

**Dirección de Prevención de Riesgos
Laborales**



Memoria anual 2017

Marzo 2018

Índice

1- Organización	2
Plan de Prevención	2
Comité de Seguridad y Salud	2
Coordinación preventiva entre empresas	3
Formación/Información	4
Oficina de atención al empleado	6
Checklist de PRL en oficinas	6
2- Vigilancia de la salud	8
Reconocimientos médicos	8
Absentismo general	12
Gestión de la especial sensibilidad	15
3- Seguridad	16
Accidentabilidad	16
Planes de autoprotección	22
Visitas a centros de trabajo	24
Actuaciones de mejora en oficinas	24
Evaluaciones de riesgos	25
4- Higiene industrial	30
Mediciones ambientales	30
Intervenciones 3D	31
Evaluaciones higiénicas	31
5- Ergonomía-Psicología	31
Ergonomía	32
Psicología	33
Glosario	33

Presentación

Me complace presentaros la memoria de actividades 2017 del Servicio de Prevención Mancomunado (SPM en adelante) del grupo Banco de Sabadell (GBS). Un documento que publicamos con el objetivo de ofrecer una visión global y transparente de las principales actividades preventivas que, conjuntamente con otros ámbitos, hemos llevado a cabo durante el ejercicio, todas ellas enmarcadas en los programas regulados en el Plan de Prevención del GBS.

El SPM es una unidad sin capacidad ejecutiva que tiene la misión de evaluar los riesgos y proporcionar a las empresas del grupo el asesoramiento, apoyo y coordinación necesarios para la realización de actividades preventivas a fin de:

- Garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de la plantilla.
- Asesorar y asistir a los órganos de dirección, al personal, a sus representantes legales, así como a los órganos de representación especializados (Comités de Seguridad y Salud).

El equipo lo formamos diez personas, integradas en la Dirección de Prevención de Riesgos Laborales, con dependencia de la Dirección de Recursos Humanos.

Nuestro modelo de gestión, ante el elevado volumen de centros de trabajo y su dispersión geográfica, nos lleva a gestionar la prevención de forma descentralizada (por parte del SPM tenemos a nuestros técnicos distribuidos entre Sant Cugat del Vallès, Madrid, Alicante y A Coruña), así como de forma integrada en la propia estructura orgánica de la empresa, por lo que las distintas territoriales, regionales e incluso oficinas cuentan con un responsable designado para la prevención, con formación y funciones específicas.

Nuestras actuaciones se orientan tanto al cumplimiento normativo como al desarrollo del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, impulsando la integración de la prevención y aplicando criterios de eficiencia, profesionalidad y calidad y buscando siempre una mejora continua.

El GBS está firmemente comprometido con la prevención y la mejora continua de las condiciones de seguridad y salud de sus centros de trabajo, aspectos que integra en el sistema general de gestión, evaluando el conjunto de actividades e implicando a toda su estructura organizativa. El SPM es el órgano que planifica, sigue e implementa las medidas necesarias para alcanzar los objetivos fijados en esta materia.

Joan Lluch Orta
Director de Prevención de Riesgos Laborales

Capítulo 1: Organización

Plan de Prevención

El Plan de Prevención es el documento legal a través del cual se declara la política de prevención y se construye el modelo sobre el que se articulan todas las actividades preventivas.

Uno de los preceptos ineludibles que tiene que cumplir el plan es que esté integrado en el conjunto de la organización. En esta línea y para alcanzar un nivel óptimo de integración, el plan recoge un conjunto de responsabilidades y funciones en consonancia con las principales estructuras orgánicas del GBS.



- Política
- Estructura organizativa
- Funciones y responsabilidades
- Procedimientos y prácticas



- Evaluación de riesgos
- Planificación de actividades

La implantación del modelo definido por el Plan de Prevención permite que la prevención de riesgos laborales se considere y gestione desde los principales ámbitos de actuación y que se obtengan unos resultados muy satisfactorios.

La designación e implicación de los responsables en prevención de riesgos laborales (PRL) de las oficinas, regionales y territoriales constituye la principal palanca para alcanzar un buen nivel de integración, acompañado de comunicación, formación, procesos estandarizados y herramientas adecuadas.

El modelo de integración de la prevención de riesgos laborales en la red de oficinas pivota sobre un eje: la figura del responsable de prevención de la oficina. Es la persona que cuenta con la función y formación adecuada para detectar los posibles riesgos sobrevenidos y facilitar su eliminación a través de los procedimientos y canales establecidos.

Al mismo tiempo, el SPM presta el asesoramiento y apoyo necesarios para gestionar aquellos casos que lo requieran.

El Plan de Prevención está compuesto por un conjunto de procedimientos que conforman el modelo preventivo. Este año se han actualizado los siguientes documentos que conforman el plan:



- 01.01 Protocolo actuación ante atracos.
- 01.02 Protocolo extintores en oficinas de 1 planta.
- 01.04 Protocolo solicitud reposapiés.
- 01.08 Protocolo iluminación de los lugares de trabajo.
- 01.10 Protocolo señalización de vías de evacuación.
- 01.11 Protocolo plazos realización de la EIR en centros de trabajo de nueva apertura.
- 01.12 Protocolo acogida de nuevos empleados.
- 02.01 Reconocimientos médicos.
- 04.04 Ficha de riesgos.
- 07.01 Instrumentos de medición de las condiciones ambientales.
- 08.00 Protocolo funciones RPSO/DORR.
- 11.04 Metodología para evaluar el riesgo de atraco.
- 12.01 Procedimiento Plan de Acción Preventiva.
- 12.05 Procedimiento de trabajos en altura.
- 12.06 Procedimiento de permiso de fuego.
- 13.00 Acuerdo colaboración en materia de PRL entre ETT y BS.
- 15.00 Procedimiento para la gestión de la especial sensibilidad en el GBS.
- 15.01 Factores de riesgo / Medidas prev. trabajadoras embarazadas / lactancia.
- 20.00 Procedimiento de uso de carretillas.
- 21.00 Protocolo ante amenazas.

Comité de Seguridad y Salud (CESS)

Banco Sabadell S.A. tiene constituido el Comité Estatal de Seguridad y Salud (CESS), así como las filiales en que debe legalmente constituirse. Las reuniones se celebran con una frecuencia trimestral para tratar aspectos relacionados con la seguridad y la salud de sus respectivos ámbitos de actuación.



Están configurados por la representación empresarial, la representación sindical (delegados de Prevención) y el Servicio de Prevención Mancomunado (SPM), que acude como asesor invitado.

Conforman un foro de información, participación y debate sobre seguridad y salud, en el que se formulan propuestas y se realiza un seguimiento sobre los accidentes, el absentismo, las evaluaciones de riesgos, la formación, entre muchos otros temas.

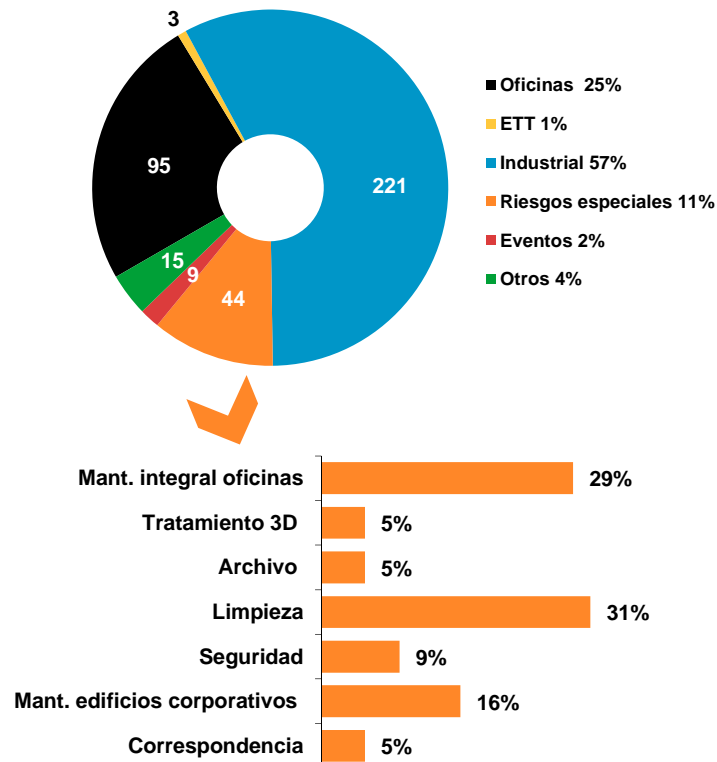
Capítulo 1: Organización

Coordinación preventiva entre empresas

En cumplimiento de la normativa de PRL, respecto a la coordinación de actividades con empresas externas, el banco tiene establecido un modelo de gestión global ajustado a los requisitos que marca la legislación vigente.

Actualmente están dadas de alta en el proceso de coordinación **387 empresas**. Durante 2017, se han homologado 8 nuevas empresas y se han actualizado documentalmente 31.

El nivel de coordinación y control en materia preventiva se determina mediante dos variables: la actividad y el volumen del servicio que prestan. De acuerdo con estos condicionantes, se conforman los grupos de empresas para facilitar y unificar criterios de gestión, según la siguiente distribución:



Durante este ejercicio, se ha procedido a actualizar periódicamente el Manual de coordinación (**Manual CAE**), documento de contenidos mínimos que informa a las empresas externas sobre los riesgos, las medidas preventivas y los procedimientos de emergencia.

Todas las empresas externas que prestan servicio en nuestras instalaciones deben firmar, cumplimentar el Manual CAE e indicar, entre otros datos, la actividad por la que se les ha contratado.

Para la homologación de proveedores en materia preventiva, se establece el siguiente circuito:



En función de la actividad contratada, se complementa la coordinación preventiva inicial con una serie de procedimientos y acciones que el proveedor debe aplicar.

Para los trabajos de **mayor riesgo intrínseco**, se llevan a cabo las siguientes medidas preventivas, incluidas en el Plan de Prevención:

- **Reformas en los centros de trabajo.** Para cada caso, se ha aplicado el Plan de Acción Preventiva, con el fin de proteger la seguridad y salud de los empleados del banco y/o clientes. Durante este ejercicio, se ha actualizado el anexo 3 de este protocolo, incluyendo trabajos con riesgo de incendio, limpieza y colocación de moquetas.
- **Tratamiento de desinfección, desratización o desinsectación (DDD).** En los centros donde se han utilizado productos químicos en el ambiente con un plazo de seguridad, se han tomado las medidas preventivas que recoge el protocolo durante todas las fases del proceso.
- **Trabajos con carretillas elevadoras.** De acuerdo con el protocolo correspondiente, se ha controlado la utilización de las carretillas elevadoras, propiedad del banco, en instalaciones propias. Durante este ejercicio, se ha actualizado este protocolo, concretando aspectos en los apartados de alta de nuevos equipos, realización de trabajos y acerca de la documentación a entregar por parte de la empresa externa.

Capítulo 1: Organización

- **Trabajos en altura.** Se ha autorizado a 63 trabajadores externos de 17 empresas diferentes para llevar a cabo trabajos en instalaciones propias del banco. También se ha aprobado trabajos a más de dos metros de altura a distintas empresas externas, utilizando sus propios medios. En todos los casos, se ha aplicado el protocolo de trabajos en altura.
- **Trabajos que generan llama, calor o chispas.** Se ha seguido aplicando las medidas recogidas en el protocolo de permiso de fuego en los edificios donde es vigente.



Trabajos en altura realizados en el edificio Torre Banc Sabadell en Barcelona.

Destacamos las siguientes **campañas específicas**:

Actividad oficinas	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con las principales empresas consultoras proveedores del banco para revisar la documentación. En algunos casos, se han concertado visitas para verificar los puestos de trabajo. • Coordinación específica para centros hipotecarios en locales ajenos a BS.
Eventos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionados nueve eventos celebrados en instalaciones ajenas al banco, con la asistencia de un número significativo de empleados. Revisión del lugar, el cual debe reunir una serie de condiciones de seguridad ante cualquier emergencia. • Para la Reunión Anual de Directivos del 2017, se ha tomado la determinación de gestionar la PRL con unos altos estándares de seguridad y salud, equiparables a la Junta de Accionistas.
Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con los principales proveedores de mantenimiento integral de los centros de trabajo. Se revisa la documentación preventiva y se recuerdan las normas del banco relativas a la seguridad y salud, haciendo especial hincapié en las relacionadas con trabajos de riesgo. En edificios corporativos, se recuerda la importancia que tiene el equipo de mantenimiento en la operativa de los planes de emergencia.
Servicio de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones con todas las empresas, revisando los acuerdos alcanzados sobre normas de trabajo en anteriores reuniones. Se insiste sobre la necesidad de disponer de las fichas de seguridad de los productos de limpieza que se utilizan en las instalaciones del GBS para que puedan ser consultadas desde los propios centros de trabajo.
Archivo y almacén	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones semestrales CAE y visitas trimestrales de seguridad al centro de trabajo. • Revisión de la documentación preventiva. • Colaboración en formar parte del Equipo de Emergencia.

Formación/Información

Durante 2017 han recibido formación en prevención de riesgos laborales **1.610** personas y se han destinado **9.223** horas a ello. El programa formativo está diseñado para ir alineado a tres necesidades clave en materia preventiva:



1. Saber identificar los riesgos y las medidas preventivas en el entorno de la oficina.
2. Poder realizar las funciones de gestión de riesgos propias del responsable de prevención de la oficina.
3. Disponer de la formación teórica y práctica necesaria para poder ejercer las funciones como integrante de las emergencias de acuerdo con las directrices de los planes de autoprotección.



Actividad formativa/informativa	Destinatario	Nº pers.	Nº horas
Curso 830 sobre seguridad y salud	Toda la plantilla	668	1.336
Curso 850 sobre PRL	RPSO/DORR/DOT	203	6.090
Curso básico sobre extinción de incendios	Eq. emergencia	85	340
Sesiones informativas sobre la autoprotección	Eq. emergencia	238	402
Curso sobre el uso de desfibriladores	Pers. seguridad	45	211
Taller de primeros auxilios	Empleados/as	140	350
Curso PRL en reformas	RPSO	14	14
Curso sobre prevención del estrés	Toda la plantilla	53	53
Taller de la espalda	Empleados/as	118	236
Prevención sobreesfuerzo vocal, taller de voz	Colect. específico	37	74
Curso capacitación conducción oficinas móviles	Colect. específico	9	117
Total		1.610	9.223

Capítulo 1: Organización

- El **curso 850 sobre PRL** está dirigido a las personas que forman parte de la estructura de prevención, desde los responsables de prevención y seguridad de las oficinas (RPSO) hasta los directores de Recursos y Organización de las regionales y territoriales. Se trata de un curso que forma parte del itinerario formativo por función, homologado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, que capacita a la persona para desempeñar funciones de nivel básico en PRL.
A finales del ejercicio, 2.038 empleados y empleadas han realizado el curso, lo que significa una ratio de realización del 96%, un porcentaje que, una vez más, pone en valor la gestión y colaboración de nuestra red de oficinas.
- Este año, en relación con el año anterior, se ha incrementado ligeramente el porcentaje de realización del **curso 830** sobre seguridad y salud, y se ha alcanzado una ratio del 98,8% sobre el total de la plantilla.
- Como criterio general, las personas que forman parte de los equipos de emergencia con funciones de intervención realizan **un curso para conocer y practicar con fuego real** las técnicas básicas para extinguir un conato de incendio.

2.038
técnicos
básicos PRL

98,8%
de la plantilla
curso PRL

Se han realizado **diez cursos prácticos dirigidos a los equipos de emergencias** de Barcelona, Sabadell, Sant Cugat del Vallès, Madrid, Valencia, Vilafranca, Sant Pere Molanta, Polinyà, Castellón, San Sebastián y Sevilla.



85
personas de
emergencias

- Sesiones informativas sobre autoprotección.** Para poder implantar los planes de autoprotección resulta imprescindible contar con personas adecuadamente preparadas y con unas instrucciones claras sobre la forma de actuar. Por esta razón se organizan sesiones informativas a todos los equipos de emergencia en las que se explican los principales riesgos que puede generar una emergencia, los medios de protección disponibles en el edificio, la organización de los equipos y, finalmente, los protocolos de actuación de estos equipos. Este año han asistido 238 personas.

- Talleres de la espalda** para prevenir lesiones por trastornos musculoesqueléticos, ya que el dolor de espalda es una patología de amplia incidencia. En actividades sedentarias como la nuestra, es importante



adoptar una postura de trabajo saludable y ser conscientes de cómo nos sentamos. A través de esta formación teórico-práctica, en la que han participado 118 personas, se dan las claves para mejorar los hábitos posturales, tanto en el trabajo como fuera de él, y fomentar un estilo de vida saludable.

- Se han impartido talleres para la voz** a 37 personas del colectivo de Oficina Directa, ubicados en Sant Cugat y Alicante. A través de las charlas de sensibilización se pretende dotar a los participantes de las herramientas necesarias para dosificar el esfuerzo vocal necesario en tareas de atención telefónica. Se practican dinámicas para que los asistentes puedan detectar las características de su voz y cómo mejorarla.



- Curso para la capacitación a la conducción de unidades móviles.** Dentro del proyecto de oficina móvil, ha sido necesario organizar una formación *ad hoc* para los empleados y empleadas que las conducirán. El curso consta de un módulo teórico de seis horas y otro módulo práctico de siete horas, en el que se circula por las rutas de trabajo previstas y con los mismos modelos de furgonetas de las oficinas móviles.



- Taller de primeros auxilios y curso sobre desfibriladores.** El taller de primeros auxilios se realiza en los grandes edificios, y se da prioridad a las personas de los equipos de emergencia. En total lo han realizado 140 personas. El curso sobre desfibriladores lo realiza, prioritariamente, el personal de seguridad que presta su servicio en edificios cardioprotectados del GBS.



- Frontal Proteo** constituye el principal canal de comunicación con el empleado para divulgar información en materia de seguridad y salud. Periódicamente se publican noticias y documentos sobre actividades, normativa y procesos de interés para los empleados y empleadas.



- Manual de acogida en PRL.** Documento que recoge la información básica sobre la PRL en el GBS que todo empleado debe conocer en el momento de su ingreso en el GBS.



Durante el año 2017, han recibido el Manual de acogida 436 personas.

Capítulo 1: Organización

Oficina de Atención al Empleado



- A través de la Oficina de Atención al Empleado (OAE) se unifican y agilizan las consultas dirigidas a la Dirección de Recursos Humanos. El 90% de las consultas han sido contestadas antes de 48 horas. La valoración general de los usuarios es muy positiva, con una puntuación de **4,27** sobre 5.
- Durante el 2017 se han realizado 781 consultas sobre seguridad y salud en el trabajo.
- Como se puede observar en la tabla, la gran mayoría están relacionadas con los reconocimientos médicos.

Tipo de consulta	Número	%
Reconocimientos médicos	514	65,8%
Condiciones de trabajo	182	23,3%
Accidentes de trabajo	21	2,7%
Otras consultas	64	8,2%
Total	781	100%

Checklist de PRL en oficinas

El *checklist* es una herramienta adicional de control sobre la PRL que utilizan los DORR en sus visitas periódicas a oficinas.

Permite verificar de una forma sencilla las condiciones de seguridad y salud de la oficina y, al mismo tiempo, aportar soluciones concretas a las situaciones de riesgo detectadas en un corto plazo de tiempo.

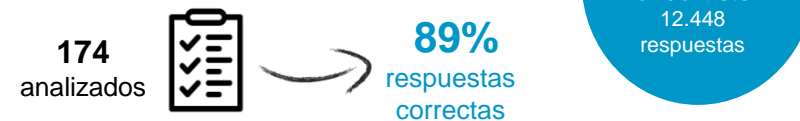
Este año el cuestionario consta de dieciséis ítems a través de los cuales se revisa el estado general de la oficina en cuanto a las condiciones de seguridad y salud. Lo cumplimenta el DORR durante la visita en colaboración con el RPSO, que es quien controlará la resolución de los problemas.



Como complemento, el DORR dispone de una guía técnica en la que se recogen los criterios para detectar incidencias y posibles soluciones de forma gráfica y sencilla para cada escenario.

Resultados 2017

Durante el año 2017 se han cumplimentado por parte de los DORR **778 checklists** en sus visitas a oficinas, de los cuales se han analizado como muestra representativa **174 (22% sobre el total)**.



Los resultados obtenidos **para cada ítem** revisado son:

- Los mejor valorados
- Los peor valorados

Ítem	Descripción	✓	✗	%	
1	El RPSO ha realizado el curso 850	169	5	97%	●
2	Extintores: presión/ubicación/anclaje y señalización correctos	159	15	91%	
3	Correcto estado de orden y material de limpieza	146	28	84%	●
4	Peldaños aislados, elementos estructurales bajos señalizados	163	11	94%	
5	Vías de evacuación y puertas transparentes señalizadas	154	20	89%	
6	Señalización de riesgo de atrapamiento y baliza de suelo	145	29	83%	●
7	Riesgo eléctrico controlado	160	14	92%	
8	Escalera fija en buen estado	169	5	97%	●
9	Puestos de trabajo y sillería	163	11	94%	
10	Espacio para alojar las piernas	167	7	96%	●
11	Correcta altura y distancia de la pantalla (PVD)	166	8	95%	●
12	Material ordenado y correctamente almacenado	120	54	69%	●
13	Estanterías y archivadores seguros y en buen estado	157	17	90%	
14	Escalera de mano en buen estado	148	26	85%	
15	Botiquín señalizado, accesible y contenido completo	132	42	76%	●
16	Carteles de emergencia y accidentes en lugar visible	160	14	92%	
Total respuestas		2.478	306		

89%

Capítulo 1: Organización

Que el 89% del total de revisiones se encuentren en un estado correcto nos parece muy positivo. Los ítems mejor valorados son los relacionados con la ergonomía del puesto de trabajo y la formación en PRL, con el 95% o más contestados como correctos.

Como aspectos a mejorar, aun teniendo un porcentaje de adecuación alto (entre un 69% y un 76%), estarían los temas relacionados con material ordenado y correctamente almacenado y el botiquín.

Si nos centramos en las puntuaciones totales de los *checklists* obtenidas en las oficinas analizadas, es decir el número de ítems correctos en relación con el total y lo agrupamos por rangos, observamos que de las oficinas analizadas:

- El 81% con una puntuación muy satisfactoria (entre 13 y 16)
- El 18% con una puntuación satisfactoria (entre 9 y 12)
- El 1% con una puntuación baja (entre 1 y 8)

Puntuación	Nº oficinas	✓	Año 2017	Año 2016
5/16	1		1%	4,6%
7/16	1			
9/16	1			
10/16	6		18%	36,4%
11/16	6			
12/16	18			
13/16	19		81%	59%
14/16	21			
15/16	42			
16/16	59			
Total oficinas analizadas: 174			100%	



Resultados 2017 vs. 2016

Los resultados obtenidos este año 2017 han mejorado sustancialmente respecto a los obtenidos en el 2016.

Comparativa	Año 2017	Año 2016
% respuestas ítems correctos ✓	89%	85%
Puntuación de promedio oficina ✓	14,2/16	12,6/15
Oficinas con puntuación >12 (muy satisfactoria)	81%	59%

Los ítems peor valorados también han mejorado las ratios:

Ítem	Descripción	Año 2017	Año 2016
3	Correcto estado de orden y material de limpieza	84%	74%
6	Señalización de riesgo de atrapamiento y baliza de suelo	83%	72%
12	Material ordenado y correctamente almacenado	69%	68%
15	Botiquín señalizado, accesible y contenido completo	76%	72%



Tras este segundo año de puesta en marcha del proyecto *checklist*, hay que destacar como aspectos más positivos la mejora en todas las ratios de puntuación de las oficinas analizadas.

Para la campaña del 2018, se analizarán las incidencias más recurrentes con los ámbitos implicados y se determinarán acciones para mejorar y reducir incidencias a nivel global.

Capítulo 2: Vigilancia de la salud

La vigilancia de la salud se integra en el Plan de Prevención y se coordina con el resto de disciplinas preventivas (seguridad, higiene industrial, ergonomía y psicología) con el fin de mejorar la eficacia de todas las intervenciones.



Tiene un doble objetivo: por un lado, sobre la propia persona empleada (vigilancia individual) y, por otro, más general, sobre el colectivo de la plantilla (vigilancia colectiva):



- Detección precoz de alteraciones
- Identificación de trabajadores especialmente sensibles
- Evaluación de la aptitud



- Valoración global de la salud colectiva
- Elaboración de estudios epidemiológicos
- Evaluación de la eficacia de estrategias preventivas
- Realización de campañas preventivas
- Aportación de datos para la evaluación de riesgos

Esta actividad se encuentra externalizada en los servicios de prevención ajenos (SPA) distribuidos por ámbitos geográficos, en todo el territorio nacional. Con el objetivo de reducir las tareas de gestión y mejorar la calidad de los servicios prestados, se ha llevado a cabo una reducción del número de SPA que prestan este servicio, y se ha pasado de once a **siete servicios de prevención ajenos**. Para Banco Sabadell, uno por territorial y dos para las filiales, que darán servicios en todos sus ámbitos geográficos.



BANCO SABADELL

- **Territorial Noroeste:** MEDYCSA
- **Territorial Norte:** VALORA PREVENCIÓN
- **Territorial Centro:** PREMAP^(*)
- **Territorial Sur:** UNIPRESALUD^(*)
- **Territorial Cataluña:** ASPY
- **Territorial Este:** CUALTIS

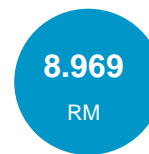
(*) Desde octubre de 2017 pasa a formar parte del grupo QUIRON PREVENCIÓN.

FILIALES

- EGARSAT y ASPY

Reconocimientos médicos

A través de los SPA se han realizado **8.969 RM**, distribuidos de la siguiente forma:



Tipo de RM	2016	2017
RM periódico	6.993	8.519
RM de inicio	365	366
RM tras IT prolongada	10	62
RM valoración ES	15	22
Total	7.383	8.969

La convocatoria de los RM periódicos se inició el día 14 de febrero y el plazo para marcar su respuesta (aceptación o renuncia) finalizó el 28 de febrero. [Con respecto a la campaña anterior, hay que destacar los siguientes aspectos:](#)



- **6% más de plantilla convocada.** Total: 12.932 (76% de la plantilla).
- **9% más de aceptaciones.** Total: 10.192 (79% de la plantilla convocada).
- **12% menos de plantilla que** no contesta (no marca aceptación ni renuncia en la aplicación). Una vez finalizado el plazo de respuesta, se identificó al colectivo que no había contestado, se le remitió un correo recordatorio y se les dio un nuevo plazo de tres días para marcar su respuesta en la aplicación.
- **5% más de participación** (plantilla que participa aceptando o renunciando a la convocatoria). Total participación **84%**.

Este año se ha incorporado al procedimiento de RM la programación de un RM tras IT prolongada a todos aquellos empleados/as que se incorporan de una IT superior a doce meses.

Cuando un empleado/a comunica al SPM una posible especial sensibilidad a algún riesgo de su puesto de trabajo, el SPM le deriva al SPA para la realización de un RM de valoración de especial sensibilidad (ES). En total se han programado veintidós reconocimientos por este motivo.

Los SPA, a través de los reconocimientos médicos, identifican a los trabajadores/as especialmente sensibles (TES) y proponen las medidas de prevención/protección específicas para adecuar el puesto de trabajo a las necesidades de la persona.

Capítulo 2: Vigilancia de la salud

El 99,88% de la plantilla reconocida ha sido apta para el desempeño de su puesto de trabajo. En nueve casos se ha emitido un apto con limitaciones a determinadas tareas del puesto y en un caso se ha declarado no apto para el puesto de trabajo.

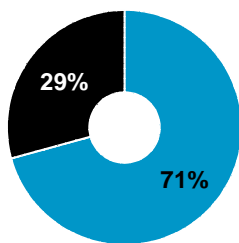
Calificación de aptitud	Número
Aptos	8.959
Aptos con limitaciones	9
No aptos	1
Total	8.969

Estudios epidemiológicos

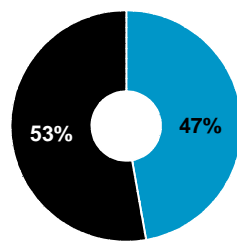


Los estudios epidemiológicos elaborados por los SPA, a partir de los resultados de los RM individuales, aportan una visión general sobre la salud de la plantilla.

De todos los reconocimientos médicos realizados, el 47% han sido a mujeres y el 53% a hombres. En cuanto a la edad, el 71% del personal reconocido tiene una edad igual o superior a cuarenta años y el 29% es menor de cuarenta años.

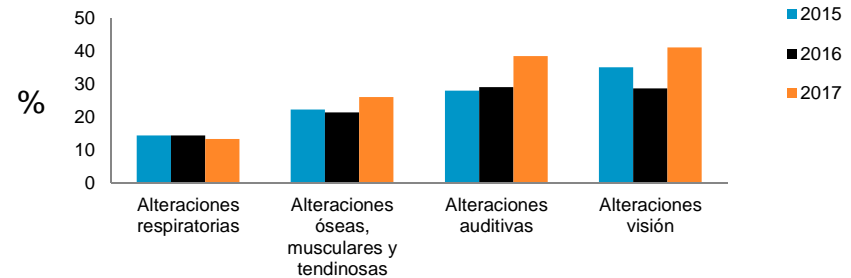


■ ≥40 años ■ < 40 años



■ Mujeres ■ Hombres

Se han clasificado las alteraciones detectadas de acuerdo a cuatro grupos: respiratorias, musculoesqueléticas, auditivas y de visión.



Las alteraciones de visión están relacionadas principalmente con alteraciones de la agudeza visual: miopía, hipermetropía, astigmatismo y presbicia (vista cansada). En cuanto a las alteraciones auditivas detectadas, estas afectan principalmente a pérdidas de capacidad para oír altas frecuencias (presbiacusia). La presbicia y la presbiacusia son dos alteraciones asociadas a la edad.

De estas cuatro alteraciones, las que tienen relación con los riesgos del puesto de trabajo son las alteraciones musculoesqueléticas. Con la finalidad de divulgar el Manual de ergonomía y sensibilizar a la plantilla sobre los beneficios de una adecuada configuración del puesto de trabajo y unos correctos hábitos posturales, el SPM ha coordinado con los SPA la incorporación de un texto, dentro de la información que le hacen llegar al trabajador/a, donde se indica la necesidad de consultar el [Manual de ergonomía](#) disponible en la Intranet, para que el personal adecue su puesto de trabajo de acuerdo con las recomendaciones de dicho manual. El SPA, por su parte, incorpora las recomendaciones preventivas y de promoción de la salud de acuerdo a las patologías detectadas y a los riesgos del puesto de trabajo principalmente relacionados con el uso de PVD (pantallas de visualización de datos).

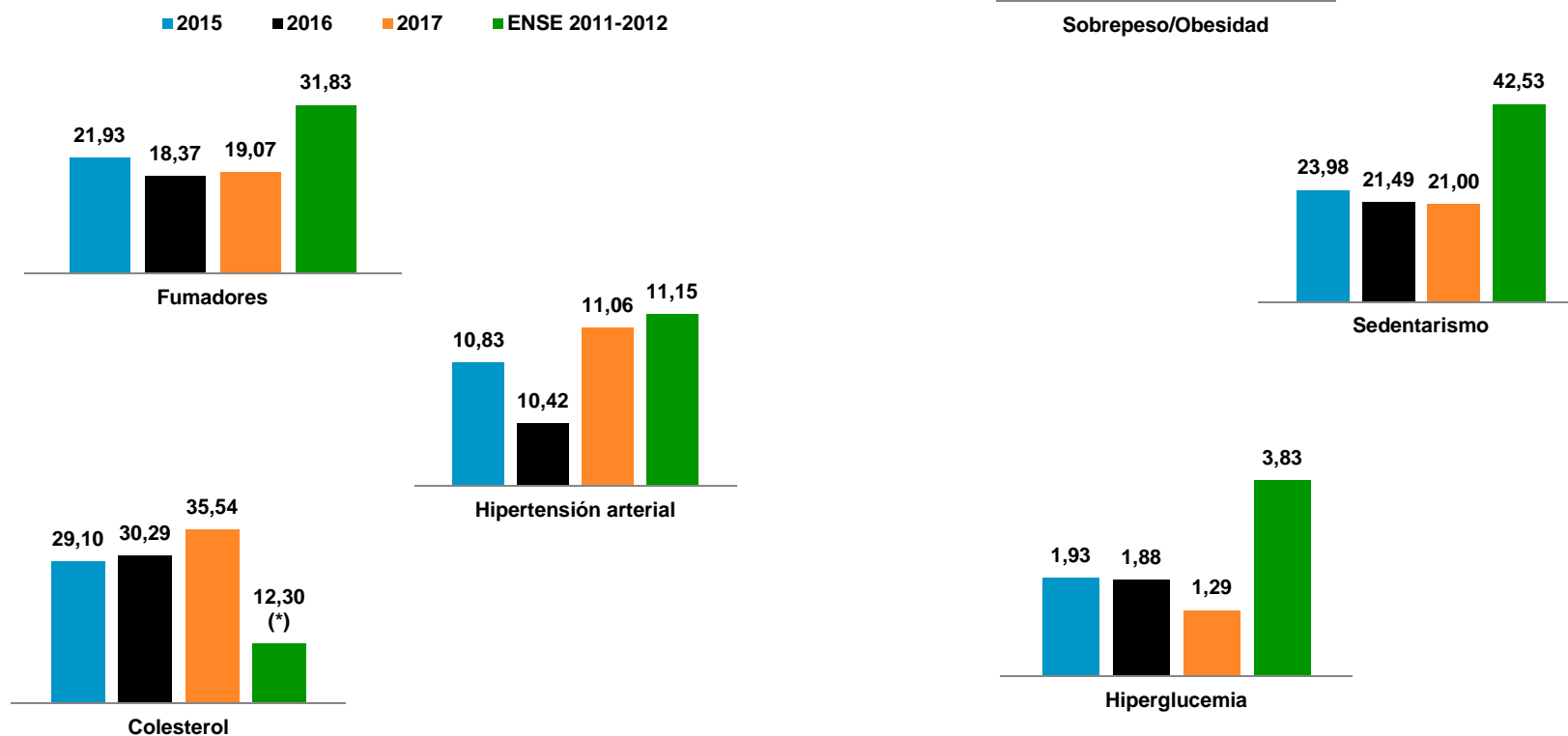
Para conocer el grado de puesta en práctica de estas recomendaciones ergonómicas, se incluye en el cuestionario de satisfacción de los RM un ítem para conocer si las personas consultan y aplican los criterios recogidos en el Manual de ergonomía. El 42% de las personas encuestadas dicen haber leído el manual y el 86% de las personas que han consultado el manual posteriormente han adecuado su puesto de trabajo según las recomendaciones del manual.

El SPM, en colaboración con las mutuas Asepeyo, Fremap, Egarsat e Ibermutuamur, ha organizado talleres de la espalda, que se acompañaban de una parte práctica donde se llevaban a cabo ejercicios de fortalecimiento y estiramiento de la musculatura con la finalidad de evitar lesiones de origen musculoesquelético (para más información véase el capítulo sobre formación).

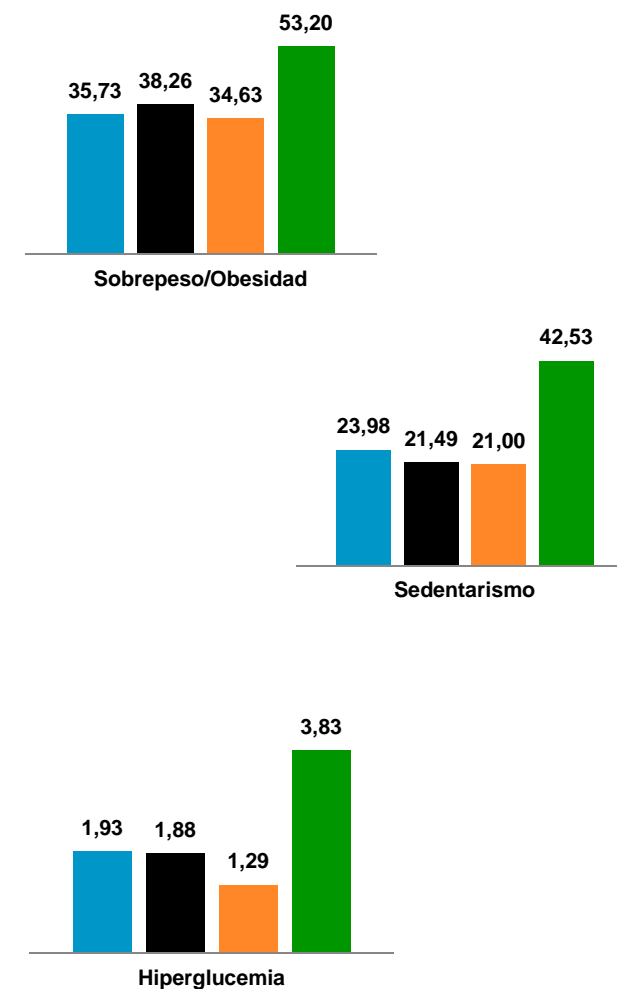
Capítulo 2: Vigilancia de la salud

Por su importancia y frecuencia en la población, se han analizado otras variables relacionadas con el riesgo cardiovascular, como son: tabaquismo, sobrepeso/obesidad, hipertensión arterial, colesterol e hiperglucemia.

Los datos epidemiológicos de los RM realizados en los años 2015, 2016 y 2017 se han comparado con los datos obtenidos en la última Encuesta Nacional de Salud Española (ENSE 2011-2012). A día de hoy está pendiente de publicarse el resultado de la encuesta ENSE 2016-2017. Los valores que se citan en los gráficos se corresponden con datos porcentuales.



(*) Hace referencia a niveles de colesterol total de los años 2011 y 2012 (≥ 250 mg/dl). En los años posteriores hubo una modificación en los niveles altos de colesterol total (≥ 200 mg/dl).



Los factores de riesgo cardiovascular de la plantilla están por debajo de los porcentajes obtenidos en la encuesta de salud de la población española excepto en el caso del colesterol, que ya se ha indicado la causa del incremento.

Capítulo 2: Vigilancia de la salud

El proyecto **Empresa Saludable**, gestionado por la unidad de Employer Branding (RR. HH.), ha llevado a cabo diferentes actividades relacionadas con la promoción de la salud con el objetivo de sensibilizar e impulsar el desarrollo de hábitos de vida saludables en la plantilla:



▪ Promoción de la práctica de ejercicio físico

A iniciativa de la plantilla se han llevado a cabo un total de 46 talleres de introducción a diferentes disciplinas deportivas, en los que han participado 931 empleados/as. También se han llevado a cabo campañas para la participación en carreras populares y otras pruebas relacionadas con el mundo del *running*. En total, 35 pruebas en las que han participado 725 empleados/as que pudieron ejercitarse y medir su estado físico junto a sus compañeros. Entre todas las competiciones programadas, destacan las 8 carreras oficiales en favor de la investigación contra el cáncer de mama.

▪ Promoción de hábitos alimenticios saludables

Mediante la realización de diez talleres de cocina, repartidos entre todas las direcciones territoriales, 179 empleados/as tuvieron la oportunidad de elaborar cinco platos de cocina creativa y saludable. Todos ellos fueron dirigidos por un chef ejecutivo especializado en nutrición.

▪ Charlas informativas de sensibilización contra el cáncer

En colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC), se llevaron a cabo dos sesiones informativas sobre alimentación y cáncer. Estas conferencias tenían el objetivo de informar, sensibilizar y concienciar a la población sobre la dimensión del cáncer y sus factores de riesgo, así como la necesidad de tener unos hábitos de alimentación saludables.

▪ Curso de prevención del ictus

Durante el año 2017 se ha llevado a cabo en Barcelona y Valencia la conferencia "Todos podemos tener una arruga en nuestro traje de Superman", realizada por la Asociación Freno al ICTUS. Esta conferencia tenía el objetivo de informar, sensibilizar y concienciar a la población sobre la dimensión de la enfermedad y sus factores de riesgo. Además, también se dio información útil sobre cómo detectar sus síntomas y actuar en caso de que se produzca en nuestro entorno.

▪ Campañas de donación de sangre

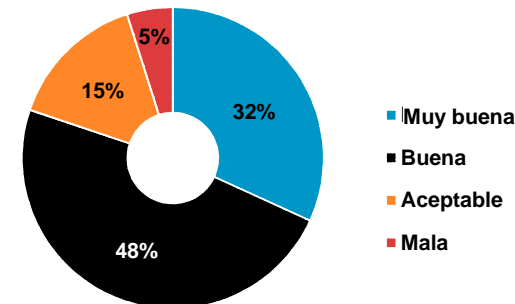
A través de tres eventos programados durante el año en los centros corporativos de Sant Cugat, Sabadell y Madrid, 350 empleados/as han donado sangre en su propio centro de trabajo. Además, algunos de estos empleados/as también se inscribieron en el Registro Español de Donantes de Médula Ósea.

Para valorar la calidad y satisfacción de los servicios prestados por los SPA en los reconocimientos médicos, [se ha remitido una encuesta al 86% de la plantilla que ha realizado el RM, es decir, se han enviado un total de 7.733 cuestionarios](#) (5.627 más que el año anterior). Los resultados obtenidos permiten detectar y corregir posibles incidencias.



- Trato/atención recibida.
- Tiempo de espera en las instalaciones.
- Tiempo de entrega del informe médico ([nuevo ítem](#)).
- Estado de las instalaciones y del equipamiento del centro ([nuevo ítem](#)).
- Campo de libre disposición para comunicar cualquier incidencia o mejora a tener en cuenta.

La suma de las valoraciones "Muy buena" y "Buena" representa el **80%** de la valoración global.



Todas las incidencias detectadas, tanto a través de la OAE como de los cuestionarios de satisfacción, han sido trasladadas al SPA correspondiente para su conocimiento y gestión. En su mayoría están relacionadas con:

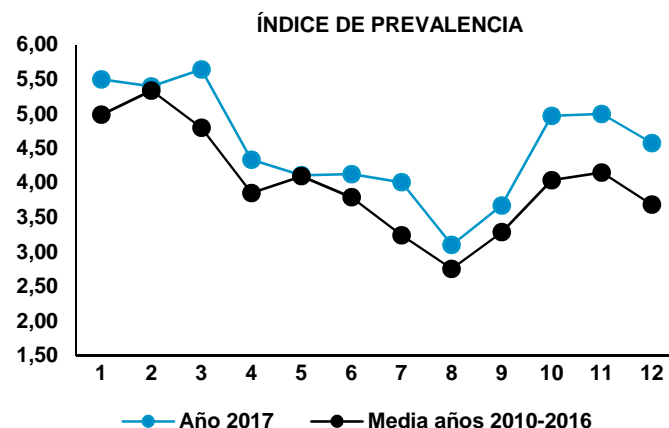
- Demoras en la recepción del informe médico.
- Tiempo de espera en las instalaciones para ser atendido.
- Quejas puntuales sobre las condiciones de algún centro concreto.
- Citaciones.

Capítulo 2: Vigilancia de la salud

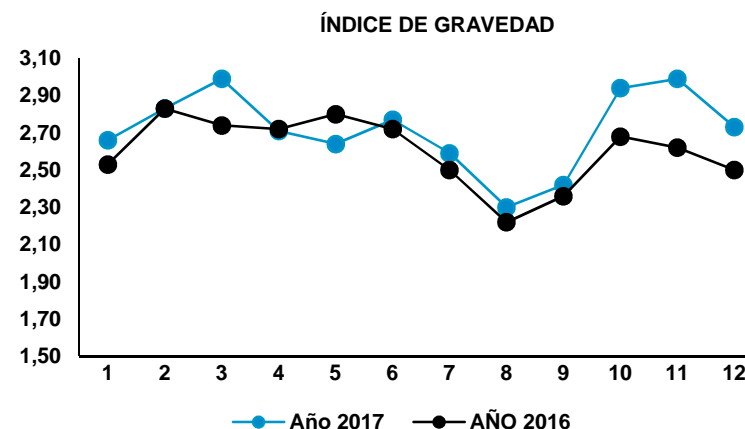
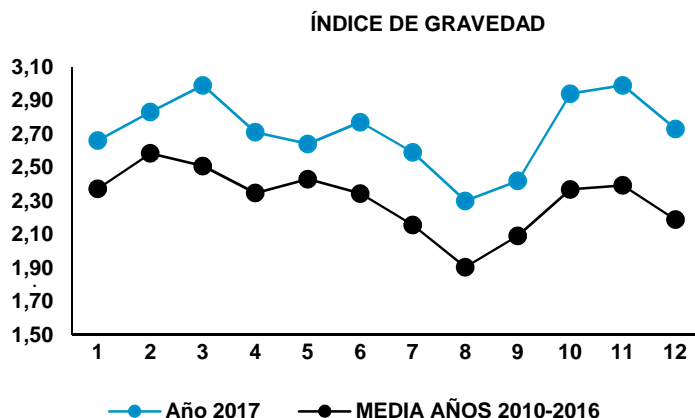
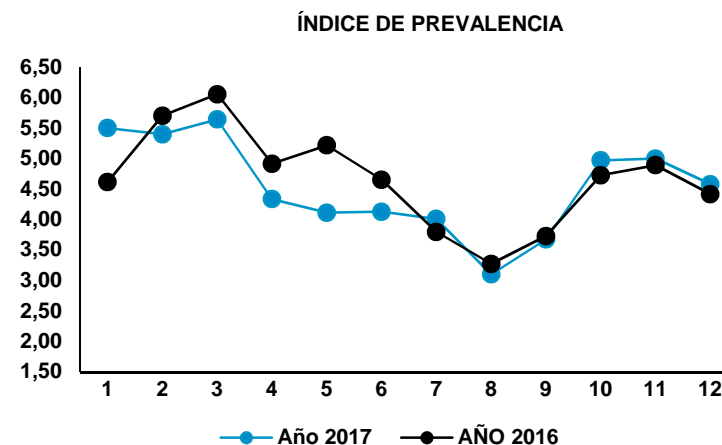
Absentismo general

Los datos del índice de prevalencia (número de empleados/as con absentismo/plantilla) y gravedad I (número de jornadas perdidas/jornadas laborables) siguen la misma tendencia que en años anteriores, aunque los valores de 2017 se sitúan ligeramente por encima de la media de los años anteriores. El [índice de prevalencia anual](#) ha sido del 4,54 y el de [gravedad I](#), de 2,71.

A continuación se detallan los gráficos de los [índices de prevalencia y gravedad](#) mensuales [en comparación con la media de los años 2010-2016](#), en el mismo periodo.

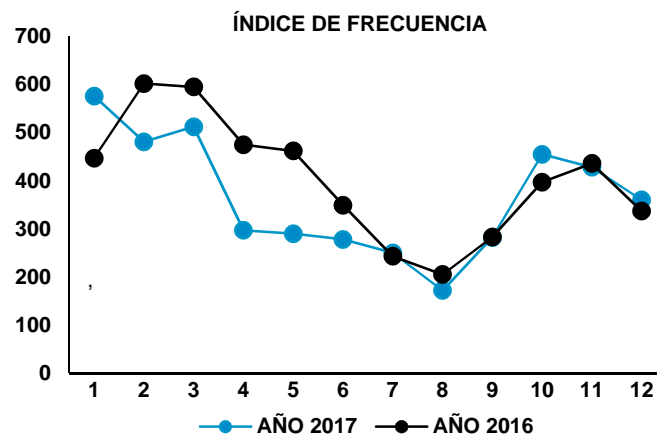


Con respecto al año anterior, el índice de prevalencia ha tenido un ligero descenso (4,67% en 2016), mientras que el índice de gravedad I se ha elevado ligeramente (2,60% en 2016). Es decir, ha habido menos plantilla con absentismo, pero el número de jornadas perdidas ha sido mayor.



Capítulo 2: Vigilancia de la salud

El número de nuevas bajas iniciadas en el mes también ha sufrido un descenso con respecto al año anterior:



A continuación se analizan los datos de IT (procesos con baja médica), tanto de contingencia común (enfermedad no laboral) como de contingencia profesional (AT/EP), atendiendo a la **duración de los procesos**:

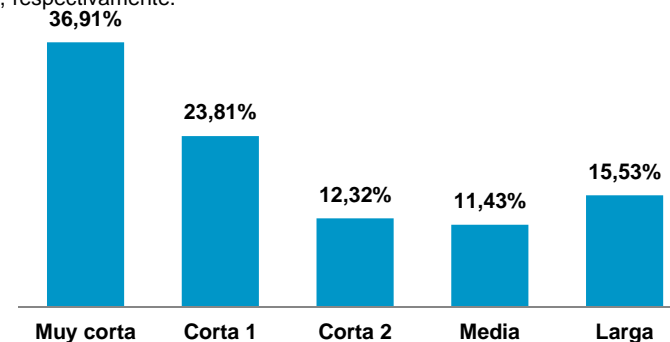
- **Muy corta:** inferior a 5 días naturales.
- **Corta:** de 5 a 30 días naturales. Este proceso se ha subdividido en dos tramos, para facilitar su estudio:
 - Corta 1: 5-15 días naturales.
 - Corta 2: 16-30 días naturales.
- **Media:** de 31 a 60 días naturales.
- **Larga:** de 61 o más días naturales.

Cada uno de estos procesos se ha analizado teniendo en cuenta los datos de género (hombre, mujer) y edad (< 31, entre 31-44 y > 44 años). De esta forma se puede identificar y analizar con detalle qué colectivo es el más afectado. Los casos de IT que se incluyen en este estudio son:

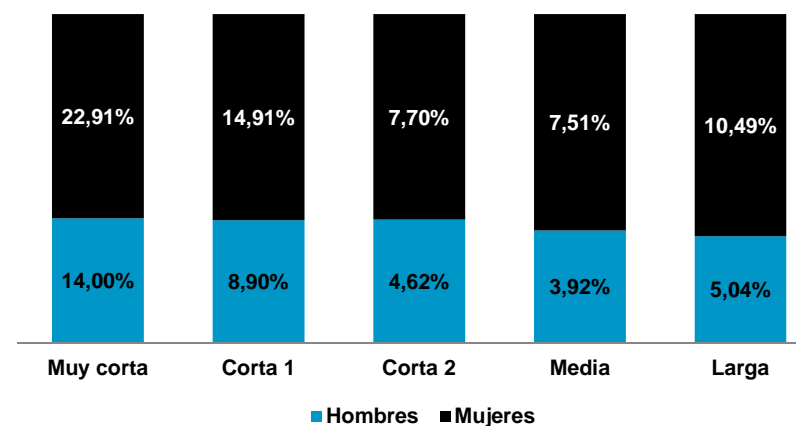
- los iniciados en un periodo anterior a 2017 que han sido alta durante el año en curso;
- los que han sido baja y alta durante el 2017.

No se incluyen las IT iniciadas durante 2017 que no han sido alta a fecha 31 de diciembre de 2017 (por no disponer de fecha de alta y no conocer la duración de la IT), ya que estos casos se incluirán en estudios posteriores.

Los procesos de duración muy corta y corta suponen el 73,04% respecto al total de las bajas, mientras que los procesos de duración media y larga suponen el 11,43% y el 15,53%, respectivamente.

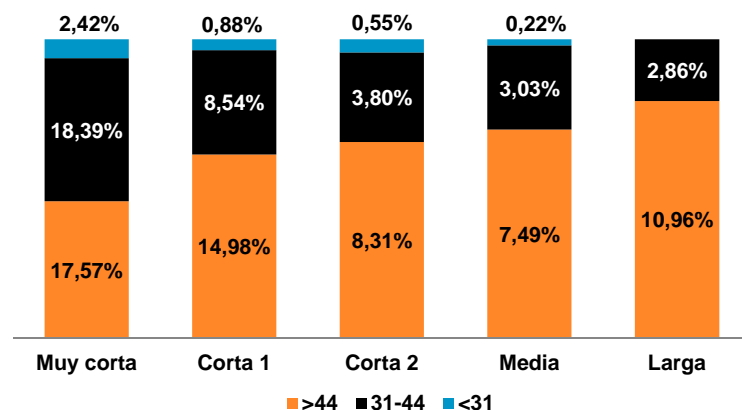


Del porcentaje total, el 36,48% han sido hombres mientras que el porcentaje de mujeres es del 63,52%. Tanto en los hombres como en las mujeres los procesos de duración muy corta son los que tienen mayor número de casos, con unos porcentajes del 14,00% y del 22,91%, respectivamente. Por el contrario, los procesos de duración media son los que representan el menor número de casos, con el 3,92% en hombres y el 7,51% en mujeres.

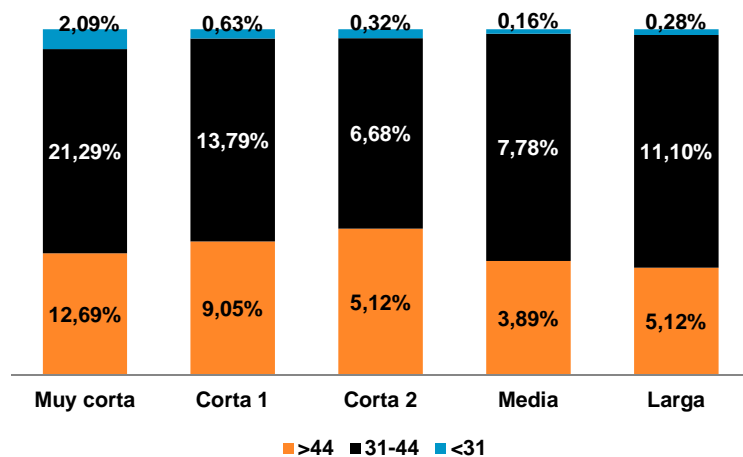


Capítulo 2: Vigilancia de la salud

En cuanto al porcentaje por género y edad, del total de **hombres**, los menores de 31 años suponen el 4,07%, los de entre 31-44 años el 36,62% y los **mayores de 44 años el 59,31%**, que es el porcentaje más elevado.



Con respecto al total de **mujeres**, el porcentaje de absentismo de las menores de 31 años supone el 3,48%; **entre 31-44 años, el 60,65%**; y en las mayores de 44 años, el 35,87%. En este caso, el porcentaje más elevado se encuentra en el colectivo entre 31-44 años.



El GBS trabajaba con once mutuas (mutuas colaboradoras con la Seguridad Social), que dan cobertura a todo el ámbito nacional, pero desde inicios del mes de diciembre se ha iniciado un proyecto de reducción de mutuas para mejorar la gestión y la atención a la plantilla (mejor red asistencial en cada territorio), que se ejecutará a lo largo de 2018.

Dentro de las funciones de las mutuas están las siguientes:

- **La gestión de la prestación económica y de la asistencia sanitaria de las contingencias profesionales (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales).**
- **La gestión de las prestaciones:**
 - **Riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural:** prestación dirigida a trabajadoras embarazadas cuando las condiciones de un puesto de trabajo pueden influir negativamente en la salud de la trabajadora embarazada o del feto, o en el supuesto de lactancia.
 - **Por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave** dirigida a los progenitores, adoptantes o acogedores, en aquellos casos en que ambos trabajen, para el cuidado del menor o menores que estén a su cargo y se encuentren afectados por cáncer, o por cualquier otra enfermedad grave que requiera ingreso hospitalario de larga duración, durante el tiempo de hospitalización y tratamiento continuado de la enfermedad.

Desde el 1 de enero, el GBS inició un nuevo concierto con las mutuas para la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal (IT) derivada de las contingencias comunes (enfermedad común y accidente no laboral).

Las mutuas contactan con los empleados/as, en los primeros días de su baja, para seguir su proceso de IT, gestionar su prestación y prestar su atención para la realización de pruebas diagnósticas, tratamientos terapéuticos y rehabilitadores (previo consentimiento del trabajador/a y de la Seguridad Social) con la finalidad de evitar la prolongación innecesaria de los procesos de incapacidad temporal.

Los controles y reconocimientos médicos que pueda proponer la mutua son obligatorios para el personal en situación de IT. Estos son llevados a cabo por personal médico cualificado y especialistas de los distintos campos de la medicina.

Capítulo 2: Vigilancia de la salud

Los motivos más frecuentes de incapacidad temporal por contingencia común en nuestro sector son por trastornos musculoesqueléticos, lesiones traumatológicas y procesos psicológicos, campos en los que las distintas mutuas de accidentes cuentan con profesionales cualificados y ofrecen los mejores traumatólogos, expertos en rehabilitación, psiquiatras y psicólogos desde las primeras visitas, con el objetivo de facilitar la recuperación de las personas afectadas.

Gestión de la especial sensibilidad



Los SPA, a través de los RM, evalúan el estado de salud de los trabajadores/as en relación con los riesgos específicos del puesto de trabajo y/o función desarrollada y, si es necesario, los médicos del trabajo emiten, en el certificado de aptitud, las medidas preventivas o de protección necesarias para adecuar o adaptar sus puestos de trabajo, de acuerdo a su especial sensibilidad, ya sea para limitar alguna de las tareas de su puesto de trabajo o para introducir alguna mejora en sus condiciones de trabajo.

Para las embarazadas, se establecen unas medidas preventivas, en relación con los riesgos de su puesto de trabajo, que se comunican a las empleadas cuando nos informan de su estado de gestación.



En aquellos casos en los que las condiciones de trabajo puedan suponer un riesgo para el embarazo o lactancia y no pueda llevarse a cabo un cambio de puesto de trabajo, la empleada es remitida a la mutua de accidentes para la tramitación de la prestación de riesgo durante el embarazo.

La adaptación de los puestos de trabajo de los empleados/as con alguna discapacidad reconocida se valora de forma individual, ya que las causas que motivan la discapacidad son muy dispares y hay que valorar cada caso de forma particular para adaptarlo a sus necesidades.

Tipo de actuación	Nº
Prestaciones riesgo embarazo	17
Evaluación nuevos casos discapacidad sup. 33%	13
Reevaluación casos discapacidad sup. 33%	5
Adaptación puestos de trabajo TES	44
Total	79

En aquellas situaciones donde el personal pueda estar sometido a nuevos riesgos, como pueden ser los centros de trabajo afectados por obras, reformas o tratamientos 3D, se informa de las medidas preventivas generales a aplicar durante la actuación para que nadie se vea afectado por los nuevos riesgos.

En el caso de aquellas personas que se vean afectados por estos riesgos, debido a una posible especial sensibilidad, se tomarán las medidas preventivas adicionales personalizadas en función de cada caso.

En cuanto a la actuación de emergencias, en oficinas se ha incluido un apartado para la evacuación de las personas con movilidad reducida. En los grandes edificios, la operativa de los planes de autoprotección contempla una actuación diferenciada respecto a las directrices generales del plan. En algunos casos se les asignan tutores para facilitar la evacuación ante una emergencia.

Para más información, aconsejamos la lectura de los siguientes [protocolos de actuación](#), que son anexos al Plan de Prevención y están disponibles en Proteo para todo el personal:

- Procedimiento para la gestión de la especial sensibilidad en el GBS.
- Factores de riesgo y medidas preventivas para mujeres embarazadas y/o en período de lactancia.

Capítulo 3: Seguridad

Accidentabilidad

Uno de los pilares fundamentales de la gestión de la prevención de riesgos laborales es la investigación y prevención de la accidentabilidad laboral.

Cuando sucede un accidente, se inician toda una serie de actuaciones encaminadas a garantizar la atención del accidentado y su recuperación. Seguidamente, se investigan las causas de lo ocurrido y se proponen las **medidas correctoras y/o preventivas** que sean adecuadas a cada caso. Se finaliza con la realización de las pertinentes comunicaciones oficiales (sistema DELTA). Toda esta gestión se realiza a través de la plataforma informática de SAP, herramienta de gestión única e integrada que permite correlacionar y analizar datos.



Este año destaca por la considerable reducción del número de accidentes en comparación con el año anterior, pasando de 301 a 224. Los accidentes sucedidos en 2017 representan apenas un 1,3% respecto a la totalidad de la plantilla (16.993 empleados), dato que resulta muy positivo, más si lo comparamos con el 1,7% del año 2016.

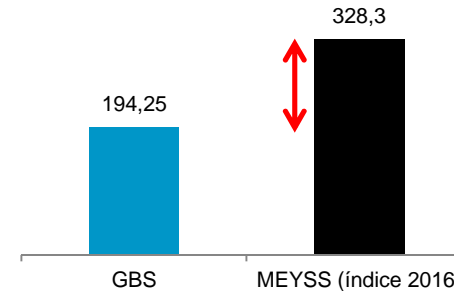
- Nº total de accidentes: 224
 - Con IT: 87 (39%)
 - Sin IT: 137 (61%)
- (*) Índice de prevalencia: 1,3%
- (**) Índice de incidencia: 194,25%

1,7% → 1,3%

2016 2017

(*) **Índice de prevalencia:** suma de accidentes laborales dividido entre el número de plantilla, multiplicado por 100.

(**) **Índice de incidencia:** número de accidentes con baja en jornada de trabajo (excluidos los *in itinere*) dividido entre la media anual de trabajadores en activo en el periodo de estudio y multiplicado por 100.000.



El índice de incidencia del GBS correspondiente al año 2017 continúa siendo inferior al índice del sector “Servicios financieros, excepto seguros y fondos de pensiones” del año 2016, publicado por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social (MEYSS). A su vez, respecto al pasado año, el índice del GBS ha disminuido en **más de cincuenta puntos**.

Lugar de los accidentes

Continuando con la tendencia de años anteriores, la mayoría de accidentes han sido *in itinere*, esto es, aquellos que han tenido lugar en el trayecto de ida o vuelta al trabajo, con 115 casos (51% sobre el total).

Le siguen en número los sucedidos en el **centro de trabajo**, que con 80 casos representan un 36% sobre el total.

Lugar del accidente	Total		Con IT*		Sin IT*	
	Núm.	%	Núm.	%	Núm.	%
Centro de trabajo habitual	80	36%	22	25%	58	42%
En otro centro o lugar de trabajo	4	2%	1	1%	3	2%
Desplazamiento en jornada laboral	25	11%	10	11%	15	11%
<i>In itinere</i>	115	51%	54	62%	61	45%
Total	224	100%	87	100%	137	100%

*IT: incapacidad temporal (baja)

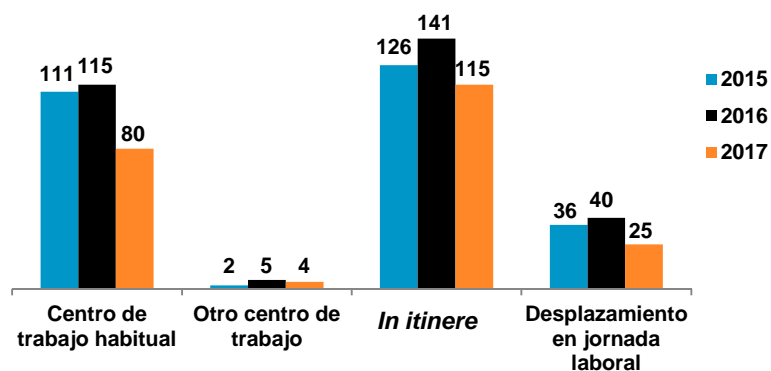
Siguiendo la tendencia de años anteriores, se observa que la gran mayoría de accidentes laborales siguen produciéndose *in itinere* y en el **centro de trabajo**, manteniéndose este dato por encima del 85% sobre el total de la accidentabilidad (este año este dato se sitúa en el **87%**, con 195 casos entre ambos).

Capítulo 3: Seguridad

Cabe destacar que, de los 82 **accidentes de tráfico** ocurridos, la gran mayoría han sido *in itinere* (76 casos), como se refleja en la siguiente tabla:

Tráfico		
Lugar del accidente	Núm.	%
Centro de trabajo habitual	0	0%
En otro centro o lugar de trabajo	0	0%
Desplazamiento jornada laboral	6	7%
<i>In itinere</i>	76	93%
Total	82	100%

El siguiente gráfico muestra la comparativa del número de accidentes, según donde han sucedido, durante los últimos tres años, y se refleja la considerable disminución de la accidentabilidad experimentada este año.



Pronóstico de los accidentes

De los 224 accidentes sucedidos el presente año, el **99%** han sido con un pronóstico de gravedad catalogado como **leve**. El **1%** (2 casos) han sido accidentes catalogados como graves.

Causas de los accidentes

En **líneas generales**, y de igual forma que en años anteriores, destacan los **atropellos o golpes con vehículos** como causa principal. Suponen un **37%** sobre el total, con 82 casos.

Las **caídas al mismo nivel**, con un **25%** sobre el total (55 casos), son la segunda causa de accidentabilidad.

Los **sobreesfuerzos**, en cuanto a porcentaje sobre la totalidad de la accidentabilidad, mantienen el mismo dato que el pasado año y suponen el **14%** sobre la totalidad, con 32 casos.

El resto de causas continúan en la línea de los últimos años:

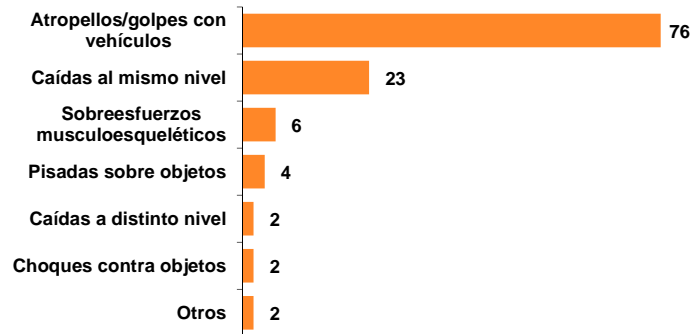
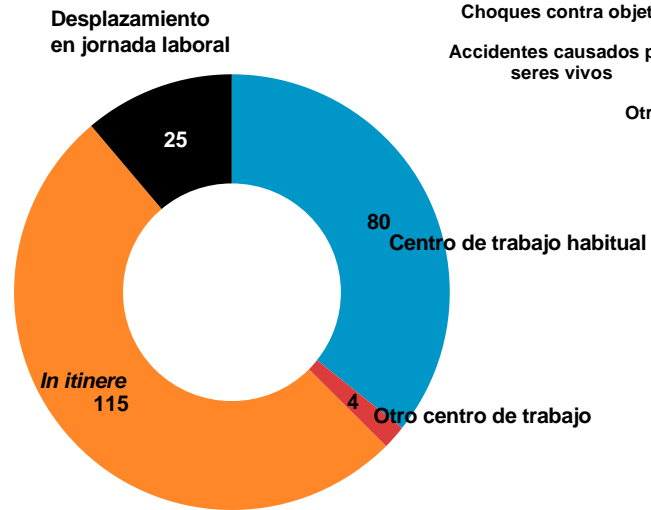
Causa de los accidentes	Total	%
Atropello o golpes con vehículos	82	37%
Caídas al mismo nivel	55	25%
Sobreesfuerzos	32	14%
Caídas a distinto nivel	17	8%
Choques contra objetos	11	5%
Atrapamiento por o entre objetos	10	4%
Otros	17	8%
Total	224	100%

En el **centro de trabajo** cabe destacar que, respecto al pasado año, se ha producido una variación de la principal causa de accidentabilidad: son las **caídas al mismo nivel** las que pasan a ocupar el primer puesto, con **veinticuatro** casos.

Muy cerca están los **sobreesfuerzos** que, con sus **veintiún** casos, pasan a ocupar el segundo lugar entre las causas de accidentabilidad en el centro de trabajo.

A continuación se muestra la distribución porcentual de la totalidad de accidentes laborales sucedidos durante el 2017, según donde han tenido lugar. Asimismo, se desglosan las causas que los han originado.

Capítulo 3: Seguridad



Capítulo 3: Seguridad

Análisis de la accidentabilidad según género, edad, función y dirección territorial

➤ Género



De la totalidad de accidentes sucedidos en 2017, el **64%** (144) corresponde a **mujeres**, frente al **36%** (80) correspondiente a **hombres**. Siguiendo la línea de los últimos años, y comparando el dato de accidentabilidad con la plantilla total, las mujeres se accidentan en mayor medida que los hombres. Esta es una tendencia que se da en la generalidad del sector.

Género	ACCIDENTES		PLANTILLA	
	Núm.	%	Núm.	%
Hombres	80	36%	8.561	50%
Mujeres	144	64%	8.432	50%
Total	224	100%	16.993	100%

En las **mujeres**, en cuanto al lugar donde se producen los accidentes, continúan siendo los accidentes **in itinere** los más numerosos (74 casos, 45 de tráfico).

En el **centro de trabajo**, con 52 casos, la principal causa de accidentabilidad han sido las caídas al mismo nivel (20 accidentes).

Respecto al pasado año, este dato indica que se ha modificado la principal causa de accidentabilidad en el centro de trabajo entre las mujeres, puesto que en 2016 fueron los sobreesfuerzos los que ocuparon el primer puesto.

Entre los **hombres**, al igual que el pasado año, son los accidentes **in itinere** los más numerosos (41 casos, 31 de ellos de tráfico).

De los casos registrados en el **centro de trabajo** (28), se mantienen los sobreesfuerzos como principal causa de accidentabilidad, con 12 casos.

➤ Edad

En lo que se refiere a la edad, la accidentabilidad en cada uno de los tramos fijados respecto a la plantilla asignada es semejante.

Cabe destacar que la accidentabilidad de la plantilla comprendida entre **31 a 44 años** y los **mayores de 44 años** es prácticamente **similar**, únicamente hay un accidente de diferencia entre ambos tramos.

Franja edad	ACCIDENTES		PLANTILLA	
	Núm.	%	Núm.	%
< 31 años	7	3%	532	3%
31-44 años	109	49%	8.298	49%
> 44 años	108	48%	8.163	48%
Total	224	100%	16.993	100%

Aunque la plantilla **con menos de 31 años** tiene un porcentaje de accidentabilidad muy reducido, seis de todos los accidentes que han tenido (7) han sido **in itinere**, dato que sigue en concordancia con el pasado año.

Son los accidentes **in itinere** los más numerosos entre la plantilla de edad comprendida **entre 31 y 44 años**, con 63 casos. En el **centro de trabajo**, la principal causa para este tramo de edad son las caídas al mismo nivel (13 casos).

En cuanto a los **mayores de 44 años**, este año han registrado prácticamente el mismo número de accidentes **in itinere** y en el centro de trabajo, con 46 y 47 casos, respectivamente. En el **centro de trabajo** la primera causa de accidentabilidad para este tramo son los sobreesfuerzos, con 13 casos.

➤ Funciones

Las funciones con más número de accidentes son las siguientes:

Funciones	ACCIDENTES		PLANTILLA	
	Núm.	%	Núm.	%
Servicio al Cliente	33	15%	2.249	13%
Gestor comercial	32	14%	2.504	15%
Gestor comercial y servicio	30	13%	1.627	10%
Director oficina	12	5%	1.412	8%
Técnico SSCC	11	5%	1.718	10%
Otras	106	47%	7.483	44%
Total	224	100%	16.993	100%

Capítulo 3: Seguridad

Comparando los datos del total de accidentes de trabajo con la plantilla asignada a cada función, no hay diferencias reseñables. Únicamente, la función de **gestor comercial y de servicio** destaca mínimamente en cuanto al número de accidentes en comparación con la plantilla que la realiza.

En cuanto a número de accidentes, continúa siendo la función de **Servicio al Cliente** la que presenta más casos (33), de los cuales los sobreesfuerzos destacan como la primera causa en el **centro de trabajo** (6 casos). Muy seguido en número de accidentes están las funciones de **gestor comercial** y **gestor comercial y de servicio**, con 32 y 30 casos respectivamente.

Esta última función presenta el mismo número de accidentes *in itinere* y en el centro de trabajo (15 casos).

En línea con años anteriores, los **técnicos SSCC** presentan más accidentabilidad *in itinere* (7 casos) que en el centro de trabajo.

➤ Dirección Territorial

Teniendo en cuenta únicamente los accidentes acaecidos en las distintas DT de la red comercial del banco (166 accidentes), los datos son los siguientes:

D. Territorial	ACCIDENTES		PLANTILLA	
	Núm.	%	Núm.	%
DT Este	51	31%	3.728	33%
DT Cataluña	45	27%	3.363	30%
DT Centro	29	17%	1.409	12%
DT Noroeste	13	8%	1.122	10%
DT Sur	16	10%	952	8%
DT Norte	12	7%	781	7%
Total	166	100%	11.355	100%

Comparando el número de accidentes con la plantilla asignada, la **DT Centro** es la que presenta una mayor diferencia, con 29 accidentes acaecidos. El resto de DT tienen una accidentabilidad proporcional a la plantilla que tienen fijada.

En la **DT Centro**, los accidentes *in itinere* son los más numerosos (16 casos, 9 de ellos de tráfico).

Sin embargo, en la **DT Este**, el mayor número de accidentes ha tenido lugar en el **centro de trabajo** (25 casos), destacando como causa principal las caídas al mismo nivel (11).

En la **DT Cataluña**, son los accidentes *in itinere* los más numerosos, con 25 casos, 16 de ellos de tráfico.

Acciones correctoras/preventivas

Derivado de la investigación de los accidentes, se determina, si así fuera preciso, la adopción de alguna medida correctora/preventiva, según corresponda.

Las acciones correctoras mayoritariamente se aplican en aquellos accidentes ocurridos en el centro de trabajo.



Este año se han adoptado un total de **73 medidas**, de las cuales **18** son **acciones correctoras** y **55** son **acciones preventivas**.

Medidas correctoras	Núm.	%
Adecuación instalaciones	6	33%
Información al empleado	5	28%
Señalización	5	28%
Adecuación puesto de trabajo	2	11%
Total	18	100%

Medidas preventivas	Núm.	%
Revisión instalaciones	27	49%
Información al empleado	22	40%
Revisión puesto de trabajo	3	5%
Otros	3	5%
Total	55	100%

Capítulo 3: Seguridad

Como novedad, se han diferenciado ciertas medidas entre las acciones correctoras y preventivas, de manera que cada una de ellas implica lo siguiente:

- **Información al empleado:** en ambos casos, poner en conocimiento del trabajador cualquier aspecto relacionado con su entorno laboral y que puede afectarle en el desempeño de su trabajo diario (riesgos ergonómicos, higiene postural, riesgos de tráfico, etc.). En definitiva, se trata de la adopción y promoción de buenas prácticas en el entorno laboral.
- **Señalización:** verificar la existencia de la señalización pertinente en los centros de trabajo para que, en caso de no haberla o no estar puesta, sea debidamente suministrada y/o colocada, tal como señalética de suelo mojado cuando las empresas de limpieza friegan el suelo del centro de trabajo, etc.
- **Revisión de las instalaciones:** se trata de, a modo preventivo, revisar la instalación donde se ha producido el accidente para comprobar su estado.
- **Adecuación de las instalaciones:** realizar actuaciones varias en el centro de trabajo con el fin de corregir el riesgo que ha originado el accidente, como puede ser actuaciones de toma a tierra, arreglar un elemento estropeado, etc.
- **Revisión del puesto de trabajo:** de manera preventiva, se revisa el puesto de trabajo que ocupa el empleado afectado con el fin de verificar la configuración del puesto por si hubiera que realizar alguna adecuación del mismo.
- **Adecuación del puesto de trabajo:** realizar todos aquellos ajustes que sean precisos para que el puesto quede correctamente configurado (distribución adecuada de los elementos de trabajo, cambio de silla, recogida de cableado, etc.).
- **Otros:** adopción de cualquier otra medida que no se encuentre recogida en ninguna de las clasificaciones anteriores.

Los accidentes de tráfico suponen una parte muy importante de los accidentes laborales. Por ello, se continúa trabajando con la Fundación FREMAP (colaborador institucional de la Dirección General de Tráfico) en la campaña de sensibilización dirigida a aquellos colectivos más afectados.



En el marco de esta campaña, a través de Proteo se pueden visualizar diecisiete videos que contienen recomendaciones a seguir en distintas situaciones que pueden presentarse en la conducción.

Datos históricos de accidentabilidad. Comparativa

Si se analizan los datos de accidentabilidad del año 2017 con la media de los últimos dieciséis años, en términos porcentuales, se observa:

- Variación **poco significativa** entre los accidentes con IT (con baja) y los sin IT (sin baja) en comparación con su media histórica.
- Continúa **descendiendo** el número de accidentes sucedidos en el centro de trabajo habitual.
- **Incremento** de los accidentes *in itinere*, así como de los sucedidos en desplazamientos durante la jornada laboral.
- Se mantienen **sin cambios** los porcentajes relativos a la calificación de pronóstico de los accidentes.

	2000-2016		Año 2017	
	Núm.	%	Núm.	%
IT				
Con IT	1.228	37%	87	39%
Sin IT	2.089	63%	137	61%
Total	3.317	100%	224	100%

Lugar del accidente	2000-2016		Año 2017	
	Núm.	%	Núm.	%
Centro de trabajo habitual	1.600	48%	80	36%
Otro centro o lugar de trabajo	50	2%	4	2%
Desplazamiento jornada laboral	313	9%	25	11%
<i>In itinere</i>	1.354	41%	115	51%
Total	3.317	100%	224	100%

Grado de la lesión	2000-2016		Año 2017	
	Núm.	%	Núm.	%
Leve	3.276	99%	222	99%
Grave	38	1%	2	1%
Mortal	3	0%	0	0%
Total	3.317	100%	224	100%

Capítulo 3: Seguridad

Planes de autoprotección

A diferencia de las oficinas, que disponen de un cartel de emergencias, los edificios corporativos y singulares, por su ocupación y superficie, están provistos de un plan de autoprotección (PAU) para salvaguardar la integridad física de las personas en caso de emergencia. Para ello es indispensable contar con la colaboración de personas que ayuden a gestionar una situación de emergencia. Son estas personas las que hacen posible la activación efectiva de los protocolos del PAU.

Alcance de la autoprotección



La gestión de la autoprotección consta de cinco fases que conforman un programa integral de seguridad y que se deben abordar para garantizar la bondad del mismo:



Manual de autoprotección (PAU)

El Manual del plan de autoprotección es un estudio de seguridad global de un edificio para dar respuesta a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué tipos de emergencias pueden presentarse?
2. ¿De qué medios de protección se dispone para contrarrestarlas o eliminarlas?
3. ¿Cómo y cuándo deben actuar los equipos de emergencia?

Este año, la ocupación de más plantas en los edificios de CBS 2 Sant Cugat del Vallès y de CBS Madrid ha comportado tener que adecuar sus planes y ampliar la dotación de sus equipos de emergencias. Por otro lado, se ha elaborado el PAU del edificio de la oficina 5181 de Luis Zorrilla de Castellón.

Configuración de equipos

Este año se han dado de alta o cambiado de funciones a 98 personas pertenecientes a los equipos de emergencias de 15 edificios.



Los cambios organizativos obligan a la actualización permanente de los equipos y, en la medida de lo posible, para ocupar plazas que quedan vacantes, se propone la colaboración a personas que ya habían formado parte de algún equipo de emergencia.

La colaboración desinteresada y voluntaria de estas personas es indispensable para la viabilidad de los planes. El dimensionamiento y la estructura de los equipos se establece para asegurar los elementos clave de una emergencia, que son:

- La identificación y el aviso de la emergencia (personal del edificio y medios de ayuda exterior).
- La intervención dirigida a eliminar o controlar la emergencia.
- La revisión de la evacuación hasta un lugar exterior seguro, si ha sido necesario desalojar el edificio.
- Asegurar que las personas permanezcan en el interior del edificio, si la consigna ha sido de confinamiento.

La mayoría del personal del banco que colabora está en los equipos de intervención y evacuación. Su función principal, si se decreta la evacuación, es la de revisar que no quede nadie en su zona y, si se decreta el confinamiento, es la de controlar que el personal permanezca en el interior del edificio.

Formación a los equipos

Este año, 85 personas de los equipos de emergencia han realizado el curso teórico-práctico sobre las técnicas básicas de extinción.

Un total de 238 personas de los equipos de emergencia ha asistido a las sesiones formativas impartidas por el SPM. La formación e información de los equipos es un elemento clave para garantizar una correcta respuesta ante situaciones de emergencia.

En estas sesiones se ofrece una visión global sobre las posibles emergencias y los medios de protección disponibles, haciendo especial hincapié en el protocolo de actuación de cada equipo. Como criterio general, estas sesiones se imparten antes de los simulacros para recordar los procedimientos y resolver posibles dudas.

Capítulo 3: Seguridad

Simulacros de emergencias

Los simulacros son una herramienta que nos permite entrenar al personal, evaluar su respuesta y poner a prueba los medios de seguridad del edificio. Nos ofrecen la oportunidad de detectar los puntos de mejora del plan y aplicar medidas correctoras en beneficio de la seguridad de las personas que realizan su actividad en estos centros. Incidencias en las comunicaciones o la coordinación son aspectos que solo se pueden valorar mediante este tipo de ejercicios.

Para poder obtener el máximo de datos e información, se monitoriza el ejercicio a través de unos observadores situados de forma estratégica para el control de los tiempos y la activación de los protocolos de emergencias. Posteriormente, se analizan los datos y se elabora un informe en que se detalla el desarrollo del simulacro, los tiempos y la movilización del personal. De las conclusiones y recomendaciones del informe se derivan las acciones de mejora. Durante el año 2017 se han realizado **doce simulacros**, todos ellos con una valoración muy buena.

Centro de trabajo	Fecha	Nº personas evacuadas	Tiempo de evacuación
Of. 0225 Sevilla OP	19.10.2017	41	4 min 00 s
Of. 0900 Sabadell, plaza Sant Roc	19.09.2017	119	3 min 55 s
Edif. 2953 La Rambla, Alicante.	15.06.2017	79	3 min 6 s
Edif. 3534 Oviedo, Fruela	11.05.2017	245	4 min 42 s
Edif. 3536 Madrid, Serrano	07.07.2017	73	10 min 10 s
Edif. 3539 Pabellón BH Feria Gijón	15.11.2017	50	7 min 15 s
Edif. 3390 CBS 2 Sant Cugat del Vallès	20.07.2017	900	8 min 00 s
Edif. 3618 Centro Logístico BS	08.06.2017	31	8 min 02 s
Edif. 3646 Sant Pere Molanta	25.05.2017	154	4 min 54 s
Edif. 3872 CBS Madrid edif. B 2ª pl.	12.12.2017	81	5 min 00 s
Edif. 5455 San Sebastián	01.06.2017	153	5 min 15 s
Edif. 5181 Ruiz Zorrilla, Castellón	09.11.2017	14	3 min 16 s
Total		1.940 personas	

Paulatinamente, el nivel de dificultad de los simulacros se va incrementando, modificando escenarios de emergencia y limitando información a los participantes para que el efecto sorpresa sea cada vez mayor. La dificultad siempre está condicionada al volumen de ocupación, al histórico de simulacros y a otras consideraciones.



Simulacro en el edificio de Sant Pere Molanta, en el Centro de Control.



Simulacro en el edificio de Fruela de Oviedo, en el punto de concentración exterior.

Además de los simulacros generales, hay una serie de edificios en los que, por su altura de evacuación o volumen de ocupación, trimestralmente se realizan **simulaciones internas**. Este año se han añadido a esta práctica de seguridad cuatro edificios.(*)

- 3598 - Barcelona, Torre Diagonal
- 3607 - CBS Sant Cugat del Vallès
- 3700 - Alicante, Oscar Esplá
- 0901 - Sabadell, SS. CC.
- 3534 - Oviedo, Fruela(*)
- 3536 - Madrid, Serrano(*)
- 2950 - Alicante, Aguamarga(*)
- 3900 - CBS Madrid(*)



Las simulaciones internas están dirigidas al personal del Centro de Control, por tener un papel clave en la gestión de las emergencias. Su misión es la de identificar los puntos de alarma y canalizar las principales comunicaciones, tanto internas como externas. Por medio de las simulaciones se busca automatizar los procesos de emergencias que deben acometer los operadores del Centro de Control. En ocasiones también participa el personal de Mantenimiento y los jefes de Emergencia. Es una oportunidad para detectar posibles errores humanos o disfunciones en los sistemas de seguridad.

Adicionalmente y como novedad, los operadores del Centro de Control de estos edificios deben pasar un test para verificar su conocimiento y competencias en materia de emergencias.

Capítulo 3: Seguridad

Mantenimiento

Por último, para que los planes sean eficaces y operativos, es necesario seguir una serie de actuaciones preventivas por parte de las direcciones de Seguridad, Mantenimiento y Prevención de Riesgos Laborales, cada una desde su perímetro de responsabilidad:



- La revisión semanal de los sistemas de megafonía.
- La revisión y actualización periódica de los equipos de emergencia.
- La modificación del contenido del manual basándose en los cambios que se puedan producir en un edificio.
- La revisión reglamentaria de los medios de lucha contra incendios y aplicación efectiva del permiso de fuego.
- La revisión periódica de los desfibriladores existentes.
- La entrega de los dípticos sobre las instrucciones de emergencia al personal externo que visita los centros corporativos del GBS.

Este año se ha creado el [Comité de Seguridad Integral](#), que agrupa y alinea los tres principales ámbitos de seguridad del banco, cuyos objetivos son:



- Proporcionar una visión integral del estado de la seguridad y la prevención de los riesgos laborales, en el perímetro doméstico.
- Elaborar y elevar a los órganos de dirección del banco, para su aprobación, un plan de actuación de mejora continua sobre las infraestructuras, procesos, procedimientos y protocolos de las actividades críticas.
- Supervisar periódicamente el grado de implementación del plan, así como determinar nuevas propuestas a implementar como consecuencia de analizar incidentes inesperados.

El comité se reúne mensualmente y asisten las direcciones de Seguridad Corporativa, Riesgo Operacional, Servicios Generales, Continuidad de Negocio, Seguridad Informática y Prevención de Riesgos Laborales (SPM).

Por su alcance, cabe destacar la inversión en [las mejoras sobre las condiciones de evacuación y protección contra incendios](#) en el edificio corporativo de Sabadell. Se han compartimentado y sobrepresionado las dos escaleras principales para convertirlas en escaleras protegidas.

Por la creciente internacionalización del grupo BS, presente en tres geografías, cada vez mayor número de empleados deben viajar al extranjero por motivos profesionales. Para cubrir las necesidades de seguridad, el banco ha adquirido

la licencia de [International SOS](#). Ofrecen un servicio a través de su plataforma que permite que, antes y durante el viaje, la persona reciba información sobre recomendaciones de seguridad y sanitarias de la ciudad o país de destino. A través de su *app*, se generan alertas y/o recomendaciones, así como existe la posibilidad de contactar con expertos de seguridad y médicos en el teléfono 24 h.

Visitas a centros de trabajo

Desde el Servicio de Prevención se han realizado 87 visitas a oficinas por los motivos que se relacionan a continuación:

Motivo de la visita	Nº
Revisión de las condiciones generales	50
Evaluación higiénica	2
Evaluación de riesgos laborales	9
Corrección de la evaluación de riesgos	2
Incidencias	24
Total	87

Actuaciones de mejora en oficinas

Desde la [Dirección de Mantenimiento Técnico](#), más allá de los trabajos propios de mantenimiento preventivo (clima, electricidad, ascensores, medios de protección contra incendios), se realiza un conjunto de actuaciones orientadas a mejorar las condiciones de trabajo y la aplicación de los estándares de seguridad y ergonomía del grupo. A continuación se relacionan las actuaciones que tienen una incidencia más directa sobre las condiciones de los puestos de trabajo: redistribuciones de puestos, cambio de máquina de aire acondicionado, etc.

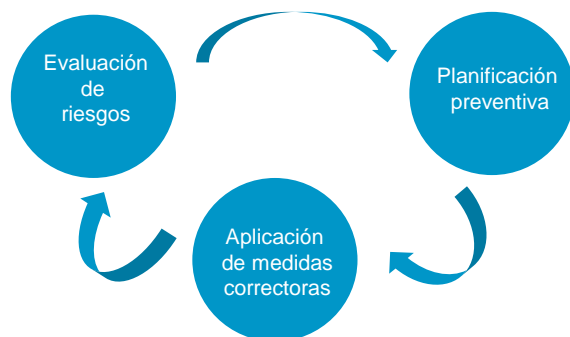
Tipo de actuación	Nº
Nuevas oficinas y traslados	18
Reformas integrales en oficinas	10
Reformas y mejoras organizativas	641
Renovación de cajeros y recicladores	150
Plan de renovación climatización	107

Todas estas actuaciones son al margen de las acciones correctoras, originadas por las deficiencias detectadas en las evaluaciones de riesgos, así como de todas las originadas por avisos de avería.

Capítulo 3: Seguridad

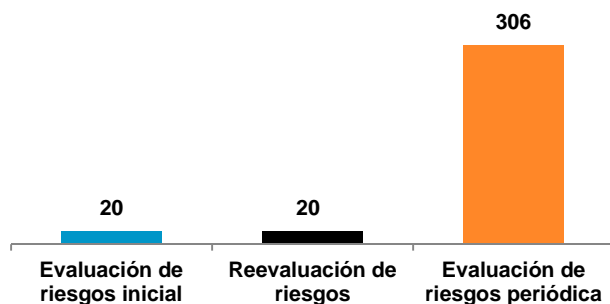
Evaluaciones de riesgos

En todo sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales, la evaluación de riesgos es uno de los pilares fundamentales. En la evaluación se estima la magnitud de los riesgos que no se han podido evitar y, basándose en el nivel de riesgo, se planifican las acciones correctoras, orientadas a eliminar o disminuir el riesgo.



En el año 2017 se han realizado un total de 346 evaluaciones de riesgos. En los centros nuevos se realiza una evaluación inicial, los reformados íntegramente se reevalúan y el resto se evalúan periódicamente según los criterios establecidos.

La distribución según el **motivo de evaluación** es la siguiente:



De entre las evaluaciones realizadas, por el elevado número de puestos de trabajo afectados, destacamos:

Edificio	Zona evaluada
Ed. SS. CC. Sabadell	Plantas Baja D - 3-4-6-7
Ed. Zabalburu	Planta 1
Ed. Elche	Plantas 2-3 y zonas comunes
Ed. CBS II. Módulo D	Plantas 2-3-4
Ed. Torre BS	Plantas 3-8-22
Ed. Ebanistería	Zonas comunes
Ed. P. Mercader	Zonas comunes

De acuerdo con el ciclo del proceso de gestión de las evaluaciones, las deficiencias detectadas se incorporan al plan de acciones correctoras, en el que se proponen unas medidas a implantar dentro del plazo que marca la propia metodología, con más o menos urgencia, en función del nivel de riesgo asignado por el técnico evaluador.

El responsable de prevención y seguridad de la oficina (RPSO) es la persona que gestiona aquellas deficiencias cuya resolución está más estandarizada. El resto se resuelve a través de la intervención directa de los ámbitos técnicos correspondientes (Dirección de Servicios Generales o End Users IT Services).

La entrada de datos, gestión y análisis se hace a través de la plataforma SAP de Recursos Humanos, accesible por todos los ámbitos y personas implicadas en el sistema.

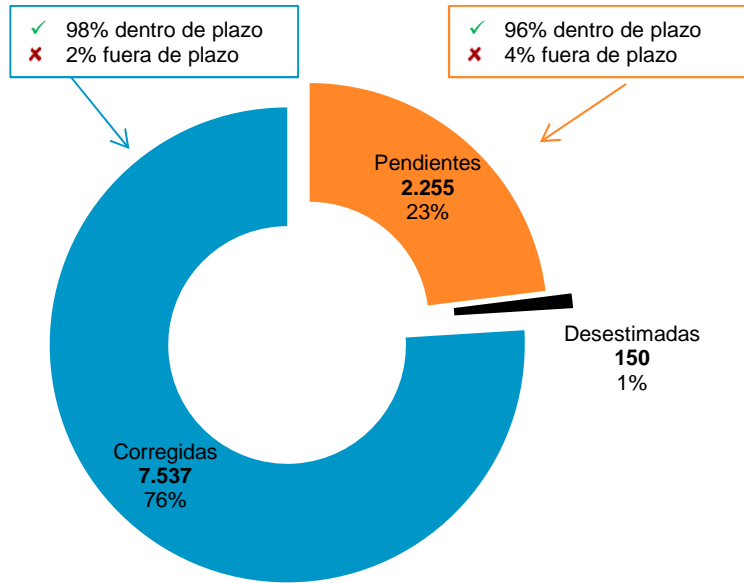
Finalmente, desde el SPM se hace el seguimiento del programa de medidas preventivas de forma coordinada con los ámbitos actuantes.

Resultados de las evaluaciones de 2017

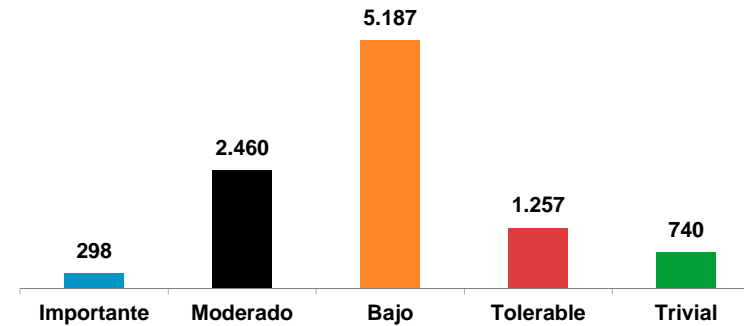
De las **346 evaluaciones realizadas en los centros de trabajo**, se ha detectado un total de **9.942 deficiencias**, de las que se han corregido un 76%, desestimado un 1% y queda pendiente de implementar la acción correctora en un 23%. No obstante, atendiendo a la metodología de la evaluación, es importante que las deficiencias no solo se corrijan, sino que se haga dentro del plazo asociado a cada nivel de riesgo. En estos términos, el 96% de las deficiencias corregidas se han resuelto dentro del plazo, lo que indica que el sistema funciona y que los ámbitos responsables están muy implicados en el proceso.

Capítulo 3: Seguridad

El nivel de gestión de las evaluaciones de riesgos es el siguiente:

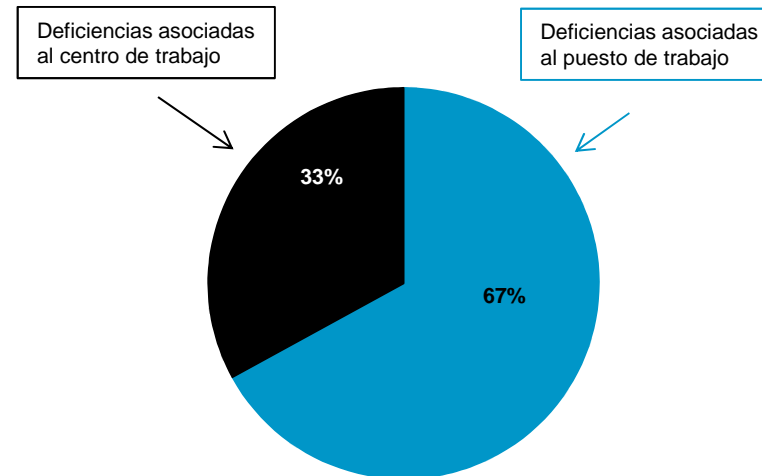
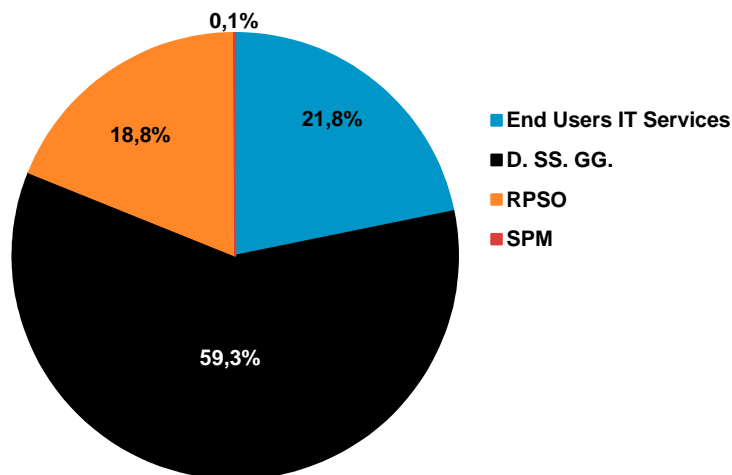


La agrupación por los niveles de riesgos detectados sigue la siguiente distribución:



A continuación se muestra la clasificación de las deficiencias de las evaluaciones de riesgos realizadas durante el 2017, según se apliquen al puesto de trabajo o al centro de trabajo y agrupadas por tipología de riesgo.

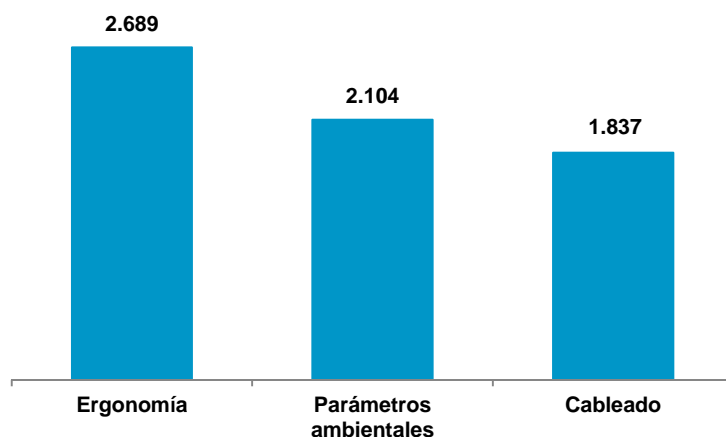
La distribución de las deficiencias por ámbitos responsables es:



Capítulo 3: Seguridad

Las deficiencias de las evaluaciones realizadas en 2017 aplicadas al [puesto de trabajo](#) se desglosan según la tipología de riesgo.

Las deficiencias relacionadas con ergonomía (sillería, distribución de equipos y mobiliario) y los parámetros ambientales (temperatura, iluminación, etc.) destacan por encima de aquellas relacionadas con el estado del cableado de los puestos de trabajo.

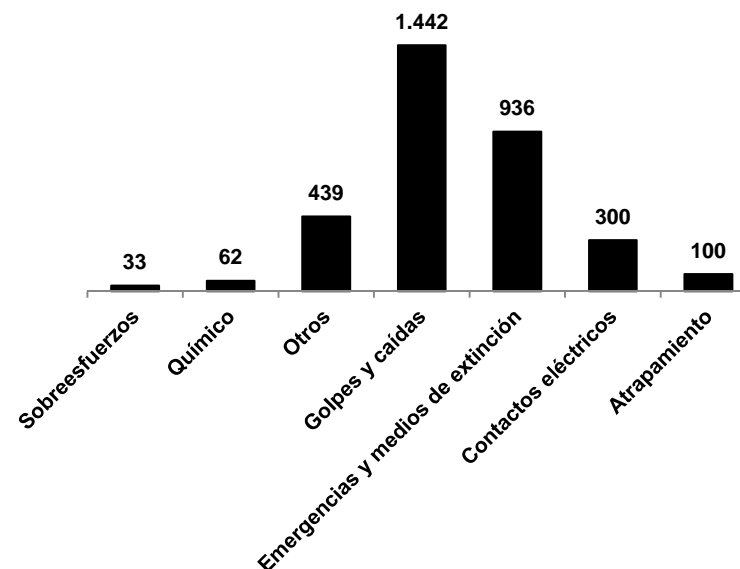


De total de las deficiencias que se aplican al [centro de trabajo](#), se observa que las más recurrentes son las relacionadas con los golpes y caídas. En este grupo se incluyen las deficiencias relacionadas con el estado de las escaleras, las rampas y los pavimentos, así como las detectadas en estructuras fijas con riesgo de golpe.

En el grupo “Emergencias y medios de extinción” se incluyen aquellas deficiencias relacionadas con los equipos de protección contra incendios, señalización de evacuación y botiquín. El grupo “Atrapamiento” engloba las deficiencias relacionadas con el mal estado de los dispensadores, recicladores y puertas correderas.

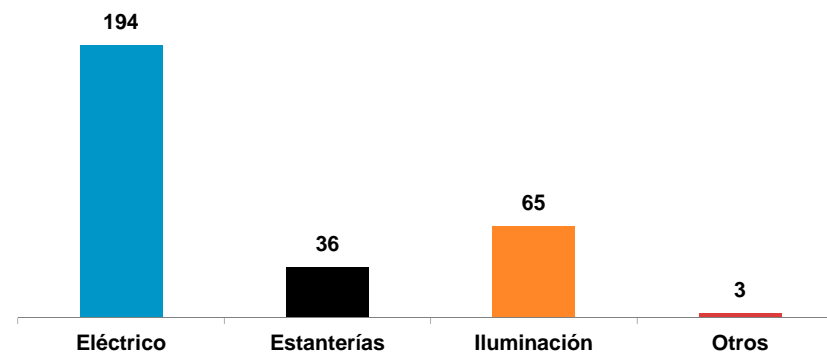
En el grupo “Contactos eléctricos” se incluyen las deficiencias relacionadas con la instalación eléctrica del centro de trabajo. El grupo “Químico” está relacionado con la falta de etiquetaje en el envase de los productos de limpieza almacenados y el grupo “Sobreesfuerzos” con la amplitud de los pasillos del archivo.

En el grupo “Otros” se incluyen aquellas deficiencias que no se han tenido en cuenta en ninguno de los grupos anteriores.



En las 346 evaluaciones de riesgos realizadas durante el año 2017 se han detectado [298 riesgos importantes](#). Dichas deficiencias están asociadas a riesgos eléctricos, a estanterías en estado defectuosos de estabilidad o sujeción y a niveles de iluminación inadecuados.

En la siguiente gráfica se observa la [distribución según tipología](#) de las mencionadas deficiencias.

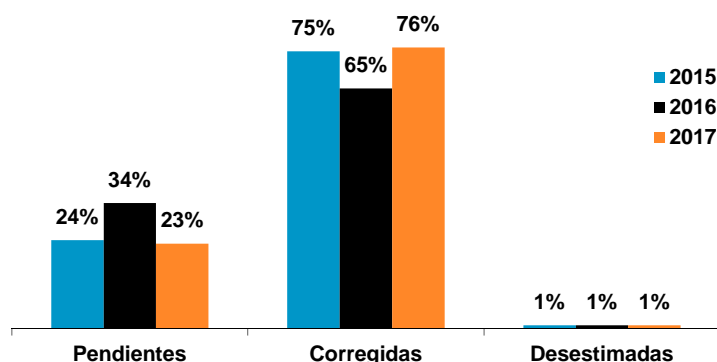


Capítulo 3: Seguridad

Gestión de las evaluaciones en años anteriores

Al final del ejercicio de 2017, de las evaluaciones realizadas en el **año 2016** se ha corregido un 97% de las deficiencias y se ha desestimado un 3%. No hay deficiencias pendientes de gestionar.

En la comparativa de los últimos tres años, si nos fijamos en el nivel de gestión de cada ejercicio, a fecha de enero del siguiente año, los porcentajes de resolución se mantienen.



Otras evaluaciones

Las **zonas técnicas** de los edificios corporativos o singulares, así como los puestos de trabajo que **no son propiamente de oficina**, por su especificidad, se evalúan al margen. Este año se han evaluado y/o reevaluado las zonas que se indican a continuación.

Las deficiencias detectadas en estas evaluaciones de riesgos se corrigen según los plazos marcados. También se han resuelto la mayoría de las detectadas en las evaluaciones de 2016.

Edificio	Zona evaluada
2952 Ebanistería	Zonas técnicas
	Sala de control
	Almacén
	Parking
	Cuarto de llaves
	Correspondencia
	Primeros auxilios
	Sala soporte técnico inform.
	Archivo
	Cocina, office
2954 Passatge Mercader	Zonas técnicas
	Parking
	Conserjería
	Zonas comunes
3611 Sallent	Archivo
3618 Centro logístico BS	Estafeta zona almacén A
3700 Oscar Esplá	Parking
3900 CBS Madrid, Las Tablas	Zonas técnicas
5455 San Sebastián	Correspondencia
	Sala de control
BS Renting Cabrera de Mar	Tienda

En este ejercicio también se han evaluado los autobuses y furgonetas adecuados como oficina bancaria.

Tipo de vehículo	Ubicación - Matrícula
Autobús	Madrid - 5487 BXT
	Alicante - A9262EL
	Sant Cugat - A1202EN
Furgoneta	Asturias - 6977JWJ
	A Coruña - 6988JWJ

Capítulo 3: Seguridad

En 2017 también se han gestionado las evaluaciones de riesgos de otros puestos de trabajo con **actividades no propiamente de oficina**, como oficina directa, chofer o cocinero/camarero, haciendo especial hincapié en la puesta en marcha de unos planes formativos diseñados *ad hoc* para estos colectivos y en la aplicación de protocolos específicos para los reconocimientos médicos.

Desde la Dirección de Seguridad, durante el 2017 se ha **evaluado el riesgo de atraco** en 681 oficinas: 427 reevaluaciones y 13 iniciales. Atendiendo al resultado obtenido en las evaluaciones, se han ejecutado 8 actuaciones de mejora, todas ellas dirigidas a minimizar el riesgo de atraco.

Oficinas móviles BS

Las oficinas móviles son un nuevo modelo de negocio que tiene como objetivo seguir ofreciendo una atención de calidad en aquellas poblaciones con un bajo nivel de actividad. En mayo de 2017 se puso en funcionamiento, como oficina piloto, la primera oficina móvil en la Regional Asturias Oriente, dotando a la ruta de dos vehículos equipados con todas las capacidades comerciales y de *servicing* de una oficina.

El SPM participó en este proyecto desde la fase de diseño, colaborando con otras áreas y realizando visitas en la fase de producción para asegurarse de que las condiciones del vehículo se adecuaban a los requisitos exigidos en materia de PRL, recomendando la realización de ajustes necesarios para la puesta en marcha del piloto.



Una vez en funcionamiento, se realizó tanto la evaluación de riesgos de los vehículos como la del puesto del empleado de la oficina móvil, teniendo en cuenta sus especiales características, desde el uso del espacio en la zona habilitada como oficina y los accesos a la misma hasta, en el caso del empleado de la oficina móvil, la valoración de aquellas tareas, como conducir el vehículo, montaje de elementos externos, etc., que forman parte de sus funciones y para lo que han recibido, con carácter previo a su puesta en marcha, una formación específica.

Las conclusiones de las evaluaciones de riesgos se han tenido asimismo en cuenta para el diseño del siguiente modelo de oficina móvil y se han consensuado con los distintos departamentos la aplicación de las necesarias acciones correctoras.

Capítulo 4: Higiene industrial

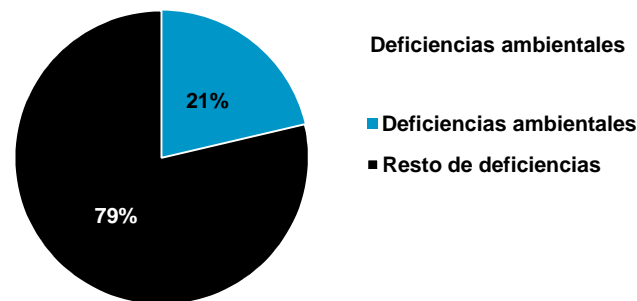


Mediciones ambientales

En el ámbito de trabajo en oficinas, la higiene industrial es una especialidad preventiva más enfocada a parámetros ambientales, con unos rangos que se encuentran en el campo del confort, ya que, salvo casos muy excepcionales, no existen riesgos higiénicos.

Durante el proceso de la **evaluación de riesgos**, se toman registros en los puestos de trabajo de los agentes físicos que pueden influir sobre la salud de las personas, fundamentalmente aquellos relativos al confort térmico, acústico, calidad de aire y condiciones lumínicas de los centros de trabajo.

Del total de deficiencias observadas, en las **346 evaluaciones de riesgos** realizadas en 2017, un **21% de estas deficiencias están vinculadas a las condiciones ambientales**, una proporción muy similar a la de años anteriores.

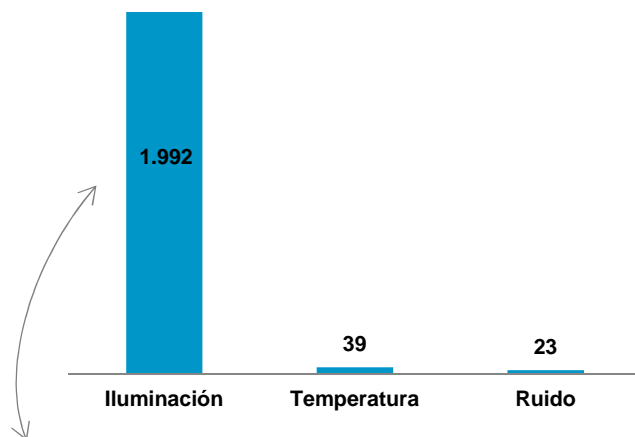


Dentro de las deficiencias ambientales, diferenciamos las mediciones realizadas en los puestos/zonas de trabajo (iluminación, temperatura y ruido) con las generales del centro (monóxido y dióxido de carbono, humedad relativa y velocidad del aire):

- En relación con las deficiencias de las mediciones realizadas en los puestos/zonas de trabajo, estas **representan un 97% de las deficiencias ambientales**. En el siguiente gráfico se muestra el número de deficiencias detectadas de iluminación, temperatura y ruido.

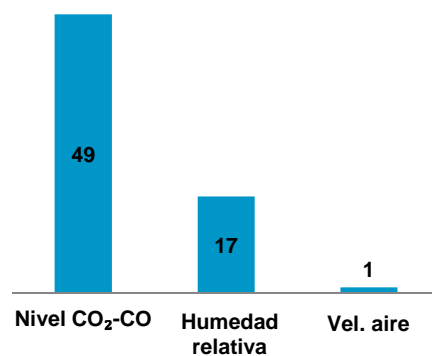
Del total de las deficiencias que se aplican a los puestos/zonas de trabajo, se observa que la iluminación de los puestos es, de mucho, el parámetro ambiental con mayor recurrencia. **En este grupo se incluyen las deficiencias por exceso o por insuficiencia lumínica**. La mayoría son deficiencias por iluminación insuficiente en el puesto de trabajo (un 70%).

Capítulo 4: Higiene industrial



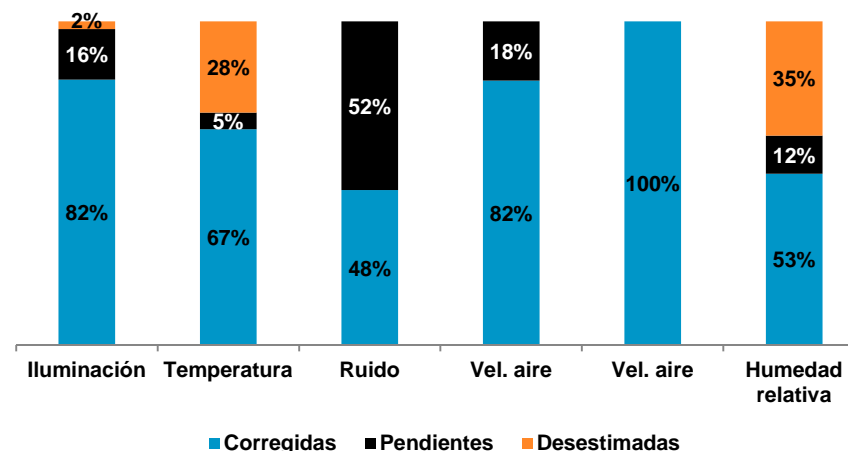
Nivel de iluminación / Ubicación	Nº def.	Porcentaje
	1.992	100%
Insuficiente / Puesto de trabajo	1.385	70%
Excesiva / Puesto de trabajo	305	15%
Insuficiente / Archivo	202	10%
Insuficiente / Otras zonas	100	5%

- Las deficiencias de las mediciones generales del centro de trabajo representan un 3% de las mediciones ambientales. En el siguiente gráfico se muestra el número de deficiencias detectadas de humedad relativa, niveles de dióxido de carbono (CO₂), así como de la velocidad del aire.



Las deficiencias ambientales, al estar integradas en la propia evaluación de riesgos, se gestionan y corrigen según los plazos marcados por la propia metodología de la evaluación.

Si nos fijamos en el nivel de gestión, al final del ejercicio de 2017, de las deficiencias detectadas vinculadas a las condiciones ambientales, se han **corregido un 81%**, se han **desestimado un 3%** y quedan **pendientes de resolver un 16%**. No obstante, atendiendo a la metodología de evaluación, es importante no solo que se corrijan las deficiencias, sino que se corrijan dentro del plazo. En estos términos, de las 1.719 deficiencias corregidas, el **94%** se han resuelto dentro del plazo establecido. En concreto, el estado de gestión de las deficiencias agrupadas por los indicadores ambientales es:



Intervenciones 3D (desinsectación, desinfección y desratización)

Este tipo de intervenciones, que implican la utilización de productos aplicados en el ambiente con un plazo de seguridad, se realiza según las medidas preventivas recogidas en el protocolo interno que lo regula. Previamente a su aplicación, siempre se estudian técnicas alternativas que no impliquen la utilización de estos productos con plazo de seguridad. Los tratamientos 3D son aplicados siempre como última alternativa.

Durante el 2017 se ha realizado una única actuación en el centro de la calle **Fruela, 11 (Oviedo)**, con un resultado muy satisfactorio.

Capítulo 4: Higiene industrial

Evaluaciones higiénicas

La evaluación higiénica es un elemento de control ambiental complementario a las evaluaciones de riesgos. En este sentido, en el momento en que el SPM es conocedor de una problemática que puede estar relacionada con las condiciones ambientales del centro, encarga una evaluación higiénica al SPA para tomar medidas y, si es necesario, aplicar las acciones preventivas que se consideren.

Durante el 2017 se han realizado las siguientes evaluaciones:

Oficina 0025, calle Diputación, 259, Barcelona

Este estudio se llevó a cabo el día 7 de marzo de 2017 en la sucursal 0025, situada en la calle Diputación, 259, de Barcelona. El objetivo del estudio fue evaluar la exposición durante la jornada laboral de los trabajadores a los campos electromagnéticos generados por las instalaciones eléctricas y sistemas de telecomunicación ubicados dentro y cerca del edificio. De acuerdo con los resultados obtenidos, los parámetros analizados se encuentran por debajo de los límites máximos recomendados, por lo que se puede concluir que no existe riesgo para la seguridad y salud de las personas.

Oficina móvil

Durante el proceso de transformación a oficina móvil, se determinó la necesidad de equipar el vehículo con un grupo electrógeno para garantizar la continuidad de energía eléctrica. Como medida preventiva, se evaluaron aquellos factores de riesgos ambientales derivados de la puesta en funcionamiento del grupo electrógeno. El informe evidencia que los niveles de vibración, ruido, CO y CO₂ registrados se encuentran muy por debajo de los niveles umbral, con lo cual se garantiza que las condiciones ambientales cumplen con la normativa y son las adecuadas.



Capítulo 5: Ergonomía-Psicosociología

 Sabadell

Ergonomía

La ergonomía es la especialidad preventiva orientada a adaptar los puestos de trabajo y las condiciones de estos puestos de trabajo a las personas. Por ello, es importante conocer e identificar cuáles son las principales tareas que debe realizar el trabajador, su reparto, el diseño del mobiliario, las condiciones ambientales en que se desarrolla el trabajo, los equipos de trabajo que se utilizan y todo aquello necesario para el correcto ejercicio de la actividad laboral, facilitando que esta actividad se realice con comodidad, evitando posturas forzadas y permitiendo los cambios posturales y los descansos del personal.

En nuestras actuaciones en los centros de trabajo se aplican los criterios de ergonomía recogidos en la normativa específica, en los distintos protocolos y acuerdos internos y en los estudios realizados por el propio SPM.

Las evaluaciones de riesgos actúan como elemento de control del proceso así como de herramienta de corrección sobre las condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo. El seguimiento periódico de las acciones correctoras derivadas de las evaluaciones permite garantizar la adecuación en los plazos previstos en el Plan de Prevención.

El SPM participa y colabora activamente y se coordina con las direcciones de Servicios Generales e IT Services en el [proceso de selección de equipos y mobiliario](#) para aportar las consideraciones técnicas y de diseño que afectan a la seguridad y salud de la plantilla, homologando su adecuación, resolviendo incidencias detectadas y validando el diseño y la configuración de los puestos de trabajo.

Asimismo, se atienden los problemas ergonómicos que plantean algunas personas a título individual (especial sensibilidad) y se proponen las soluciones necesarias para la adaptación del puesto de trabajo o de los contenidos de tareas a las características de estas personas, informando a los ámbitos encargados de su gestión. La especial sensibilidad contempla situaciones de embarazo y casos de minusvalías, así como la situación de aquellas personas que tienen alguna limitación generada por enfermedad común o accidente que puede condicionar su actividad laboral, en estos casos se aplican protocolos específicos para su valoración, como se detallará en otro apartado de esta memoria.

Plan de Recicladores 2017: durante este ejercicio se han suministrado [163 nuevos dispensadores-recicladores](#), de los que 66 son por sustitución de modelos antiguos menos ergonómicos. Esto supone una mejora sustancial en la ergonomía de los puestos de caja afectados, por su mejor diseño funcional y sus reducidas dimensiones, además de ser mucho más operativos, evitando la adopción de posturas forzadas que se producían con los modelos sustituidos.

Capítulo 5: Ergonomía-Psicopsicología

Según los [protocolos y criterios establecidos](#), se han suministrado en 2017 los distintos elementos de trabajo especiales, detallados a continuación, para mejorar el entorno de trabajo de la persona:

Material	Unidades
Reposamuñecas de ratón	1.223
Reposamuñecas de teclado	19
Diademas auriculares telefónicas ⁽¹⁾	413
Elevador de pantalla	605
Carro de transporte de moneda	45
Reposapiés	286



(1) En centros corporativos para personal con alto impacto en esta tarea.

En la Intranet se puede consultar tanto el [Manual de ergonomía](#), documento en el que se ofrecen criterios y soluciones concretas y prácticas sobre higiene postural, configuración del puesto de trabajo, etc., como los [manuales de regulación de los distintos modelos de sillas](#) que se utilizan en el banco, para poder adaptarlas a las necesidades de cada persona.



Con todo ello, alcanzamos un doble objetivo: el [comfort físico](#) (evitando sobrecargas, lesiones y posibles accidentes de trabajo o bajas por enfermedad), lo que proporciona mayor protección de la salud de las personas, y el [comfort psicológico](#), del que se deriva una mejora de la satisfacción y sensación de bienestar del usuario.

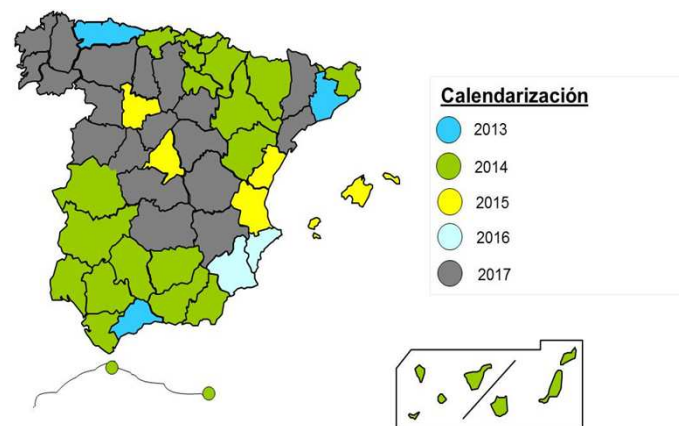
Asimismo, con el Plan Renove de Telefonía Móvil, se entregó la [Guía de uso saludable de dispositivos móviles](#).

Muchas veces la diferencia entre un buen día y un mal día es la actitud con que se percibe. El correcto diseño ergonómico de los puestos de trabajo y del contenido de las tareas incrementa el grado de satisfacción e influye positivamente en la actitud.

Psicopsicología

Los riesgos psicosociales hacen referencia a aquellas condiciones presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la ejecución de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar como a la salud (física, psíquica y social) del trabajador, así como al desarrollo del trabajo.

Este año ha finalizado el proyecto quinquenal de evaluaciones psicosociales iniciado en 2013. Durante estos cinco años, se ha completado la evaluación de riesgos psicosociales a toda la plantilla, siguiendo el calendario establecido por ámbitos geográficos.



La gestión de las evaluaciones se desglosa principalmente en cuatro fases:

FASE 1: Preparación y entrega del cuestionario.

FASE 2: Análisis y resultados.

FASE 3: Estudio de medidas preventivas.

FASE 4: Implantación y seguimiento de las medidas propuestas.

En el grupo de trabajo constituido por delegados de Prevención, Servicio de Prevención, representantes de empresa y otros interlocutores internos de la empresa (principalmente la Dirección de Organización) se abordan todas las fases de gestión que comprende la evaluación.

Capítulo 5: Ergonomía-Psicología

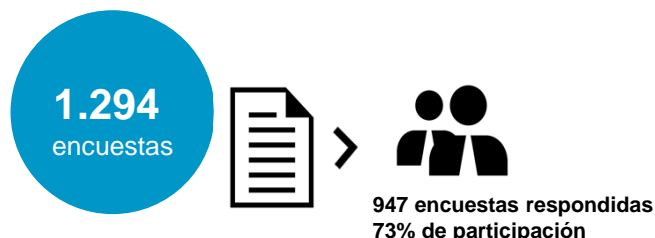
Metodología y participación

El **método de evaluación** de riesgos empleado se basa en la aplicación de un cuestionario de evaluación de factores psicosociales (**FPSICO**) diseñado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (actualmente denominado INSSBT: Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo) a partir de nueve factores relacionados con el entorno laboral.

2017

Atendiendo a la calendarización establecida, los ámbitos evaluados y el **porcentaje de participación** en cada uno de ellos han sido los siguientes:

- Provincia de León: 72%
- Castilla (excepto Valladolid y León): 77%
- Castilla - La Mancha: 75%
- Galicia: 74%
- Provincia de Tarragona: 69%
- Provincia de Lérida: 74%



Los estudios propuestos para las filiales BS Securities Serv. S.L. y Sabadell Asset Management, en el último trimestre de 2017, se retrasarán hasta el primer trimestre de 2018 para no coincidir con el lanzamiento de la encuesta a toda la plantilla de Great Place To Work.

El **porcentaje de participación medio de los empleados/as en estos cinco años** ha sido de 72%, con un total de 13.013 encuestas respondidas. Se puede decir que el grado de participación de la plantilla ha sido muy positivo.

Resultados

En el siguiente gráfico se muestran los resultados, por factores de riesgo, en cada ámbito evaluado.

FACTORES DE RIESGO	Prov. León	Castilla y León (*)	Castilla - La Mancha	Galicia	Prov. Tarragona	Prov. Lérida
Tiempos de trabajo	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Autonomía	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Cargas de trabajo	Rojo	Rojo	Rojo	Rojo	Rojo	Rojo
Demandas psicológicas	Amarillo	Amarillo	Amarillo	Amarillo	Amarillo	Amarillo
Variedad-contenido	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Supervisión-participación	Rojo	Rojo	Rojo	Rojo	Rojo	Rojo
Interés por el trabajador	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Desarrollo de rol	Amarillo	Amarillo	Amarillo	Amarillo	Amarillo	Amarillo
Relaciones y apoyo social	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde

(*) Excepto Valladolid y León

Los riesgos se valoran como: adecuados (verde), mejorables (amarillo), riesgo elevado (naranja) y riesgo muy elevado (rojo).

De los nueve factores de riesgo evaluados, las cargas de trabajo y la supervisión-participación son los dos parámetros que se encuentran en una valoración más desfavorable. Del análisis de los datos se han considerado algunos aspectos susceptibles de ser mejorados:

- **Aspectos relacionados con las cargas de trabajo:** relacionados con los tiempos de trabajar rápidamente, la aceleración del ritmo de trabajo, el tiempo y la intensidad de atención, etc. Es preciso comentar que estos aspectos son en la gran mayoría de ocasiones inherentes a la propia actividad. No obstante, es preciso considerarlos y poder realizar una correcta organización y planificación de las diferentes actividades a desarrollar y de la carga de trabajo.
- **Aspectos relacionados con las demandas psicológicas:** muy relacionados con el propio contexto socioeconómico actual, así como con los perfiles de puestos evaluados. En ocasiones, las circunstancias que pueden suponer una carga emocional, tanto con empleados/as como con clientes, obligan a la persona a controlar y gestionar sus emociones, lo que conlleva un cierto desgaste emocional y de carga mental.

Capítulo 5: Ergonomía-Psicología

- **Aspectos relacionados con la supervisión y participación:** relacionados con el grado de participación de que se dispone en la introducción de métodos de trabajo, contratación de personal, lanzamiento de nuevos productos, etc. Es preciso comentar que, tal como están definidas las preguntas en el cuestionario psicosocial FPSICO V3, en la gran mayoría de estudios psicosociales se obtienen respuestas desfavorables en los ítems relacionados con la participación. No obstante, en las preguntas referentes a supervisión en la muestra evaluada se han obtenido respuestas en zona adecuada.
- **Aspectos relacionados con el desempeño de rol:** relacionados con la información dada para realizar el trabajo en condiciones (tiempo, cantidad, trabajo incompatible según los objetivos, instrucciones contradictorias, etc.).

A nivel general, los resultados de las encuestas llevadas a cabo durante estos cinco años identifican dos factores de riesgo en niveles de riesgo muy elevado, de forma repetitiva: carga de trabajo y participación-supervisión. En algunos ámbitos, las demandas psicológicas y el desempeño del rol alcanzan niveles de riesgo mejorables y en otros casos niveles de riesgo elevados.

Cabe destacar que el subfactor de supervisión sale muy bien valorado en la encuesta, por lo que el riesgo elevado en participación-supervisión proviene del propio enfoque de la participación en la encuesta y por tener mayor peso que la supervisión. Es por ello que no se considera significativo, sino inherente al modelo de encuesta.

La mayoría de factores aparecen en niveles adecuados, lo que valoramos muy positivamente.

Medidas preventivas/correctoras

El resumen de las medidas preventivas/correctoras llevadas a cabo durante estos cinco años es el siguiente:

- Formación en gestión de riesgos psicosociales para colectivos técnicos específicos.
- Promoción de las visitas a las oficinas con informes de situación de los DORZ, actualmente los DORR, en las que se revisa, entre otras cosas, su adecuado dimensionamiento, asignación de cargas de trabajo, dotaciones de recursos humanos y materiales, priorizando la implantación en dos meses de las medidas correctoras propuestas.
- Sesiones formativas sobre la implantación del Plan de Desarrollo Comercial, aclarando roles y funciones a desarrollar en centros de trabajo de red, que culmina en el actual modelo de sistemática comercial. Ello ha supuesto una notable reducción de incidencias en el apartado de conflicto de rol, así como modificar el horario de la reunión comercial para evitar hacerla por la tarde.

- Implantación de un control de jornada.
- Establecimiento de políticas de no tolerancia con conductas que supongan cualquier tipo de acoso (incluido el laboral), desarrolladas en el Plan de Igualdad, así como el establecimiento de un protocolo de actuación ante amenazas de clientes.
- Se ha reforzado el ciclo de talento a través de iniciativas como el nuevo modelo de desempeño, la gestión integrada del talento, gestión segmentada de personas, la transformación de la formación en escuelas conceptuales (comercial, financiera, de *management*, etc.).
- Refuerzo de las capacidades organizativas a través de herramientas como el Modelo de Gestión Multigeneracional del Talento, Calidad Directiva, Extensión de la Vida Laboral y establecimiento de medidas de flexibilidad (prueba piloto de teletrabajo), etc.
- Se ha revisado el contenido y alcance de las principales funciones de red a través de un modelo participativo que ha implicado a un mínimo del 15% de las personas que desarrollaban su función.
- En colaboración con la Dirección de Formación, y dando respuesta a las necesidades detectadas en las encuestas de evaluación de riesgos psicosociales, durante el 2017 se ha incorporado en la Escuela de Management, a disposición de toda la plantilla del GBS, el siguiente itinerario recomendado:

"Itinerario para el autodesarrollo de habilidades de liderazgo y gestión de equipos, y la reducción de los riesgos psicosociales asociados a la función".

Se proponen cinco nuevos contenidos, en formato *online*, muy fáciles de realizar, al estar basados en formato vídeo. Cualquier *manager* del banco podrá desarrollar conocimientos y metodologías enfocadas a mejorar la gestión de equipos y a poder reducir los riesgos psicosociales asociados.

Formación	Inscritos año 2017
Conocer cómo y cuándo ser efectivo con los elogios y las críticas	155
La importancia de la delegación	72
Liderazgo práctico	75
Los pecados del liderazgo	73
Motivar a tu equipo a través de la comunicación	212
Total	587

Capítulo 5: Ergonomía-Psicología

Actualmente también se está trabajando con Formación en mejorar y actualizar los contenidos del Curso de gestión del estrés, disponible actualmente para todos los empleados/as.

Cabe destacar que, tanto para poder realizar una evaluación eficiente como para poder valorar la eficacia de las medidas correctoras, los técnicos en psicología recomiendan hacerlas cuando los grandes cambios en una empresa estén implantados.

En la situación real, nos encontramos inmersos en un contexto económico muy cambiante y en un sector empresarial que se ve obligado a intentar reinventarse constantemente explorando múltiples direcciones (nuevas estructuras territoriales, nuevos modelos de oficinas, nuevas funciones y puestos de trabajo, potenciación de sistemas de digitalización, etc.), orientado a adaptarse a las nuevas circunstancias del mercado. Todo ello provoca enormes dificultades tanto en la valoración de los propios riesgos como, de forma muy especial, en la eficiencia de las medidas correctoras, ya que antes de que se puedan valorar de forma efectiva se han producido nuevos cambios significativos que pueden afectar a la correcta evaluación.

Glosario



CESS:	Comité Estatal de Seguridad y Salud
DORR:	Delegado de Organización y Recursos Regional
DOT:	Delegado de Organización Territorial
DP:	Delegado de Prevención
D. SS. GG.:	Dirección de Servicios Generales
ES:	Especial sensibilidad
GBS:	Grupo Banco Sabadell
IT:	Incapacidad transitoria
PAU:	Plan de Autoprotección
PRL:	Prevención de Riesgos Laborales
RM:	Reconocimiento médico
RPSO:	Responsable de prevención y seguridad de la oficina
SS.CC:	Servicios Centrales
SPA:	Servicio de Prevención Ajeno
SPM:	Servicio de Prevención Mancomunado
TES:	Trabajador especialmente sensible