels sis àmbits territorials del BS i que un setè SPA ens informi sobre les filials.

## Capítol 2. Vigilància de la salut

### Reconeixements mèdics (RM)

S'han dut a terme 7.383 reconeixements mèdics distribuïts de la manera següent:



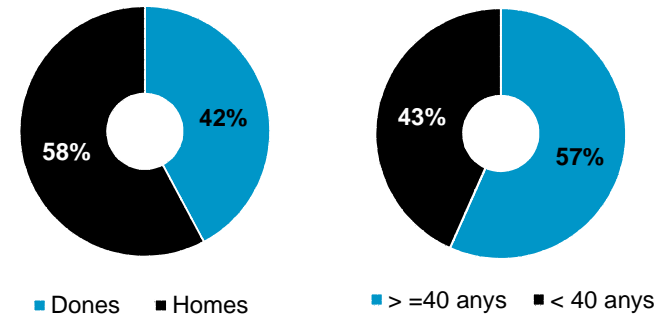
La convocatòria dels RMP es va iniciar el 25 de febrer i va finalitzar l'11 de març. Es van convocar 11.883 treballadors (el 70% de la plantilla) i van acceptar un total de 8.343 (el 70% de la plantilla convocada). S'han efectuat 6.993 RMP (el 84% dels que van acceptar).

Els SPA, a través dels reconeixements mèdics, identifiquen els treballadors i les treballadores especialment sensibles (TES) i proposen les mesures de prevenció/protecció específiques per adequar la feina a la persona.

El 99,90% dels treballadors reconeguts han estat aptes per exercir la seva feina.

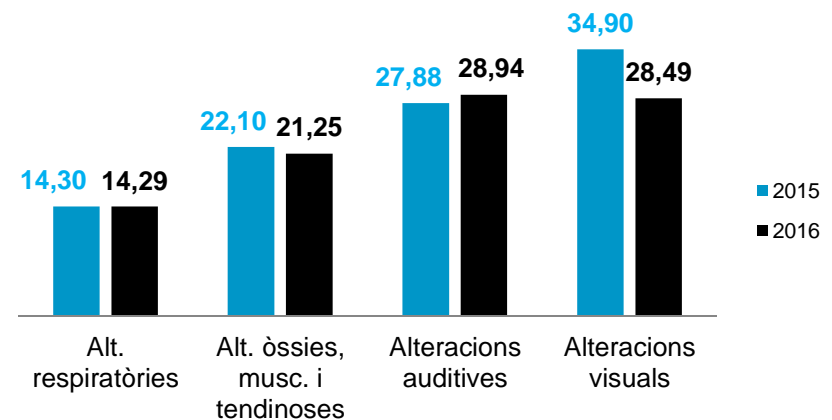
Qualificació d'aptitud	Nombre
Aptes	7.376
Aptes amb limitacions	6
No aptes	1
<b>Total</b>	<b>7.383</b>

De tots els reconeixements mèdics efectuats, el 42% s'han fet a dones i el 58%, a homes. Quant a l'edat, el 57% tenen 40 anys o més i el 43% tenen menys de 40 anys.



Els informes individuals de cada treballador inclouen les recomanacions oportunes en relació amb l'estat de salut individual (alteracions detectades) i els riscos específics avaluats del lloc de treball, principalment els relacionats amb l'ús de PVD, tret d'alguns col·lectius específics: xofers, feines amb carretons elevadors i treballs d'altura, i treballadors amb conveni Contact Center.

Els estudis epidemiològics elaborats pels SPA, a partir dels resultats dels RM, aporten una visió general sobre la salut de la plantilla. El nombre d'alteracions trobades entre la població reconeguda, en general, es mostra tot seguit:

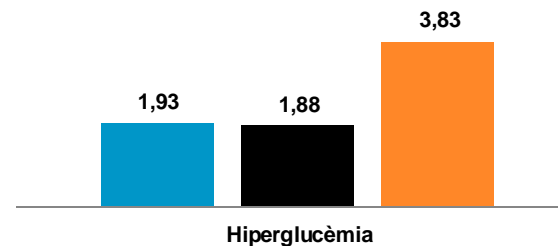
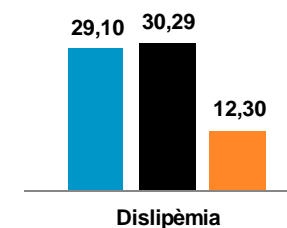
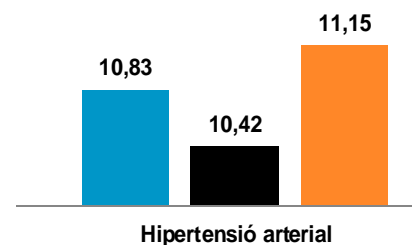
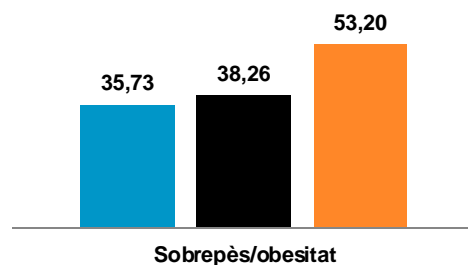
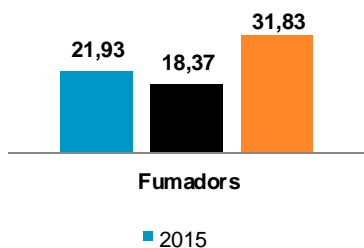


## Capítol 2. Vigilància de la salut

Amb fi de donar a conèixer el Manual d'ergonomia a la plantilla i sensibilitzar sobre els beneficis d'una configuració adequada del lloc de treball i uns hàbits posturals correctes, s'ha incorporat en l'apartat "Recomanacions" dels informes mèdics, que el SPA envia al treballador, un text en què es recomana la necessitat de consultar el Manual d'ergonomia a Proteo > Àrea de l'empleat > Prevenció de riscos laborals > Ergonomia.

Per conèixer el grau de posada en pràctica d'aquestes recomanacions ergonòmiques s'ha inclòs en el [qüestionari de satisfacció](#), en relació amb la qualitat dels serveis prestats pel SPA, un ítem per saber si les persones consulten i apliquen els criteris que recull el Manual d'ergonomia. El 42% dels enquestats afirmen que han llegit el manual i el 86% de les persones que l'han consultat, després han adequat el lloc de treball a partir de les recomanacions del manual.

Per la seva importància i freqüència en la població, [s'han analitzat altres variables relacionades amb el risc cardiovascular](#), com ara el tabaquisme, el sobrepès/l'obesitat, la hipertensió arterial, la dislipèmia i la hiperglucèmia. Els resultats de la plantilla coberta pel SPM dels anys 2015 i 2016 s'han comparat amb les dades obtingudes en l'última enquesta nacional de salut espanyola (ENSE 2011-2012):



El projecte [Empresa Saludable](#), gestionat per la unitat d'Employer Branding (RH), ha dut a terme diferents activitats relacionades amb la promoció de la salut entre els treballadors.

- [Campanyes de donació de sang](#)

A través de quatre esdeveniments programats en els centres corporatius de Sant Cugat, Sabadell i Madrid, 111 treballadors van donar voluntàriament un total de 49.950 centímetres cúbics de sang. A més, quinze d'aquests treballadors es van inscriure en el Registre Espanyol de Donants de Medul·la Òssia.

## Capítol 2: Vigilància de la salut

### ▪ Curs de prevenció de l'ictus

Durant el mes d'octubre es va dur a terme a Madrid la conferència "Todos podemos tener una arruga en nuestro traje de Supermán", realitzada per l'associació Freno al ICTUS. Aquesta conferència tenia l'objectiu d'informar, sensibilitzar i conscienciar la població sobre la dimensió i els factors de risc de la malaltia. A més, també es va donar informació útil sobre com detectar-la i com actuar en cas que es produeixi en el nostre entorn.

### ▪ Promoció d'hàbits alimentaris saludables

Es van dur a terme catorze tallers de cuina, repartits entre totes les direccions territorials, gràcies als quals 459 treballadors van tenir l'oportunitat d'elaborar cinc plats de cuina creativa i saludable. Un xef executiu especialitzat en nutrició els va dirigir.

### ▪ Xerrades informatives de sensibilització contra el càncer

En col·laboració amb l'Associació Espanyola Contra el Càncer (AECC), es van dur a terme deu sessions informatives sobre el càncer de mama i el càncer de còlon a totes les direccions territorials. L'objectiu d'aquestes conferències era informar, sensibilitzar i conscienciar la població sobre la dimensió i els factors de risc d'aquestes malalties.

### ▪ Promoció de la pràctica d'exercici físic

A partir de la subvenció dels dorsals de 32 curses populars espanyoles, 270 treballadors van poder fer exercici i mesurar el seu estat físic juntament amb els seus companys. Entre totes les competicions programades, destaquen les nou curses oficials a favor de la recerca contra el càncer de mama (cursa de la Dona).

### ▪ Cursos per deixar de fumar

Durant l'any 2016, als centres corporatius de Sant Cugat, València i Madrid es van dur a terme tres tallers per abandonar l'hàbit de fumar. Aquests cursos, d'entre tres i deu mesos de durada, van aconseguir un volum de participació de 30 treballadors, entre els quals hi va haver un percentatge d'èxit del 30%.



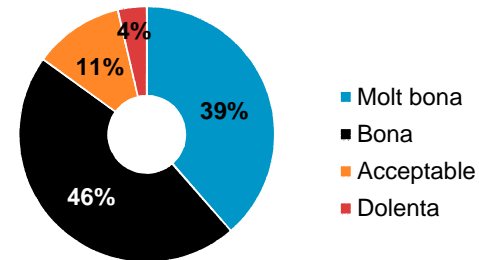
Totes aquestes activitats neixen amb la marca Sabadell Life i estan disponibles per a tots els treballadors i treballadores al portal web intern. Aquest portal personal especialitzat també ofereix una gran quantitat d'articles sobre la prevenció de malalties físiques i psicològiques, així com diversos consells nutricionals i esportius.

Per valorar la qualitat i satisfacció dels serveis prestats pels SPA, s'ha remès una enquesta a una mostra de la plantilla que s'ha sotmès al RM. Els resultats obtinguts permeten detectar i corregir possibles incidències.



- Tracte/atenció rebuda
- Temps d'espera
- Recepció d'informació

La suma de les valoracions "molt bona" i "bona" representa el 85% de la valoració global.



Totes les incidències detectades, tant a través de l'OAE com dels qüestionaris de satisfacció, s'han traslladat al SPA corresponent perquè en tingui coneixement i les gestioni. Els temes que s'hi relacionen són els següents:

- No recepció de l'informe mèdic.
- Temps d'espera.
- Queixes puntuals sobre les condicions d'algun centre concret. Hi ha hagut un cas en què el SPA ha optat per canviar el centre concertat a fi de millorar el servei prestat.
- Citacions.

## Capítol 2. Vigilància de la salut

### Absentisme general

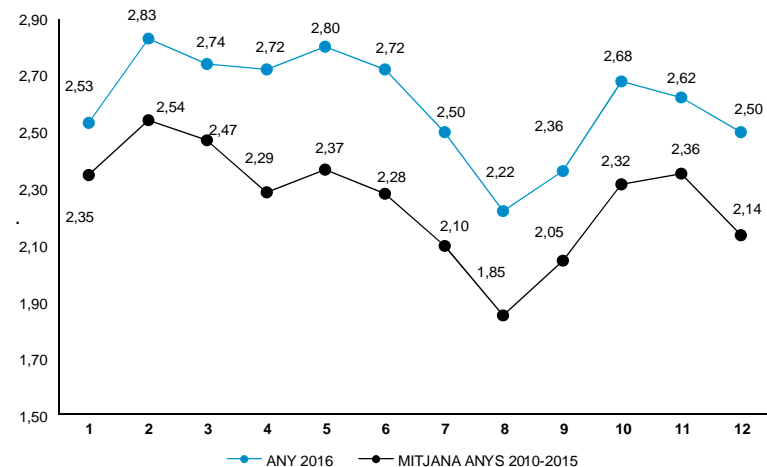
Les dades de l'índex de prevalença (nombre de treballadors absents/plantilla) i de gravetat I (nombre de jornades perdudes/jornades existents) segueixen la mateixa tendència que en anys anteriors, tot i que els valors del 2016 se situen lleugerament per sobre de la mitjana dels anys anteriors.

El repunt de casos dels mesos de febrer i març coincideix amb l'elevada incidència de casos de grip entre la població. L'epidèmia es va iniciar més tard que en anys anteriors.

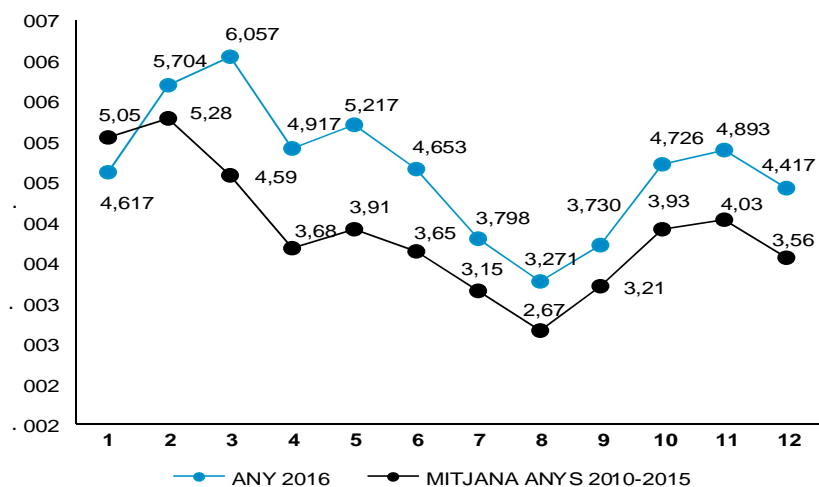
L'índex de prevalença anual ha estat del 4,67 i el de gravetat I, de 2,60.

En els últims sis anys l'índex de prevalença ha oscil·lat entre el 3,1 i el 4,3, mentre que el de gravetat I ha variat entre l'1,7 i el 2,5. Tots dos índexs pugen des de l'any 2014, després d'haver baixat de manera contínua durant els anys 2011, 2012 i 2013. La tendència a la baixa d'aquests últims anys coincideix amb les dades de descens de l'absentisme general en tots els sectors, a causa de la situació conjuntural (crisi).

ÍNDEX DE GRAVETAT



ÍNDEX DE PREVALENÇA



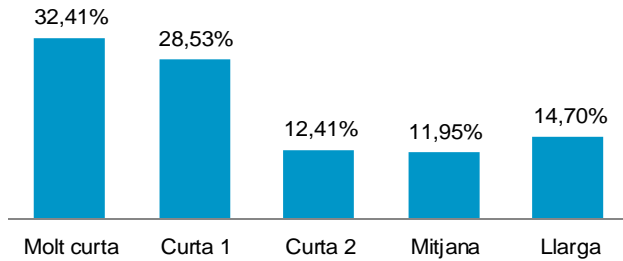
A continuació s'analitzen les dades d'absentisme, tant de contingència comuna (malaltia no laboral) com d'accident de treball, tenint en compte la durada dels processos:

- Procés de durada estimada **molt curta**: inferior a cinc dies naturals.
- Procés de durada estimada **curta**: de 5 a 30 dies naturals. Aquest procés s'ha subdividit en dos trams, per poder-lo valorar amb més detall.
  - Curta 1: 5-15 dies naturals.
  - Curta 2: 16-30 dies naturals.
- Procés de durada estimada **mitjana**: de 31 a 60 dies naturals.
- Procés de durada estimada **llarga**: de 61 dies naturals o més.

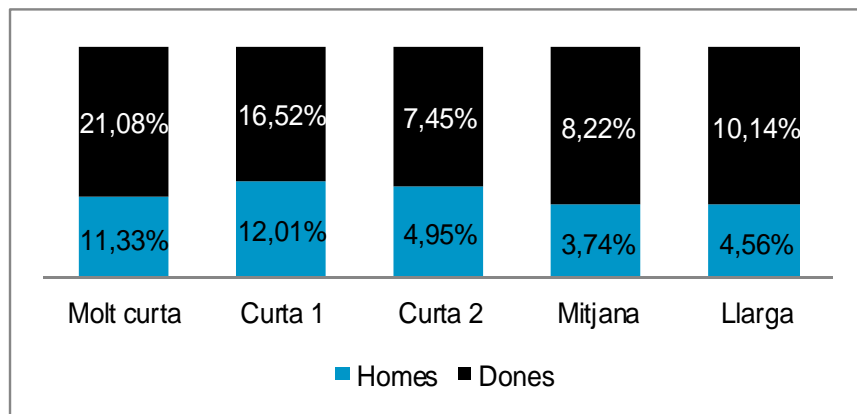
Cadascun d'aquests processos s'ha analitzat tenint en compte les dades de gènere (home, dona) i edat (< 31, entre 31-44 i > 44 anys). D'aquesta manera es pot identificar i analitzar amb detall quin és el col·lectiu més afectat.

## Capítol 2. Vigilància de la salut

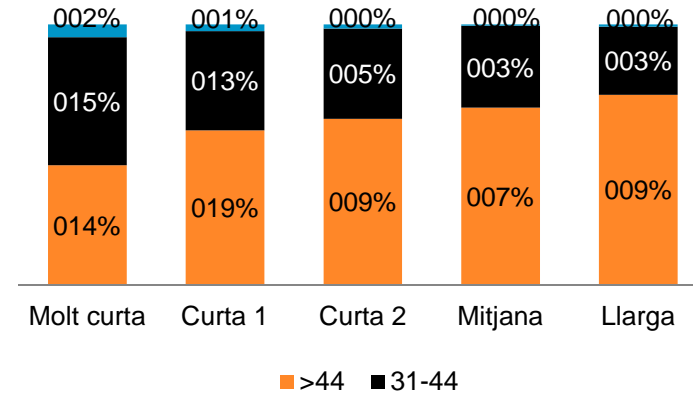
Els processos de durada **molt curta i curta representen el 73,35%** del total de les baixes. Mentre que els processos de durada mitjana i llarga representen l'11,95% i el 14,70%, respectivament.



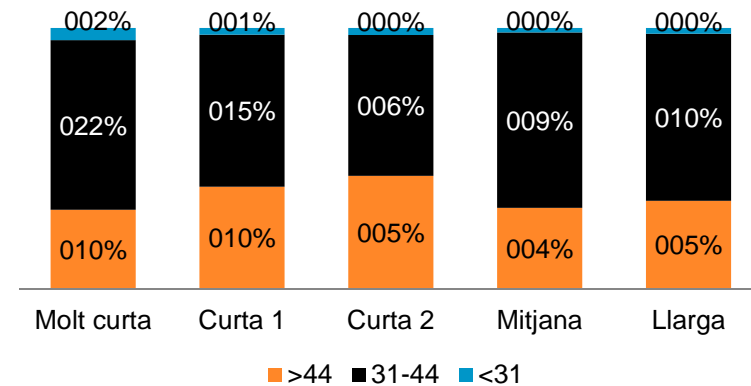
Del percentatge total, el **36,60%** són homes, mentre que el percentatge de dones és del 63,40%. Els casos més nombrosos tant en homes com en dones són els de curta durada, amb percentatges del 16,96% i del 23,97%, respectivament. En canvi, els processos de durada mitjana són els que representen un nombre de casos més baix: el 3,74% en homes i el 8,22% en dones.



Quant al percentatge per gènere i edat, del total d'**homes**, els que tenen menys de 31 anys representen el 2,76%, els que tenen entre 31-44 anys són el 38,92% i els **més grans de 44 anys són el 58,32%**, el percentatge més elevat.



**Pel que fa al total de dones**, el percentatge d'absentisme de les que tenen menys de 31 anys representa el 3,16%; les dones d'**entre 31-44 anys, el 62,19%**, i les més grans de 44 anys, el 34,65%. En aquest cas, el percentatge més elevat es troba en el col·lectiu d'entre 31-44 anys.



# Capítol 2. Vigilància de la salut

## Gestió de la sensibilitat especial

Legalment es considera treballador o treballadora d'especial sensibilitat (TES):



- Dones embarassades o en període de lactància;
- Personal amb discapacitat legalment reconeguda;
- Persones que, sense tenir una discapacitat reconeguda, tenen una limitació generada per una malaltia comuna o accident de treball que pot condicionar-ne l'activitat laboral (sensibilitat a determinats riscos);
- Treballadors o treballadores menors d'edat.

Els SPA, a través dels RM periòdics i/o específics, avaluen l'estat de salut del TES en relació amb els riscos concrets del lloc de treball i/o la funció desenvolupada. A més, en cas que calgui, els metges del treball que fan l'informe afegeixen o proposen, en el certificat d'aptitud, les mesures preventives o de protecció necessàries per adequar o adaptar els llocs de treball, d'acord amb la seva sensibilitat especial.

Per a les **embarassades** s'estableixen unes mesures preventives, en relació amb els riscos del seu lloc de treball, que es comuniquen a les treballadores quan ens informen del seu estat de gestació. En els casos en què les condicions de treball puguin suposar un risc per a l'embaràs o la lactància i no es pugui dur a terme un canvi de lloc de treball, la treballadora s'ha d'adreçar a la mútua d'accidents per tramitar la prestació de risc durant l'embaràs. Al llarg de l'any s'han gestionat dinou prestacions.



L'adaptació dels llocs de treball de treballadors amb alguna **discapacitat reconeguda** es valora de manera individual, ja que les causes que motiven la discapacitat són molt disperses i cal valorar cada cas per adaptar-lo a les necessitats particulars. Durant aquests anys s'han avaluat tres nous casos de treballadors amb discapacitat superior al 33% i s'han reevaluat set casos. A banda de les mesures generals d'adequació ergonòmica del lloc de treball, per adaptar-lo a la persona s'han dut a terme altres mesures "especials" que han requerit l'homologació de nous equips de treball: subministrament d'un coixí antiescara per a la cadira d'una persona amb mobilitat reduïda, una cadira amb reposacaps i un ratolí d'ús vertical.

Els diferents SPA han emès sis certificats amb **algun tipus limitació** per dur a terme alguna de les tasques del lloc de treball i només un certificat de no apte. En 32 casos han emès una aptitud pura, però amb recomanacions de canvis d'equips de treball (cadires, PVD de més polzades, dispositiu auricular...) per motius mèdics.

No hi ha **cap menor** d'edat en plantilla.

Volem destacar que, en global, les dades reflecteixen un bon estat de salut general de la nostra plantilla. Amb tot, encara es pot millorar la detecció i l'aplicació de criteris preventius d'aquelles patologies que puguin afectar un percentatge significatiu dels nostres treballadors i treballadores.

Tipus d'actuació	Nre.
Prestacions de risc embaràs	19
Avaluació de nous casos de discapacitat sup. 33%	3
Revaluació de casos de discapacitat sup. 33%	7
Adaptació dels llocs de treball TES	38
<b>Total</b>	<b>67</b>

En les situacions en què el personal pugui estar sotmès a nous riscos, com en el cas dels centres de treball afectats per obres, reformes, tractaments 3D, s'informa de les mesures preventives generals que cal aplicar durant l'actuació perquè ningú no quedi afectat pels nous riscos. En el cas que hi hagi persones que en quedin afectades, a causa d'una possible sensibilitat especial, es prendran les mesures preventives addicionals personalitzades en funció de cada cas.

Quant a l'actuació d'emergències, a les oficines s'ha inclòs un apartat per a l'evacuació de les persones amb mobilitat reduïda. Als edificis grans, l'operació dels plans d'autoprotecció preveu una actuació diferenciada de les directrius generals del pla. De vegades se'ls assignen tutors per facilitar l'evacuació en cas d'emergència.

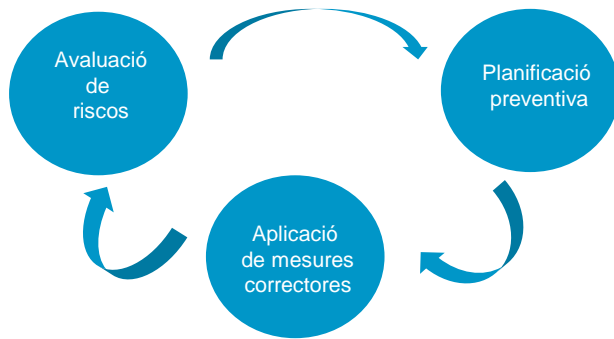
Per a més informació sobre el tema, aconsellem que es llegeixin els **protocols d'actuació** següents, **annexos del Pla de prevenció**:

- Procediment per gestionar la sensibilitat especial en el Grup Banc Sabadell.
- Factors de risc i mesures preventives per a dones embarassades i/o en període de lactància.

# Capítol 3. Seguretat

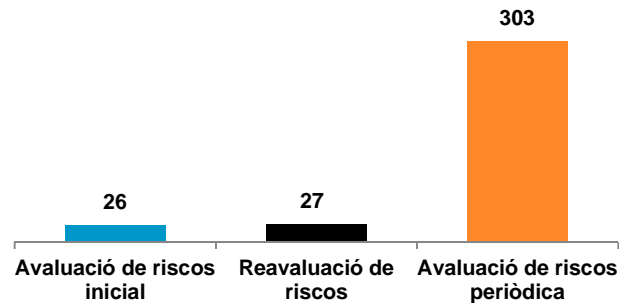
## Avaluacions de riscos

En totes els sistemes de gestió de la prevenció de riscos laborals, l'avaluació de riscos és un dels pilars fonamentals. En l'avaluació es té en compte la magnitud dels riscos que no s'han pogut evitar i, segons el nivell de risc, es planifiquen les accions correctores, orientades a eliminar o disminuir el risc.



L'any 2016 es van dur a terme un total de 356 avaluacions de riscos. Als centres nous es fa una avaluació inicial, els reformats íntegrament es reavaluen i la resta s'avaluen de manera periòdica segons els criteris establerts.

La distribució segons el motiu d'avaluació és la següent:



A causa de l'elevat nombre de llocs de treball afectats, destaquem les avaluacions realitzades següents:

Edifici	Zona avaluada
Ed. Madrid, Gran Via	Planta 1
Ed. SSCC Sabadell	Planta 5
Ed. Cartagena	Planta 1 i zones comunes
Ed. Orihuela	Plantes 4, 5 i zones comunes
Ed. CBS II	Plantes baixa, 1, 2 i 3 - nucli C
Ed. Torre BS	Planta 6
Ed. Coruña, Linares Rivas	Plantes baixa, entresolat i 1

D'acord amb el cicle del procés de gestió de les avaluacions, les deficiències detectades s'incorporen al pla d'accions correctores, en el qual es proposen unes mesures que s'han d'implantar dins del termini que marca la mateixa metodologia, amb més o menys urgència, segons el nivell de risc assignat pel tècnic avaluador.

El responsable de prevenció i seguretat de l'oficina (RPSO) és la persona que gestiona les deficiències amb una resolució més estandarditzada. La resta es resol a través de la intervenció directa dels àmbits tècnics corresponents (Direcció de Serveis Generals o End Users IT Services).

L'entrada de dades, la gestió i l'anàlisi es fa a través de la plataforma SAP de Recursos Humans, accessible per a tots els àmbits i les persones implicades en el sistema.

Finalment, des del SPM es fa el seguiment del programa de mesures preventives de manera coordinada amb els àmbits actuants.

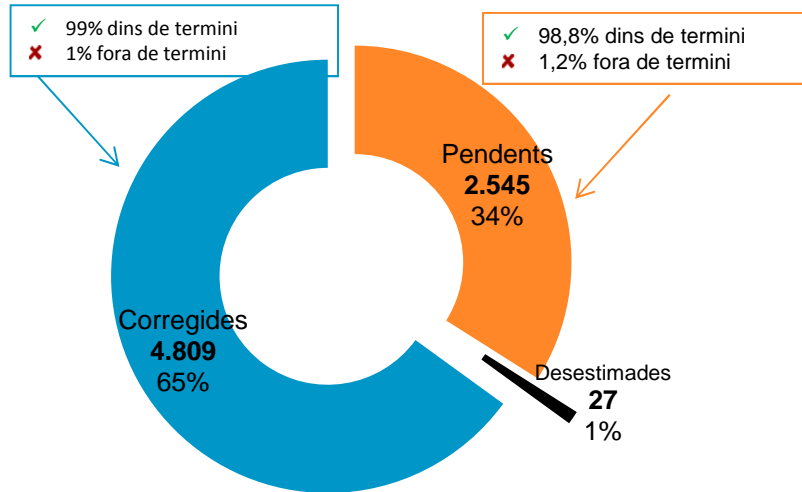
### Resultats de les avaluacions de 2016

De les 356 avaluacions que s'han dut a terme als centres de treball, s'han detectat un total de 7.381 deficiències, de les quals s'han corregit un 65,15%, s'han desestimat un 0,37% i queda pendent d'implementar l'acció correctora en un 34,48%. No obstant això, d'acord amb la metodologia de l'avaluació, és important que les deficiències no només es corregeixin, sinó que es faci dins del termini associat a cada nivell de risc. En aquests termes, el 99% de les deficiències corregides s'han resolt dins del termini, la qual cosa indica que el sistema funciona i que els àmbits responsables estan molt implicats en el procés.

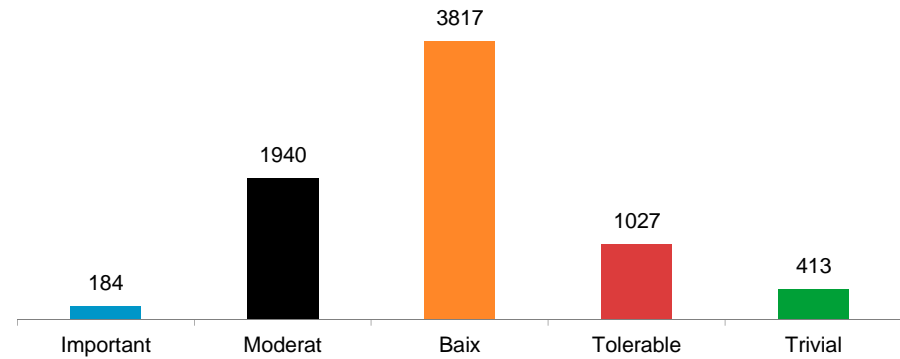


# Capítol 3. Seguretat

El nivell de gestió de les avaluacions de riscos és el següent:

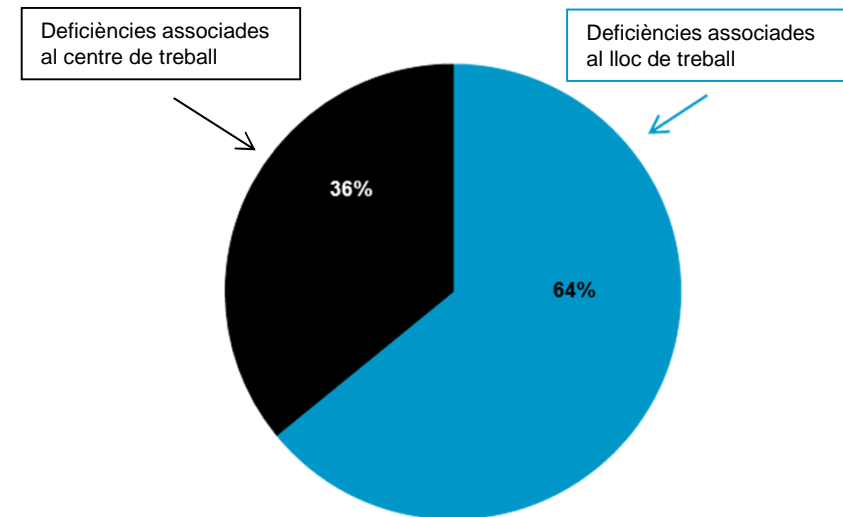
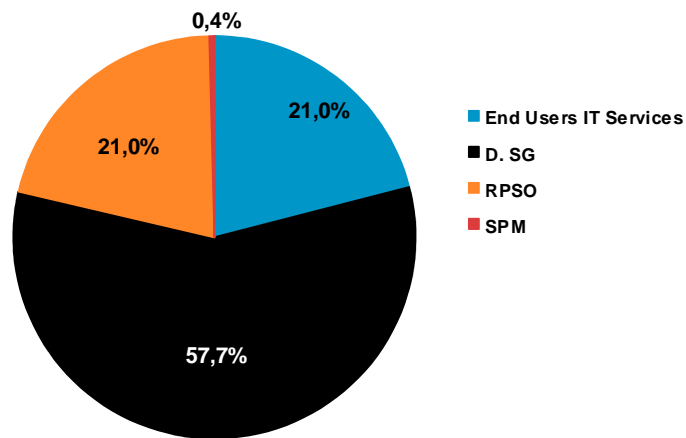


L'agrupació dels nivells de riscos detectats segueix la distribució següent:



A continuació es mostra la classificació de les deficiències de les avaluacions de riscos efectuades durant el 2016, depenent de si s'apliquen al lloc de treball o al centre de treball i agrupades per tipologia de risc.

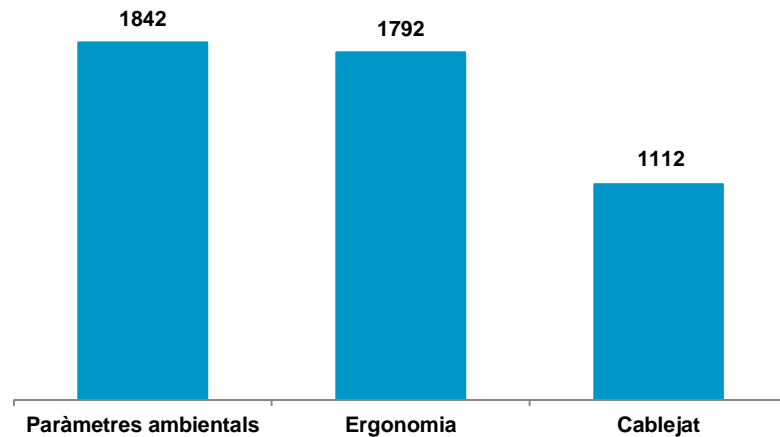
La distribució de les deficiències per àmbits responsables és la següent:



## Capítol 3. Seguretat

Les deficiències de les avaluacions que s'han dut a terme el 2016 aplicades al [lloc de treball](#) es disgreguen segons la tipologia del risc.

Les deficiències relacionades amb els paràmetres ambientals (temperatura, il·luminació, etc.) i les referents a l'ergonomia (cadiratge, distribució d'equips i mobiliari) destaquen per sobre de les relacionades amb l'estat del cablejat dels llocs de treball.

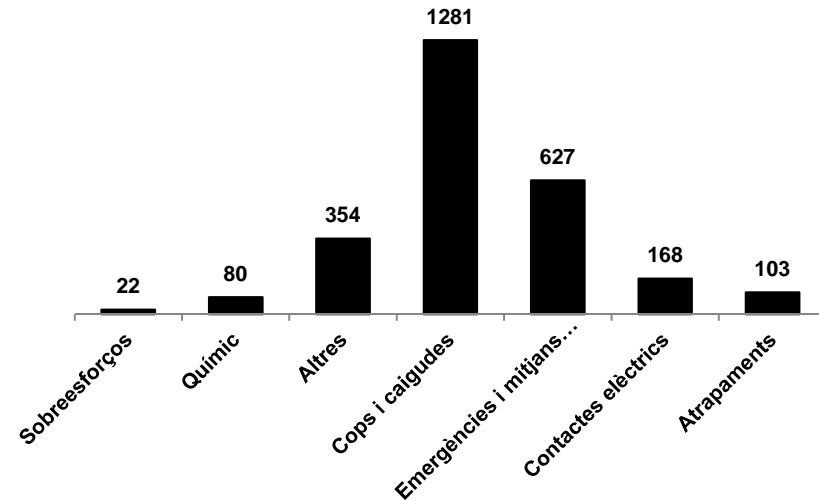


Del totes les deficiències que fan referència al [centre de treball](#), s'observa que les més recurrents són les relacionades amb els cops i les caigudes. En aquest grup s'inclouen les deficiències relacionades amb l'estat de les escales, les rampes i els paviments, així com les detectades en estructures fixes amb risc de cops.

Al grup "Emergències i mitjans d'extinció" s'inclouen les deficiències relacionades amb els equips de protecció contra incendis, la senyalització d'evacuació i la farmaciola. El grup "Atrapament" engloba les deficiències relacionades amb el mal estat dels dispensadors, recicladors i portes corredisses.

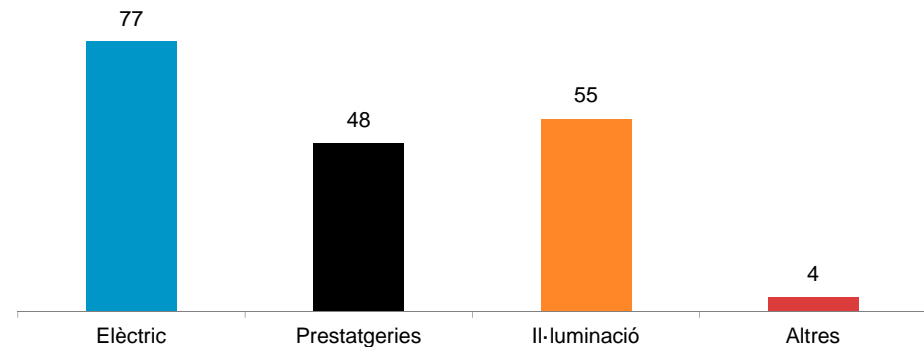
Al grup "Contactes elèctrics" s'inclouen les deficiències relacionades amb la instal·lació elèctrica del centre de treball, el grup "Químic" està relacionat amb la falta d'etiquetatge d'envàs dels productes de neteja emmagatzemats i el grup "Sobreesforç", amb l'amplitud dels passadissos de l'arxiu.

Al grup "Altres" s'inclouen les deficiències que no s'han tingut en compte en cap dels grups anteriors.



En les 356 avaluacions de riscos que es van fer durant el 2016 es van detectar [184 riscos importants](#). Les deficiències esmentades estan associades a riscos elèctrics, prestatgeries amb dèficit d'estabilitat o subjecció i nivells d'il·luminació inadequats.

En el gràfic següent s'observa la [distribució segons la tipologia](#) de les deficiències esmentades.

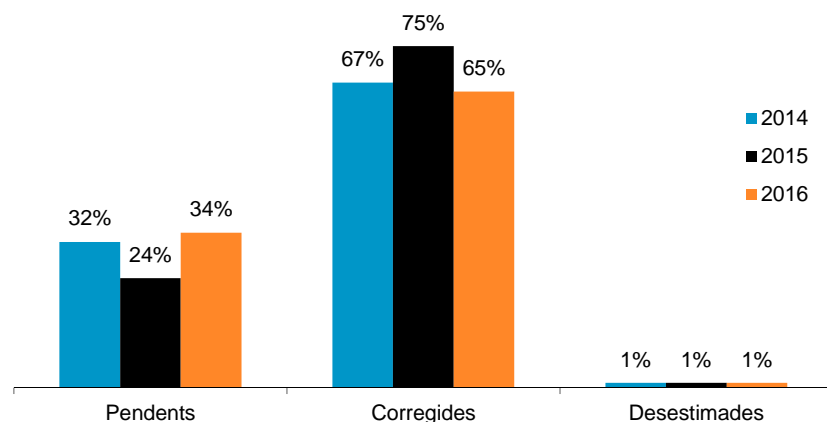


## Capítol 3. Seguretat

### Gestió de les avaluacions en anys anteriors

Al final de l'exercici 2016, de les avaluacions efectuades l'any 2015 s'han corregit un 97% de les deficiències, se n'han desestimat un 1% i en queden pendents de solucionar un 2%.

Si ens fixem en el nivell de gestió de cada exercici dels últims tres anys, els percentatges de resolució es mantenen.



### Checklist de la fase final d'obres

La Direcció de Serveis Generals, a través de la direcció facultativa, després de l'obertura d'una oficina nova, d'un trasllat o d'una reforma integral duu a terme una *checklist* final d'obra abans d'avaluar-ne els riscos. L'objectiu és minimitzar el nombre de deficiències detectades. Aquesta *checklist* es va implantar el novembre del 2015 i, per bé que s'estan obtenint resultats positius, encara és aviat per fer-ne valoracions.

### Altres avaluacions

Les zones tècniques dels edificis corporatius o singulars, així com els llocs de treball que no són pròpiament d'oficina, per la seva especificitat, s'avaluen a part. Aquest any s'han avaluat i/o reavaluat les zones que s'indiquen a continuació.

Edifici	Zona avaluada
200 Rambla Catalunya	Zones tècniques
0900 Sabadell, OP	Zones tècniques Sala de control
1015 Cartagena	Zones tècniques
1427 Oriola	Zones tècniques
2742 Benidorm	Zones tècniques
2950 Aguamarga	Cafeteria Correspondència
2953 La Rambla	Zones tècniques Zones tècniques Sala de control
2961 Tabimed	Aparcament exterior Aparcament interior Cuina. Office PB
3483 Vilafranca, OP	Sala de control
3534 Oviedo, Fruela	Zones tècniques Caixes lloguer
3571 Pintor Sorolla	Cuina. Office P. 1, 2, 3 Sala de control. Recepció
3646 St. Pere Molanta	Correspondència Taller de manteniment
3700 Oscar Esplà	Sala de descans xofers Suport tècnic informàtic

El 2016 també s'han fet les avaluacions de riscos dels llocs de treball amb altres activitats no pròpiament d'oficina, com ara *call center*, xofer, cuina, ordenança, conserge i correspondència.

Les deficiències detectades en aquestes avaluacions de riscos es corregeixen segons els terminis marcats i ja s'han resolt la majoria de les detectades en les avaluacions del 2015.

Des de la Direcció de Seguretat, durant el 2016 s'ha avaluat el risc d'atracament a 451 oficines: 444 reavaluacions i 7 inicials. D'acord amb el resultat obtingut en les avaluacions, s'han executat 17 actuacions de millora, totes dirigides a minimitzar el risc d'atracament.

# Capítol 3. Seguretat

## Plans d'autoprotecció

A diferència de les oficines, que disposen de senyalització d'emergències, els edificis corporatius i singulars, a causa de la ubicació i la superfície, disposen d'un pla d'autoprotecció (PAU), a fi que es pugui fer front a una eventual emergència per protegir la integritat física de les persones.

### Abast de l'autoprotecció

27 edificis  
566 persones en equips



La gestió de l'autoprotecció dels edificis consta de **cinc fases que formen un programa integral de seguretat** que s'ha d'abordar per garantir-ne l'èxit:



### Manual d'autoprotecció (PAU)

El Manual del pla d'autoprotecció és un estudi de seguretat global d'un edifici per donar resposta a les preguntes següents:

1. Quins tipus d'emergències es poden presentar?
2. De quins mitjans de protecció es disposa per contrarestar-les o eliminar-les?
3. Com i quan han d'actuar els equips d'emergència?

Aquest any el trasllat de personal del GBS al nucli D de l'edifici CBS II de Sant Cugat ha suposat modificar el Manual d'autoprotecció del GBS i ampliar els equips d'emergències segons les directrius generals del complex. També s'ha elaborat el PAU de l'oficina 225 Sevilla, OP, seguint les recomanacions de Protecció Civil.

### Configuració d'equips

Aquest any s'han donat d'alta o s'han canviat de funcions dels equips d'emergència **129 persones** pertanyents a 18 edificis. Els canvis organitzatius obliguen a actualitzar de manera permanent els equips i, sempre que sigui possible, es proposa la col·laboració a persones que ja havien format part d'algun equip d'emergència per ocupar les places vacants. La col·laboració desinteressada i voluntària d'aquestes persones és indispensable per a la viabilitat dels plans.

A finals d'any, a iniciativa del Comitè de Seguretat i Salut es van lliurar unes **tasses serigrafiades** a tots els integrants dels equips d'emergència, com a reconeixement a la seva tasca, compromís i contribució a la seguretat i la salut. Els caps d'emergència van rebre un *pack Rusticae* per a dues persones per la seva implicació i nivell de responsabilitat.



També es va organitzar un sorteig de deu *packs Rusticae* entre les cent persones que van respondre correctament un qüestionari sobre aspectes operatius de l'autoprotecció.

### Formació als equips

Aquest any, **69 persones** dels equips d'emergència han realitzat el curs teoricopràctic sobre les tècniques bàsiques d'extinció.

S'han organitzat sessions formatives impartides pel SPM i dirigides als integrants dels equips d'emergència, en què han participat un total de **272 persones**. La formació i informació dels equips és un element clau per garantir una resposta correcta davant de situacions d'emergència.

En aquestes sessions s'ofereix una visió global sobre les possibles emergències i els mitjans de protecció disponibles, i es fa especial esment al protocol d'actuació de cada equip. Com a criteri general, aquestes sessions es duen a terme abans dels simulacres, amb l'objectiu de recordar els procediments i resoldre possibles dubtes.

No obstant això, serveix de poc que els equips actuïn segons el protocol que recull el Pla d'Emergències si la resta d'ocupants de l'edifici no coneix o no segueix les instruccions generals, en cas que es produeixi una situació d'emergència. En aquesta línia, les oficines tenen unes instruccions generals al tauler d'anuncis intern que tots els treballadors i treballadores han de conèixer.

## Capítol 3. Seguretat

En canvi, les instruccions són específiques i ajustades a la casuística i als riscos de les particularitats de les instal·lacions dels edificis corporatius o singulars. A través dels tríptics d'emergències publicats en la intranet i amb els simulacres periòdics es pretén divulgar al màxim aquestes instruccions.

### Simulacres d'emergències

Els simulacres ens permeten entrenar el personal, avaluar-ne la resposta i posar a prova els mitjans de seguretat de l'edifici. Ens ofereixen l'oportunitat de detectar els punts febles del pla d'emergències i aplicar mesures correctores en benefici de la seguretat de les persones que duen a terme la seva activitat en aquests centres. Les incidències en les comunicacions o la coordinació entre els equips d'emergències són aspectes que només es poden valorar mitjançant aquest tipus d'exercicis.

Per poder obtenir el màxim de dades i informació, durant els exercicis se situa un grup de persones de manera estratègica amb la missió d'observar i anotar els temps de les accions que preveuen els procediments del PAU. Posteriorment s'analitzen les dades i s'elabora un informe en què es detalla el desenvolupament del simulacre, els temps, la mobilització del personal i, a partir d'això, es redacten les conclusions i millores recomanades.

Durant l'any 2016 han tingut lloc **onze simulacres**, tots amb una valoració molt positiva.

Centre de treball	Data	Nre. de persones evacuades	Temps d'evacuació
Of. 569 Madrid, OP	20.06.2016	8 BS (170 total edif.)	6 min
Of. 572 Madrid Cusco	12.02.2016	33	5 min
0901 - Sabadell, SSCC	19.07.2016	50 (*)	9 min 27 s
2953 - La Rambla, Alacant	13.06.2016	120	3 min 50 s
3483 - Vilafranca del Penedès	09.06.2016	53	3 min 58 s
3538 - Oviedo, La Correduría	29.12.2016	2	30 s
3598 - Barcelona, Torre Diagonal	28.09.2016	191	8 min 40 s
3607 - CBS I Sant Cugat del Vallès	12.12.2016	561	9 min 17 s
3390 - CBS II Sant Cugat del Vallès	27.10.2016	700	7 s
3624 - Bilbao SCD	22.12.2016	23	10 s
3900 - CBS Madrid	26.05.2016	408	6 min 55 s
<b>Total</b>		<b>2.149 persones</b>	

\* Persones de l'equip d'emergències

Cada any intentem incrementar el nivell de dificultat dels simulacres i en limitem la informació perquè l'efecte sorpresa sigui cada vegada més gran. No obstant això, la dificultat sempre està condicionada al volum d'ocupació, a l'històric de simulacres i a altres consideracions.

Per exemple, aquest és el primer any que el CBS Sant Cugat del Vallès no ha informat ni els equips d'emergència ni els ocupants del dia que estava previst fer el simulacre. Com més incertesa hi ha, més alt és el nivell de dificultat, però es pot avaluar millor l'eficàcia del pla i detectar-ne els aspectes que cal corregir.



Simulacre a la Torre Banc Sabadell. Els equips d'emergència al punt de concentració exterior.



Simulacre al CBS II Sant Cugat del Vallès. Moment en què els equips d'emergència reporten la revisió de plantes al cap d'evacuació.

A més dels simulacres que s'indiquen a la taula de resum, a causa de l'altura de l'evacuació o del volum d'ocupació, cada trimestre es duen a terme simulacions internes als edificis següents:

- 3598 - Barcelona, Torre Diagonal
- 3607 - CBS Sant Cugat del Vallès
- 3700 - Alacant, Oscar Esplà
- 0901 - Sabadell, SSCC

L'objectiu és posar en pràctica els procediments del personal de seguretat, especialment de l'operador del centre de control, ja que bona part de la gestió de les emergències depèn que actuï de manera correcta.

El registre i l'anàlisi dels resultats obtinguts proporcionen informació sobre el desenvolupament, els temps utilitzats i la detecció de possibles disfuncions. En ocasions també hi participen el personal de manteniment i els caps d'emergències.

# Capítol 3. Seguretat

## Manteniment

Finalment, perquè els plans d'autoprotecció siguin eficaços i operatius, cal que les direccions de seguretat, manteniment i servei de prevenció segueixin una sèrie d'actuacions preventives, cadascuna des del seu perímetre de responsabilitat.

- La revisió setmanal dels sistemes de megafonia.
- La revisió i actualització periòdica dels equips d'emergència.
- La modificació del contingut del manual a partir dels canvis que es puguin produir en un edifici.
- La revisió reglamentària dels mitjans de lluita contra incendis i aplicació efectiva del permís de foc.
- La revisió periòdica dels desfibril·ladors existents.
- El lliurament dels díptics sobre les instruccions d'emergència al personal extern que visita els centres corporatius del Grup BS.

A través del [Comitè de Plans d'Autoprotecció](#) dels edificis corporatius, el SPM presenta els resultats de la gestió de l'autoprotecció que s'ha dut a terme durant l'exercici. Es tracta d'un òrgan intern de coordinació entre els àmbits implicats amb la seguretat per analitzar incidències i proposar accions de millora que redundin en un nivell més alt de prevenció i seguretat del GBS. Els aspectes que per la seva importància o criticitat no es poden decidir de manera unilateral es traslladen al Comitè perquè els analitzi i decideixi des d'una visió més àmplia i consensuada.

Durant el mes d'octubre els [bombers del Parc de Rubí](#) van visitar les instal·lacions del CBS Sant Cugat del Vallès. Tant per la seva seguretat com per la nostra, és fonamental que coneguin les nostres instal·lacions, que tinguin localitzats els espais de més risc i els mitjans de protecció disponibles. En col·laboració amb els tècnics de manteniment de l'edifici van poder veure les sales tècniques, identificar els punts crítics i compartir coneixements. Vam tenir l'oportunitat de conèixer de primera mà el seu protocol d'arribada i el desplegament de mitjans i intervenció. Aquesta experiència ens ha permès millorar el procediment de recepció i coordinació amb els mitjans d'ajuda externs.

Cal destacar l'excel·lent predisposició i col·laboració dels professionals del Parc de Bombers de Rubí.

Per la seva transcendència, cal destacar la inversió en millores del sistema de [mitjans contra incendis](#) als edificis del CBS Sant Cugat, Torre Banc Sabadell i Oscar Esplà d'Alacant. En aquesta línia, s'han realitzat obres per ampliar la capacitat d'evacuació de [les sortides d'emergències](#) dels nuclis de l'edifici CBS Sant Cugat i s'ha millorat el [sistema de comunicació intern](#) per radiofreqüència als edificis d'Aguamarga i Torre Banc Sabadell.

## Visites a centres de treball

Des del servei de prevenció s'han fet 61 visites a oficines pels motius que es relacionen a continuació:

Motiu de la visita	Nre.
Revisió de les condicions generals	30
Revisió parcial d'oficina	9
Reunió inici d'obres (Pla d'acció preventiu)	16
Avaluació de riscos laborals	3
Correcció avaluació de riscos	2
Altres	1
<b>Total</b>	<b>61</b>

## Actuacions de millora a les oficines

Des de la [Direcció de Manteniment Tècnic](#), més enllà dels treballs de manteniment preventiu (clima, electricitat, ascensors, mitjans de protecció contra incendis), es duen a terme un conjunt d'actuacions orientades a millorar les condicions de treball i aplicar els estàndards de seguretat i l'ergonomia del grup.

Es relacionen les actuacions que tenen una incidència més directa sobre les condicions dels llocs de treball: redistribucions de llocs, canvi de màquina d'aire condicionat, etc.

Totes aquestes actuacions, al marge de les accions correctores, s'originen per les deficiències detectades en les avaluacions de riscos, així com pels avisos d'avaria.

Tipus d'actuació	Nre.
Noves oficines i trasllats	12
Reformes integrals en oficines	24
Reformes i millores organitzatives	393
Renove de caixers i recicladors	983
Pla Renove de climatització	73

# Capítol 3. Seguretat

## Accidentabilitat

Un dels pilars fonamentals de la gestió de la prevenció de riscos laborals és la investigació i la prevenció de l'accidentabilitat laboral.

Quan es produeix un accident, s'inicien tota una sèrie d'actuacions encaminades a garantir l'atenció a la persona accidentada i la seva recuperació. Tot seguit, s'investiguen les causes de l'accident i es proposen les **mesures correctores i/o preventives** adequades en cada cas. El procés culmina amb la realització de les comunicacions oficials pertinents (sistema DELTA). Tota aquesta gestió es fa a través de la plataforma informàtica de SAP, una eina de gestió única i integrada que permet correlacionar i analitzar dades.

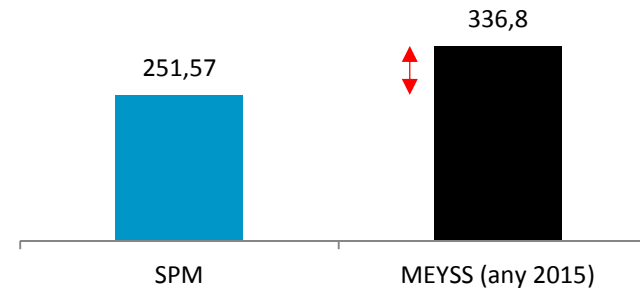


L'accidentabilitat s'estudia des d'una doble perspectiva: d'una banda, una anàlisi **particular** de cada accident per determinar-ne les causes concretes i adoptar mesures perquè no torni a passar i, d'altra banda, una **anàlisi global** de totes les dades, que permet detectar situacions recurrents que puguin comportar una actuació preventiva de caràcter més general.

- Nre. total d'accidents: **301**
  - Amb IT: **36%**
  - Sense IT: **64%**
- El **47%** del total dels accidents són *in itinere*
- \* Índex de prevalença: **1,76%**
- \*\* Índex d'incidència: **251,57**

\* **Índex de prevalença:** suma d'accidents laborals dividit entre el número de plantilla, multiplicat per 100.

\*\* **Índex d'incidència:** nombre d'accidents amb baixa en jornada de treball (exclusos els *in itinere*) dividit entre la mitjana anual de treballadors en actiu en el període d'estudi, i multiplicat per 100.000.



Si es compara l'índex d'incidència del GBS corresponent al 2016, s'observa que és significativament inferior a l'índex del sector "Serveis financers, excepte assegurances i fons de pensions" del 2015, publicat pel Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social.

## Lloc dels accidents

El nombre d'accidents més elevat ha estat *in itinere*, és a dir, els que han tingut lloc en el trajecte d'anada o tornada a la feina, que representen un **47%** del total. Per darrere, els que es produeixen al **centre de treball** representen un **38%** del total.

Lloc de l'accident	Total		Amb IT*		Sense IT*	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Centre de treball habitual	115	38%	25	23%	90	47%
En un altre centre o lloc de treball	5	2%	3	3%	2	1%
Desplaçament en jornada laboral	40	13%	15	14%	25	13%
<i>In itinere</i>	141	47%	66	61%	75	39%
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>

\* IT: incapacitat temporal (baixa)

Dels accidents de trànsit, el **91%** han tingut lloc *in itinere*.

Lloc de l'accident	Trànsit	
	Nre.	%
Centre de treball habitual	1*	1%
En un altre centre o lloc de treball	0	0%
Desplaçament en jornada laboral	10	8%
<i>In itinere</i>	108	91%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

\* Accident al pàrquing

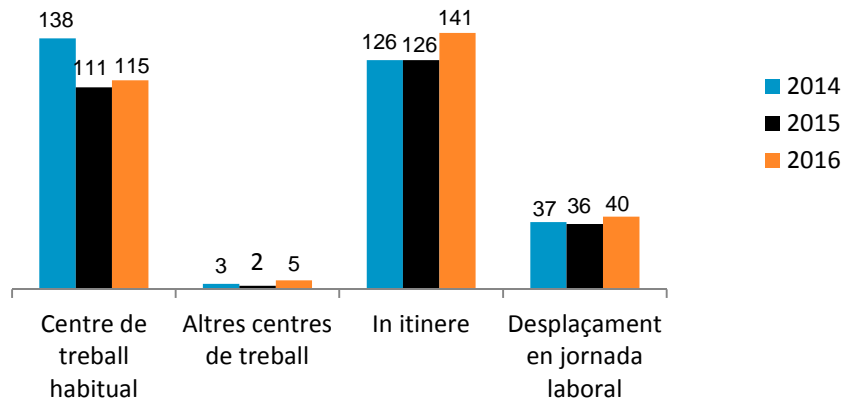
# Capítol 3. Seguretat

Les dades més rellevants respecte a l'any anterior són:

- S'ha produït un augment del nombre total d'accidents, ja que s'ha passat de 275 a 301.
- Malgrat aquesta dada, el nombre d'accidents que han tingut lloc al centre de treball ha disminuït, ja que s'ha passat del 40% al 38%.
- Es manté el percentatge d'accidents de trànsit, que és del 39%.

L'evolució de l'accidentabilitat durant els tres últims anys mostra que la gran majoria d'accidents de treball es continua produint al centre de treball i *in itinere*, els quals es mantenen per sobre del 85% sobre el total.

El gràfic següent mostra l'evolució en el percentatge d'accidents durant els últims tres anys a partir del lloc on han succeït.



### Pronòstic dels accidents

Dels 301 accidents d'aquest any, el 99% s'han pronosticat de gravetat lleu. L'1% restant han estat accidents catalogats com a greus.

### Causas dels accidents

En línies generals, pel que fa a les causes que han originat els accidents, com l'any anterior, destaquen els atropellaments o cops amb vehicles com a causa principal, que representen un 39% sobre el total.

Les caigudes continuen sent la segona causa d'accidentabilitat, amb un 27% sobre el total. Tanmateix, respecte a l'any anterior, s'ha observat una disminució de les que han tingut lloc al mateix nivell, que han passat del 23% al 19%. Les caigudes a diferent nivell es mantenen i han passat del 8% al 7%.

Els sobreesforços han experimentat un lleugeríssim augment, amb prou feines significatiu, i han passat del 12% al 14%.

La resta de causes es mantenen en la línia dels últims anys.

Causa dels accidents	Total	%
Atropellament o cops amb vehicles	117	39%
Caigudes al mateix nivell	58	19%
Sobreesforços	41	14%
Caigudes a diferent nivell	22	7%
Xocs contra objectes	13	4%
Atrapament per o entre objectes	12	4%
Altres	38	13%
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>

Cal destacar que, respecte a l'any passat, s'ha modificat la causa principal d'accidentabilitat al centre de treball.

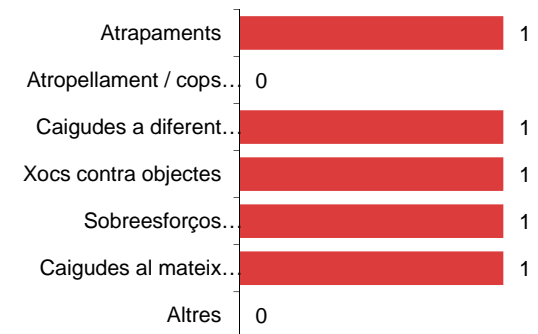
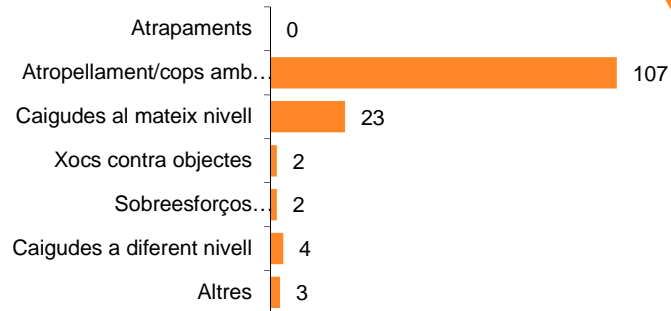
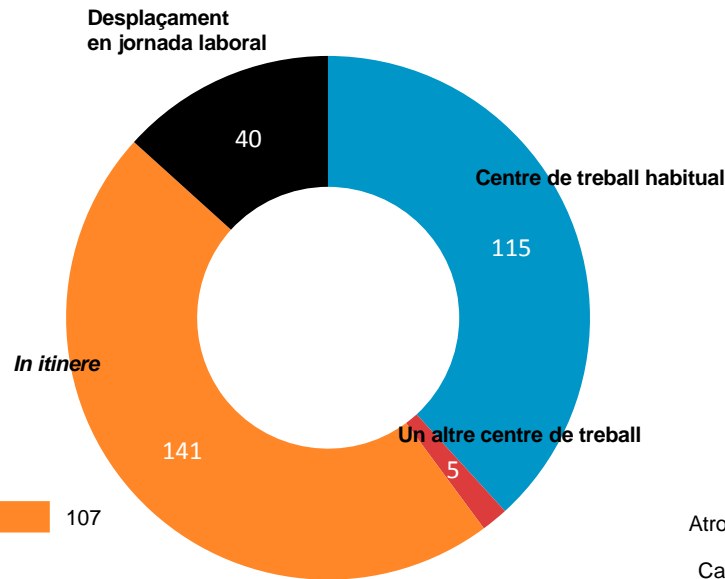
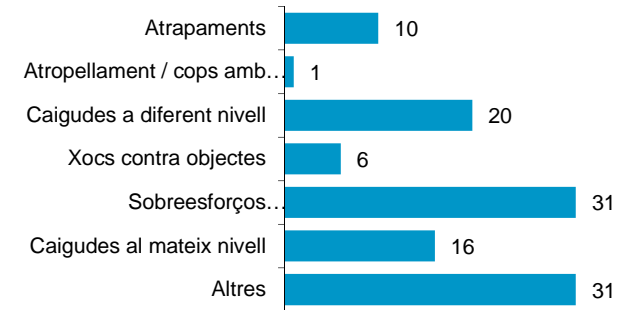
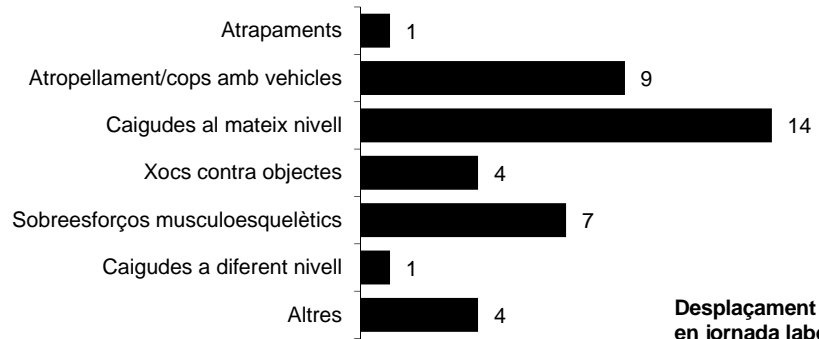
Els sobreesforços han passat a ocupar la primera causa, de manera que un 27% dels accidents produïts al centre de treball han estat per aquesta raó.

Els segueixen les caigudes al mateix nivell, que representen un 17% dels que han tingut lloc al centre de treball.

A continuació, es mostra la distribució percentual de tots els accidents de treball que s'han produït durant el 2016, segons on han tingut lloc. Així mateix, es desglossen les causes que els han originat.



# Capítol 3. Seguretat



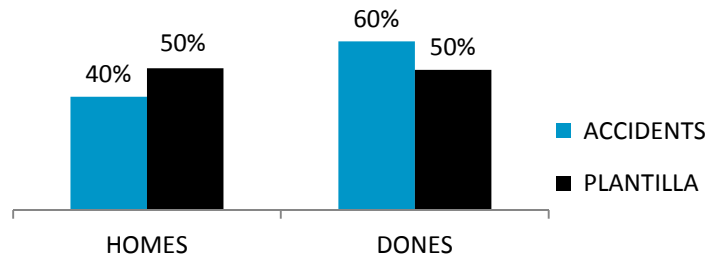
## Capítol 3. Seguretat

### Anàlisi de l'accidentabilitat segons el gènere, l'edat, la territorial i la funció

**Segons el gènere.** De tots els accidents que s'han produït el 2016, el **60%** (180) corresponen a **dones** i el **40%** (121), a **homes**.

Gènere	Total d'accidents		Total plantilla	
	Nre.	%	Nre.	%
Homes	121	40%	8.550	50%
Dones	180	60%	8.452	50%
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>	<b>17.002</b>	<b>100%</b>

Tot i que les dones continuen sent les que més accidents pateixen, respecte a l'any passat ha disminuït la desviació existent entre els homes i les dones en comparació amb el total de la plantilla. Concretament, **+10%** en el cas de les **dones** i un **-10%** en el dels **homes**.



Els accidents més nombrosos entre les **dones** són *in itinere*, amb 79 casos. Al **centre de treball**, amb 71 casos, la principal causa d'accidentabilitat han estat els **sobreesforços**, amb 18 casos registrats, seguits per les caigudes al mateix nivell, amb 17 casos.

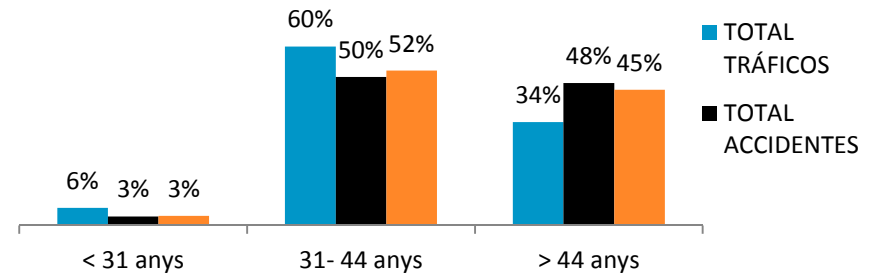
Pel que fa a l'any passat, aquesta dada indica no només que s'ha modificat la principal causa d'accidentabilitat al centre de treball entre les dones, sinó també que ha disminuït el nombre total de casos de caigudes al mateix nivell registrats l'any passat.

Entre els **homes**, el nombre més alt d'accidents es produeixen *in itinere* (62 casos, 53 dels quals són de trànsit). Dels casos registrats al **centre de treball** (44), es mantenen els **sobreesforços** com a principal causa d'accidentabilitat, amb un total de 13 casos.

**Segons l'edat.** Les desviacions existents entre l'accidentabilitat i la plantilla de cadascun dels trams fixats són poc significatives, ja que les dades pràcticament coincideixen.

Franja d'edat	Total d'accidents		Total plantilla	
	Nre.	%	Nre.	%
< 31 anys	9	3%	545	3%
31- 44 anys	149	50%	8.773	52%
> 44 anys	143	48%	7.684	45%
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>	<b>17.002</b>	<b>100%</b>

Respecte a l'any passat, s'ha produït una variació del tram d'edat amb més accidentabilitat, ja que la plantilla d'edat compresa **entre 31 a 44 anys** s'ha convertit en la que experimenta més nombre d'accidents. En aquesta franja d'edat, el nombre més alt d'accidents són *in itinere* (80 casos, 65 dels quals són de trànsit).



Tot i que la **plantilla de menys de 31 anys** té un percentatge d'accidentabilitat molt reduït, 8 dels 9 accidents que s'han produït han estat *in itinere*, dada que continua en concordança amb l'any passat.

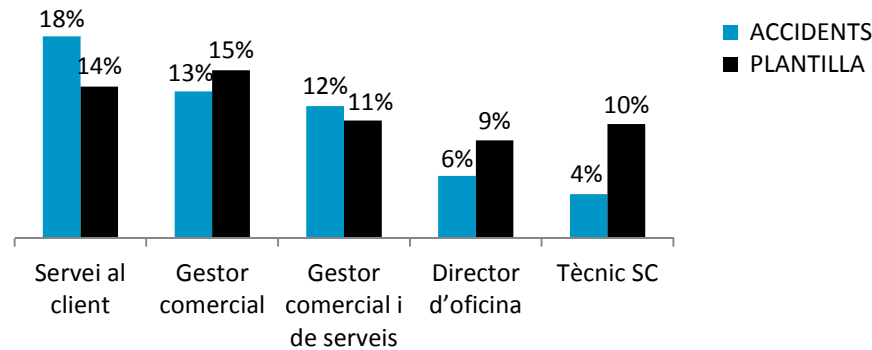
De la resta de franges, els **més grans de 44 anys** són els que més nombre d'accidents tenen al **centre de treball**, amb 66 casos, dels quals destaquen com a causa els **sobreesforços**, seguits de les **caigudes al mateix nivell**.

## Capítol 3. Seguretat

**Segons la funció.** Les funcions corresponents a la plantilla assignada a la Xarxa d'Oficines són les que presenten més nombre d'accidents. En Serveis Centrals, la divisió funcional més afectada per l'accidentabilitat són els tècnics SSCC.

Funcions	Total d'accidents		Total plantilla	
	Nre.	%	Nre.	%
Servei al Client	55	18%	2.334	14%
Gestor comercial	40	13%	2.587	15%
Gestor comercial i de servei	36	12%	1.810	11%
Director oficina	17	6%	1.506	9%
Tècnic SSCC	12	4%	1.756	10%
Altres	141	47%	7.009	41%
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>	<b>17.002</b>	<b>100%</b>

Tanmateix, si es comparen les dades del total d'accidents de treball amb la plantilla assignada a cada funció, només es presenten desviacions mínimes al **Servei al Client**, que presenta un **+4%**, mentre que els **tècnics de SSCC** suposen un **-6%**. La resta de funcions amb prou feines mostren desviacions significatives.

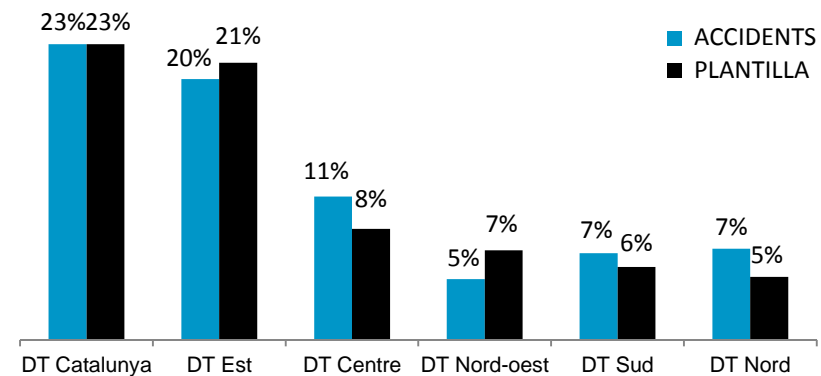


A la Xarxa d'Oficines, la funció de **Servei al Client** és la que presenta més casos (32) al **centre de treball**, la primera causa dels quals són els **sobreesforços**. Pel que fa als Serveis Centrals, els **tècnics SSCC** presenten més accidentabilitat *in itinere* que al centre de treball, fet que té relació amb la ubicació dels centres de treball i els desplaçaments que ha de fer la plantilla que hi està assignada.

**Segons la territorial.** Respecte a les direccions territorials (d'ara endavant, DT), la DT Catalunya, la DT Est i la DT Centre són les que registren un nombre més elevat d'accidents.

D. territorials	Total d'accidents		Total plantilla	
	Nre.	%	Nre.	%
DT Catalunya	68	23%	3.843	23%
DT Est	60	20%	3.600	21%
DT Centre	33	11%	1.445	8%
DT Nord-Oest	14	5%	1.166	7%
DT Sud	20	7%	948	6%
DT Nord	21	7%	819	5%
Altres	85	28%	5.181	30%
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>	<b>17.002</b>	<b>100%</b>

Però si es compara aquesta dada amb la totalitat de la plantilla assignada a cada direcció territorial, les desviacions són poc significatives, ja que el nombre d'accidents coincideix pràcticament amb la plantilla assignada a cada DT.



A la **DT Catalunya**, els accidents *in itinere* són els més nombrosos (30 casos, 26 dels quals són de trànsit), continuant amb la línia de l'any passat. El mateix passa a la **DT Est**, en què destaquen la quantitat d'accidents *in itinere* (30 casos, 21 de trànsit).

## Capítol 3. Seguretat

### Accions correctores/preventives

Arran de la investigació dels accidents, es determina, si és necessari, adoptar alguna mesura correctora/preventiva pertinent. S'han adoptat un total de **118 mesures: 46 accions correctores i 72 accions preventives.**

Mesures	Correctores		Preventives		Total
	Nre.	Nre.	Nre.	%	
Informació al treballador	7	45	52	44%	
Revisió de les instal·lacions	12	6	18	15%	
Senyalització	12	6	18	15%	
Adequació lloc de treball	3	2	5	4%	
Altres	12	13	25	21%	
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>72</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>	

L'adopció de cadascuna d'aquestes mesures implica:

- **Informar el treballador:** donar a conèixer al treballador qualsevol aspecte relacionat amb el seu entorn laboral i que el pot afectar en l'execució del treball diari (riscos ergonòmics, higiene postural, riscos de trànsit, etc.). En definitiva, es tracta d'adoptar hàbits adequats i destinats a la promoció de bones pràctiques.
- **Revisar les instal·lacions:** dur a terme actuacions diverses al centre de treball, com ara la comprovació de les escales, actuacions de connexió de terra, verificació de mecanismes d'obertura/tancament, etc.
- **Senyalitzar:** verificar l'existència de la senyalització pertinent als centres de treball perquè en cas que no n'hi hagi o no s'hi hagi posat, se subministri i/o col·loqui degudament, com per exemple el risc d'atrapament en caixes fortes, caixers automàtics i caixes de lloguer; les senyals de terra moll quan les empreses de neteja freguen el terra del centre de treball, etc.
- **Adequar el lloc de treball:** fer tots els ajustaments que calguin perquè el lloc quedi correctament configurat (distribució adequada dels elements de treball, canvi de cadira, recollida de cablatge, etc.).
- **Altres:** adoptar qualsevol altra mesura que no estigui recollida en cap de les classificacions anteriors.

Els accidents de trànsit suposen una part molt important dels accidents laborals. Per això, estem treballant amb la Fundació MAPFRE (col·laborador institucional de la Direcció General de Trànsit) en una campanya de sensibilització dirigida als col·lectius més afectats. L'objectiu és disposar d'una eina més adequada que les recomanacions actuals: quan sigui pertinent, els treballadors afectats podran visualitzar uns vídeos accessibles des de Proteo.

### Dades històriques d'accidentabilitat. Comparativa

Si es comparen les dades d'accidentabilitat del 2016 amb la mitjana dels últims quinze anys, en termes percentuals, s'observa que:

- són pràcticament coincidents els percentatges corresponents a accidents amb IT (amb baixa) amb els accidents sense IT (sense baixa);
- continuen en descens els accidents produïts al centre de treball habitual;
- augmenten lleugerament els accidents *in itinere*, així com els que tenen lloc en desplaçaments durant la jornada laboral;
- es mantenen sense canvis els percentatges relatius a la qualificació de pronòstic dels accidents.

IT	2000-2015		Any 2016	
	Nre.	%	Nre.	%
Amb IT	1.141	37%	109	36%
Sense IT	1.952	63%	192	64%
<b>Total</b>	<b>3.093</b>	<b>100%</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>

Lloc de l'accident	2000-2015		Any 2016	
	Nre.	%	Nre.	%
Centre de treball habitual	1.520	49%	115	38%
Un altre centre o lloc de treball	46	1%	5	2%
Desplaçament jornada laboral	288	9%	40	13%
<i>In itinere</i>	1.239	40%	141	47%
<b>Total</b>	<b>3.093</b>	<b>100%</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>

Grau de la lesió	2000-2015		Any 2016	
	Nre.	%	Nre.	%
Lleu	3.054	99%	298	99%
Greu	36	1%	3	1%
Mortal	3	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>3.093</b>	<b>100%</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>

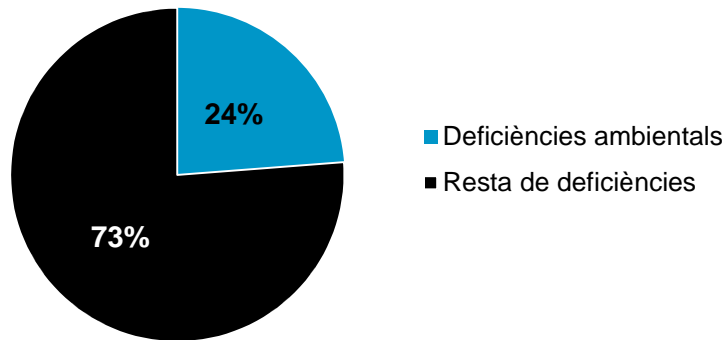
# Capítol 4. Higiene industrial

## Mesuraments ambientals

En l'àmbit de treball a oficines, la higiene industrial és una especialitat preventiva més enfocada a paràmetres ambientals, amb uns rangs que es troben en el camp del confort, ja que, tret de casos molt excepcionals, no existeixen riscos higiènics.

Durant el procés d'avaluació de riscos es prenen registres als llocs de treball dels agents físics que poden influir sobre la salut de les persones, fonamentalment els relatius al confort tèrmic i acústic, la qualitat de l'aire i les condicions lluminoses dels centres de treball.

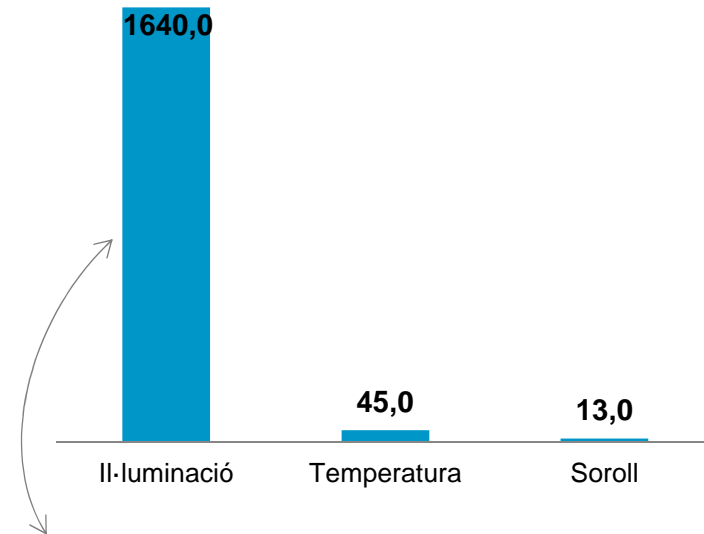
Del total de deficiències observades, en les 356 avaluacions de riscos que s'han dut a terme durant el 2016, un 24% d'aquestes deficiències estan vinculades a les condicions ambientals, una proporció molt similar a la d'anys anteriors.



D'entre les deficiències ambientals, diferenciem els mesuraments duts a terme als llocs/zones de treball (il·luminació, temperatura i soroll) de les generals del centre (monòxid i diòxid de carboni, humitat relativa i velocitat de l'aire).

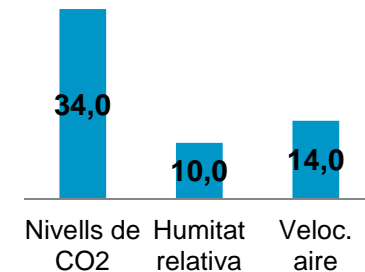
- Les deficiències dels mesuraments efectuats als llocs/zones de treball representen un 97% de les deficiències ambientals. En la gràfica següent es mostra el nombre de deficiències d'il·luminació, temperatura i soroll detectades.

Del total de les deficiències relacionades amb els llocs/zones de treball, s'observa que la il·luminació és, de bon tros, el paràmetre ambiental més recurrent. En aquest grup s'inclouen les deficiències per excés o per insuficiència lluminosa. La majoria són deficiències per il·luminació insuficient en el lloc de treball, en concret, un 67% dels casos.



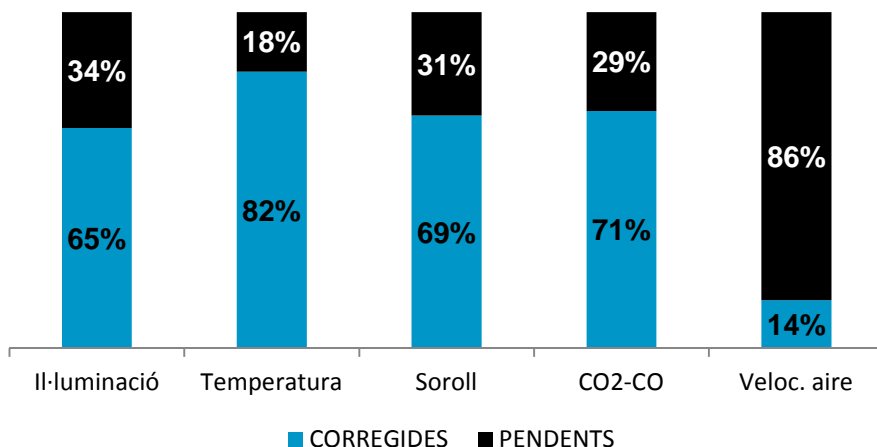
Nivell d'il·luminació/ubicació	Nre. de def.	Percentatge
	1.640	100%
Insuficient/lloc de treball	1.094	67%
Excessiva/lloc de treball	247	15%
Insuficient/arxiu	209	13%
Insuficient/altres zones	90	5%

- Les deficiències dels mesuraments generals del centre de treball representen un 3% dels mesuraments ambientals. En el gràfic següent es mostren el nombre de deficiències detectades d'humitat relativa, els nivells de diòxid de carboni (CO<sub>2</sub>) i la velocitat de l'aire.



## Capítol 4. Higiene industrial

Les deficiències ambientals, com que estan integrades a la mateixa avaluació de riscos, es gestionen i corregeixen segons els terminis que marca la mateixa metodologia de l'avaluació. L'estat de gestió de les deficiències registrades en les avaluacions d'aquest any és el següent:



Si ens fixem en el nivell de gestió al final de l'exercici 2016, s'han corregit un 65% de les deficiències detectades vinculades a les condicions ambientals, se n'ha desestimat un 1% i en queden pendents de resoldre un 34%. No obstant això, tenint en compte la metodologia d'avaluació, no només és important que es corregeixin les deficiències, sinó que es faci dins del termini establert. En aquests termes, **el 98% de les deficiències s'han resolt dins d'aquest termini.**

### Intervencions 3D (desinfecció, desinsectació i desratització)

En aquest tipus d'intervencions, quan es fan servir productes amb un termini de seguretat i s'apliquen de manera nebulitzada en l'ambient, s'ha de fer sota un control estricte i s'han de respectar un conjunt de mesures preventives que recull el protocol intern que les regula. De tota manera, abans de dur a terme aquest tipus d'actuacions, sempre s'estudien tècniques alternatives de tipus mecànic que suposen menys risc.

**Durant el 2016 s'han efectuat set actuacions, la majoria en oficines de la Territorial Est.**

### Avaluacions higièniques

L'avaluació higiènica és un element de control puntual que complementa les avaluacions de riscos. En aquest sentit, en el moment en què el SPM detecta problemes que poden estar relacionats amb les condicions ambientals del centre, encarrega una avaluació higiènica al SPA per prendre mesures i, si escau, aplicar les accions preventives que es considerin necessàries.

Durant el 2016 s'han efectuat les avaluacions següents:

#### Oficina 1344 Diputació, Alacant

A petició del Comitè Estatal de Seguretat i Salut i d'acord amb el SPM, durant el mes de juny de 2016 es va fer una avaluació higiènica completa d'aquest centre. L'estudi va suposar la revisió dels sistemes de ventilació i de l'aire ambient de totes les dependències. Després d'analitzar els resultats obtinguts, no s'ha detectat cap paràmetre que signifiqui l'incompliment de cap norma. S'han valorat la viabilitat i l'aplicació de les recomanacions que indica l'informe amb l'objectiu de continuar obtenint bons nivells en els paràmetres analitzats.

#### Oficina 0157 Platja d'Aro, Girona

S'ha dut a terme una avaluació higiènica, arran de l'incendi que va tenir lloc el 18 de febrer del 2016. L'estudi comprèn planta baixa i planta soterrani. Tot i que els valors dels paràmetres ambientals mesurats estan molt per sota dels valors límit de referència, persisteixen les queixes i el malestar dels treballadors.

Posteriorment, després d'aplicar una sèrie d'intervencions de millora addicionals, van desaparèixer les queixes dels treballadors i treballadores. Finalment, el mes de maig, es va encarregar una nova avaluació higiènica de tot el centre, de nou amb resultats favorables en tots els casos, cosa que corrobora que les condicions ambientals són correctes.

#### Oficina 0036 Mataró, OP, Barcelona

S'ha fet una avaluació higiènica completa amb mesuraments de paràmetres físics en tot el centre, arran de l'incendi originat el 25 de juny del 2016, que va afectar el recinte de planta baixa. Segons els resultats obtinguts, els paràmetres analitzats es troben molt per sota dels límits màxims recomanats, per la qual cosa es pot concloure que no existeix risc per a la seguretat i la salut de les persones. Es recomana continuar amb el pla de manteniment i neteja específic establert per obtenir uns resultats igual de bons en els futurs mostrats.

# Capítol 5. Ergonomia-Psicosociologia

## Ergonomia

L'ergonomia és l'especialitat preventiva orientada a adaptar els llocs de treball i les seves condicions a la persona, analitzant i valorant els sistemes ambientals i les capacitats d'aquestes persones. També té cura del disseny i l'avaluació d'organitzacions, entorns i equips de treball saludables i adaptats als treballadors i treballadores.

A través del disseny ergonòmic del lloc de treball, cal facilitar que el treball es faci amb comoditat, evitant actituds forçades, i permetre els canvis d'actituds i els descansos dels usuaris.

En les nostres actuacions als centres de treball s'apliquen els criteris d'ergonomia que recullen els diferents protocols i acords interns, segons la normativa i els estudis realitzats. Les avaluacions de riscos actuen com a element de control del procés així com d'eina de correcció sobre les condicions ergonòmiques dels llocs de treball. El seguiment periòdic dels programes d'accions correctores derivades de les avaluacions permet garantir-ne l'aplicació en els terminis que preveu el Pla de prevenció.

El SPM participa i col·labora activament amb la Direcció de Compres en el [procés de selecció d'equips i mobiliari](#) per aportar les consideracions tècniques i de disseny que afecten la seguretat i la salut dels treballadors, i n'homologuen l'adequació. Així mateix, s'atenen els problemes ergonòmics que plantegen els treballadors i les treballadores i es proposen les solucions als àmbits que s'encarreguen de gestionar-los. Es destaca el nivell de col·laboració entre el SPM i la Direcció de Serveis Generals, tant per a la resolució d'incidències com per al disseny i la configuració dels llocs de treball.

D'entre les diferents actuacions efectuades el 2016 cal destacar:

- Pla de recicladors 2016: durant aquest exercici s'han subministrat [174 nous dispensadors-recicladors](#), dels quals 128 s'han substituït perquè eren models antics. Això suposa una millora substancial en l'ergonomia dels llocs afectats, pel disseny funcional òptim i les dimensions reduïdes, a més de ser molt més operatius. Aquest procés ha comportat unes millores importants per als llocs de caixa afectats, que eviten l'adopció d'actituds forçades que es produïa amb els models substituïts.
- Així mateix, hem participat en el projecte [Pla Renove d'impresores](#) en oficines, amb el qual s'han aportat criteris generals perquè la ubicació d'aquests aparells i l'espai que ocupen no suposin un risc afegit.

- Així mateix, el desplegament del projecte [Proteo Mobile](#) ha suposat la distribució de més de [3.500 tauletes](#) l'any 2016. En concret, el SPM va participar en la seva validació. Tenint en compte les particularitats d'aquest tipus d'equips, es va confeccionar un document per fomentar hàbits ergonòmics a l'hora de fer servir les tauletes. Aquest document es pot consultar en l'apartat de racó tecnològic de Proteo.

Segons els [protocols i criteris establerts](#), per millorar l'entorn de treball de la persona el 2016 es van subministrar els diferents elements de treball especials que es detallen a continuació:

Material	Unitats
Reposacanelles de ratolí	1.555
Reposacanelles de teclat	25
Diademes auriculars telefòniques	334
Elevador de pantalla	764
Carro de transport de moneda	42
Reposapeus	658



A la intranet hi ha publicat el [Manual d'ergonomia](#), document en què s'ofereixen criteris i solucions concretes i pràctiques sobre higiene postural, regulacions de la cadira, configuració del lloc de treball, etc.

Amb tot això, assolim un doble objectiu: [protegir la salut de les persones](#) a través de l'apropament al confort físic i [millorar el grau de satisfacció de l'usuari](#), cosa que contribueix al seu confort psicològic. D'aquests objectius se'n beneficien tant els treballadors protegits com les empreses adherides al SPM.

Altres actuacions ergonòmiques són les adaptacions dels llocs de treball dels treballadors i treballadores especialment sensibles per adaptar-los a les seves circumstàncies i singularitats especials. Aquestes adaptacions es detallen en un altre apartat d'aquesta memòria.

# Capítol 5. Ergonomia-Psicociologia

## Psicociologia

La psicociologia centra la seva atenció en estudiar i tractar els factors de naturalesa psicociològica i organitzativa que existeixen en la feina i que poden repercutir en la salut del treballador, especialment en les dimensions psíquica i social. Estudia, d'una banda, les interaccions entre el contingut de la feina, el medi ambient en què es desenvolupa i les condicions d'organització i, d'altra banda, les capacitats, les necessitats, la cultura del treballador i la seva situació personal fora de la feina.

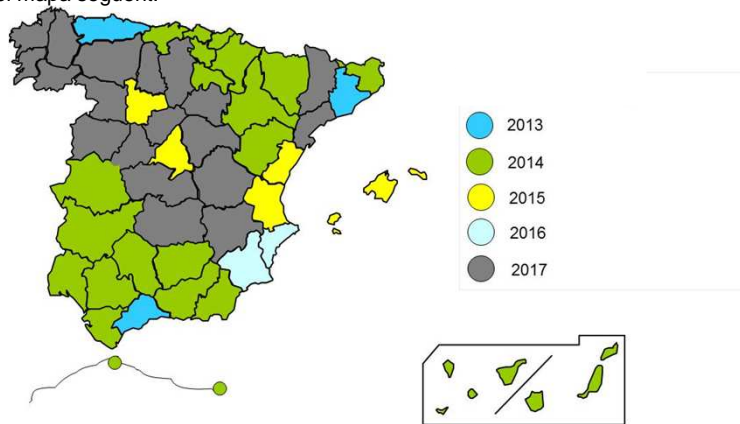
La vivència d'una situació laboral com a insatisfactòria o estressant, així com la capacitat de tolerància a aquestes situacions dependrà en gran manera de les diferències individuals i de les diferents reaccions de les persones davant d'una mateixa situació.

Igualment, observem que els factors laborals associats al medi ambient (soroll, il·luminació, disseny del lloc, etc.) o pel que fa al contingut de la tasca, el ritme de treball, la càrrega mental, l'autonomia i la monotonia, entre d'altres, i en relació amb l'organització (estructura jeràrquica, estil de comandament, comunicació, ambigüitat o conflicte de rol, temps de treball, tipus de jornada, possibilitats de promoció) influeixen i estarien relacionats directament amb el benestar i la satisfacció laboral.

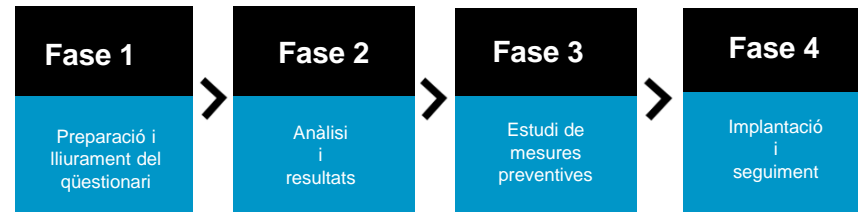
Aquest és el quart any de desplegament del Projecte global de psicociologia per a l'avaluació psicociològica de tot el territori nacional, que finalitzarà el 2017.



El **calendari del projecte** s'ha planificat per àmbits territorials de la manera com es mostra en el mapa següent:



La gestió de les avaluacions es desglossa en les fases següents:



En el grup de treball constituït per delegats de prevenció, servei de prevenció i representants de l'empresa s'aborden totes les fases de gestió que comprèn l'avaluació.

Segons el calendari establert, els àmbits avaluats i el **percentatge de participació** en cadascun obtenim el següent:

- Província d'Alacant: 71,6%
- Província de Madrid (només SSCC): 67,5%
- Província de Múrcia: 88,2%



El **mètode d'avaluació** de riscos emprat es basa en l'aplicació d'un qüestionari d'avaluació de factors psicociològics (**FPSICO**) dissenyat per l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball a partir de nou factors relacionats amb l'entorn laboral.



## Capítol 5. Ergonomia-Psicosociologia

En el gràfic següent es mostren els resultats de cada àmbit avaluat, a partir dels factors de risc.

FACTORS DE RISC	PROVÍNCIA ALACANT	PROVÍNCIA MADRID SSCC	PROVÍNCIA MÚRCIA
Temps de treball	Verd	Verd	Verd
Autonomia	Verd	Verd	Verd
Càrrega de treball	Verd	Groc	Verd
Demandes psicològiques	Verd	Verd	Verd
Varietat-contingut	Verd	Verd	Verd
Supervisió-participació	Verd	Verd	Verd
Interès pel treballador	Verd	Verd	Verd
Desenvolupament de rol	Verd	Verd	Verd
Relacions i suport social	Verd	Verd	Verd

D'acord amb la valoració, s'han categoritzat els riscos com: adequats (verd), millorables (groc), risc elevat (taronja) i risc molt elevat (vermell).

D'entre els nou factors de risc avaluats, les càrregues de treball i la supervisió-participació són els dos paràmetres que han rebut una valoració més desfavorable. Aquests resultats estan molt alineats amb els obtinguts a les zones avaluades fins ara. A partir de l'anàlisi de les dades, s'ha considerat millorar alguns aspectes:

- **Aspectes relacionats amb les càrregues de treball:** com el temps dedicat a treballar ràpid, l'acceleració del ritme de treball, el temps i la intensitat d'atenció, etc. Cal comentar que, en la gran majoria de casos, aquests aspectes són inherents a la mateixa activitat. No obstant això, s'han de tenir en compte i s'ha de ser capaç de dur a terme una correcta organització i planificació de les diferents activitats que es desenvolupen i de la càrrega de treball.
- **Aspectes relacionats amb les demandes psicològiques:** aquest aspecte està molt relacionat amb el mateix context socioeconòmic actual, així com amb els perfils dels llocs avaluats, la qual cosa fa que en aquests moments sovint existeixin elevades exigències emocionals d'haver d'amagar i gestionar les emocions, la informació i la comunicació tant amb els treballadors com amb els clients, la qual suposa un cert desgast emocional i de càrrega mental.

- **Aspectes relacionats amb la supervisió i la participació:** pel que fa al grau de participació en la introducció de mètodes de treball, contractació de personal, llançament de nous productes, etc. Cal comentar que, tal com es defineixen les preguntes en el qüestionari psicosocial FPSICO V3, en la gran majoria d'estudis psicosocials s'obtenen respostes desfavorables pel que fa als ítems relacionats amb la participació. No obstant això, en la mostra avaluada s'han obtingut respostes en zona adequades en les preguntes referents a la supervisió.

En aquest sentit, en els últims tres anys s'han efectuat les actuacions següents:

- Formació en gestió de riscos psicosocials per a col·lectius tècnics específics.
- Promoció de les visites a les oficines amb informes de situació dels DORZ, en les quals es revisa el dimensionament adequat, l'assignació de càrregues de treball i les dotacions de recursos humans i materials, i es prioritza la implantació de les mesures correctores proposades en un període màxim de dos mesos.
- Sessions formatives sobre la implantació del Pla de desenvolupament comercial, en què es concreten els rols i les funcions que s'han de desenvolupar en els centres de treball de xarxa, que culmina en l'actual model de sistemàtica comercial. Això ha suposat una notable reducció d'incidències en l'apartat de conflicte de rol, així com la modificació de l'horari de la reunió comercial per evitar fer-la a la tarda.
- Implantació d'un control de jornada.
- Establiment de polítiques de no tolerància amb conductes que suposin qualsevol tipus de persecució (inclosa la laboral), desenvolupada en el pla d'igualtat, així com l'establiment d'un protocol d'actuació davant d'amenaques de clients.
- Reforç del cicle de talent a través d'iniciatives com el nou model d'execució, la gestió integrada del talent, la gestió segmentada de persones, la transformació de la formació en escoles conceptuals (comercial, financera, de *management*, etc.).
- Reforç de les capacitats organitzatives a través d'eines com el model de gestió multigeneracional del talent, qualitat directiva, extensió de la vida laboral, establiment de mesures de flexibilitat (prova pilot teletreball), etc.
- Revisió del contingut i l'abast de les funcions de xarxa principals a través d'un model participatiu que ha implicat un mínim del 15% de les persones que desenvolupaven la seva funció.

Així mateix, durant el 2016 vam treballar les mesures d'aplicació individual a través de l'establiment de paquets formatius amb eines d'ajuda, tant en aspectes d'organització de jornada (gestió del temps, gestió del correu electrònic, delegació de funcions, lideratge pràctic, etc.) com en aspectes relacionats amb la gestió d'incidències, com ara la gestió de conflictes, la detecció del nivell d'estrès, la gestió de queixes, etc. La seva posada en marxa s'ha allargat en el temps, per la qual cosa la implantació efectiva es desenvoluparà durant el 2017.

# Glossari

SPA:	Servei de prevenció aliè
CESS:	Comitè Estatal de Seguretat i Salut
PRL:	Prevenió de riscos laborals
SPM:	Servei de prevenció mancomunat
RPSO:	responsable de prevenció i seguretat de l'oficina
DSG:	Direcció de Serveis Generals
RM:	reconeixement mèdic
RMP:	reconeixement mèdic periòdic
DP:	delegat de prevenció
PAU:	Pla d'autoprotecció
ES:	especial sensibilitat
DORZ:	delegat d'Organització i Recursos de Zona
DOT/R:	delegat d'Organització Territorial/Regional
OAE:	Oficina d'Atenció a l'Empleat/a
GBS:	Grup Banc Sabadell
PVD:	pantalla de visualització de dades
TES:	treballador/a especialment sensible