

***Protocolo para la Prevención y el
Tratamiento del Riesgo de Atraco***

Bankia

ÍNDICE

I. Consideraciones Previas -----	Pág.: 3
II. Conceptos -----	Pág.: 4
III. Evaluación Técnica del Riesgo -----	Pág.: 5
IV. Riesgo de Atraco en la Evaluación de Riesgos -----	Pág.: 7
V. Planificación Preventiva-----	Pág.: 10
VI. Plan de Emergencia-----	Pág.: 11
VII. Procedimiento de Actuación tras producirse un Atraco -----	Pág.: 12
VIII. Coordinación de Actividades Empresariales-----	Pág.: 13
IX. Política de Comunicación -----	Pág.: 14
X. Legislación Aplicable -----	Pág.: 15
ANEXO I -----	Pág.: 16

I. CONSIDERACIONES PREVIAS

Bankia, como empresa, es garante y responsable del establecimiento de un adecuado nivel de protección de la salud de los trabajadores frente a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo, mediante el desarrollo de una política coherente, coordinada y eficaz de prevención de los riesgos laborales.

En este sentido, la labor que actualmente viene desarrollando Bankia en materia de prevención de riesgos laborales, está por encima del mero cumplimiento formal de un conjunto predeterminado de deberes y obligaciones, evaluando los riesgos inherentes al trabajo, actualizando de manera periódica a medida que se puedan alterar las circunstancias, ordenando las medidas de acción preventiva adecuadas a la naturaleza de los riesgos que se pudieran detectar y controlando la efectividad de dichas medidas preventivas. Asimismo, informa y forma a sus empleados en el sentido de que éstos tengan un mejor conocimiento del alcance real de los riesgos derivados del trabajo, así como de la forma de prevenirlos y evitarlos.

La Sentencia del Tribunal Supremo (STS 4678/2008) ha considerado el atraco como riesgo laboral, lo que conlleva que este riesgo deba formar parte del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales y, consiguientemente, deba ser valorado en la evaluación de riesgos, adoptar las consiguientes medidas preventivas o correctoras, incluir expresamente este nuevo riesgo en el plan de emergencia, impartir a los trabajadores los oportunos cursos de formación frente al mismo y comunicar e informar a la representación legal de los trabajadores sobre esta materia, en los casos de información y consulta previstos legalmente.

No obstante, Bankia ya venía considerando en la órbita de la prevención las consecuencias del Atraco en el ámbito laboral, informando a las Secciones Sindicales de las actuaciones que de ello se han derivado, en el seno del Comité Estatal de Seguridad y Salud.

Por todo lo anterior, tanto Bankia como las distintas Secciones Sindicales representadas en el Comité Estatal de Seguridad y Salud, han visto la conveniencia de elaborar el presente protocolo donde contemple, de manera expresa, la inclusión del riesgo de atraco dentro del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales, así como establecer las líneas generales de actuación a seguir relativas a la existencia de atracos en las Sucursales de la Red Comercial.

II. CONCEPTOS

Robo o Atraco definido en el Código Penal Español, y aprobado por la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre establece la definición de Robo en su Art. 237 “*Son reos de delito de robo los que, con ánimo de lucro, se apoderaren de las cosas muebles ajenas empleando fuerza en las cosas para acceder al lugar donde éstas se encuentran o violencia o intimidación en las personas*”. Por tanto, es un delito contra el patrimonio consistente en el apoderamiento de bienes ajenos, con intención de lucrarse, empleando para ello fuerza en las cosas o bien violencia o intimidación en las personas.

Riesgo Laboral, definido en el artículo 4 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales como, “*la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado de su trabajo*”. En esta definición se menciona la “posibilidad”, es decir, que bajo determinadas circunstancias, una persona tiene la probabilidad de sufrir un daño, por lo que se valorara conjuntamente la potencialidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.

Accidente Laboral, definido en el Art. 115 de la Ley General de la Seguridad Social de 1994; “*Se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena*.”. En 1992, el Tribunal Supremo afirma que una “*lesión corporal es menoscabo físico o fisiológico que incida en el desarrollo funcional, incluidas lesiones psicosomáticas*”. Por tanto se habla de: Lesiones inmediatas y Lesiones con carácter indefinido en el tiempo.

III. EVALUACIÓN TÉCNICA DEL RIESGO

- Para la **apertura o traslado** de una Oficina, dicho local ha de disponer de **medidas de seguridad** determinadas, recogidas en el Reglamento de la Seguridad Privada. Se ha de solicitar por parte de la Entidad (Área de Seguridad) la autorización gubernativa de apertura (Delegaciones del Gobierno, Generalitat de Catalunya y Gobierno Vasco), solicitándose el examen y comprobación de las medidas de seguridad instaladas y su correcto funcionamiento.
- Los funcionarios policiales adscritos a las diferentes Unidades de Seguridad Privada junto con un representante del Área de Seguridad, realizan la inspección para comprobar la idoneidad de las medidas y la obtención de la autorización oficial correspondiente.
- Si se trata de la **reforma** de una Oficina, anteriormente autorizada, y no implica la adopción o modificación de medidas de seguridad, bastará la comunicación a las Dependencias Policiales de los órganos competentes, antes de su entrada en funcionamiento, no siendo necesaria una autorización previa.
- El Ministerio de Interior regula las **Medidas de Seguridad** específicas para **Bancos, Cajas de Ahorro y Entidades Crédito**, concretándose éstas en el Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada. Asimismo, la Orden de 23 de abril de 1997, concreta determinados aspectos en materia de empresas de seguridad, en cumplimiento de la Ley y el Reglamento de Seguridad Privada. En su Capítulo II, se establecen determinadas medidas de seguridad específicas para Entidades de Crédito que realicen actividades de depósito, custodia y tratamiento de monedas y billetes, títulos-valores y objetos valiosos o peligrosos, excepto los explosivos.

En este sentido y sobre todas las demás, destaca la **medida de seguridad obligatoria, de instalar un dispositivo de bloqueo y un sistema de apertura retardada, de al menos diez minutos**, en los siguientes elementos de la Sucursal:

- Cámaras acorazadas de efectivo.
- Cajas fuertes.
- Cajas de tránsito.
- Dispensadores de efectivo
- Cajeros automáticos.

Otras medidas especificadas, son las siguientes:

- A) **Equipos o sistemas de captación y registro**, con capacidad para obtener las imágenes de los autores de delitos contra personas y contra la propiedad, que deberán funcionar durante al horario de atención al público, sin que requieran la intervención inmediata de los empleados de la entidad.
- B) **Dispositivos electrónicos** con capacidad para detectar el ataque a cualquier elemento de **seguridad física** donde se custodia el efectivo o valores.
- C) **Pulsadores** y otros medios de accionamiento fácil de las señales de alarma.
- D) **Recinto de caja** de al menos dos metros de altura con blindaje antibala.
- E) **Esclusa con arco detector de metales**.
- F) **Carteles anunciadores** de la existencia de medidas de seguridad.

IV. RIESGO DE ATRACO EN LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

La Metodología de Evaluación aplicada en los Centros de Trabajo Bankia, está basada en el documento divulgativo sobre “Evaluación de Riesgos Laborales” editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

La **Identificación de los Riesgos** se realiza en función de la actividad desarrollada y de las condiciones de trabajo existentes, agrupándose los posibles accidentes de trabajo en las siguientes categorías de riesgos generales, que afectan simultáneamente a distintos puestos de trabajo que desarrollan su actividad en el área/s en cuestión, o a todas las personas que puedan acceder a ella/s, serían:

- Caídas de personas a distinto nivel
- Caídas de personas al mismo nivel
- Caídas de objetos por desplome o derrumbamiento
- Caídas de objetos en manipulación
- Caídas de objetos desprendidos
- Pisadas sobre objetos
- Golpes contra objetos inmóviles
- Golpes contra elementos móviles
- Golpes/cortes por objetos o herramientas
- Atrapamiento por/entre objetos
- Sobreesfuerzos
- Carga Mental
- Contactos térmicos
- Exposición a contactos eléctricos
- Explosiones
- Incendios
- Seguridad Vial
- Atraco

La **valoración de los riesgos**, se evalúa en función la frecuencia de la exposición al riesgo, las consecuencias, en caso de que el riesgo se concrete y la probabilidad de su desencadenamiento.

La evaluación de riesgos se realiza en todos los puestos de trabajo de las Sucursales, estimando la Probabilidad de que determinados factores de riesgo se materialicen en daños y la Severidad de sus consecuencias. El producto de estos dos factores determina el Nivel de riesgo, definido como el conjunto de daños esperados por unidad de tiempo.

La probabilidad y las consecuencias deben necesariamente ser cuantificadas para valorar de una manera objetiva el riesgo.

En este sentido, el Área de Seguridad, procede a realizar un estudio de la zona en la que se ubica la Oficina; datos delincuenciales, tipo de población, etc., lo cual permite implantar unas u otras medidas de seguridad, valorándose así la probabilidad de que suceda un hecho delictivo y disminuyendo su eventualidad instalando dispositivos de seguridad que disuadan de una conducta delictiva.

No obstante, aunque para el Riesgo de Atraco proceder a cuantificar el carácter de un/os individuo/os atracador/es es tarea difícil, podremos valorar y analizar el carácter cualitativo sobre algunos aspectos de la violencia individual o grupal, y sus diferentes grados de implicación en su conducta, derivándose las acciones pertinentes.

El producto de la probabilidad por las consecuencias, denominado Valor del Riesgo, es graduado por categorías, presentadas en el siguiente cuadro:

ESTIMACIÓN DEL VALOR DEL RIESGO		CONSECUENCIAS		
		LIGERAMENTE DAÑINO	DAÑINO	EXTREMADAMENTE DAÑINO
PROBABILIDAD	BAJA	Trivial	Tolerable	Moderado
	MEDIA	Tolerable	Moderado	Importante
	ALTA	Moderado	Importante	Intolerable

En la siguiente tabla se muestra el criterio seguido para la toma de decisiones y acciones, en función de la valoración del riesgo y la urgencia para adoptar medidas:

VALOR DEL RIESGO	ACCIÓN Y TEMPORIZACIÓN
Trivial	No se requiere acción específica.
Tolerable	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
Moderado	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un período determinado. Cuando el riesgo moderado esta asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.
Importante	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
Intolerable	No debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.

V. PLANIFICACIÓN PREVENTIVA

El Real Decreto 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, indica en su Art. 8 la *Necesidad de la Planificación*, “cuando el resultado de la evaluación pusiera de manifiesto situaciones de riesgo, el empresario planificará la actividad preventiva que proceda con objeto de eliminar o controlar y reducir dichos riesgos, conforme a un orden de prioridades en función de su magnitud y número de trabajadores expuestos a los mismos.”

Por ello, se planifican las actuaciones preventivas derivadas de la evaluación del Riesgo de Atraco. En concreto:

- **Evaluaciones de Riesgos Laborales, con inclusión del Riesgo de Atraco.** Centros de nueva apertura, reforma total o traslado.
- **Información y Formación a los Trabajadores**, referida al **Riesgo de Atraco**.
- **Información y Consulta en el seno del CESS.** Paralelamente, de manera trimestral, se informará a dicho Comité sobre aquellos atracos e intentos de atracos producidos y, en su caso, de aquellas medidas que se hayan podido adoptar.
- **Información en Materia de Coordinación de Actividades Empresariales de nuestros riesgos laborales**, inclusión del Riesgo de Atraco.

VI. PLAN DE EMERGENCIA

El Plan de Emergencia se concreta para la Red Comercial en un Tríptico titulado “NORMAS BÁSICAS DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS EN SUCURSALES” (Anexo I), el cual contempla:

- Actuaciones en caso de incendio
- Actuaciones en caso de inundación
- Actuaciones en caso de evacuación
- Utilización de extintores y traslado de heridos
- Instrucciones particulares
- Actuaciones ante un Atraco
- Teléfonos de ayuda

VII. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN TRAS UN ATRACO

Tras producirse un Atraco son diferentes actuaciones las que se tienen que llevar a cabo, no necesariamente en el orden siguiente:

- **Comunicación del Atraco y del intento de atraco a la Organización**, de manera inmediata, sobre los detalles conocidos del atraco y, específicamente, de los daños sobre las personas.
 - » Área de Seguridad.
 - » Área de Relaciones Laborales y Sociales.
 - » Dirección de Negocio/Zona a la que está adscrita la Sucursal atracada.
 - » Departamento de Prevención de Riesgos Laborales -Servicio Médico-.

- **Comunicación del Atraco y del intento de atraco a las distintas Secciones Sindicales (delegados de prevención)**, en los mismos términos en que el atraco es comunicado a la Organización.

- **Personación, en su caso, de la Policía Científica** en la Sucursal atracada.

- El Área de Seguridad y Asesoría Jurídica prestará su ayuda en todo momento, **acompañando y asesorando, de manera coordinada**, a los empleados implicados en el atraco con personal cualificado, (Procuradores o Letrados, en su caso), a realizar todas las gestiones que del hecho delictivo se deriven (interponer la denuncia, ruedas de reconocimiento, acompañamiento o asistencia a juicios, declaraciones, etc.).

- **Valoración del estado de salud física y psicológica** de los empleados afectados, por parte del Dpto. Prevención de Riesgos Laborales -Servicio Médico-, y posibles recomendaciones si de la evaluación procedieran.

- Posibilidad de **cierre al público** de la Sucursal atracada durante el resto de la jornada, salvo en el caso de que los empleados deseen seguir con su actividad normal.

- **Posibilidad de personación de los Delegados de Prevención en la Sucursal atracada**, a partir del día siguiente de realizarse el hecho delictivo.

- **Reevaluación del riesgo de atraco** en la Sucursal atracada.

VIII. COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

El R.D. 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

Expone las disposiciones mínimas para la protección de la seguridad y salud de los Trabajadores en los supuestos de coordinación de actividades empresariales. Debiéndose garantizar el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- La aplicación coherente y responsable de los principios de la acción preventiva establecidos en el artículo 15 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, por las empresas concurrentes en el centro de trabajo.
- La aplicación correcta de los métodos de trabajo por las empresas concurrentes en el centro de trabajo.
- El control de las interacciones de las diferentes actividades desarrolladas en el centro de trabajo, en particular cuando puedan generar riesgos calificados como graves o muy graves o cuando se desarrollen en el centro de trabajo actividades incompatibles entre sí por su incidencia en la seguridad y la salud de los trabajadores.
- La adecuación entre los riesgos existentes en el centro de trabajo que puedan afectar a los trabajadores de las empresas concurrentes y las medidas aplicadas para su prevención.

A efectos de lo establecido en este Real Decreto, Bankia viene procediendo al intercambio de información con las Empresas que prestan sus servicios en nuestros Centros de Trabajo y con otras Entidades en los que tenemos Personal de Bankia desplazado.

IX. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

- **Publicación del Protocolo** a través de una Nota Informativa en la Intranet Corporativa, disponible para la totalidad de la Plantilla.
- Los **Representantes de los Trabajadores**, podrán comunicar igualmente el Acuerdo que se ha alcanzado en esta materia, por medio de sus Circulares, así como los Delegados de Prevención podrán informar cuando ejerzan sus competencias y facultades.
- **Información y Formación del Protocolo a todos los Empleados.** Como complemento a las medidas adoptadas para la prevención de los atracos, Bankia impartirá formación en materia de atracos, gestión del efectivo...etc., que será comunicada a las Secciones Sindicales (delegados de prevención) en el seno del CESS.

X. LEGISLACIÓN APLICABLE

La Legislación aplicable en **Materia de Seguridad Privada**, contiene disposiciones específicas de obligado cumplimiento para los Bancos, Cajas de Ahorro y demás Entidades de Crédito, siendo éstas:

- Ley Orgánica. 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.
- Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada.
- Orden de 23 de abril de 1997 por la que se concretan determinados aspectos en materia de medidas de seguridad, en cumplimiento del Reglamento de Seguridad Privada.
- Real Decreto 1123/2001, de 19 de octubre, por el que se modifica parcialmente el Reglamento de Seguridad Privada, aprobado por Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre.

La Legislación aplicable en **Materia de Prevención de Riesgos Laborales** contiene los Derechos, Principios, Actuaciones, etc., referentes a este ámbito:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y modificaciones posteriores.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

ANEXO I

NORMAS BÁSICAS DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS EN SUCURSALES

A.- ACTUACIONES EN CASO DE INCENDIO

- Si descubre un incendio, **mantenga la calma**.
- **Comunique** la emergencia a sus compañeros, y procedan a avisar al Servicio de Bomberos.
- Si conoce el manejo de **extintores**, utilícelos, dirigiendo el chorro a la base de las llamas. Utilice un máximo de dos unidades. No utilice agua en presencia de fuentes de tensión eléctrica (enchufes, cables, pantallas de ordenador, etc.).
- **Evite** la propagación del humo y de las llamas al resto de la zona, cerrando puertas y ventanas.
- Diríjase a la **salida**.

B.- ACTUACIONES EN CASO DE INUNDACIÓN

- **Desconecte** la electricidad y cierre la llave de paso del agua. No toque aparatos eléctricos si están mojados.
- **Prepárese** para abandonar la oficina si considera que pudiera haber peligro por la ubicación de la misma o si así lo ordenan las autoridades competentes.
- **Avise** inmediatamente al Servicio de Mantenimiento o a Seguridad.
- **Coloque** fuera del alcance de las aguas los bienes y objetos de valor, así como la documentación que considere importante, situándolos en los puntos más altos de la oficina.
- **Cerrar** y asegurar ventanas y puertas.

C.- ACTUACIONES EN CASO DE EVACUACIÓN

- **No se entretenga.**
- En la medida de lo posible, deje su puesto de trabajo en condiciones de seguridad.
- No salga con objetos pesados o voluminosos.
- Ocúpese de que los **clientes y visitas** salgan de la Oficina.
- **No retroceda** a buscar objetos olvidados.
- En **presencia de humo**, tápese la nariz y la boca con un pañuelo. Si existe mucho humo, camine agachado.
- **Evite** bloquear las puertas de salida.
- No regrese a su puesto de trabajo hasta que no le comuniquen el final de la emergencia.

D.- UTILIZACIÓN DE EXTINTORES Y TRASLADO DE HERIDOS

UTILIZACION DE EXTINTORES

1. USAR EL EXTINTOR ADECUADO AL TIPO DE FUEGO

EXTINTOR	APLICACION PRINCIPAL
AGUA	COMBUSTIBLES SOLIDOS
CO ₂	COMBUSTIBLES LIQUIDOS
HALON	FUEGOS CON RIESGO ELECTRICO
POLVO	GENERALMENTE VALIDO PARA TODO TIPO DE FUEGOS



2. QUITAR EL PRECINTO DE SEGURIDAD TIRAR DE LA ANILLA ENERGICAMENTE

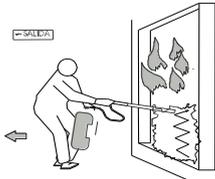


3. COGER LA MANETA Y PRESIONAR LA PALANCA DE DISPARO APRETAR LA VALVULA DE DISPARO



4. DIRIGIR EL AGENTE EXTINTOR AL FUEGO

DIRIGIR EL CHORRO A LA BASE DE LAS LLAMAS
EVITAR QUE UNA PRESION EXCESIVA PROPAGUE EL FUEGO A OTRAS ZONAS
MOVER LA MANETA EN ZIG-ZAG BARRIENDO LA SUPERFICIE INCENDIADA
ASEGURAR SIEMPRE UN CAMINO DE REPLIEGUE



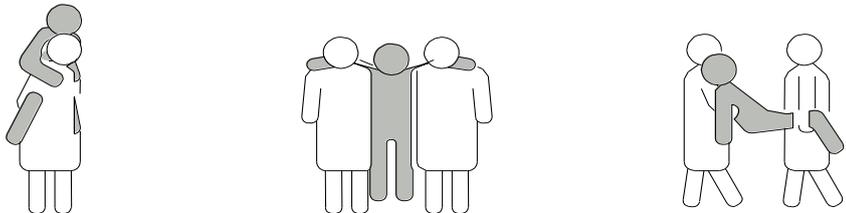
5. RECARGAR TRAS SU USO

UNA VEZ UTILIZADO, RECARGARLO INMEDIATAMENTE Y VOLVER A COLOCARLO EN SU SITIO



METODO DE TRASLADO DE HERIDOS

TECNICAS POR LEVANTAMIENTO



TECNICAS POR ARRASTRE



E.- INSTRUCCIONES PARTICULARES

En caso de tener que atender a un **accidentado en llamas**:

- Cúbrale con una manta o chaqueta.
- Si es posible, échele agua.
- En ningún caso retire la ropa.
- Intente su traslado urgente a un Centro Hospitalario.

En caso de **quemadura química**:

- Quite la ropa al accidentado.
- Lávele abundantemente con agua.
- Solicite asistencia sanitaria urgente.

F.- ACTUACIONES ANTE UN ATRACO

- **Si se ve obligado a desactivar los sistemas de alarma** recuerde que la mayoría de las centrales cuentan con código de coacción.
- **Si puede, active la señal de alarma**, siempre que no haya riesgo.
- **Mantenga la calma en todo momento** y sin facilitarles el asalto, siga las instrucciones de los atracadores evitando crear situaciones de tensión.
- **No intente nunca arrebatarles el arma** o realizar actos que pudieran poner en peligro su integridad física o la de sus compañeros y clientes.
- **Grabe en su mente todos los detalles** que puedan permitir una futura identificación.
- **Inmediatamente que los asaltantes salgan a la calle**, bloquee la puerta para evitar que, ante una imprevista presencia policial u otro hecho, puedan volver a refugiarse y tomar rehenes en la sucursal.
- **Si en su huida utilizaron algún vehículo** procure anotar la matrícula, modelo y color, así como si esperaban a terceras personas, etc.

G.- DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE AYUDA EXTERIOR

SERVICIO DE BOMBEROS	080
ASISTENCIA SANITARIA (INSALUD, SAMUR).....	112
POLICÍA MUNICIPAL.....	112
CUERPO POLICÍA NACIONAL.....	091
GUARDIA CIVIL.....	062
MOSSOS D-ESQUADRA.....	088
ERTZAINZA.....	112
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	91 423 58 01
ÁREA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN DEL EFECTIVO....	91 423 91 59

NOTA: En algunas zonas, algunos de los números señalados podrían cambiar, compruébelo.