

# INFORME DE SITUACIÓN OFICINAS MARCA BANCO HERRERO



**BancoHerrero**

**MAYO 2.009**

## **TIPOLOGIA DE OFICINAS:**

Se han identificado seis modelos diferenciados de oficinas:

- **(1) Modelo original tipo Banco de Asturias:**

Todavía existe alguna oficina procedente de esa entidad en la que aun no se ha realizado ningún tipo de actuación, que responde al modelo utilizado en su momento por NatWest.

- **(2) Modelo original tipo Caixa 1:  
Puestos de mostrador/caja**

- Espacio de trabajo insuficiente:
  - sobre el mostrador tienen unos suplementos con estanterías, dejando un espacio de apenas 60 cms. para atender a los clientes entre cada uno de estos módulos.
- Incorrecta ubicación de las herramientas de trabajo por falta de espacio:
  - El ancho y longitud del tablero de trabajo es insuficiente, no cabe el teclado y pantalla. Cuando aun existían monitores, el borde anterior de estos llegaba casi al frontal del tablero.
- Falta de espacio libre para alojamiento de las piernas:
  - Dispone de mobiliario adicional bajo el tablero que no permite el espacio libre necesario para las piernas.
  - En algunos, la CPU se encuentra en un receptáculo metálico de excesivo tamaño situado en el lateral de la mesa por la parte interior, en el espacio de las piernas.
  - En la parte baja del mostrador por la parte interior hay un canalón metálico para la conducción del cableado que ya no se utiliza.



### **Puestos diferenciados**

Están dotados con mesas del modelo 2 que definimos en ese apartado.

- **(3) Modelo modificado tipo Caixa 1:**

Banco Sabadell ha realizado alguna modificación al mobiliario original para mejorar los puestos de mostrador/caja.

- Sustitución de los tableros de trabajo por mesas que amplían el espacio y liberan la parte inferior para alojamiento de las piernas.
- Colocación de cajoneras con espacio para colocar las CPU sobre ellas.
- Pese a haberle sugerido la eliminación de los módulos sobre el mostrador, argumentan no hacerlo porque los empleados los encuentran muy útiles (por costumbre, parecen dar mayor protección de los documentos ante los clientes).



- **(4) Modelo original tipo Caixa 2:**

Corresponde a las oficinas que reformó la Caixa según su último modelo y responde a una tipología más de atención directa y comercial a la clientela y menos operativa de caja.

**Puestos de mostrador/caja**

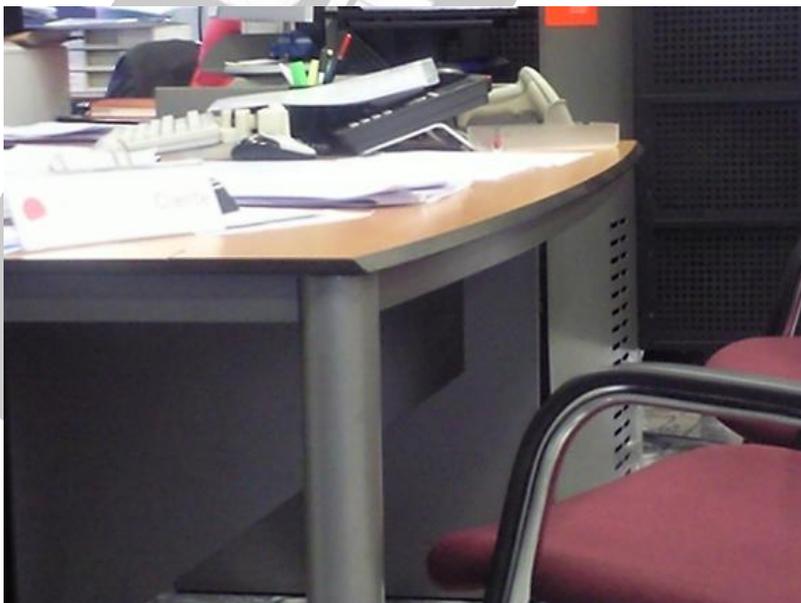
- Riesgos músculo/esqueléticos, posturas forzadas:
  - Los tableros de trabajo son amplios con un suplemento en el frontal que hace las veces de mostrador, pero que queda a demasiada distancia y obliga a grandes esfuerzos o incorporarse para recoger o entregar la documentación o efectivo de los clientes (riesgo de lipoatrofia por contacto).
  - Las pantallas se encuentran sobre plataformas a más de 80cms. de distancia del usuario y muy por encima de la altura de la vista.

- El dispensador se encuentra a una gran distancia, obligando a desplazamientos forzados laterales, hacia atrás y dorsales ya que en el espacio donde debería entrar el cofre de la maquina, hay una columna metálica por donde baja el cableado desde el techo y además, el espacio entre los dos puestos anexos es excesivo (se supone que la Caixa disponía de dos dispensadores), por lo que queda muy lejos de ambos puestos.

El kit consta de una mesa caja con suplemento mostrador y la anexa de atención al cliente sin suplemento, ambas con unas piezas suplementarias en las esquinas (se supone que para el teléfono), y unidas en la parte frontal por un modulo elevado que tapa la vista del dispensador y que, además soporta dos bandejas donde van colocadas las pantallas.

- Riesgo de lipoatrofia:

- Los cantos de las mesas son biselados y están compuestas por varios elementos metálicos. Tampoco disponen de tomas de tierra.





- **(5) Modelo Banco Sabadell (pico-pato):**

Este es el mobiliario utilizado para las oficinas del Sabadell antes del "Nuevo Layout". Se está colocando en algunas oficinas en las que se realizan reformas no integrales. En la actualidad, con las restricciones presupuestarias también se está recolocando en oficinas del propio Banco Sabadell que aun disponían del modelo anterior muy deficitario ergonómicamente.



La percepción que tienen los empleados de Banco Herrero puede ser incluso negativa por entender que la pantalla les queda muy cerca (sobre todo si el mobiliario de procedencia es el "4 tipo La Caixa 2", donde la peana del monitor distaba mas de 60 cms.). Este mobiliario "pico-pato" aminora los riesgos de lipoatrofia y corrige otros riesgos ergonómicos situando la distancia de la pantalla a mas de los 40 cms. mínimos

exigidos por la Guía Técnica del INSHT.

- **(6) Modelo Banco Sabadell "nuevo Layout":**

Es con el que se ha dotado a las oficinas donde se ha realizado una reforma integral. Corresponde al modelo genérico para todo el banco y cumple con los requisitos mínimos marcados en la Guía Técnica del INSHT para usuarios de PVD. En los últimos proyectos se han hecho algunas modificaciones solicitadas por los Delegados de Prevención de CC.OO, con el fin de conseguir un mayor espacio de trabajo.



## **DESCRIPCIÓN DE SITUACIÓN, RIESGOS E INCIDENCIAS:**

- **La impresión que tenemos es que los responsables de la empresa desconocen las características físicas de las oficinas;** tipología, mobiliario, medidas de los locales, etc.
- **Debido a los orígenes de La Caixa, los cajeros automáticos se encuentran mayoritariamente en la entrada de los locales,** dentro de una estancia que queda aislada fuera del horario de oficina para poder prestar servicio de 24 horas. Esto resta un gran espacio al patio de operaciones y por ende a la zona de los empleados, agravado además porque según las medidas de seguridad que aplicaba aquella entidad el acceso a los cajetines del cajero está protegido dentro de una estancia blindada.  
La intención del banco (según nos informa), es retirar estos cajeros y sacarlos al exterior.



- **La tipología y operativa de la clientela es de caja de ahorros.** Vinculado al punto anterior, los cajeros automáticos de BH actualizan libretas lo que es uno de los mayores problemas para su sustitución. Por problemas de Software hay una distorsión de la lectura de línea de la libreta entre el cajero y el que se realiza en la oficina por lo que hay que cuadrarlas manualmente.
- **La plantilla es de una media de edad alta.**

- **Las oficinas son mayoritariamente pequeñas**, con dotación mínima de empleados y su dispersión geográfica por distancia y accesos, complica los traslados y refuerzos por lo que muy probablemente están descompensadas.
- **Las cargas de trabajo por tipología de operativa y mínimos de recursos humanos son muy exigentes:**



Oficina urbana 5 mayo 2009 – martes 11,15 horas.

- **Escasez de armarios y archivadores.** La operativa de La Caixa no producía el importante volumen de impresos y documentación en formato papel de banco Sabadell por lo que las oficinas tenían una mínima dotación de armarios. La colocación de estos ha reducido aun más los escasos espacios de las zonas operativas, entorpeciendo áreas de paso y despreciando la imagen y uniformidad.
- **Documentación obsoleta.** Al parecer se decidió no retirar de las oficinas la documentación de Banco Herrero, por lo que los archivos están saturados de cajas y archivadores con documentación de los años noventa, a la que hay que añadir la generada hasta la fecha. En las oficinas visitadas ha sido común encontrar toda clase de herramientas en desuso varios años atrás (fotocopiadoras, maquinas de escribir, fax...), armarios metálicos destartalados y en desuso, estanterías metálicas rotas, con estantes doblados, sueltas o con riesgo de desplome.
- **Archivos sin mantenimiento.** Es habitual encontrar material de Banco Herrero de antes de la adquisición por el Sabadell (sobres, carpetas, etc.). En general (fuera de las ciudades), son sótanos de techos bajos, en lamentable estado de conservación constructiva (grietas, agujeros, humedades y malos olores), faltos de mantenimiento y por tanto con una suciedad e insalubridad intolerables.





#### **Archivo de oficina en población de menos de 15.000 habitantes.**

- **Problemas de temperatura en invierno.** Las maquinas de aire acondicionado solo se pueden poner en marcha tras la apertura de la oficina, lo que hace que los empleados estén sometidos a bajas temperaturas durante la mayor parte de su jornada laboral.

#### **ACTUACIONES EN REFORMAS POR OBRAS INTEGRALES O DE MANTENIMIENTO:**

##### **Pequeñas reformas y de mantenimiento:**

- No parece se tenga muy claro los objetivos ni las necesidades de las oficinas donde se realizan estas actuaciones. En lugar de buscar una homogeneidad en los resultados, tan solo se hacen modificaciones puntuales en la mayoría de los casos intentando aprovechar la mayor parte de lo existente, en lo que parece responder tan solo al abaratamiento de costes.  
Tampoco se respetan las opiniones de los empleados de las oficinas sobre el tipo de actuación que se desea hacer, una falta de respeto aunque solo sea como atención a que son conocedores de la casuística y el día a día de la oficina, lo que lleva a modificaciones de las modificaciones, cuando no a, no solo no haber resuelto el problema, sino crear otros nuevos.

Como ejemplo de estas actuaciones incomprensibles, sirva el de esta urbana donde la modificación de la distribución del mostrador para corregir riesgos ergonómicos y de espacio de trabajo, hizo que uno de los dos puestos de caja quedase escondido de la visión tras una de las columnas del local. De nada sirvieron las observaciones de los empleados de la oficina y nuestro Delegado de Prevención en la zona; hasta tal punto que una vez acabada la reforma, ante

la evidencia del resultado, se este planteando una segunda modificación para dar visión a este puesto de trabajo.



## Reformas integrales:

- Estas dependen del Departamento de Obras aunque el responsable de obra de la zona es el mismo que en las reformas de mantenimiento.

En las tres últimas actuaciones de este tipo que se habían realizado en la zona, bien por las características anteriores de los locales o por la nueva ubicación de las instalaciones (conductos eléctricos, de aire, luminarias...), el resultado es que se estaba incumpliendo el R.D. 486/1997 disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, en cuanto a la altura mínima de los mismos (2,50m.). Esta situación se la hicimos llegar desde el primer momento en que nos fueron comunicadas las actuaciones a los responsables de obra y la dirección de este Departamento, sin, en un principio, obtener respuesta y argumentando cuando por fin lo hicieron:

1. El R.D. no era de aplicación por referirse a locales nuevos. (Argumento falso pues son de aplicación para aquellos que se reforman).
2. O se aceptaba la ubicación prevista de uno de estos centros de trabajo o la alternativa era una población a varias decenas de kilómetros de la ciudad.
3. Disponían de licencia de obra municipal y además la Ley permitía una desviación. (La licencia no está por encima de la Ley y es falso que esta mencione posibilidades de reducción de mínimos).

Como la deriva en el incumplimiento de la Ley parecía haber tomado un comportamiento “vírico” y tampoco podíamos olvidar que se estaba hablando de mínimos, se decidió denunciar una de estas oficinas por incumplimiento del R.D., por tener una altura máxima de entre 220 y 230 cms.; dándonos la razón la Inspección y sancionando a Banco Sabadell.

La situación actual es que la empresa propone llegar a un acuerdo para futuras actuaciones (ya que es de suponer que una gran mayoría de oficinas incumplirían el R.D. en el momento en que se abordase su reforma), con posibles soluciones alternativas y la firma de un compromiso en que Banco Sabadell se obligaría a atenerse a lo que dice la Ley en futuras adquisiciones o contrataciones de locales.

La tesitura en esta cuestión es valorar los beneficios para los empleados en una reforma de su centro de trabajo, intentando ajustarse lo máximo posible a la legislación actual.

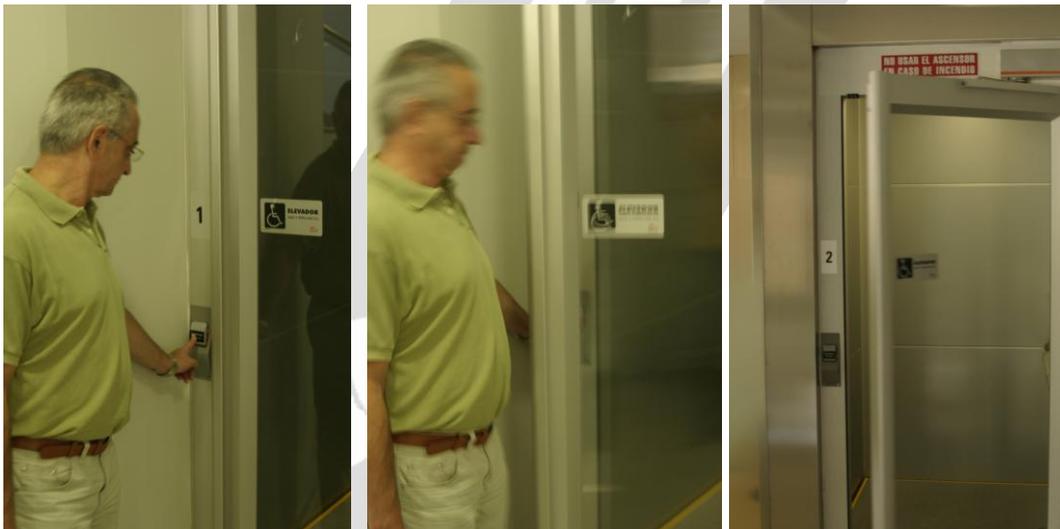


Oficina denunciada por tener una altura máxima de 230 cms. Se puede observar que esto es motivo, aparte de posibles problemas de calidad del aire, de deslumbramientos y reflejos por la escasa distancia de las luminarias.



Centro de trabajo donde se puede apreciar la sensación de compresión que puede causar el no ajustarse a los mínimos de altura legales.

Además de esta circunstancia, las actuaciones de obras, como ya hemos dicho, se basan en comportamientos prepotentes sin admitir las observaciones que se hacen por parte de nuestro DP, como es el caso de esta oficina, donde ya se advirtió de la improcedencia de la colocación del pulsador del ascensor para minusválidos, en un lugar que, al tener que ser pulsado continuamente, es incompatible con una silla de ruedas por el sentido de apertura de la puerta.



Ascensor para minusválidos en plantas 1 y 2

Algunas otras cuestiones como ejemplo de estas incorrectas actuaciones son:

- Vidrieras sin señalar a la altura de la vista por cuestiones estéticas.
- No respetar el ancho mínimo de 1,60m. entre el borde de la mesa y los armarios situados tras el puesto de trabajo, siendo además zona de paso y dejando un inexplicable amplísimo patio de clientes, comprimiendo de paso el back-office.

## ACTUACIONES DE LOS TÉCNICOS DE LA DOYT:

Las actuaciones de los técnicos (tanto en obras como reformas), en la colocación de los equipos de trabajo (pantalla, teclado, ratón, impresora, lectora...), es muy deficiente.

Después de las visitas a diversas oficinas se puede calificar como casualidad que la colocación sea conforme al diseño de caja aprobado en el CESS. La conclusión es que es imposible que los operarios tengan directrices para realizar su trabajo, y se limitan a la colocación de los diferentes elementos según alcanza el cableado disponible.

En una situación que la empresa aprovecha para recortar "gastos" a costa de la salud de sus empleados esta situación es intolerable. Los empleados se ven sometidos a los riesgos derivados de estas actuaciones, posteriormente (en el mejor de los casos), son evaluados los puestos de trabajo y detectado el riesgo, meses después son aplicadas medidas correctoras por los mismos técnicos que los han generado, resituando las herramientas; por lo que incluso resulta difícil convencer a los propios afectados de que estas medidas son una protección para su salud.

(Al final del documento se adjunta la ficha para la colocación de las herramientas de trabajo).



Reforma integral: de cinco puestos de mostrador/caja solo uno está bien configurado. La colocación produce riesgos músculo/esqueléticos por continuos giros pantalla, impresora, dispensador



Reforma de mantenimiento: de cuatro puestos mostrador/caja, solo uno está bien configurado, con los mismos riesgos que en el ejemplo anterior pero, mas acentuado por la colocación de las impresoras.

## **LIPOATROFIA**

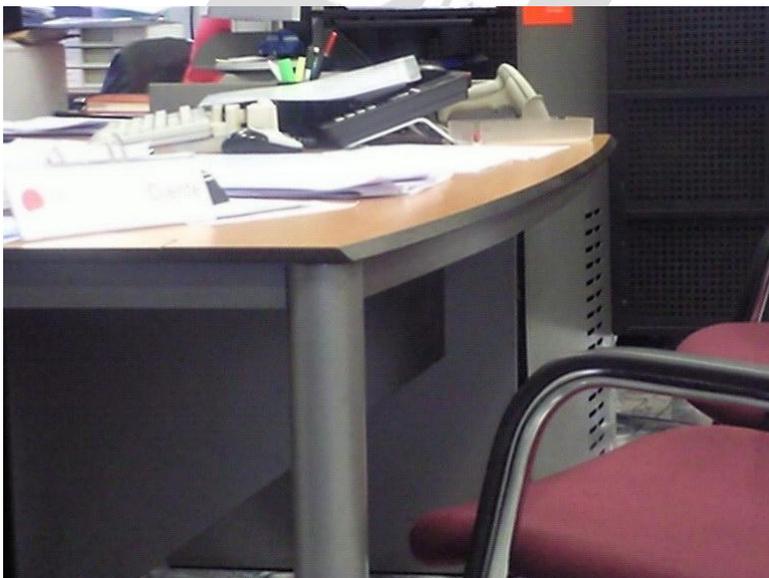
La lipoatrofia semicircular es una alteración benigna del tejido adiposo (grasa que hay bajo la piel), que consiste en una reducción muy localizada de la grasa. No produce dolor, se manifiesta en formas alargadas que se hundan fundamentalmente en la parte anterior de las piernas (en una o en ambas). Las marcas tienen entre cinco y veinte centímetros de longitud, de uno a cinco milímetros de profundidad y unos dos centímetros de anchura; aparece a unos 72 centímetros del suelo que coincide con la altura estándar de las mesas de oficina.

Tras el "descubrimiento" masivo de este tipo de accidente en el año 2007, los departamentos de trabajo, sanidad (de la Generalitat de Catalunya) y la agencia de salud catalana; elaboraron un protocolo donde se reconoce el desconocimiento de las causas pero, basándose en el estudio de los casos acaecidos, propone una serie de medidas preventivas:

- Los cantos de las mesas no pueden ser finos ni biselados.
- Se evitaran los elementos metálicos de la estructura de las mesas, así como el posible contacto de estos con el empleado.
- Se deberán aislar los conductores eléctricos en contacto con el mobiliario.
- Las herramientas de trabajo se dispondrán de tal manera que no impliquen la presión sobre la mesa para su uso.
- Evitar en los puestos de trabajo los materiales que originen y acumulen electricidad estática.
- Se deberá impartir formación e información a los usuarios para que en sus pautas de trabajo eviten la presión de parte de su cuerpo con los cantos de las mesas.
- La humedad relativa será igual o superior al 50%.

De los 42 casos que banco Sabadell tiene declarados en todo el Estado, 6 son en la comunidad de Asturias (casi el 15% y aproximadamente el 9% de prevalencia por plantilla), 31 en Catalunya, 4 en Madrid y 1 en Castellón.

Aunque 36 casos se han dado en muchos puestos de trabajo que no tienen que ver entre si por la diversidad del mobiliario, los 6 de Asturias si tienen en común el haber acaecido en el mismo tipo de mobiliario, el que definimos al principio de este informe como "(4) Modelo original tipo Caixa 2", causalmente la entidad de ahorro con más afectados por lipoatrofia.



Puesto diferenciado: se observa el biselado de los bordes de la mesa y la estructura metálica.



Puesto de caja donde se ha producido uno de los casos de lipoatrofia.

En este tipo de mobiliario toda la estructura y elementos son metálicos, excepto los tableros de trabajo con cantos en cuchillo.

Pese a haberle solicitado a la empresa la sustitución de este mobiliario en diversas ocasiones, las medidas correctoras que se están aplicando es la de modificación y cubierta de los cantos *solo en aquellos puestos de trabajo donde se ha dado un caso de lipoatrofia*. Su argumento es que "las causas aun no se conocen" y que el "protocolo de actuación solo es vinculante en Catalunya", pretendiendo dejar en riesgo a toda la plantilla del banco (básicamente Herrero), que sigue trabajando en estas condiciones hasta que se produzca el accidente.

Recordemos lo que dice el Protocolo: **Teniendo en cuenta la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, los/as empresarios/as tendrán que establecer las medidas de prevención de la lesión LS cuando en sus empresas se den las condiciones identificadas como factores de riesgo asociados a este trastorno. Estas características de los puestos de trabajo configuran el entorno del riesgo identificado en el momento de la elaboración del protocolo**".

Es decir, no se cierran a la posibilidad de que se puedan encontrar nuevos factores, pero sobre los riesgos conocidos hay que actuar. La empresa los conoce y si no actúa en la aplicación de medidas correctoras está permitiendo conscientemente un riesgo para la salud de sus empleados.

**La información sobre este tipo de accidente, causas, efectos y secuelas no ha llegado a la plantilla** debido a la política obscurantista argumentada en un deseo de "no alarmar" como ha manifestado el Servicio Médico en diversas ocasiones. Se nos antoja un oscuro argumento cuando se sabe que hay centenares de empleado/as en riesgo y no se hace nada para evitarlo. Otro incumplimiento más del protocolo en cuanto a la formación e información preventiva. Las afectadas tardan en "descubrir" que nombre tiene su enfermedad y luego esa falta de información no hace más que incrementar la preocupación por posibles secuelas.

Resulta lamentable la actitud del Servicio de Prevención en no abordar una campaña informativa para modificar los hábitos de trabajo de los/as empleados/as,

que aminoren el riesgo, tal y como hemos solicitado en diversas ocasiones en el CESS.

### **FUNCIONES DE LOS RA COMO RESPONSABLES DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD DE OFICINAS.**

Este es uno de los inventos más explícitos de lo que es el Servicio de Prevención en Banco Sabadell. Incorporados en su estructura como parte del mismo, y aunque por fin se les ha dispuesto el curso básico de 30 horas en prevención de riesgos, no han conseguido su implicación al carecer de formación/información específica para desarrollar su labor, que por no tener no tiene ni asignación de tiempos en la ADM1. Hay que tener en cuenta que según esta estructura, el RA es también Responsable de Prevención y Seguridad de la Oficina (RPSO), por lo tanto es quien debe comunicar los riesgos en su centro de trabajo y velar para su eliminación. Algún RPSO no asume esta responsabilidad pese a figurar entre las funciones derivadas de su cargo y es obligación de la empresa implicarlos y dotarlos de los medios para poder cumplirla, ya que de ello pueden depender posibles daños para ellos o sus compañeros.



## EJEMPLO DE OFICINA DE INTERVENCIÓN INMEDIATA:

### Puestos mostrador/caja



**Riesgos músculo/esqueléticos:**

- Colocación inadecuada de los equipos de trabajo.
- Movimientos forzados por la ubicación del dispensador: distancia lateral y longitudinal (no puede ir mas adelante por la barra metaliza donde baja el cableado)
- Sillas no ergonómicas

**Golpes contra objetos inmóviles:**

- Falta de espacio en las zonas de paso (apenas 40cms en el acceso a los puestos de trabajo)
- Apenas queda espacio para la apertura de los armarios traseros.

**Riesgos por contactos eléctricos provisionales, de incendio, cables sueltos:****Desorden y suciedad:**

- La falta de espacio de trabajo hace que existan diversos elementos en lugares inadecuados.
- La suciedad es patente en algunas zonas semiocultas (todo el cableado de la fotografía superior está cubierto de polvo residual)

## Despacho de Dirección



Todo él es un ejemplo de casi todos los riesgos que nos podemos encontrar en un puesto de trabajo:

- Iluminación inadecuada
- Mesa oscura y reflectante

- Incorrecta ubicación teclado, pantalla e impresora (además esta la impresora de color de la oficina).
- Falta de espacio de trabajo.
- Silla ergonómicamente incorrecta.
- Cables sueltos
- Conexiones eléctricas provisionales

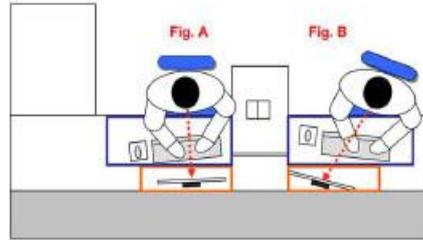
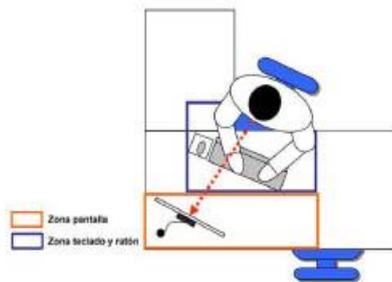
**Otras "curiosidades":**



Tablón de anuncios y botiquín en otra oficina Banco Herrero

## Ubicación de la pantalla, el teclado y el ratón

La ubicación correcta de la pantalla sobre el tapete permite evitar gran parte de los problemas posturales asociados al trabajo con el ordenador. Como criterio general, es conveniente situar el teclado delante de la pantalla y el ratón próximo al teclado, a su derecha o izquierda teniendo en cuenta la lateralidad del usuario (si es diestro o zurdo). En este sentido, el uso del ordenador, la utilización de documentación y la atención a visitas son las tres actividades principales que determinan la configuración del puesto de trabajo. La ubicación de la pantalla en el vértice que conforma la mesa y el ala permite alternar mejor las actividades: poder atender a las visitas sin que la pantalla interfiera en la visión entre las personas, disponer de espacio para la documentación y consultar o entrar datos en el ordenador. Ahora bien, si el trabajo requiere el uso intensivo y exclusivo del ordenador, se recomienda colocar la pantalla, el teclado y el ratón más centrados en la mesa. De manera orientativa, en el esquema se marcan dos zonas, una para la pantalla y la otra para el teclado y el ratón.



**El lugar de caja** requiere un análisis más específico tanto por la geometría del mostrador como por la utilización de la máquina dispensadora-recicladora de efectivo. Después de varios estudios realizados sobre el lugar de caja, se recomienda:

- La pantalla-teclado-ratón se debe situar próxima al dispensador-reciclador; de esta manera se reducen extensiones de brazo y rotaciones de tronco y cuello (Fig. A). En cualquier caso, es conveniente ayudarse de las ruedas que llevan incorporadas las sillas para no tener que alargar tanto los brazos y girarse innecesariamente.
- En algunos casos, si la profundidad de la mesa no permite incrementar la distancia visual, se puede resolver situando la pantalla y el teclado en diagonal (Fig. B).
- El resto de elementos se deberían distribuir siguiendo el principio de frecuencia y disponerlos de manera ergonómica. Por ejemplo, poner la lectora de tarjetas paralela al mostrador es más cómodo que situarla perpendicular, la muñeca adopta una postura más «natural».

Ficha elaborada por el Servicio de Prevención en aplicación del acuerdo alcanzado en el CESS Grupo Banco Sabadell.

