

Direcció de Prevenció de Riscos Laborals



# Memòria anual 2017

*Març 2018*

## Índex

<b>1- Organització</b>	<b>2</b>
Pla de Prevenció	2
Comitè de Seguretat i Salut	2
Coordinació preventiva entre empreses	3
Formació/Informació	4
Oficina d'Atenció a l'Empleat	6
	6
<i>Checklist</i> de PRL en oficines	
<b>2- Vigilància de la salut</b>	<b>8</b>
Reconeixements mèdics	8
Absentisme general	12
Gestió de la sensibilitat especial	15
<b>3- Seguretat</b>	<b>16</b>
Accidentalitat	16
Plans d'autoprotecció	22
Visites a centres de treball	24
Actuacions de millora en oficines	24
Avaluacions de riscos	25
<b>4- Higiene industrial</b>	<b>30</b>
Mesures ambientals	30
Intervencions 3D	31
Avaluacions higièniques	31
<b>5- Ergonomia-Psicosociologia</b>	<b>31</b>
Ergonomia	32
Psicosociologia	33
<b>Glossari</b>	<b>33</b>

## Presentació

Em complau presentar-vos la memòria d'activitats 2017 del Servei de Prevenció Mancomunat (a partir d'ara, SPM) del grup Banc Sabadell (GBS). Un document que publiquem amb l'objectiu d'oferir una visió global i transparent de les principals activitats preventives que, conjuntament amb altres àmbits, hem dut a terme durant l'exercici; totes elles emmarcades en els programes regulats en el Pla de Prevenció del GBS.

L'SPM és una unitat sense capacitat executiva que té la missió d'avaluar els riscos i proporcionar a les empreses del grup l'assessorament, el suport i la coordinació necessaris per a la realització d'activitats preventives a fi de:

- Garantir l'adequada protecció de la seguretat i salut de la plantilla.
- Assessorar i assistir els òrgans de direcció, el personal, els seus representants legals, així com els òrgans de representació especialitzats (Comitès de Seguretat i Salut).

L'equip el formem deu persones, integrades en la Direcció de Prevenció de Riscos Laborals, que depèn de la Direcció de Recursos Humans.

El nostre model de gestió, davant l'elevat volum de centres de treball i la seva dispersió geogràfica, ens porta a gestionar la prevenció de manera descentralitzada (per part de l'SPM tenim els nostres tècnics distribuïts entre Sant Cugat del Vallès, Madrid, Alacant i la Corunya), així com de manera integrada en la mateixa estructura orgànica de l'empresa, de manera que les diferents territorials, regionals i fins i tot oficines disposen d'un responsable designat per a la prevenció, amb formació i funcions específiques.

Les nostres actuacions s'orienten tant al compliment normatiu com al desenvolupament del Sistema de Gestió de la Prevenció de Riscos Laborals, impulsant la integració de la prevenció i aplicant criteris d'eficiència, professionalitat i qualitat i buscant sempre una millora contínua.

El GBS està fermament compromès amb la prevenció i la millora contínua de les condicions de seguretat i salut dels seus centres de treball, aspectes que integra en el sistema general de gestió, avaluant el conjunt d'activitats i implicant tota la seva estructura organitzativa. L'SPM és l'òrgan que planifica, segueix i implementa les mesures necessàries per assolir els objectius fixats en aquesta matèria.

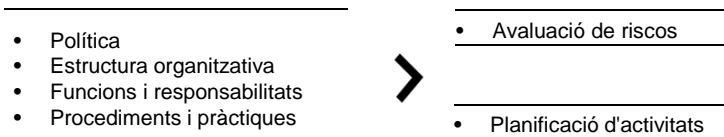
Joan Lluch Orta  
Director de Prevenció de Riscos Laborals

# Capítol 1: Organització

## Pla de Prevenció

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

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



La implantació del model definit pel Pla de Prevenció permet que la prevenció de riscos laborals es consideri i es gestioni des dels principals àmbits d'actuació i que s'obtinguin uns resultats molt satisfactoris.

La designació i implicació dels responsables en prevenció de riscos laborals (PRL) de les oficines, regionals i territorials constitueix la principal palanca per assolir un bon nivell d'integració, acompanyat de comunicació, formació, processos estandarditzats i eines adequades.

El model d'integració de la prevenció de riscos laborals en la xarxa d'oficines pivota sobre un eix: la figura del responsable de prevenció de l'oficina. És la persona que compta amb la funció i formació adequades per detectar els possibles riscos sobrevinguts i facilitar-ne l'eliminació a través dels procediments i canals establerts.

Ahora, l'SPM presta l'assessorament i el suport necessaris per gestionar els casos que ho requereixin.

El Pla de Prevenció està compost per un conjunt de procediments que formen el model preventiu. Aquest any s'han actualitzat els següents documents que formen el pla:



- 01.01 Protocol d'actuació davant atracaments.
- 01.02 Protocol d'extintors en oficines d'una planta.
- 01.04 Protocol de sol·licitud de reposapeus.
- 01.08 Protocol d'il·luminació dels llocs de treball.
- 01.10 Protocol de senyalització de vies d'evacuació.
- 01.11 Protocol de terminis de realització de l'AIR en centres de treball de nova obertura.
- 01.12 Protocol d'acollida de nous empleats.
- 02.01 Reconeixements mèdics.
- 04.04 Fitxa de riscos.
- 07.01 Instruments de mesurament de les condicions ambientals.
- 08.00 Protocol de funcions RPSO/DORR.
- 11.04 Metodologia per avaluar el risc d'atracament.
- 12.01 Procediment Pla d'Acció Preventiva.
- 12.05 Procediment de treballs en altura.
- 12.06 Procediment de permís de foc.
- 13.00 Acord de col·laboració en matèria de PRL entre ETT i BS.
- 15.00 Procediment per a la gestió de l'especial sensibilitat en el GBS.
- 15.01 Factors de risc / Mesures prev. treballadores embarassades / lactància.
- 20.00 Procediment d'ús de carretons.
- 21.00 Protocol davant amenaces.

## Comitè de Seguretat i Salut (CESS)

Banco de Sabadell, S.A. té constituït el Comitè Estatal de Seguretat i Salut (CESS), així com les filials en què s'ha de constituir legalment. Les reunions se celebren amb una freqüència trimestral per tractar aspectes relacionats amb la seguretat i la salut dels seus respectius àmbits d'actuació.



Estan configurats per la representació empresarial, la representació sindical (delegats de Prevenció) i el Servei de Prevenció Mancomunat (SPM), que hi audeix com a assessor convidat.

Constitueixen un fòrum d'informació, participació i debat sobre seguretat i salut, en què es formulen propostes i es fa un seguiment sobre els accidents, l'absentisme, les avaluacions de riscos i la formació, entre molts altres temes.

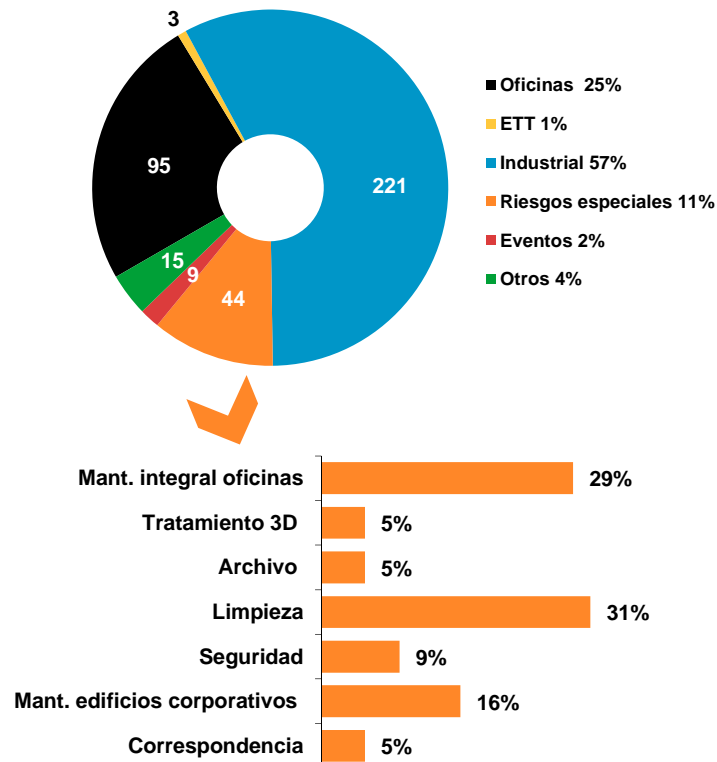
# Capítol 1: Organització

## Coordinació preventiva entre empreses

En compliment de la normativa de PRL, pel que fa a la coordinació d'activitats amb empreses externes, el banc té establert un model de gestió global ajustat als requisits que marca la legislació vigent.

Actualment, estan donades d'alta en el procés de coordinació **387 empreses**. Durant el 2017, s'han homologat 8 noves empreses i se n'han actualitzat 31 documentalment.

El nivell de coordinació i control en matèria preventiva es determina mitjançant dues variables: l'activitat i el volum del servei que presten. D'acord amb aquests condicionants, es formen els grups d'empreses per facilitar i unificar criteris de gestió, segons la distribució següent:



Durant aquest exercici, s'ha actualitzat periòdicament el Manual de coordinació (**Manual CAE**), document de continguts mínims que informa les empreses externes sobre els riscos, les mesures preventives i els procediments d'emergència.

Totes les empreses externes que presten serveis en les nostres instal·lacions han de signar i emplenar el Manual CAE i indicar, entre altres dades, l'activitat per a la qual se les ha contractat.

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



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

Per als treballs de **més risc** intrínsec, es duen a terme les següents mesures preventives, incloses en el Pla de Prevenció:

- **Reformes en els centres de treball.** Per a cada cas, s'ha aplicat el Pla d'Acció Preventiva, per tal de protegir la seguretat i salut dels empleats del banc i/o clients. Durant aquest exercici, s'ha actualitzat l'annex 3 d'aquest protocol, incloent-hi treballs amb risc d'incendi, neteja i col·locació de moquetes.
- **Tractament de desinfecció, desratització o desinsectació (DDD).** En els centres on s'han utilitzat productes químics en l'ambient amb un termini de seguretat, s'han pres les mesures preventives que recull el protocol durant totes les fases del procés.
- **Treballs amb carretons elevadors.** D'acord amb el protocol corresponent, s'ha controlat la utilització dels carretons elevadors, propietat del banc, en instal·lacions pròpies. Durant aquest exercici, s'ha actualitzat aquest protocol, concretant aspectes en els apartats d'alta de nous equips, realització de treballs i sobre la documentació que ha de lliurar l'empresa externa.

# Capítol 1: Organització

- **Treballs en altura.** S'han autoritzat 63 treballadors externs de 17 empreses diferents per dur a terme treballs en instal·lacions pròpies del banc. També s'han aprovat treballs a més de dos metres d'altura a diferents empreses externes, utilitzant els seus propis mitjans. En tots els casos, s'ha aplicat el protocol de treballs en altura.
- **Treballs que generen flama, calor o espurnes.** S'han continuat aplicant les mesures recollides en el protocol de permís de foc als edificis on és vigent.



Treballs en altura realitzats a l'edifici Torre Banc Sabadell a Barcelona

Destaquem les següents **campanyes específiques**:

<b>Activitat oficines</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunions amb les principals empreses consultores proveïdors del banc per revisar la documentació. En alguns casos, s'han concertat visites per verificar els llocs de treball.</li> <li>• Coordinació específica per a centres hipotecaris en locals aliens a BS.</li> </ul>
<b>Esdeveniments</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionats nou esdeveniments celebrats en instal·lacions alienes al banc, amb l'assistència d'un nombre significatiu d'empleats. Revisió del lloc, que ha de tenir una sèrie de condicions de seguretat davant de qualsevol emergència.</li> <li>• Per a la Reunió Anual de Directius de 2017, s'ha pres la determinació de gestionar la PRL amb uns alts estàndards de seguretat i salut, equiparables a la Junta d'Accionistes.</li> </ul>
<b>Manteniment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunions amb els principals proveïdors de manteniment integral dels centres de treball. Es revisa la documentació preventiva i es recorden les normes del banc relatives a la seguretat i salut, fent especial èmfasi en les relacionades amb treballs de risc. En edificis corporatius, es recorda la importància que té l'equip de manteniment en l'operativa dels plans d'emergència.</li> </ul>
<b>Servei de neteja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunions amb totes les empreses, revisant els acords assolits sobre normes de treball en reunions anteriors. S'insisteix sobre la necessitat de disposar de les fitxes de seguretat dels productes de neteja que s'utilitzen a les instal·lacions del GBS perquè puguin ser consultades des dels mateixos centres de treball.</li> </ul>
<b>Arxiu i magatzem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunions trimestrals CAE i visites trimestrals de seguretat al centre de treball.</li> <li>• Revisió de la documentació preventiva.</li> <li>• Col·laboració a formar part de l'Equip d'Emergència.</li> </ul>

## Formació/Informació

Durant el 2017 han rebut formació en prevenció de riscos laborals **1.610** persones i s'hi han destinat **9.223** hores. El programa formatiu està dissenyat per anar alineat amb tres necessitats clau en matèria preventiva:



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



Activitat formativa/informativa	Destinatari	Nre. pers.	Nre. hores
Curs 830 sobre seguretat i salut	Tota la plantilla	668	1.336
Curs 850 sobre PRL	RPSO/DORR/DOT	203	6.090
Curs bàsic sobre extinció d'incendis	Eq. emergència	85	340
Sessions informatives sobre l'autoprotecció	Eq. emergència	238	402
Curs sobre l'ús de desfibril·ladors	Pers. seguretat	45	211
Taller de primers auxilis	Empleats/ades	140	350
Curs PRL en reformes	RPSO	14	14
Curs sobre prevenció de l'estrès	Tota la plantilla	53	53
Taller de l'esquena	Empleats/ades	118	236
Prevenció sobreesforç vocal, taller de veu	Col·lect. específic	37	74
Curs capacitació conducció oficines mòbils	Col·lect. específic	9	117
<b>Total</b>		<b>1.610</b>	<b>9.223</b>

# Capítol 1: Organització

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

A finals de l'exercici, 2.038 empleats i empleades han realitzat el curs, fet que significa una ràtio de realització del 96%, un percentatge que, un cop més, posa en valor la gestió i col·laboració de la nostra xarxa d'oficines.

**2.038**  
tècnics  
bàsics PRL

- Aquest any, en relació amb l'any anterior, s'ha incrementat lleugerament el percentatge de realització del **curs 830** sobre seguretat i salut, i s'ha assolit una ràtio del 98,8% sobre el total de la plantilla.

**98,8%**  
de la plantilla  
curs PRL

- Com a criteri general, les persones que formen part dels equips d'emergència amb funcions d'intervenció realitzen **un curs per conèixer i practicar amb foc real** les tècniques bàsiques per extingir un conat d'incendi.

S'han fet **deu cursos pràctics dirigits als equips d'emergències** de Barcelona, Sabadell, Sant Cugat del Vallès, Madrid, València, Vilafranca, Sant Pere Molanta, Polinyà, Castelló, Sant Sebastià i Sevilla.



**85**  
persones  
d'emergències



- Sessions informatives sobre l'autoprotecció.** Per poder implantar els plans d'autoprotecció és imprescindible comptar amb persones adequadament preparades i amb unes instruccions clares sobre la manera d'actuar. Per aquesta raó s'organitzen sessions informatives a tots els equips d'emergència en què s'expliquen els principals riscos que pot generar una emergència, els mitjans de protecció disponibles a l'edifici, l'organització dels equips i, finalment, els protocols d'actuació d'aquests equips. Aquest any hi han assistit 238 persones.

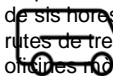
- Tallers de l'esquena** per prevenir lesions per trastorns musculoesquelètics, ja que el mal d'esquena és una patologia d'àmplia incidència. En activitats sedentàries com la nostra, és important adoptar una postura de treball saludable i ser conscients de com ens asseiem. A través d'aquesta formació teoricopràctica, en què han participat 118 persones, es donen les claus per millorar els hàbits posturals, tant a la feina com a fora, i fomentar un estil de vida saludable.



- S'han impartit tallers per a la veu** a 37 persones del col·lectiu d'Oficina Directa, ubicats a Sant Cugat i Alacant. A través de les xerrades de sensibilització es pretén dotar els participants de les eines necessàries per dosificar l'esforç vocal necessari en tasques d'atenció telefònica. Es practiquen dinàmiques perquè els assistents puguin detectar les característiques de la seva veu i com millorar-la.



- Curs per a la capacitat de la conducció d'unitats mòbils.** Dins el projecte d'oficina mòbil, ha estat necessari organitzar una formació *ad hoc* per als empleats i empleades que les conduiran. El curs consta d'un mòdul teòric de sis hores i un altre mòdul pràctic de set hores, en què se circula per les rutes de treball previstes i amb els mateixos models de furgonetes de les oficines mòbils.



- Taller de primers auxilis i curs sobre desfibril·ladors.** El taller de primers auxilis es duu a terme en els grans edificis, i es dona prioritat a les persones dels equips d'emergència. En total l'han realitzat 140 persones. El curs sobre desfibril·ladors el fa, prioritàriament, el personal de seguretat que presta el seu servei en edificis cardioprotegits del GBS.



- Frontal Proteo.** Constitueix el principal canal de comunicació amb l'empleat per divulgar informació en matèria de seguretat i salut. Periòdicament, s'hi publiquen notícies i documents sobre activitats, normativa i processos d'interès per als empleats i empleades.



- Manual d'acollida en PRL.** Document que recull la informació bàsica sobre la PRL en el GBS que tot empleat ha de conèixer en el moment d'ingressar al GBS.



Durant l'any 2017, han rebut el Manual d'acollida 436 persones.

# Capítol 1: Organització

## Oficina d'Atenció a l'Empleat



- A través de l'Oficina d'Atenció a l'Empleat (OAE) s'unifiquen i s'agilitzen les consultes adreçades a la Direcció de Recursos Humans. El 90% de les consultes han estat contestades abans de 48 hores. La valoració general dels usuaris és molt positiva, amb una puntuació de **4,27** sobre 5.
- Durant el 2017 s'han realitzat 781 consultes sobre seguretat i salut en el treball.
- Com es pot observar a la taula, la gran majoria estan relacionades amb els reconeixements mèdics.

Tipus de consulta	Nombre	%
Reconeixements mèdics	514	65,8%
Condicions de treball	182	23,3%
Accidents de treball	21	2,7%
Altres consultes	64	8,2%
<b>Total</b>	<b>781</b>	<b>100%</b>

## Checklist de PRL en oficines

El *checklist* és una eina addicional de control sobre la PRL que utilitzen els DORR en les seves visites periòdiques a les oficines.

Permet verificar d'una manera senzilla les condicions de seguretat i salut de l'oficina i alhora aportar solucions concretes a les situacions de risc detectades en un curt termini de temps.



Aquest any el qüestionari consta de setze ítems a través dels quals es revisa l'estat general de l'oficina pel que fa a les condicions de seguretat i salut. L'emplena el DORR durant la visita, en col·laboració amb l'RPSO, que és qui ha de controlar la resolució dels problemes.

Com a complement, el DORR disposa d'una guia tècnica en què es recullen els criteris per detectar incidències i possibles solucions de manera gràfica i senzilla per a cada escenari.

### Resultats 2017

Durant l'any 2017 els DORR han emplenat **778**

*checklists* en les seves visites a oficines, dels quals se n'han analitzat com a mostra representativa **174** (22% sobre el total).



Els resultats obtinguts per a cada ítem revisat són:

- Els més ben valorats
- Els més mal valorats

Ítem	Descripció	✓	×	%
1	L'RPSO ha realitzat el curs 850	169	5	97% ●
2	Extintors: pressió/ubicació/ancoratge i senyalització correctes	159	15	91%
3	Correcte estat d'ordre i material de neteja	146	28	84% ●
4	Esglaons aïllats, elements estructurals baixos senyalitzats	163	11	94%
5	Vies d'evacuació i portes transparents senyalitzades	154	20	89%
6	Senyalització de risc d'atrapament i balisa de sòl	145	29	83% ●
7	Risc elèctric controlat	160	14	92%
8	Escala fixa en bon estat	169	5	97% ●
9	Llocs de treball i cadiratge	163	11	94%
10	Espai per allotjar les cames	167	7	96% ●
11	Correcta altura i distància de la pantalla (PVD)	166	8	95% ●
12	Material ordenat i correctament emmagatzemat	120	54	69% ●
13	Prestatgeries i arxivadors segurs i en bon estat	157	17	90%
14	Escala de mà en bon estat	148	26	85%
15	Farmaciola senyalitzada, accessible i contingut complet	132	42	76% ●
16	Cartells d'emergència i accidents en lloc visible	160	14	92%
<b>Total respostes</b>		<b>2.478</b>	<b>306</b>	<b>89%</b>



# Capítol 1: Organització

Que el 89% del total de revisions es trobin en un estat correcte ens sembla molt positiu. Els ítems més ben valorats són els relacionats amb l'ergonomia del lloc de treball i la formació en PRL, amb el 95% o més contestats com a correctes.

Com a aspectes a millorar, tot i tenir un percentatge d'adequació alt (entre un 69% i un 76%), hi hauria els temes relacionats amb material ordenat i correctament emmagatzemat i la farmaciola.

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

- El 81% amb una puntuació molt satisfactòria (entre 13 i 16)
- El 18% amb una puntuació satisfactòria (entre 9 i 12)
- L'1% amb una puntuació baixa (entre 1 i 8)

Puntuació	Nre. oficines ✓	Any 2017	Any 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 oficines analitzades: 174		100%	

**14,2**  
 puntuació de mitjana



Després d'aquest segon any de posada en marxa del projecte *checklist*, cal destacar com a aspectes més positius la millora en totes les ràtios de puntuació de les oficines analitzades.

Per a la campanya del 2018, s'analitzaran les incidències més recurrents amb els àmbits implicats i es determinaran accions per millorar i reduir incidències en l'àmbit global.

## Resultats 2017 vs. 2016

Els resultats obtinguts aquest any 2017 han millorat substancialment respecte als obtinguts el 2016.

Comparativa	Any 2017	Any 2016
% respostes ítems correctes ✓	89%	85%
Puntuació de mitjana oficina ✓	14,2/16	12,6/15
Oficines amb puntuació > 12 (molt satisfactòria)	81%	59%

Els ítems més mal valorats també han millorat les ràtios:

Ítem	Descripció	Any 2017	Any 2016
3	Correcte estat d'ordre i material de neteja	84%	74%
6	Senyalització de risc d'atrapament i balisa de sòl	83%	72%
12	Material ordenat i correctament emmagatzemat	69%	68%
15	Farmaciola senyalitzada, accessible i contingut complet	76%	72%





## Capítol 2: Vigilància de la salut

La vigilància de la salut s'integra en el Pla de Prevenció i es coordina amb la resta de disciplines preventives (seguretat, higiene industrial, ergonomia i psicopsicologia) per tal de millorar l'eficàcia de totes les intervencions.



Té un doble objectiu: d'una banda, sobre la mateixa persona ocupada (vigilància individual) i, de l'altra, més general, sobre el col·lectiu de la plantilla (vigilància col·lectiva):



- Detecció precoç d'alteracions
- Identificació de treballadors especialment sensibles
- Avaluació de l'aptitud



- Valoració global de la salut col·lectiva
- Elaboració d'estudis epidemiològics
- Avaluació de l'eficàcia d'estratègies preventives
- Realització de campanyes preventives
- Aportació de dades per a l'avaluació de riscos

Aquesta activitat es troba externalitzada en els serveis de prevenció aliens (SPA) distribuïts per àmbits geogràfics, en tot el territori nacional. Amb l'objectiu de reduir les tasques de gestió i millorar la qualitat dels serveis prestats, s'ha dut a terme una reducció del nombre d'SPA que presten aquest servei, i s'ha passat d'onze a [set serveis de prevenció aliens](#). Per a Banc Sabadell, un per territorial i dos per a les filials, que donaran servei en tots els seus àmbits geogràfics.



### BANC SABADELL

- **Territorial Nord-oest:** MEDYCSA
- **Territorial Nord:** VALORA PREVENCIÓ
- **Territorial Centre:** PREMÀP(\*)
- **Territorial Sud:** UNIPRESALUD(\*)
- **Territorial Catalunya:** ASPY
- **Territorial Est:** CUALTIS

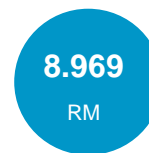
(\*) Des d'octubre de 2017 passa a formar part del grup QUIRÓN PREVENCIÓ.

### FILIALS

- EGARSAT i ASPY

## Reconeixements mèdics

A través dels SPA s'han realitzat **8.969 RM**, distribuïts de la manera següent:



Tipus d'RM	2016	2017
RM periòdic	6.993	8.519
RM d'inici	365	366
RM després d'IT prolongada	10	62
RM valoració ES	15	22
<b>Total</b>	<b>7.383</b>	<b>8.969</b>

La convocatòria dels RM diaris es va iniciar el dia 14 de febrer, i el termini per marcar la seva resposta (acceptació o renúncia) va finalitzar el 28 de febrer. [Pel que fa a la campanya anterior, cal destacar els aspectes següents:](#)



- **6% més de plantilla convocada.** Total: 12.932 (76% de la plantilla).
- **9% més d'acceptacions.** Total: 10.192 (el 79% de la plantilla convocada).
- **12% menys de plantilla que** no contesta (no marca acceptació ni renúncia a l'aplicació). Un cop finalitzat el termini de resposta, es va identificar el col·lectiu que no havia contestat, se'ls va remetre un correu recordatori i se'ls va donar un nou termini de tres dies per marcar la seva resposta en l'aplicació.
- **5% més de participació** (plantilla que participa acceptant o renunciant a la convocatòria). Total participació: **84%**.

Aquest any s'ha incorporat al procediment d'RM la programació d'un RM després d'IT perllongada a tots els empleats/ades que s'incorporen d'una IT superior a dotze mesos.

Quan un empleat/ada comunica a l'SPM una possible especial sensibilitat a algun risc del seu lloc de treball, l'SPM el deriva a l'SPA per fer un RM de valoració d'especial sensibilitat (ES). En total s'han programat vint-i-dos reconeixements per aquest motiu.

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

## Capítol 2: Vigilància de la salut

El **99,88%** de la plantilla reconeguda **ha estat apta** per a l'exercici del seu lloc de treball. En nou casos s'ha emès un apte amb limitacions a determinades tasques del lloc, i en un cas s'ha declarat no apte per al lloc de treball.

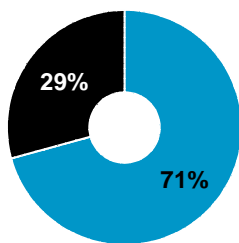
Qualificació d'aptitud	Nombre
Aptes	8.959
Aptes amb limitacions	9
No aptes	1
<b>Total</b>	<b>8.969</b>

### Estudis epidemiològics

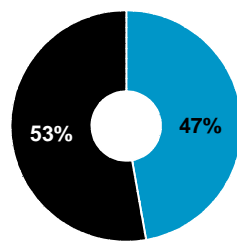


Els estudis epidemiològics elaborats pels SPA, a partir dels resultats dels RM individuals, aporten una visió general sobre la salut de la plantilla.

De tots els reconeixements mèdics realitzats, el 47% han estat a dones i el 53% a homes. Pel que fa a l'edat, el 71% del personal reconegut té una edat igual o superior a quaranta anys i el 29% és menor de quaranta anys.

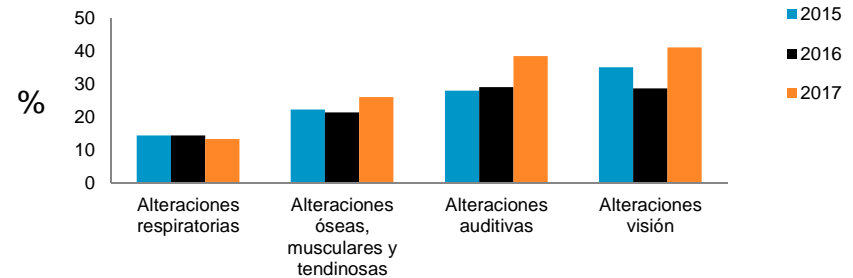


■ ≥40 años ■ <40 años



■ Mujeres ■ Hombres

S'han classificat les alteracions detectades d'acord amb quatre grups: respiratòries, musculoesquelètiques, auditives i de visió.



Les alteracions de visió estan relacionades principalment amb alteracions de l'agudesa visual: miopia, hipermetropia, astigmatisme i presbícia (vista cansada). Pel que fa a les alteracions auditives detectades, aquestes afecten principalment pèrdues de capacitat per sentir altes freqüències (presbiacúsia). La presbícia i la presbiacúsia són dues alteracions associades a l'edat.

D'aquestes quatre alteracions, les que tenen relació amb els riscos del lloc de treball són les alteracions musculoesquelètiques. Amb la finalitat de divulgar el Manual d'ergonomia i sensibilitzar la plantilla sobre els beneficis d'una adequada configuració del lloc de treball i uns correctes hàbits posturals, l'SPM ha coordinat amb els SPA la incorporació d'un text, dins de la informació que li fan arribar al treballador/a, en què s'indica la necessitat de consultar el [Manual d'ergonomia](#) disponible a la intranet, per tal que el personal adeqüi el seu lloc de treball d'acord amb les recomanacions d'aquest manual. L'SPA, per la seva banda, incorpora les recomanacions preventives i de promoció de la salut d'acord amb les patologies detectades i els riscos del lloc de treball principalment relacionats amb l'ús de PVD (pantalles de visualització de dades).

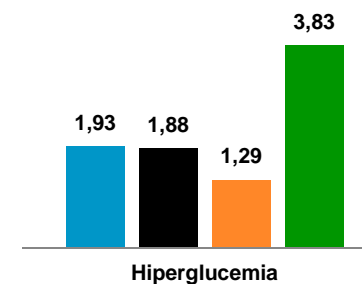
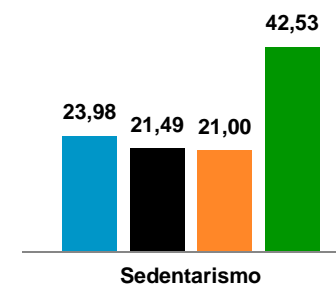
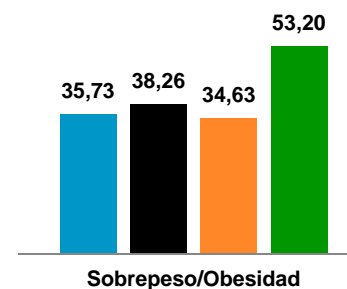
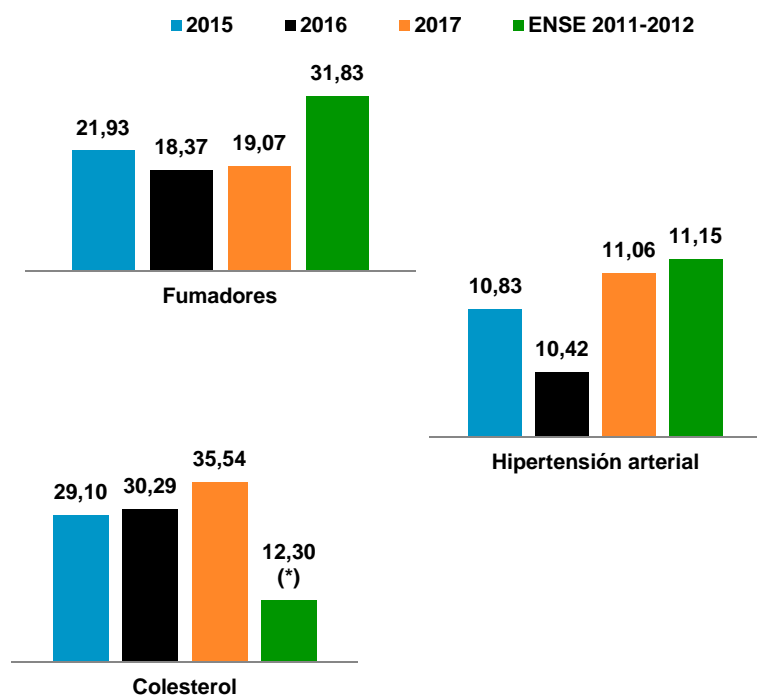
Per conèixer el grau de posada en pràctica d'aquestes recomanacions ergonòmiques, s'inclou en el [qüestionari de satisfacció](#) dels RM un ítem per saber si les persones consulten i apliquen els criteris recollits en el Manual d'ergonomia. El 42% de les persones enquestades diuen haver llegit el manual, i el **86%** de les persones que han consultat el manual posteriorment han adequat el seu lloc de treball segons les recomanacions d'aquest.

L'SPM, en col·laboració amb les mútues Asepeyo, Fremap, Egarsat i Ibermutuamur, ha organitzat tallers de l'esquena, que anaven acompanyats d'una part pràctica en què es duïen a terme exercicis d'enfortiment i estirament de la musculatura amb la finalitat d'evitar lesions d'origen musculoesquelètic (per a més informació vegeu el capítol sobre formació).

## Capítol 2: Vigilància de la salut

Per la seva importància i freqüència en la població, s'han analitzat altres variables relacionades amb el risc cardiovascular, com ara: tabaquisme, sobrepès/obesitat, hipertensió arterial, colesterol i hiperglucèmia.

Les dades epidemiològiques dels RM realitzats els anys 2015, 2016 i 2017 s'han comparat amb les dades obtingudes en l'última Enquesta Nacional de Salut Espanyola (ENSE 2011-2012). Avui dia està pendent de publicar-se el resultat de l'enquesta ENSE 2016-2017. Els valors que se citen en els gràfics es corresponen amb dades percentuals.



(\*) Fa referència a nivells de colesterol total dels anys 2011 i 2012 ( $\geq 250$  mg/dl). En els anys posteriors hi va haver una modificació en els nivells alts de colesterol total ( $\geq 200$  mg/dl).

Els factors de risc cardiovascular de la plantilla estan per sota dels percentatges obtinguts en l'enquesta de salut de la població espanyola, excepte en el cas del colesterol, en què ja s'ha indicat la causa de l'increment.

## Capítol 2: Vigilància de la salut

El projecte **Empresa Saludable**, gestionat per la unitat d'Employer Branding (RH), ha portat a terme diferents activitats relacionades amb la promoció de la salut amb l'objectiu de sensibilitzar i impulsar el desenvolupament d'hàbits de vida saludables a la plantilla:



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

A iniciativa de la plantilla s'han dut a terme un total de 46 tallers d'introducció a diferents disciplines esportives, en què han participat 931 empleats/ades. També s'han dut a terme campanyes per a la participació en carreres populars i altres proves relacionades amb el món del *running*. En total, 35 proves en què han participat 725 empleats/ades que es van poder exercitar i mesurar el seu estat físic al costat dels seus companys. Entre totes les competicions programades, destaquen les 8 curses oficials a favor de la investigació contra el càncer de mama.

### ▪ Promoció d'hàbits alimentaris saludables

Mitjançant la realització de deu tallers de cuina, repartits entre totes les direccions territorials, 179 empleats/ades van tenir l'oportunitat d'elaborar cinc plats de cuina creativa i saludable. Tots ells van ser dirigits per un xef executiu especialitzat en nutrició.

### ▪ Xerrades informatives de sensibilització contra el càncer

En col·laboració amb l'Associació Espanyola Contra el Càncer (AECC), es van dur a terme dues sessions informatives sobre alimentació i càncer. Aquestes conferències tenien l'objectiu d'informar, sensibilitzar i conscienciar la població sobre la dimensió del càncer i els seus factors de risc, així com la necessitat de tenir uns hàbits d'alimentació saludables.

### ▪ Curs de prevenció de l'ictus

Durant l'any 2017 s'ha dut a terme a Barcelona i València la conferència "Tots podem tenir una arruga en el nostre vestit de Superman", realitzada per l'associació Freno al ICTUS. Aquesta conferència tenia l'objectiu d'informar, sensibilitzar i conscienciar la població sobre la dimensió de la malaltia i els seus factors de risc. A més, també es va donar informació útil sobre com detectar-ne els símptomes i actuar en cas que es produeixi en el nostre entorn.

### ▪ Campanyes de donació de sang

A través de tres esdeveniments programats durant l'any en els centres corporatius de Sant Cugat, Sabadell i Madrid, 350 empleats/ades han donat sang en el seu propi centre de treball. A més, alguns d'aquests empleats/ades també es van inscriure en el Registre Espanyol de Donants de Medul·la Òssia.

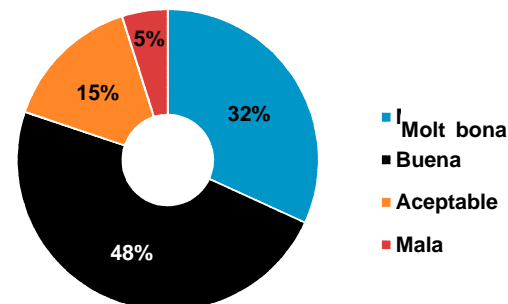
Per valorar la qualitat i satisfacció dels serveis prestats pels SPA en els reconeixements mèdics, s'ha remès una enquesta al 86% de la plantilla que ha realitzat l'RM, és a dir, s'han enviat un total de 7.733 qüestionaris (5.627 més que l'any anterior). Els resultats obtinguts permeten detectar i corregir possibles incidències.

7.733  
enquestes



- Tracte/atenció rebuda.
- Temps d'espera en les instal·lacions.
- Temps de lliurament de l'informe mèdic (nou ítem).
- Estat de les instal·lacions i de l'equipament del centre (nou ítem).
- Camp de lliure disposició per comunicar qualsevol incidència o millora que cal tenir en compte.

La suma de les valoracions "Molt bona" i "Buena" representa el 80% de la valoració global.



Totes les incidències detectades, tant a través de l'OAE com dels qüestionaris de satisfacció, han estat traslladades a l'SPA corresponent per al seu coneixement i gestió. La majoria estan relacionades amb:

- Demores en la recepció de l'informe mèdic.
- Temps d'espera en les instal·lacions per ser atès.
- Queixes puntuals sobre les condicions d'algun centre concret.
- Citacions.

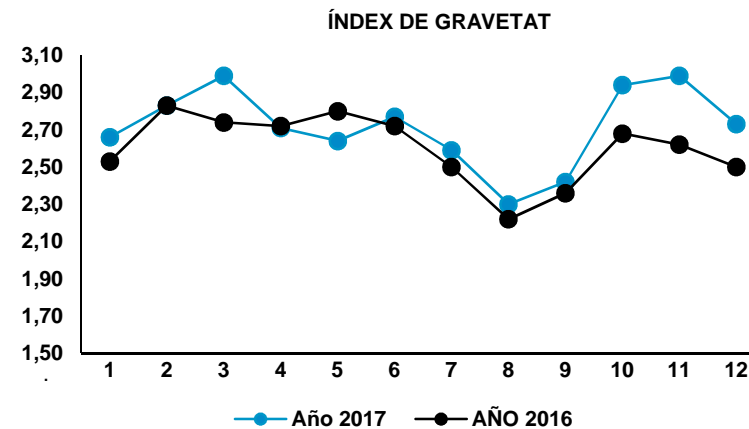
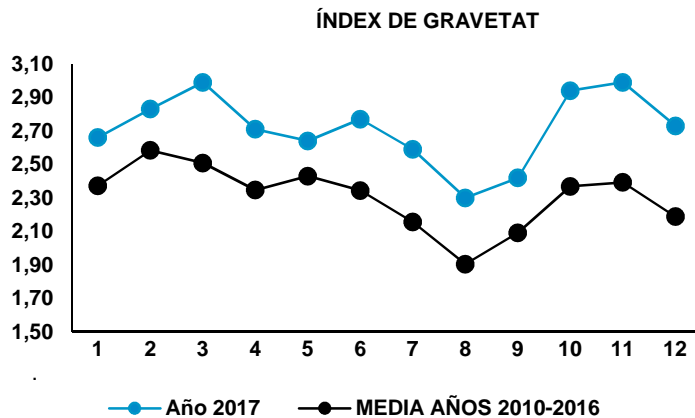
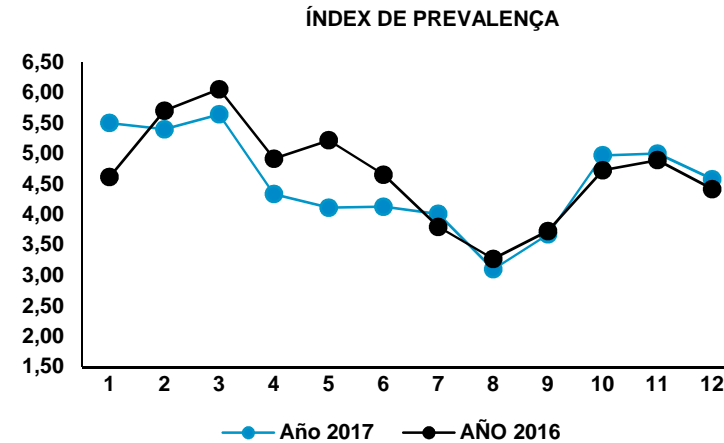
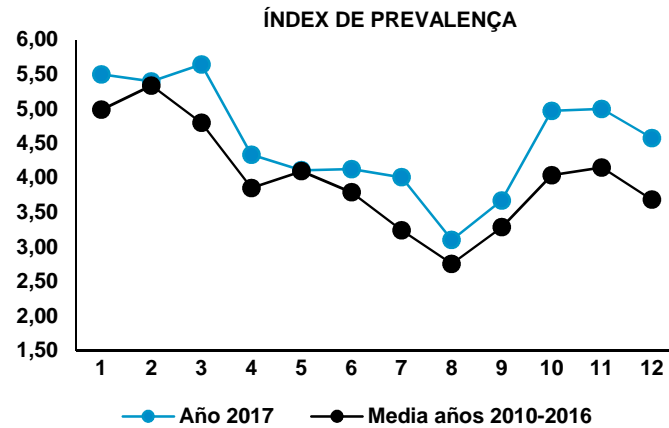
# Capítol 2: Vigilància de la salut

## Absentisme general

Les dades de l'índex de prevalença (nombre d'empleats/ades amb absentisme/plantilla) i gravetat I (nombre de jornades perdudes / jornades laborables) segueixen la mateixa tendència que en anys anteriors, tot i que els valors de 2017 se situen lleugerament per sobre de la mitjana dels anys anteriors. L'índex de prevalença anual ha estat del 4,54 i el de gravetat I, de 2,71.

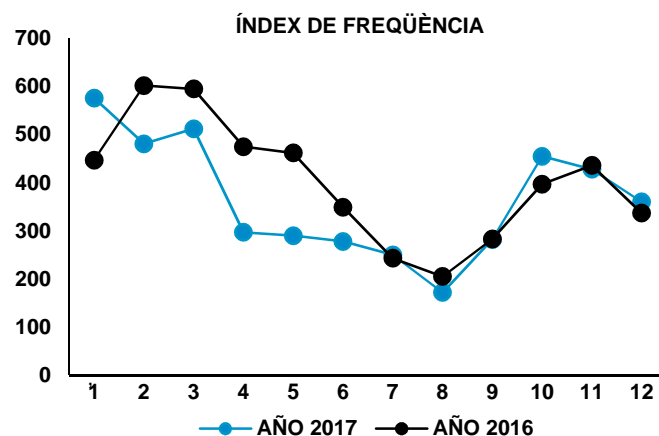
A continuació, es detallen els gràfics dels índexs de prevalença i gravetat mensuals en comparació amb la mitjana dels anys 2010-2016, en el mateix període.

Respecte a l'any anterior, l'índex de prevalença ha tingut un lleuger descens (4,67% el 2016), mentre que l'índex de gravetat I s'ha elevat lleugerament (2,60% el 2016). És a dir, hi ha hagut menys plantilla amb absentisme, però el nombre de jornades perdudes ha estat superior.



## Capítol 2: Vigilància de la salut

El nombre de noves baixes iniciades durant el mes també ha patit un descens respecte a l'any anterior:



A continuació, s'analitzen les dades d'IT (processos amb baixa mèdica), tant de contingència comuna (malaltia no laboral) com de contingència professional (AT/MP), tenint en compte [la durada dels processos](#):

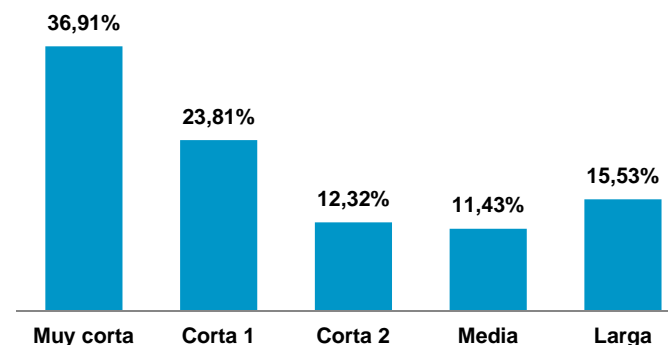
- **Molt curta:** inferior a 5 dies naturals.
- **Curta:** de 5 a 30 dies naturals. Aquest procés s'ha subdividit en dos trams per facilitar-ne l'estudi:
  - Curta 1: 5-15 dies naturals.
  - Curta 2: 16-30 dies naturals.
- **Mitjana:** de 31 a 60 dies naturals.
- **Llarga:** de 61 o més dies naturals.

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

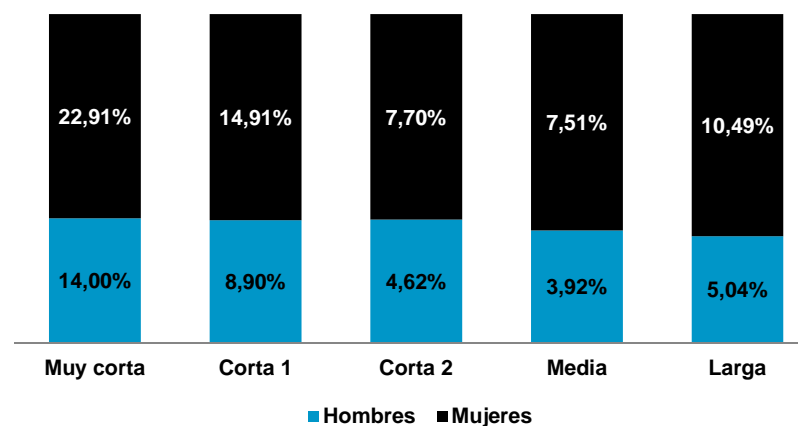
- els iniciats en un període anterior a 2017 que han estat alta durant l'any en curs;
- els que han estat baixa i alta durant el 2017.

No s'inclouen les IT iniciades durant el 2017 que no han estat alta el 31 de desembre de 2017 (perquè no es disposa de data d'alta i no se sap la durada de la IT), ja que aquests casos s'han d'incloure en estudis posteriors.

Els processos de durada molt curta i curta suposen el 73,04% respecte al total de les baixes, mentre que els processos de durada mitjana i llarga suposen l'11,43% i el 15,53%, respectivament.

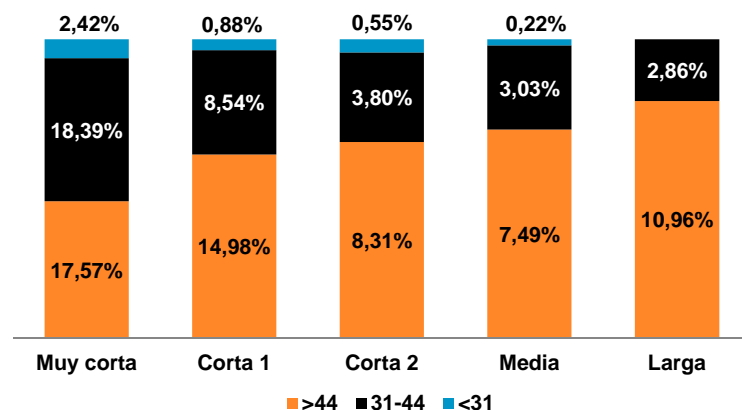


Del percentatge total, el 36,48% han estat homes, mentre que [el percentatge de dones és del 63,52%](#). Tant en els homes com en les dones els [processos de durada molt curta són els que tenen més casos](#), amb uns percentatges del 14,00% i del 22,91%, respectivament. Per contra, els processos de durada mitjana són els que representen menys casos, amb el 3,92% en homes i el 7,51% en dones.

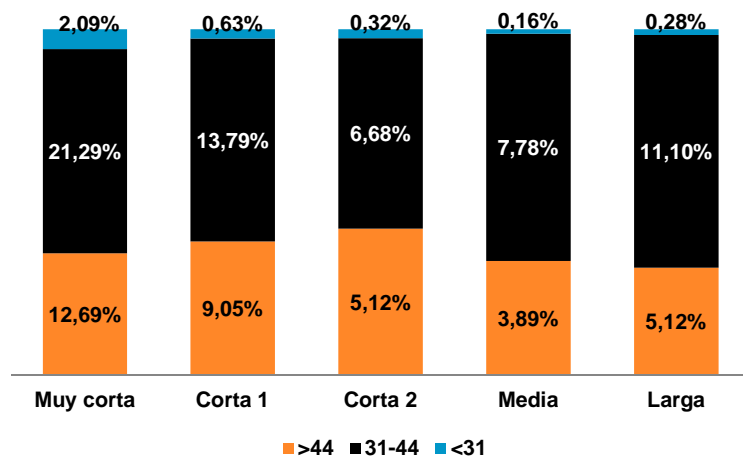


## Capítol 2: Vigilància de la salut

Pel que fa al percentatge per gènere i edat, del total d'homes, els menors de 31 anys suposen el 4,07%; els d'entre 31 i 44 anys, el 36,62%, i els majors de 44 anys, el 59,31%, que és el percentatge més elevat.



Pel que fa al total de dones, el percentatge d'absentisme de les menors de 31 anys suposa el 3,48%; entre 31 i 44 anys, el 60,65%, i en les majors de 44 anys, el 35,87%. En aquest cas, el percentatge més elevat es troba en el col·lectiu entre 31 i 44 anys.



El GBS treballava amb onze mútues (mútues col·laboradores amb la Seguretat Social), que donen cobertura a tot l'àmbit nacional, però des d'inicis del mes de desembre s'ha iniciat un projecte de reducció de mútues per millorar la gestió i l'atenció a la plantilla (millor xarxa assistencial en cada territori), que s'executarà al llarg de 2018.

Dins de les funcions de les mútues hi ha les següents:

- **La gestió de la prestació econòmica i de l'assistència sanitària de les contingències professionals (accidents de treball i malalties professionals).**
- **La gestió de les prestacions:**
  - **Risc durant l'embaràs i risc durant la lactància natural:** prestació adreçada a treballadores embarassades quan les condicions d'un lloc de treball poden influir negativament en la salut de la treballadora embarassada o del fetus, o en el supòsit de lactància.
  - **Per tenir cura de menors afectats per càncer o una altra malaltia greu** dirigida als progenitors, adoptants o acollidors, en aquells casos en què ambdós treballin, per a la cura del menor o menors que estiguin a càrrec seu i es trobin afectats per càncer o per qualsevol altra malaltia greu que requereixi un ingrés hospitalari de llarga durada, durant el temps d'hospitalització i tractament continuat de la malaltia.

Des de l'1 de gener, el GBS va iniciar un nou concert amb les mútues per gestionar la prestació econòmica per incapacitat temporal (IT) derivada de les contingències comunes (malaltia comuna i accident no laboral).

Les mútues contacten amb els empleats/ades els primers dies de la seva baixa per seguir el seu procés d'IT, gestionar la seva prestació i prestar-los la seva atenció per fer proves diagnòstiques, tractaments terapèutics i rehabilitadors (previ consentiment del treballador/a i de la Seguretat Social) amb la finalitat d'evitar la prolongació innecessària dels processos d'incapacitat temporal.

Els controls i reconeixements mèdics que pugui proposar la mútua són obligatoris per al personal en situació d'IT. Aquests són duts a terme per personal mèdic qualificat i especialistes dels diferents camps de la medicina.



## Capítol 2: Vigilància de la salut

Els motius més freqüents d'incapacitat temporal per contingència comuna en el nostre sector són trastorns musculoesquelètics, lesions traumatològiques i processos psicològics, camps en què les diferents mútues d'accidents compten amb professionals qualificats i ofereixen els millors traumatòlegs, experts en rehabilitació, psiquiatres i psicòlegs des de les primeres visites, amb l'objectiu de facilitar la recuperació de les persones afectades.

### Gestió de la sensibilitat especial



Els SPA, a través dels RM, avaluen l'estat de salut dels treballadors/ores en relació amb els riscos específics del lloc de treball i/o funció desenvolupada i, si cal, els metges del treball emeten, en el certificat d'aptitud, les mesures preventives o de protecció necessàries per adequar o adaptar els seus llocs de treball, d'acord amb la seva especial sensibilitat, ja sigui per limitar alguna de les tasques del seu lloc de treball o per introduir alguna millora en les seves condicions de treball.

Per a les embarassades s'estableixen unes mesures preventives, en relació amb els riscos del seu lloc de treball, que se'ls comuniquen quan ens informen del seu estat de gestació.



En els casos en què les condicions de treball puguin suposar un risc per a l'embaràs o la lactància i no es pugui dur a terme un canvi de lloc de treball, l'empleada és remesa a la mútua d'accidents per tramitar la prestació de risc durant l'embaràs.

L'adaptació dels llocs de treball dels empleats/ades amb alguna discapacitat reconeguda es valora de manera individual, ja que les causes que motiven la discapacitat són molt dispars i cal valorar cada cas de manera particular per adaptar-lo a les seves necessitats.

Tipus d'actuació	Nre.
Prestacions risc embaràs	17
Avaluació nous casos discapacitat sup. 33%	13
Revaluació casos discapacitat sup. 33%	5
Adaptació llocs de treball TES	44
<b>Total</b>	<b>79</b>

En les situacions en què el personal pugui estar sotmès a nous riscos, com poden ser els centres de treball afectats per obres, reformes o tractaments 3D, s'informa de les mesures preventives generals que cal aplicar durant l'actuació perquè ningú es vegi afectat pels nous riscos.

En el cas de les persones que es vegin afectades per aquests riscos, a causa d'una possible sensibilitat especial, es prendran les mesures preventives addicionals personalitzades en funció de cada cas.

Pel que fa a l'actuació d'emergències, a les oficines s'ha inclòs un apartat per a l'evacuació de les persones amb mobilitat reduïda. En els grans edificis, l'operativa dels plans d'autoprotecció preveu una actuació diferenciada respecte a les directrius generals del pla. En alguns casos se'ls assignen tutors per facilitar l'evacuació davant d'una emergència.

Per a més informació, aconsellem la lectura dels següents [protocols d'actuació](#), que són annexos al Pla de Prevenció i estan disponibles a Proteo per a tot el personal:

- Procediment per a la gestió de l'especial sensibilitat en el GBS.
- Factors de risc i mesures preventives per a dones embarassades i/o en període de lactància.

# Capítol 3: Seguretat

## Accidentalitat

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

Quan es produeix un accident, s'inicien tota una sèrie d'actuacions encaminades a garantir l'atenció de l'accidentat i la seva recuperació. Seguidament, s'investiguen les causes del que ha passat i es proposen les **mesures correctores i/o preventives** que siguin adequades a cada cas. Es finalitza amb les pertinents comunicacions oficials (sistema DELTA). Tota aquesta gestió s'efectua a través de la plataforma informàtica de SAP, eina de gestió única i integrada que permet correlacionar i analitzar dades.



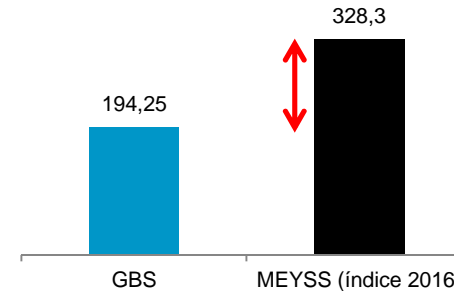
Aquest any destaca per la considerable reducció del nombre d'accidents en comparació amb l'any anterior, ja que s'ha passat de 301 a 224. Els accidents que s'han produït el 2017 representen tot just un 1,3% respecte a la totalitat de la plantilla (16.993 empleats), dada que resulta molt positiva, més si la comparem amb l'1,7% de l'any 2016.

- Nre. total d'accidents: **224**
  - Amb IT: **87 (39%)**
  - Sense IT: **137 (61%)**
- (\*) Índex de prevalença: **1,3%**
- (\*\*) Índex d'incidència: **194,25%**

**1,7% → 1,3%**  
2016                      2017

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

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



L'índex d'incidència del GBS corresponent a l'any 2017 continua sent inferior a l'índex del sector "Serveis financers, excepte assegurances i fons de pensions" de l'any 2016, publicat pel Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social (MESS). Al seu torn, respecte a l'any passat, l'índex del GBS ha disminuït en **més de cinquanta punts**.

## Lloc dels accidents

Continuant amb la tendència d'anys anteriors, la majoria d'accidents han estat *in itinere*, és a dir, els que han tingut lloc en el trajecte d'anada o tornada a la feina, amb **115 casos** (51% sobre el total).

La segueixen en nombre els que han succeït en el centre de treball, que amb **80 casos** representen un 36% sobre el total.

Lloc de l'accident	Total		Amb IT*		Sense IT*	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
Centre de treball habitual	80	36%	22	25%	58	42%
En un altre centre o lloc de treball	4	2%	1	1%	3	2%
Desplaçament en jornada laboral	25	11%	10	11%	15	11%
<i>In itinere</i>	115	51%	54	62%	61	45%
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

\*IT: incapacitat temporal (baixa)

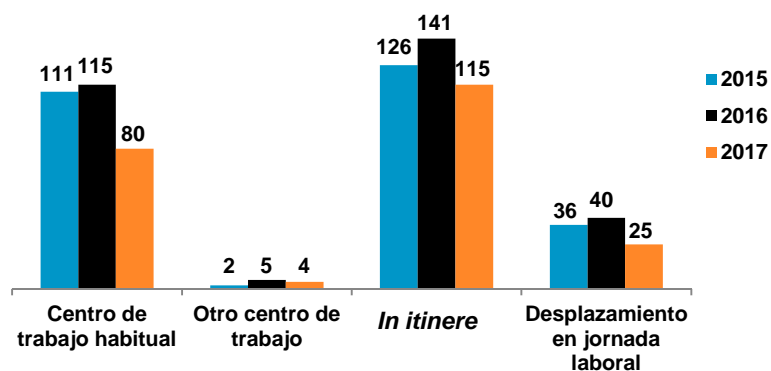
Seguint la tendència d'anys anteriors, s'observa que la gran majoria d'accidents laborals se segueixen produint *in itinere* i en el **centre de treball**, i aquesta dada es manté per sobre del 85% sobre el total de l'accidentalitat (enguany aquesta dada se situa en el **87%**, amb **195 casos** entre tots dos).

## Capítol 3: Seguretat

Cal destacar que, dels 82 **accidents de trànsit** que s'han produït, la gran majoria han estat **in itinere** (76 casos), com es reflecteix en la taula següent:

Trànsit		
Lloc de l'accident	Nre.	%
Centre de treball habitual	0	0%
En un altre centre o lloc de treball	0	0%
Desplaçament jornada laboral	6	7%
<i>In itinere</i>	76	93%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

El gràfic següent mostra la comparativa del nombre d'accidents, segons on han succeït, durant els últims tres anys, i es reflecteix la considerable disminució de l'accidentalitat experimentada enguany.



### Pronòstic dels accidents

Dels 224 accidents que s'han produït aquest any, el **99%** han estat amb un pronòstic de gravetat catalogat com a **lleu**. L'1% (2 casos) han estat accidents catalogats com a greus.

### Causes dels accidents

En **línies generals**, i de la mateixa manera que en anys anteriors, destaquen els **atropellaments o cops amb vehicles** com a causa principal. Suposen un **37%** sobre el total, amb 82 casos.

Les **caigudes al mateix nivell**, amb un **25%** sobre el total (55 casos), són la segona causa d'accidentalitat.

Els **sobreesforços**, pel que fa al percentatge sobre la totalitat de l'accidentalitat, mantenen la mateixa dada que l'any passat i suposen el 14% sobre la totalitat, amb 32 casos.

La resta de causes continuen en la línia dels últims anys:

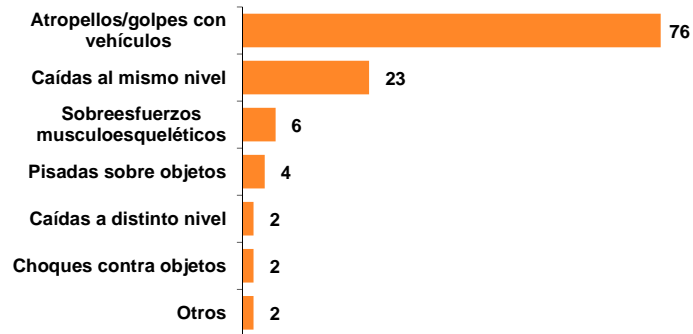
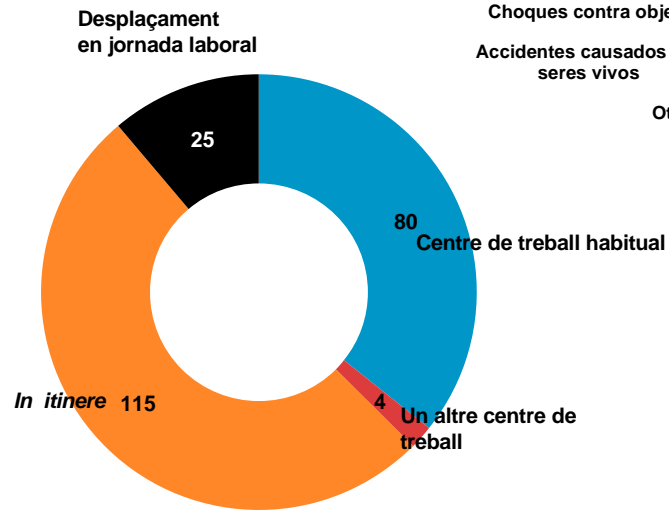
Causa dels accidents	Total	%
Atropellament o cops amb vehicles	82	37%
Caigudes al mateix nivell	55	25%
Sobreesforços	32	14%
Caigudes a diferent nivell	17	8%
Xocs contra objectes	11	5%
Atrapament per o entre objectes	10	4%
Altres	17	8%
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

Al **centre de treball** cal destacar que, respecte a l'any passat, s'ha produït una variació de la principal causa d'accidentalitat: són les **caigudes al mateix nivell** les que passen a ocupar el primer lloc, amb **24** casos.

Molt a prop hi ha els **sobreesforços**, que, amb els seus **21** casos, passen a ocupar el segon lloc entre les causes d'accidentalitat al centre de treball.

A continuació, es mostra la distribució percentual de la totalitat d'accidents laborals que han succeït durant el 2017, segons on han tingut lloc. Així mateix, es desglossen les causes que els han originat.

# Capítol 3: Seguretat



## Capítol 3: Seguretat

### Anàlisi de l'accidentalitat segons gènere, edat, funció i direcció territorial

#### ➤ Gènere



De la totalitat d'accidents que s'han produït el 2017, el **64%** (144) correspon a **dones**, respecte del **36%** (80), que correspon a **homes**. Seguint la línia dels darrers anys, i comparant la dada d'accidentalitat amb la plantilla total, les dones s'accidenten més que els homes. Aquesta és una tendència que es dona en la generalitat del sector.

Gènere	ACCIDENTS		PLANTILLA	
	Nre.	%	Nre.	%
Homes	80	36%	8.561	50%
Dones	144	64%	8.432	50%
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>	<b>16.993</b>	<b>100%</b>

En les **dones**, pel que fa al lloc on es produeixen els accidents, els **in itinere** continuen sent els més nombrosos (74 casos, 45 de trànsit).

En el **centre de treball**, amb 52 casos, la principal causa d'accidentalitat han estat les caigudes al mateix nivell (20 accidents).

Respecte a l'any passat, aquesta dada indica que s'ha modificat la principal causa d'accidentalitat al centre de treball entre les dones, ja que el 2016 van ser els sobreexforços els que van ocupar el primer lloc.

Entre els **homes**, igual que l'any passat, són els accidents **in itinere** els més nombrosos (41 casos, 31 dels quals de trànsit).

Dels casos registrats al **centre de treball** (28), es mantenen els sobreexforços com a principal causa d'accidentalitat, amb 12 casos.

#### ➤ Edat

Pel que fa a l'edat, l'accidentalitat en cada un dels trams fixats respecte a la plantilla assignada és semblant.

Cal destacar que l'accidentalitat de la plantilla compresa entre **31 i 44 anys** i els **majors de 44 anys** és pràcticament **similar**; únicament hi ha un accident de diferència entre els dos trams.

Franja edat	ACCIDENTS		PLANTILLA	
	Nre.	%	Nre.	%
< 31 anys	7	3%	532	3%
31-44 anys	109	49%	8.298	49%
> 44 anys	108	48%	8.163	48%
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>	<b>16.993</b>	<b>100%</b>

Tot i que la plantilla **amb menys de 31 anys** té un percentatge d'accidentalitat molt reduït, 6 de tots els accidents que han tingut (7) han estat **in itinere**, dada que segueix en concordança amb l'any passat.

Els accidents **in itinere** són els més nombrosos entre la plantilla d'edat compresa **entre 31 i 44 anys**, amb 63 casos. En el **centre de treball**, la principal causa per a aquest tram d'edat són les caigudes al mateix nivell (13 casos).

Quant als **majors de 44 anys**, aquest any han registrat pràcticament el mateix nombre d'accidents **in itinere** i en el centre de treball, amb 46 i 47 casos, respectivament. Al **centre de treball** la primera causa d'accidentalitat per a aquest tram són els sobreexforços, amb 13 casos.

#### ➤ Funcions

Les funcions amb més nombre d'accidents són les següents:

Funcions	ACCIDENTS		PLANTILLA	
	Nre.	%	Nre.	%
Servei al Client	33	15%	2.249	13%
Gestor comercial	32	14%	2.504	15%
Gestor comercial i de servei	30	13%	1.627	10%
Director d'oficina	12	5%	1.412	8%
Tècnic SC	11	5%	1.718	10%
Altres	106	47%	7.483	44%
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>	<b>16.993</b>	<b>100%</b>

## Capítol 3: Seguretat

Comparant les dades del total d'accidents de treball amb la plantilla assignada a cada funció, no hi ha diferències ressenyables. Únicament, la funció de **gestor comercial i de servei** destaca mínimament pel que fa al nombre d'accidents en comparació amb la plantilla que la realitza.

Pel que fa al nombre d'accidents, continua sent la funció de **Servei al Client** la que presenta més casos (33), dels quals els sobreesforços destaquen com la primera causa en el centre de treball (6 casos). Molt seguit en nombre d'accidents hi ha les funcions de **gestor comercial** i **gestor comercial i de servei**, amb 32 i 30 casos respectivament.

Aquesta última funció presenta el mateix nombre d'accidents in itinere i al centre de treball (15 casos).

En línia amb anys anteriors, els **tècnics SC** presenten més accidentalitat *in itinere* (7 casos) que al centre de treball.

### Direcció territorial

Tenint en compte únicament els accidents que s'han produït en les diferents DT de la xarxa comercial del banc (166 accidents), les dades són les següents:

D. territorial	ACCIDENTS		PLANTILLA	
	Nre.	%	Nre.	%
DT Est	51	31%	3.728	33%
DT Catalunya	45	27%	3.363	30%
DT Centre	29	17%	1.409	12%
DT Nord-oest	13	8%	1.122	10%
DT Sud	16	10%	952	8%
DT Nord	12	7%	781	7%
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>	<b>11.355</b>	<b>100%</b>

Comparant el nombre d'accidents amb la plantilla assignada, la **DT Centre** és la que presenta més diferència, amb 29 accidents. La resta de DT tenen una accidentalitat proporcional a la plantilla que tenen fixada.

A la **DT Centre**, els accidents *in itinere* són els més nombrosos (16 casos, 9 dels quals de trànsit).

Tanmateix, a la **DT Est**, el major nombre d'accidents ha tingut lloc al **centre de treball** (25 casos), i destaquen com a causa principal les caigudes al mateix nivell (11).

A la **DT Catalunya**, els accidents *in itinere* són els més nombrosos, amb 25 casos, 16 dels quals de trànsit.

### Accions correctores/preventives

A partir de la investigació dels accidents, es determina, si cal, l'adopció d'alguna mesura correctora/preventiva, segons que correspongui.

Les accions correctores majoritàriament s'apliquen en els accidents que s'han produït al centre de treball.



Enguany s'han adoptat un total de **73 mesures**, de les quals **18** són **accions correctores** i **55** són **accions preventives**.

Mesures correctores	Nre.	%
Adequació instal·lacions	6	33%
Informació a l'empleat	5	28%
Senyalització	5	28%
Adequació del lloc de treball	2	11%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Mesures preventives	Nre.	%
Revisió instal·lacions	27	49%
Informació a l'empleat	22	40%
Revisió lloc de treball	3	5%
Altres	3	5%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

## Capítol 3: Seguretat

Com a novetat, s'han diferenciat certes mesures entre les accions correctores i preventives, de manera que cadascuna implica el següent:

- **Informació a l'empleat:** en ambdós casos, posar en coneixement del treballador qualsevol aspecte relacionat amb el seu entorn laboral i que el pugui afectar en l'exercici de la seva feina diària (riscos ergonòmics, higiene postural, riscos de trànsit, etc.). En definitiva, es tracta de l'adopció i promoció de bones pràctiques en l'entorn laboral.
- **Senyalització:** verificar l'existència de la senyalització pertinent en els centres de treball perquè, en cas de no tenir-la o no estar posada, sigui degudament subministrada i/o col·locada, com ara senyalització de terra mullat quan les empreses de neteja freguen al centre de treball, etc.
- **Revisió de les instal·lacions:** es tracta de, a tall preventiu, revisar la instal·lació on s'ha produït l'accident per comprovar-ne l'estat.
- **Adequació de les instal·lacions:** fer actuacions vàries al centre de treball per tal de corregir el risc que ha originat l'accident, com ara actuacions de presa de terra, arreglar un element espatllat, etc.
- **Revisió lloc de treball:** de manera preventiva, es revisa el lloc de treball que ocupa l'empleat afectat a fi de verificar la configuració del lloc per si calgués fer alguna adequació.
- **Adequació del lloc de treball:** dur a terme tots els ajustos necessaris perquè el lloc quedi correctament configurat (distribució adequada dels elements de treball, canvi de cadira, recollida de cablejat, etc.).
- **Altres:** adopció de qualsevol altra mesura que no estigui recollida en cap de les classificacions anteriors.

Els accidents de trànsit suposen una part molt important dels accidents laborals. Per això, es continua treballant amb la fundació FREMAP (col·laborador institucional de la Direcció General de Trànsit) en la campanya de sensibilització dirigida als col·lectius més afectats.



En el marc d'aquesta campanya, a través de Proteo es poden visualitzar disset vídeos que contenen recomanacions que cal seguir en diferents situacions que es poden presentar en la conducció.

### Dades històriques d'accidentalitat. Comparativa

Si s'analitzen les dades d'accidentalitat de l'any 2017 amb la mitjana dels últims setze anys, en termes percentuals, s'observa:

- Variació **poc significativa** entre els accidents amb IT (amb baixa) i els sense IT (sense baixa) en comparació amb la seva mitjana històrica.
- Continua **disminuint** el nombre d'accidents ocorreguts en el centre de treball habitual.
- **Increment** dels accidents *in itinere*, així com dels que s'han produït en desplaçaments durant la jornada laboral.
- Es mantenen **sense canvis** els percentatges relatius a la qualificació de pronòstic dels accidents.

	2000-2016		Any 2017	
	Nre.	%	Nre.	%
<b>IT</b>				
Amb IT	1.228	37%	87	39%
Sense IT	2.089	63%	137	61%
<b>Total</b>	<b>3.317</b>	<b>100%</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

Lloc de l'accident	2000-2016		Any 2017	
	Nre.	%	Nre.	%
Centre de treball habitual	1.600	48%	80	36%
Un altre centre o lloc de treball	50	2%	4	2%
Desplaçament jornada laboral	313	9%	25	11%
<i>In itinere</i>	1.354	41%	115	51%
<b>Total</b>	<b>3.317</b>	<b>100%</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

Grau de la lesió	2000-2016		Any 2017	
	Nre.	%	Nre.	%
Lleu	3.276	99%	222	99%
Greu	38	1%	2	1%
Mortal	3	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>3.317</b>	<b>100%</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>



# Capítol 3: Seguretat

## Plans d'autoprotecció

A diferència de les oficines, que disposen d'un cartell d'emergències, els edificis corporatius i singulars, per la seva ocupació i superfície, estan proveïts d'un pla d'autoprotecció (PAU) per salvaguardar la integritat física de les persones en cas d'emergència. En aquest sentit, és indispensable comptar amb la col·laboració de persones que ajudin a gestionar una situació d'emergència. Són aquestes persones les que fan possible l'activació efectiva dels protocols del PAU.

### Abast de l'autoprotecció

✓  
27 edificis  
577 persones en equips



La gestió de l'autoprotecció consta de **cinc fases que formen un programa integral de seguretat** i que s'han d'abordar per garantir la bondat d'aquest:



### Manual d'autoprotecció (PAU)

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

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

Aquest any, l'ocupació de més plantes en els edificis de CBS 2 Sant Cugat del Vallès i de CBS Madrid ha comportat haver d'adequar els seus plans i ampliar la dotació dels seus equips d'emergències. D'altra banda, s'ha elaborat el PAU de l'edifici de l'oficina 5181 de Luís Zorrilla, de Castelló.

### Configuració d'equips

Aquest any s'han donat d'alta o canviat de funcions **98 persones** pertanyents als equips d'emergències de 15 edificis.

Els canvis organitzatius obliguen a l'actualització permanent dels equips i, en la mesura que es pugui, per ocupar places que queden vacants, es proposa la col·laboració a persones que ja havien format part d'algun equip d'emergència.



La col·laboració desinteressada i voluntària d'aquestes persones és indispensable per a la viabilitat dels plans. El dimensionament i l'estructura dels equips s'estableix per assegurar els elements clau d'una emergència, que són:

- La identificació i l'avís de l'emergència (personal de l'edifici i mitjans d'ajuda exterior).
- La intervenció dirigida a eliminar o controlar l'emergència.
- La revisió de l'evacuació fins a un lloc exterior segur, si ha estat necessari desallotjar l'edifici.
- Assegurar que les persones es quedin a l'interior de l'edifici, si la consigna ha estat de confinament.

La majoria del personal del banc que col·labora està en els equips d'intervenció i evacuació. La seva funció principal, si es decreta l'evacuació, és revisar que no quedi ningú a la seva zona i, si es decreta el confinament, és controlar que el personal es quedi a l'interior de l'edifici.

### Formació als equips

Aquest any, **85 persones** dels equips d'emergència han realitzat el curs teoricopràctic sobre les tècniques bàsiques d'extinció.

Un total de **238 persones** dels equips d'emergència han assistit a les sessions formatives impartides per l'SPM. La formació i informació dels equips és un element clau per garantir una correcta resposta en situacions d'emergència.

En aquestes sessions s'ofereix una visió global de les possibles emergències i els mitjans de protecció disponibles, i es fa un èmfasi especial en el protocol d'actuació de cada equip. Com a criteri general, aquestes sessions s'imparteixen abans dels simulacres per recordar els procediments i resoldre possibles dubtes.

# Capítol 3: Seguretat

## Simulacres d'emergències

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

Per poder obtenir el màxim de dades i informació, es monitora l'exercici a través d'uns observadors situats de manera estratègica per controlar els temps i activar els protocols d'emergències. Posteriorment, s'analitzen les dades i s'elabora un informe en què es detalla el desenvolupament del simulacre, els temps i la mobilització del personal. De les conclusions i recomanacions de l'informe es deriven les accions de millora. Durant l'any 2017 s'han realitzat **dotze simulacres**, tots ells amb una valoració molt bona.

Centre de treball	Data	Nre. persones evacuades	Temps d'evacuació
Oficina 0225 Sevilla, OP	19.10.2017	41	4 min 00 s
Oficina 0900 Sabadell, plaça de Sant Roc	19.09.2017	119	3 min 55 s
Edifici 2953 La Rambla, Alacant	15.06.2017	79	3 min 6 s
Edifici 3534 Oviedo, Fruela	11.05.2017	245	4 min 42 s
Edifici 3536 Madrid, Serrano	07.07.2017	73	10 min 10 s
Edifici 3539 Pavelló BH Fira Gijón	15.11.2017	50	7 min 15 s
Edifici 3390 CBS 2 Sant Cugat del Vallès	20.07.2017	900	8 min 00 s
Edifici 3618 Centre logístic BS	08.06.2017	31	8 min 02 s
Edifici 3646 Sant Pere Molanta	25.05.2017	154	4 min 54 s
Edifici 3872 CBS Madrid edif. B 2a pl.	12.12.2017	81	5 min 00 s
Edifici 5455 Sant Sebastià	01.06.2017	153	5 min 15 s
Edifici 5181 Ruiz Zorrilla, Castelló	09.11.2017	14	3 min 16 s
<b>Total</b>		<b>1.940 persones</b>	



Simulacre a l'edifici de Sant Pere Molanta, al Centre de Control



Simulacre a l'edifici de Fruela, d'Oviedo, en el punt de concentració exterior

A més dels simulacres generals, hi ha una sèrie d'edificis en els quals, per la seva altura d'evacuació o volum d'ocupació, trimestralment es realitzen **simulacions internes**. Aquest any s'han afegit a aquesta pràctica de seguretat quatre edificis.<sup>(\*)</sup>

- 3598 Barcelona, Torre Diagonal
- 3607 CBS Sant Cugat del Vallès
- 3700 - Alacant, Óscar Esplà
- 0901 - Sabadell, SC
- 3534 - Oviedo, Fruela<sup>(\*)</sup>
- 3536 - Madrid, Serrano<sup>(\*)</sup>
- 2950 - Alacant, Aguamarga<sup>(\*)</sup>
- 3900 - CBS Madrid<sup>(\*)</sup>



Les simulacions internes estan dirigides al personal del Centre de Control, perquè tenen un paper clau en la gestió de les emergències. La seva missió és identificar els punts d'alarma i canalitzar les principals comunicacions, tant internes com externes. Per mitjà de les simulacions es busca automatitzar els processos d'emergències que han d'emprendre els operadors del Centre de Control. De vegades també hi participa el personal de manteniment i els caps d'emergència. És una oportunitat per detectar possibles errors humans o disfuncions en els sistemes de seguretat.

Així mateix i com a novetat, els operadors del Centre de Control d'aquests edificis han de passar un test per verificar el seu coneixement i les seves competències en matèria d'emergències.

De mica en mica, el nivell de dificultat dels simulacres es va incrementant, modificant escenaris d'emergència i limitant informació als participants perquè l'efecte sorpresa sigui cada cop més gran. La dificultat creix amb el desenvolupament de l'activitat d'emergència.

# Capítol 3: Seguretat

## Manteniment

Finalment, perquè els plans siguin eficaços i operatius, cal seguir una sèrie d'actuacions preventives per part de les direccions de Seguretat, Manteniment i Prevenció de Riscos Laborals, cadascuna des del seu perímetre de responsabilitat:



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

Aquest any s'ha creat el [Comitè de Seguretat Integral](#), que agrupa i alinea els tres principals àmbits de seguretat del banc, els objectius dels quals són:



- Proporcionar una visió integral de l'estat de la seguretat i la prevenció dels riscos laborals, en el perímetre domèstic.
- Elaborar i elevar als òrgans de direcció del banc, per a la seva aprovació, un pla d'actuació de millora contínua sobre les infraestructures, processos, procediments i protocols de les activitats crítiques.
- Supervisar periòdicament el grau d'implementació del pla, així com determinar noves propostes a implementar com a conseqüència d'analitzar incidents inesperats.

El comitè es reuneix mensualment i hi assisteixen les direccions de Seguretat Corporativa, Risc Operacional, Serveis Generals, Continuitat de Negoci, Seguretat Informàtica i Prevenció de Riscos Laborals (SPM).

Pel seu abast, cal destacar la inversió en [les millores sobre les condicions d'evacuació i protecció contra incendis](#) a l'edifici corporatiu de Sabadell. S'han compartimentat i sobrepressionat les dues escales principals per convertir-les en escales protegides.

Per la creixent internacionalització del grup BS, present en tres geografies, cada vegada més empleats han de viatjar a l'estranger per motius professionals. Per cobrir les necessitats de seguretat, el banc ha adquirit

la llicència d'[International SOS](#). Ofereixen un servei a través de la seva plataforma que permet que, abans i durant el viatge, la persona rebi informació sobre recomanacions de seguretat i sanitàries de la ciutat o país de destinació. A través de la seva app, es generen alertes i/o recomanacions; a més, hi ha la possibilitat de contactar amb experts de seguretat i metges al telèfon 24 hores.

### Visites a centres de treball

Des del Servei de Prevenció s'han dut a terme 87 visites a oficines pels motius que es presenten a continuació:

Motiu de la visita	Nre.
Revisió de les condicions generals	50
Avaluació higiènica	2
Avaluació de riscos laborals	9
Correcció de l'avaluació de riscos	2
Incidències	24
<b>Total</b>	<b>87</b>

### Actuacions de millora en oficines

Des de la [Direcció de Manteniment Tècnic](#), més enllà de les tasques pròpies del manteniment preventiu (clima, electricitat, ascensors, mitjans de protecció contra incendis), es duen a terme un conjunt d'actuacions orientades a millorar les condicions de treball i l'aplicació dels estàndards de seguretat i ergonomia del grup. A continuació, es presenta un inventari de les actuacions que tenen una incidència més directa sobre les condicions dels llocs de treball: redistribucions de llocs, canvi de màquina d'aire condicionat, etc.

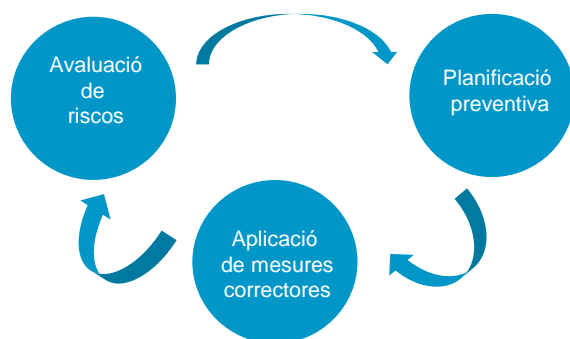
Típus d'actuació	Nre.
Noves oficines i trasllats	18
Reformes integrals en oficines	10
Reformes i millores organitzatives	641
Renovació de caixers i recicladors	150
Pla de renovació climatització	107

Totes aquestes actuacions són al marge de les accions correctores, originades per les deficiències detectades en les avaluacions de riscos, així com de totes les originades per avisos d'avaria.

## Capítol 3: Seguretat

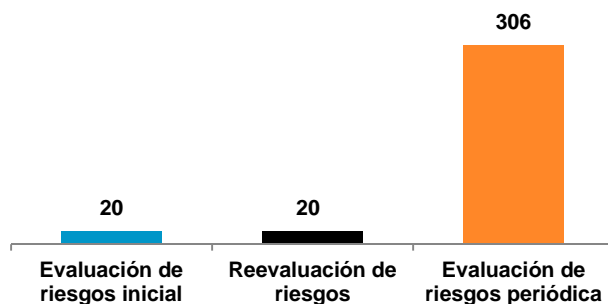
### Avaluacions de riscos

En tot sistema de gestió de la prevenció de riscos laborals, l'avaluació de riscos és un dels pilars fonamentals. En l'avaluació s'estima la magnitud dels riscos que no s'han pogut evitar i, basant-se en el nivell de risc, es planifiquen les accions correctores, orientades a eliminar o disminuir el risc.



L'any 2017 s'han dut a terme un total de 346 avaluacions de riscos. En els centres nous es realitza una avaluació inicial; els reformats es reavaluen íntegrament, i la resta s'avaluen periòdicament segons els criteris establerts.

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



D'entre les avaluacions realitzades, per l'elevat nombre de llocs de treball afectats, destaquem:

Edifici	Zona avaluada
Ed. SS. CC. Sabadell	Plantes Baixa D - 3-4-6-7
Ed. Zaballburu	Planta 1
Ed. Elx	Plantes 2-3 i zones comunes
Ed. CBS II. Mòdul D	Plantes 2-3-4
Ed. Torre BS	Plantes 3-8-22
Ed. Ebenisteria	Zones comunes
Ed. P. Mercader	Zones comunes

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

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

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

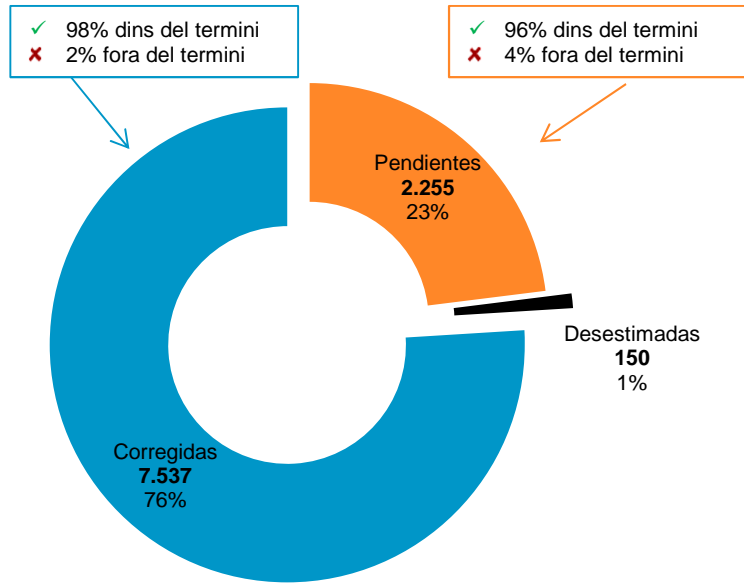
Finalment, des de l'SPM es fa el seguiment del programa de mesures preventives de manera coordinada amb els àmbits actuants.

### Resultats de les avaluacions de 2017

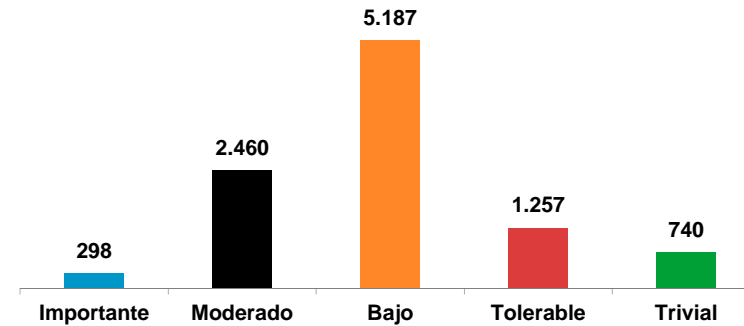
De les **346 avaluacions realitzades en els centres de treball**, s'han detectat un total de **9.942** deficiències, de les quals se n'ha corregit un 76%, se n'ha desestimat un 1% i queda pendent d'implementar l'acció correctora en un 23%. Tanmateix, a partir de la metodologia de l'avaluació, és important que les deficiències no tan sols es corregeixin, sinó que es faci dins el termini associat a cada nivell de risc. En aquests termes, el 96% de les deficiències corregides s'han resolt dins el termini, fet que indica que el sistema funciona i que els àmbits responsables estan molt implicats en el procés.

# Capítol 3: Seguretat

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

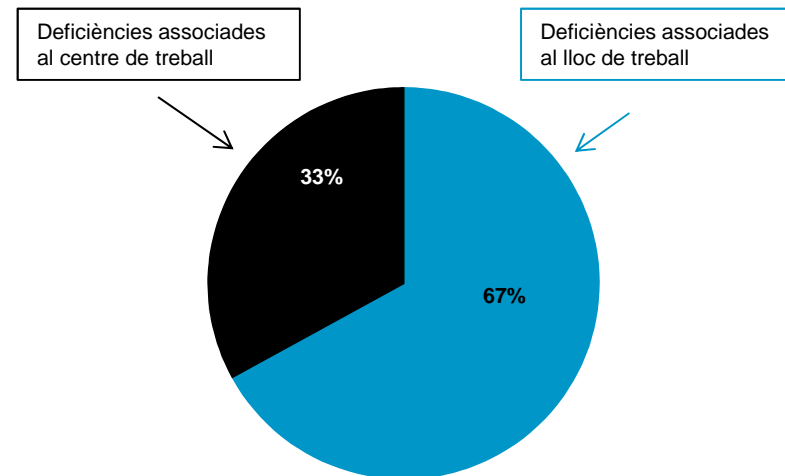
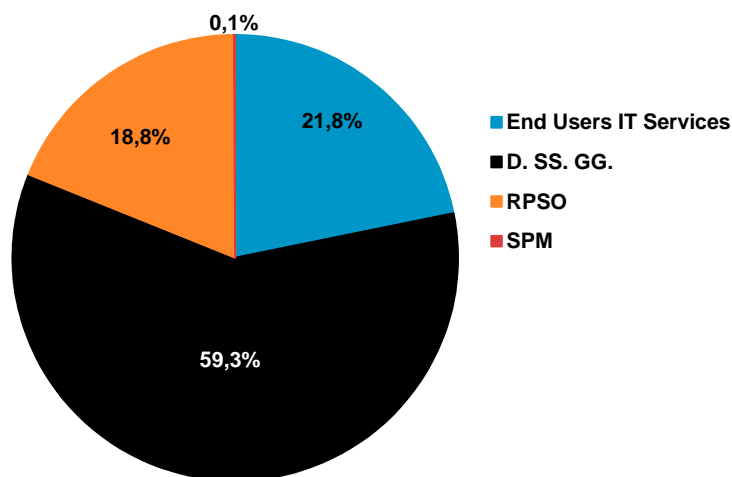


L'agrupació pels nivells de riscos detectats segueix la distribució següent:



A continuació, es mostra la classificació de les deficiències de les avaluacions de riscos realitzades el 2017, segons que s'apliquin al lloc de treball o al centre de treball i agrupades per tipologia de risc.

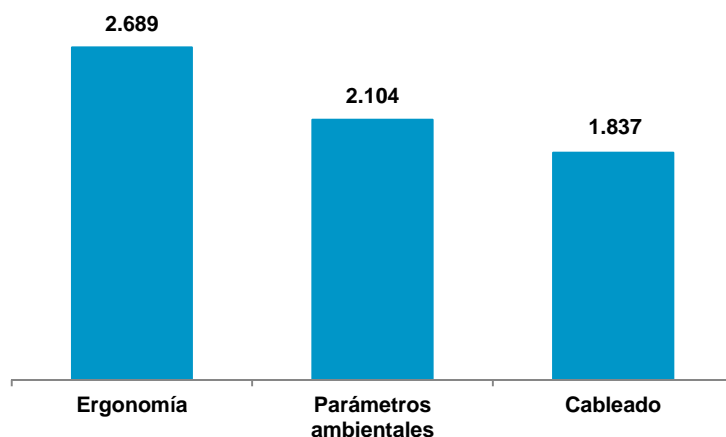
La distribució de les deficiències per àmbits responsables és:



## Capítol 3: Seguretat

Les deficiències de les avaluacions realitzades el 2017 aplicades al **lloc de treball** es disgreguen segons la tipologia de risc.

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

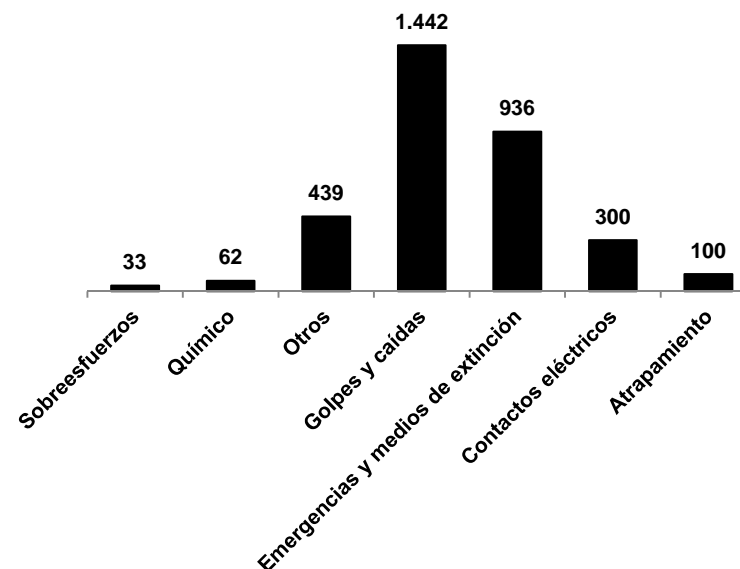


Del total de les deficiències que corresponen al **centre de treball**, s'observa que les més recurrents són les relacionades amb els cops i les caigudes. En aquest grup s'inclouen les deficiències relacionades amb l'estat de les escales, les rampes i els paviments, així com les detectades en estructures fixes amb risc de cop.

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

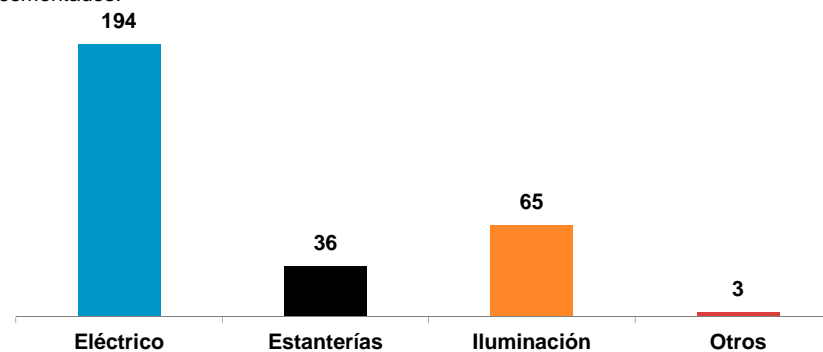
En el grup "Contactes elèctrics" s'inclouen les deficiències relacionades amb la instal·lació elèctrica del centre de treball. El grup "Químic" està relacionat amb la manca d'etiquetatge en l'envàs dels productes de neteja emmagatzemats, i el grup "Sobreesforços", amb l'amplitud dels passadissos de l'arxiu.

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



En les 346 avaluacions de riscos realitzades durant l'any 2017 s'han detectat **298 riscos importants**. Aquestes deficiències estan associades a riscos elèctrics, a prestatgeries en estat defectuós d'estabilitat o subjecció i a nivells d'il·luminació inadequats.

En el gràfic següent s'observa la **distribució segons tipologia** de les deficiències esmentades.

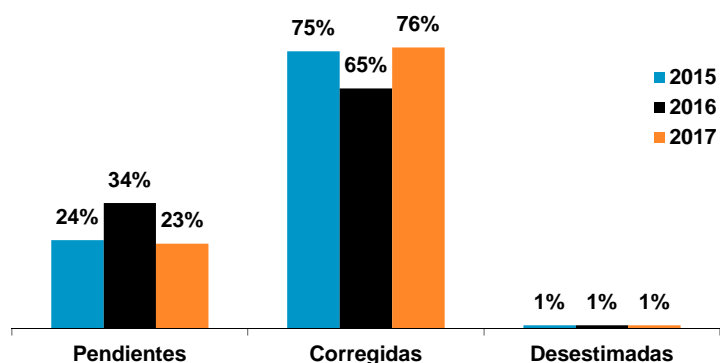


## Capítol 3: Seguretat

### Gestió de les avaluacions en anys anteriors

Al final de l'exercici de 2017, de les avaluacions realitzades l'any 2016 s'ha corregit un 97% de les deficiències i se n'ha desestimat un 3%. No hi ha deficiències pendents de gestionar.

En la comparativa dels últims tres anys, si ens fixem en el nivell de gestió de cada exercici, el mes de gener de l'any següent, els percentatges de resolució es mantenen.



### Altres avaluacions

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

Les deficiències detectades en aquestes avaluacions de riscos es corregeixen segons els terminis marcats. També s'han resolt la majoria de les detectades en les avaluacions de 2016.

Edifici	Zona avaluada	
2952 Ebenisteria	Zones tècniques	
	Sala de control	
	Magatzem	
	Pàrquing	
	Cambra de claus	
	Correspondència	
	Primers auxilis	
	Sala suport tècnic inform.	
	Arxiu	
	Cuina, office	
2954 Passatge Mercader	Zones tècniques	
	Pàrquing	
	Consergeria	
3611 Sallent	Zones comunes	
	Arxiu	
	Estafeta zona magatzem A	
	Pàrquing	
	Zones tècniques	
	Correspondència	
	Sala de control	
	Botiga	
	3618 Centre logístic BS	
	3700 Óscar Esplá	
3900 CBS Madrid, Las Tablas		
5455 Sant Sebastià		
BS Renting Cabrera de Mar		

En aquest exercici també s'han avaluat els autobusos i les furgonetes adequats com a oficina bancària.

Tipus de vehicle	Ubicació - Matrícula
Autobús	Madrid - 5487 BXT
	Alacant - A 9262 EL
	Sant Cugat - A 1202 EN
Furgoneta	Astúries - 6977JWJ
	La Corunya - 6988 JWJ



## Capítol 3: Seguretat

El 2017 també s'han gestionat les avaluacions de riscos d'altres llocs de treball amb **activitats no pròpiament d'oficina**, com ara oficina directa, xofer o cuiner/cambrer, fent especial èmfasi en la posada en marxa d'uns plans formatius dissenyats *ad hoc* per a aquests col·lectius i en l'aplicació de protocols específics per als reconeixements mèdics.

Des de la Direcció de Seguretat, durant el 2017 s'ha **avaluat el risc d'atracament** en 681 oficines: 427 reavaluacions i 13 inicials. Tenint en compte el resultat obtingut en les avaluacions, s'han executat 8 actuacions de millora, totes dirigides a minimitzar el risc d'atracament.

### Oficines mòbils BS

Les oficines mòbils són un nou model de negoci que té com a objectiu seguir oferint una atenció de qualitat a les poblacions amb un baix nivell d'activitat. Al maig de 2017 es va posar en funcionament, com a oficina pilot, la primera oficina mòbil a la Regional Astúries Orient, i es va dotar la ruta de dos vehicles equipats amb totes les capacitats comercials i de *servicing* d'una oficina.

L'SPM va participar en aquest projecte des de la fase de disseny, col·laborant amb altres àrees i fent visites a la fase de producció per assegurar-se que les condicions del vehicle s'adequaven als requisits exigits en matèria de PRL, recomanant la realització d'ajustos necessaris per a la posada en marxa del pilot.



Un cop en funcionament, es va realitzar tant l'avaluació de riscos dels vehicles com la del lloc de l'empleat de l'oficina mòbil, tenint en compte les seves especials característiques, des de l'ús de l'espai a la zona habilitada com a oficina i els accessos a aquesta fins a, en el cas de l'empleat de l'oficina mòbil, la valoració de les tasques, com conduir el vehicle, muntatge d'elements externs, etc., que formen part de les seves funcions i per a les quals ha rebut, amb caràcter previ a la seva posada en marxa, una formació específica.

Les conclusions de les avaluacions de riscos també s'han tingut en compte per al disseny del següent model d'oficina mòbil, i s'ha consensuat amb els diferents departaments l'aplicació de les accions correctores necessàries.

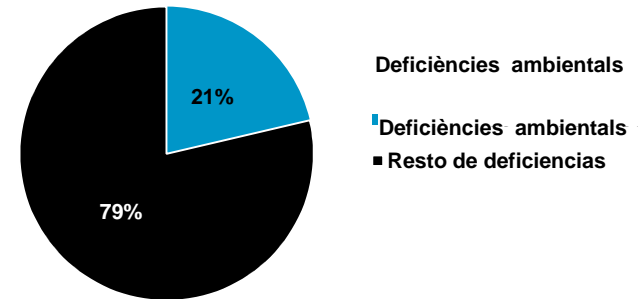
## Capítol 4: Higiene industrial

### Mesures ambientals

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

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

Del total de deficiències observades, en les **346 avaluacions de riscos** realitzades el 2017, un **21% d'aquestes deficiències estan vinculades a les condicions ambientals**, una proporció molt similar a la d'anys anteriors.

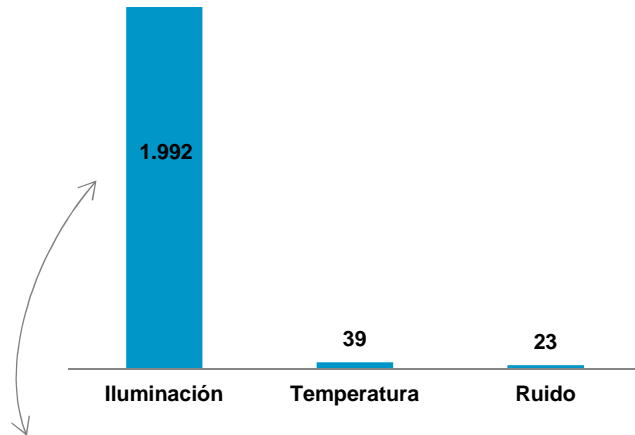


Dins de les deficiències ambientals, diferenciem els mesuraments realitzats en els llocs/zones de treball (il·luminació, temperatura i soroll) amb les generals del centre (monòxid i diòxid de carboni, humitat relativa i velocitat de l'aire):

- En relació amb les deficiències dels mesuraments realitzats en els llocs/zones de treball, aquestes **representen un 97% de les deficiències ambientals**. En el gràfic següent es mostra el nombre de deficiències detectades d'il·luminació, temperatura i soroll.

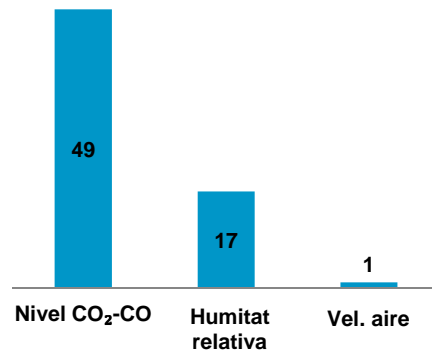
Del total de les deficiències que s'apliquen als llocs/zones de treball, s'observa que la il·luminació dels llocs és, de bon tros, el paràmetre ambiental amb més recurrència. **En aquest grup s'inclouen les deficiències per excés o per insuficiència lumínica**. La majoria són deficiències per il·luminació insuficient en el lloc de treball (un 70%).

# Capítol 4: Higiene industrial



Nivell d'il·luminació / Ubicació	Nre. def.	Percentatge
	<b>1.992</b>	<b>100%</b>
Insuficient / Lloc de treball	1.385	70%
Excessiva / Lloc de treball	305	15%
Insuficient / Arxiu	202	10%
Insuficient / Altres zones	100	5%

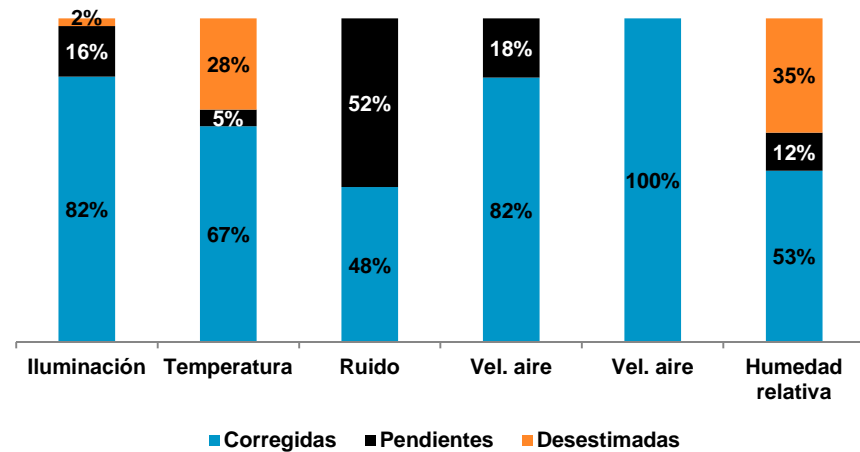
- Les deficiències dels mesuraments generals del centre de treball representen un 3% dels mesuraments ambientals. En el gràfic següent es mostra el nombre de deficiències detectades d'humitat relativa, els nivells de diòxid de carboni (CO<sub>2</sub>), així com de la velocitat de l'aire.



Les deficiències ambientals, com que estan integrades en l'avaluació de riscos, es gestionen i es corregeixen segons els terminis marcats per la mateixa metodologia de l'avaluació.

Si ens fixem en el nivell de gestió, al final de l'exercici de 2017, de les deficiències detectades vinculades a les condicions ambientals, se n'han **corregit un 81%**, se n'han **desestimat un 3%** i en queden **pendents de resoldre un 16%**. Tanmateix, a partir de la metodologia d'avaluació, és important no tan sols que es corregeixin les deficiències, sinó que s'esmenin dins el termini. En aquests termes, de les 1.719

deficiències corregides, el **94%** s'han resolt dins el termini establert. En concret, l'estat de gestió de les deficiències agrupades pels indicadors ambientals és:



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

Aquest tipus d'intervencions, que impliquen la utilització de productes aplicats en l'ambient amb un termini de seguretat, es duen a terme segons les mesures preventives recollides en el protocol intern que ho regula. Abans d'aplicar-los, sempre s'estudien tècniques alternatives que no impliquin la utilització d'aquests productes amb termini de seguretat. Els tractaments 3D s'apliquen sempre com a última alternativa.

Durant el 2017 s'ha efectuat una única actuació al centre del carrer **Fruela, 11 (Oviedo)**, amb un resultat molt satisfactori.

## Capítol 4: Higiene industrial

### Avaluacions higièniques

L'avaluació higiènica és un element de control ambiental complementari a les avaluacions de riscos. En aquest sentit, en el moment en què l'SPM és coneixedor d'una problemàtica que pot estar relacionada amb les condicions ambientals del centre, encarrega una avaluació higiènica a l'SPA per prendre mesures i, si cal, aplicar les accions preventives que es considerin.

Durant el 2017 s'han realitzat les avaluacions següents:

#### Oficina 0025, carrer Diputació, 259, Barcelona

Aquest estudi es va dur a terme el dia 7 de març de 2017 a la sucursal 0025, situada al carrer Diputació, 259, de Barcelona. L'objectiu de l'estudi va ser avaluar l'exposició durant la jornada laboral dels treballadors als camps electromagnètics generats per les instal·lacions elèctriques i sistemes de telecomunicació ubicats a dins i a prop de l'edifici. D'acord amb els resultats obtinguts, els paràmetres analitzats es troben per sota dels límits màxims recomanats, de manera que es pot concloure que no hi ha risc per a la seguretat i salut de les persones.

#### Oficina mòbil

Durant el procés de transformació a oficina mòbil, es va determinar la necessitat d'equipar el vehicle amb un grup electrogen per garantir la continuïtat de l'energia elèctrica. Com a mesura preventiva, es van avaluar els factors de risc ambiental derivats de la posada en funcionament del grup electrogen. L'informe evidencia que els nivells de vibració, soroll, CO i CO<sub>2</sub> registrats es troben molt per sota dels nivells llindar, amb la qual cosa es garanteix que les condicions ambientals compleixen amb la normativa i són les adequades.



## Capítol 5: Ergonomia-Psicosociologia

**B Sabadell**

### Ergonomia

L'ergonomia és l'especialitat preventiva orientada a adaptar els llocs de treball i les condicions d'aquests llocs de treball a les persones. En aquest sentit, és important conèixer i identificar quines són les principals tasques que ha de fer el treballador, el seu repartiment, el disseny del mobiliari, les condicions ambientals en què es desenvolupa la feina, els equips de treball que s'utilitzen i tot allò necessari per al correcte exercici de l'activitat laboral, a fi de facilitar que aquesta activitat es realitzi amb comoditat, evitar postures forçades i permetre els canvis posturals i els descansos del personal.

A les nostres actuacions en els centres de treball s'apliquen els criteris d'ergonomia recollits en la normativa específica, en els diferents protocols i acords interns i en els estudis realitzats pel mateix SPM.

Les avaluacions de riscos actuen com a element de control del procés i com a eina de correcció sobre les condicions ergonòmiques dels llocs de treball. El seguiment periòdic de les accions correctores derivades de les avaluacions permet garantir l'adequació en els terminis previstos en el Pla de Prevenció.

L'SPM participa, col·labora activament i es coordina amb les direccions de Serveis Generals i IT Services en el [procés de selecció d'equips i mobiliari](#) per aportar les consideracions tècniques i de disseny que afecten la seguretat i salut de la plantilla, homologant-ne l'adequació, resolent incidències detectades i validant el disseny i la configuració dels llocs de treball.

Així mateix, s'atenen els problemes ergonòmics que plantegen algunes persones a títol individual (especial sensibilitat) i es proposen les solucions necessàries per adaptar el lloc de treball o els continguts de les tasques a les característiques d'aquestes persones, informant els àmbits encarregats de la seva gestió. L'especial sensibilitat preveu situacions d'embaràs i casos de minusvalideses, així com la situació de les persones que tenen alguna limitació generada per malaltia comuna o accident que pot condicionar la seva activitat laboral; en aquests casos s'apliquen protocols específics per a la seva valoració, com es detallarà en un altre apartat d'aquesta memòria.

Pla de Recicladors 2017: durant aquest exercici s'han subministrat [163 nous dispensadors-recicladors](#), dels quals 66 són per substitució de models antics menys ergonòmics. Això suposa una millora substancial en l'ergonomia dels llocs de caixa afectats, pel seu millor disseny funcional i les seves reduïdes dimensions, a més de ser molt més operatius, ja que eviten l'adopció de postures forçades que es produïen amb els models substituïts.

## Capítol 5: Ergonomia-Psicosociologia

Segons els [protocols i criteris establerts](#), el 2017 s'han subministrat els diferents elements de treball especials, detallats a continuació, per millorar l'entorn de treball de la persona:

Material	Unitats
Reposacanells de ratolí	1.223
Reposacanells de teclat	19
Diademes auriculars telefòniques <sup>(1)</sup>	413
Elevador de pantalla	605
Carro de transport de moneda	45
Reposapeus	286



(1) En centres corporatius per a personal amb alt impacte en aquesta tasca.

A la intranet es pot consultar tant el [Manual d'ergonomia](#), document en què s'ofereixen criteris i solucions concretes i pràctiques sobre higiene postural, configuració del lloc de treball, etc., com els [manuais de regulació dels diferents models de cadires](#) que s'utilitzen en el banc, per poder adaptar-les a les necessitats de cada persona.



Amb tot això, arribem a un doble objectiu: el [confort físic](#) (per evitar sobrecàrregues, lesions i possibles accidents de treball o baixes per malaltia), fet que proporciona més protecció de la salut de les persones, i el [confort psicològic](#), del qual es deriva una millora de la satisfacció i sensació de benestar de l'usuari.

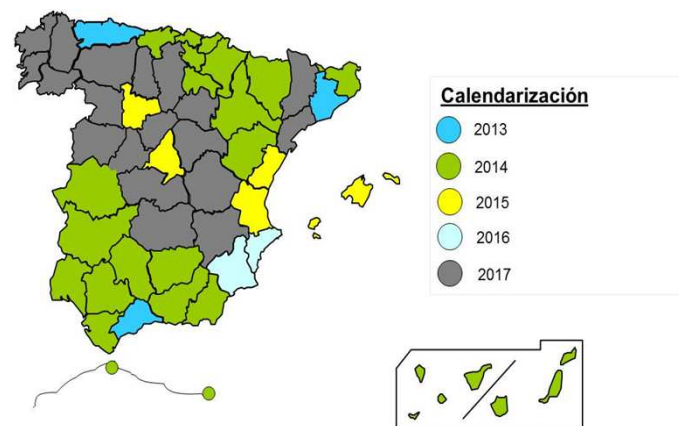
Així mateix, amb el Pla Renove de Telefonía Mòbil, es va lliurar la [Guia d'ús saludable de dispositius mòbils](#).

Moltes vegades la diferència entre un bon dia i un mal dia és l'actitud amb què es percep. El correcte disseny ergonòmic dels llocs de treball i del contingut de les tasques incrementa el grau de satisfacció i influeix positivament en l'actitud.

## Psicosociologia

Els riscos psicosocials fan referència a les condicions presents en una situació laboral que estan directament relacionades amb l'organització, el contingut de la feina i l'execució de la tasca, i que tenen capacitat per afectar tant el benestar com la salut (física, psíquica i social) del treballador, així com el desenvolupament de la feina.

Enguany ha finalitzat el projecte quinquenal d'avaluacions psicosocials iniciat el 2013. Durant aquests cinc anys, s'ha completat l'avaluació de riscos psicosocials a tota la plantilla, seguint el calendari establert per àmbits geogràfics.



[La gestió de les avaluacions](#) es desglossa principalment en quatre fases:

**FASE 1:** Preparació i lliurament del qüestionari.

**FASE 2:** Anàlisi i resultats.

**FASE 3:** Estudi de mesures preventives.

**FASE 4:** Implantació i seguiment de les mesures proposades.

En el grup de treball constituït per delegats de Prevenció, Servei de Prevenció, representants d'empresa i altres interlocutors interns de l'empresa (principalment la Direcció d'Organització), s'aborden totes les fases de gestió que comprèn l'avaluació.

# Capítol 5: Ergonomia-Psicosociologia

## Metodologia i participació

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

2017

Segons la calendarització establerta, els àmbits avaluats i el **percentatge de participació** en cada un d'ells han estat els següents:

- Província de Lleó: 72%
- Castella (excepte Valladolid i Lleó): 77%
- Castella - la Manxa: 75%
- Galícia: 74%
- Província de Tarragona: 69%
- Província de Lleida: 74%

1.294  
enquestes



947 enquestes respostes  
73% de participació

Els estudis proposats per a les filials BS Securities Serv., S.L. i Sabadell Asset Management, en l'últim trimestre de 2017, s'ajornaran fins al primer trimestre de 2018 per no coincidir amb el llançament de l'enquesta a tota la plantilla de Great Place To Work.

El **percentatge de participació mitjà dels empleats/ades en aquests cinc anys** ha estat del 72%, amb un total de 13.013 enquestes respostes. Es pot dir que el grau de participació de la plantilla ha estat molt positiu.

## Resultats

En el gràfic següent es mostren els resultats, per factors de risc, en cada àmbit avaluat.

FACTORS DE RISC	Prov. Lleó	Castella i Lleó (*)	Castella - la Manxa	Galícia	Prov. Tarragona	Prov. Lleida
Temps de treball	Verd	Verd	Verd	Verd	Verd	Verd
Autonomia	Verd	Verd	Verd	Verd	Verd	Verd
Càrregues de treball	Verdell	Verdell	Verdell	Verdell	Verdell	Verdell
Demandes psicològiques	Verdell	Verdell	Verdell	Verdell	Verdell	Verdell
Varietat-contingut	Verd	Verd	Verd	Verd	Verd	Verd
Supervisió-participació	Verdell	Verdell	Verdell	Verdell	Verdell	Verdell
Interès pel treballador	Verd	Verd	Verd	Verd	Verd	Verd
Desenvolupament de rol	Verdell	Verdell	Verdell	Verdell	Verdell	Verdell
Relacions i suport social	Verd	Verd	Verd	Verd	Verd	Verd

(\*) Excepte Valladolid i Lleó

Els riscos es valoren com a adequats (verd), millorables (groc), risc elevat (taronja) i risc molt elevat (vermell).

Dels nou factors de risc avaluats, les càrregues de treball i la supervisió-participació són els dos paràmetres que tenen una valoració més desfavorable. De l'anàlisi de les dades s'han considerat alguns aspectes susceptibles de ser millorats:

- **Aspectes relacionats amb les càrregues de treball:** relacionats amb els temps de treballar ràpidament, l'acceleració del ritme de treball, el temps i la intensitat d'atenció, etc. Cal comentar que aquests aspectes són majoritàriament d'ocasions inherents a la mateixa activitat. Tanmateix, cal considerar-los i poder fer una correcta organització i planificació de les diferents activitats a desenvolupar i de la càrrega de treball.
- **Aspectes relacionats amb les demandes psicològiques:** molt relacionats amb el context socioeconòmic actual, així com amb els perfils de llocs avaluats. A vegades, les circumstàncies que poden suposar una càrrega emocional, tant amb empleats/ades com amb clients, obliguen la persona a controlar i gestionar les seves emocions, fet que comporta un cert desgast emocional i de càrrega mental.

# Capítol 5: Ergonomia-Psicosociologia

- **Aspectes relacionats amb la supervisió i participació:** relacionats amb el grau de participació de què es disposa en la introducció de mètodes de treball, contractació de personal, llançament de nous productes, etc. Cal comentar que, tal com estan definides les preguntes en el qüestionari psicosocial FPSICO V3, en la gran majoria d'estudis psicosocials s'obtenen respostes desfavorables en els ítems relacionats amb la participació. No obstant això, en les preguntes referents a supervisió en la mostra avaluada s'han obtingut respostes en zona adequada.
- **Aspectes relacionats amb l'exercici del rol:** relacionats amb la informació donada per fer la feina en condicions (temps, quantitat, treball incompatible segons els objectius, instruccions contradictòries, etc.).

Amb caràcter general, els resultats de les enquestes dutes a terme durant aquests cinc anys identifiquen dos factors de risc en nivells de risc molt elevat, de forma repetitiva: càrrega de treball i participació-supervisió. En alguns àmbits, les demandes psicològiques i l'acompliment del rol arriben a nivells de risc millorables i en altres casos a nivells de risc elevats.

Cal destacar que el subfactor de supervisió surt molt ben valorat en l'enquesta, de manera que el risc elevat en participació-supervisió prové del mateix enfocament de la participació en l'enquesta i perquè té més pes que la supervisió. És per això que no es considera significatiu, sinó inherent al model d'enquesta.

La majoria de factors apareixen en nivells adequats, cosa que valorem molt positivament.

## Mesures preventives/correctores

El resum de les mesures preventives/correctores dutes a terme durant aquests cinc anys és el següent:

- Formació en gestió de riscos psicosocials per a col·lectius tècnics específics.
- Promoció de les visites a les oficines amb informes de situació dels DORZ, actualment els DORR, en què es revisa, entre altres coses, el seu adequat dimensionament, assignació de càrregues de treball, dotacions de recursos humans i materials, prioritzant la implantació en dos mesos de les mesures correctores proposades.
- Sessions formatives sobre la implantació del Pla de Desenvolupament Comercial, aclarint rols i funcions a desenvolupar en centres de treball de xarxa, que culmina en l'actual model de sistemàtica comercial. Això ha suposat una notable reducció d'incidències en l'apartat de conflicte de rol, així com modificar l'horari de la reunió comercial per evitar fer-la a la tarda.

- Implantació d'un control de jornada.
- Establiment de polítiques de no tolerància amb conductes que suposin qualsevol tipus d'assetjament (inclòs el laboral), desenvolupades en el Pla d'Igualtat, així com l'establiment d'un protocol d'actuació davant amenaces dels clients.
- S'ha reforçat el cicle del talent a través d'iniciatives com el nou model d'acompliment, la gestió integrada del talent, la gestió segmentada de les persones, la transformació de la formació en escoles conceptuals (comercial, financera, de *management*, etc.).
- Reforç de les capacitats organitzatives a través d'eines com el Model de Gestió Multigeneracional del Talent, Qualitat Directiva, Extensió de la Vida Laboral i establiment de mesures de flexibilitat (prova pilot de teletreball), etc.
- S'ha revisat el contingut i abast de les principals funcions de xarxa a través d'un model participatiu que ha implicat un mínim del 15% de les persones que desenvolupaven la seva funció.
- En col·laboració amb la Direcció de Formació, i donant resposta a les necessitats detectades en les enquestes d'avaluació de riscos psicosocials, durant el 2017 s'ha incorporat a l'Escola de Management, a disposició de tota la plantilla del GBS, el següent itinerari recomanat:

"Itinerari per a l'autodesenvolupament d'habilitats de lideratge i gestió d'equips, i la reducció dels riscos psicosocials associats a la funció."

Es proposen cinc nous continguts, en format *online*, molt fàcils de realitzar, perquè estan basats en format vídeo. Qualsevol màner del banc podrà desenvolupar coneixements i metodologies enfocades a millorar la gestió d'equips i a poder reduir els riscos psicosocials associats.

Formació	Inscrits any 2017
Conèixer com i quan ser efectiu amb els elogis i les crítiques	155
La importància de la delegació	72
Lideratge pràctic	75
Els pecats del lideratge	73
Motivar el teu equip a través de la comunicació	212
<b>Total</b>	<b>587</b>

## Capítol 5: Ergonomia-Psicosociologia

Actualment, també s'està treballant amb Formació per millorar i actualitzar els continguts del Curs de gestió de l'estrès, disponible actualment per a tots els empleats/ades.

Cal destacar que, tant per poder fer una avaluació eficient com per poder valorar l'eficàcia de les mesures correctores, els tècnics en psicosociologia recomanen fer-les quan els grans canvis en una empresa estiguin implantats.

En la situació real, ens trobem immersos en un context econòmic molt canviant i en un sector empresarial que es veu obligat a intentar reinventar-se constantment explorant múltiples direccions (noves estructures territorials, nous models d'oficines, noves funcions i llocs de treball, potenciació dels sistemes de digitalització, etc.), orientat a adaptar-se a les noves circumstàncies del mercat. Tot això provoca enormes dificultats tant en la valoració dels mateixos riscos com, de manera molt especial, en l'eficiència de les mesures correctores, ja que abans que es puguin valorar de manera efectiva s'han produït nous canvis significatius que en poden afectar la correcta avaluació.

## Glossari



CESS:	Comitè Estatal de Seguretat i Salut
DORR:	Delegat d'Organització i Recursos Regional
DOT:	Delegat d'Organització Territorial
DP:	Delegat de Prevenció
DSG:	Direcció de Serveis Generals
ES:	Especial sensibilitat
GBS:	Grup Banc Sabadell
IT:	Incapacitat transitòria
PAU:	Pla d'autoprotecció
PRL:	Prevenció de Riscos Laborals
RM:	Reconeixement mèdic
RPSO:	Responsable de prevenció i seguretat de l'oficina
SC:	Serveis Centrals
SPA:	Servei de Prevenció Aliè
SPM:	Servei de Prevenció Mancomunat
TES:	Treballador especialment sensible