



SALUD LABORAL

PROPUESTA CCOO/UGT

**MEDIDAS PARA MEJORAR LOS
RIESGOS PSICOSOCIALES Y LA SALUD
MENTAL EN BANCO SABADELL**

13 de febrero de 2024

INTRODUCCIÓN.

La Covid-19 puso en manifiesto uno de los mayores problemas de la sociedad moderna: la Salud Mental.

La Organización Mundial de la Salud define la salud mental como “...un estado de bienestar en el cual el individuo se da cuenta de sus propias aptitudes puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”. La propia definición incluye a la actividad laboral como un indicador más de una adecuada salud y bienestar.

La OMS y la Unión Europea han realizado planes de actuación sobre este ámbito para prevenir y, en su defecto, detectar las patologías mentales, romper con los estigmas que se han tenido hasta ahora, aplicar mejoras en diferentes sistemas como de atención médica, etc., y en la sensibilización de la sociedad, y, más concretamente, en la sensibilización del entorno laboral.

En España se firmó a raíz de todas estas exigencias mundiales y europeas, el Pacto Nacional de la Salud Mental. En varias líneas de trabajo demandan implicación de las empresas de forma proactiva. ([**Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo 2023-2027**](#)).

En Banco Sabadell se han realizado diversas evaluaciones de riesgos psicosociales desde el año 2007. En dicho año, se realizó una evaluación de toda la plantilla, desde 2012 hasta el 2022 se ha realizado evaluaciones anuales, pero solamente una territorial por año y en el año 2023, la evaluación que se ha hecho ha sido al total de la plantilla. En todas y cada una de las evaluaciones realizadas el resultado respecto a las cargas de trabajo ha sido recurrente: elevadas cargas de trabajo.

Por ello no es suficiente con realizar la evaluación de los riesgos psicosociales, sino que también hay que adoptar medidas reales y eficaces que hagan desaparecer o minimizar los riesgos que salen en ella. Disponer de herramientas para promover la Salud Mental y una detección precoz y acompañamiento a las personas trabajadoras por parte de las empresas, para prevenir trastornos y mejorar la salud mental en el trabajo y que esto no sea parte del problema que agrave la situación.

Con ello las empresas, no solo deben contribuir a mantener una buena salud mental entre sus plantillas, sino que han de trabajar para mejorar el clima laboral y que no provoque daños en la salud, una organización del trabajo bien gestionada, así como disminuir posibles patologías que puedan ser derivadas de todo ello.

En el 2015, el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) ya publicó la NTP 1045 que versa sobre la Salud Mental y de las etapas para su promoción en la empresa. En ella se nos da nociones de cómo gestionar la intervención en las empresas para la adecuada atención a la persona trabajadora con posibles problemas de salud mental y para la promoción de la salud mental en los lugares de trabajo.

DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN.

Desde la pandemia, las entidades financieras han trabajado para digitalizar a la clientela e intentar controlar la poca presencia de esta en los centros. En Banco Sabadell se iniciaron las citas previas, el cobro de las comisiones según contrataciones de productos, cambio de condiciones en las cuentas, etc. Pero, la realidad es que las herramientas actuales dificultan el nivel de digitalización que se pretendía.

Todo esto ha provocado el incremento de conflictos en las oficinas bancarias y en los canales de atención al público, menos personal para atender las cargas de trabajo existentes el banco llevó a cabo un plan de Salidas Voluntarias y un ERE (que supusieron una reducción de plantilla de más 3.400 personas en 1 año), cierres de oficinas lo que implica que existen menos centros presenciales para atender a la misma clientela, una mayor especialización de la mayoría de las figuras, etc.

Además, todo ello ha provocado que las condiciones de trabajo cada vez sean más precarias, así como un incremento exponencial de las cargas de trabajo por persona hasta ahora nunca vistas.

La última evaluación de los riesgos psicosociales realizada en el 2023 ha confirmado que la situación de la plantilla se ha deteriorado respecto a evaluaciones anteriores, sobre todo en lo que se refiere a las cargas de trabajo y más específicamente en la red comercial con un 87%, donde el riesgo se sitúa en muchos casos por encima de la media.

El trabajo asignado a cada persona es muy elevado, siendo entre el 86 % y el 94 % dependiendo del Territorio, la prolongación de jornada es generalizada para más del 50 % de la plantilla, la insatisfacción salarial ha aumentado considerablemente comparada con los estudios precedentes, de más del 66 %. Mas del 80% de la plantilla está insatisfecha con la remuneración recibida por el esfuerzo realizado. Las convocatorias a cursos de formación, reuniones, etc. fuera del horario laboral son recurrentes, y, a pesar de que se comunica voluntariedad en la asistencia, la realidad es que las/los managers penalizan a quien no asiste.

Según indica un 25% de la plantilla, no puede conciliar. Y más del 50% de la plantilla no siente que su trabajo sea reconocido por sus superiores. Entre el 60% y 74% de ella define como insuficiente la posibilidad de promocionar. Además, han aumentado de forma considerable los conflictos interpersonales y la violencia psicológica.

Toda esta información obtenida de los resultados de la evaluación de los riesgos psicosociales, sumado al estado mental que la plantilla nos traslada en nuestras visitas (síndrome de estar quemado, ansiedad, desmotivado, etc.), no hacen sino denotar que la salud mental de la plantilla se encuentra en una situación muy preocupante.

En los diferentes estudios realizados, como, por ejemplo, el dictamen del CESE del 28.04.23, nos dice que el trabajo en condiciones precarias o con altos riesgos de carga mental pueden provocar: en un 61% de los casos de personas con patología mentales, depresiones, en un 77%, ansiedad y en un 51%, pueden ser susceptibles de una posibilidad de suicidio.

El departamento de Salud Laboral del INSS manifiesta que el 31% de bajas por ansiedad son derivadas del trabajo. Que la mayoría de las patologías de ansiedad y depresivos, son un 77%, a causa de altas exigencias y poco control de la persona, un 66%, por altas exigencias y pocas compensaciones y un 61%, por inseguridad laboral. El suicidio es la causa con más mortalidad en el mundo occidental.

Las patologías que más se reflejan físicamente en el cuerpo a consecuencia de una mala salud mental son el 63%, trastornos musculoesqueléticos, seguidos de las migrañas.

En Banco Sabadell los trastornos musculoesqueléticos son la tercera causa de accidentabilidad.

En los resultados epidemiológicos facilitados por las empresas de Vigilancia de la Salud, las patologías cardíacas, sobre todo la hipertensión, están presentes y diagnosticadas entre el 30% y 40% de la plantilla. Lo mismo ocurre con los trastornos musculoesqueléticos que según estas empresas, se sitúa entre el 20% y 43% de afectación sobre la plantilla.

En las revisiones médicas realizadas a la plantilla en el 2022, mediante el cuestionario de Salud Psicoemocional, se ha detectado un 5% de la plantilla con posible presencia y un 13% con sospecha.

En los últimos años Banco Sabadell ha tenido 2 suicidios preocupantes, que, aunque pudieran estar ocasionados por otras circunstancias externas, el mundo laboral es un factor importante que también influye en la salud mental de estas personas.

De acuerdo con las señales de alarma que la NTP 1045 de la Promoción de la Salud Mental establece, en Banco Sabadell podemos detectar las siguientes:

1. Pérdida de productividad, porque no existen personas suficientes para realizar todas las tareas.
2. Incremento de errores, y disminución de calidad.
3. Incremento de quejas, especialmente en las sucursales, e infravaloración del trabajo bancario por parte de la clientela. En ese sentido, habría que hacer hincapié en el aumento de las colas en las oficinas o el mal servicio que reciben cuando hay que trasladar una cuestión a departamentos de soporte y la respuesta que recibe la clientela se demora.
4. En el caso de Banco Sabadell no ha habido un aumento considerable de las bajas, aunque las existentes se deben a causas de ansiedad, trastornos musculoesqueléticos y migrañas.

5. Aumento de consumo de psicofármacos por parte de la plantilla para paliar problemas de ansiedad e insomnio.
6. El fomento por parte de la empresa de los objetivos individuales puede conllevar un deterioro en las relaciones interpersonales de los equipos además de no ayudar en la cohesión de estos.
7. Se percibe una baja motivación de la plantilla, al igual una gran frustración e insatisfacción respecto a la cuestión salarial, donde mucha plantilla lleva años cobrando el mismo salario anual asignado debido al concepto B50 no sintiéndose recompensados por el esfuerzo que realizan.
8. Cada vez más puestos de trabajo con un mayor riesgo debido a que tiene asignadas unas elevadas y asfixiantes cargas de trabajo.

Durante estos años la empresa ha presentado diferentes medidas correctoras que han demostrado en gran medida su poca efectividad, ya que los resultados obtenidos en esta última evaluación han sido mucho peores que los resultados de las anteriores. El banco ha explicado que está en fase de solución de algunas, pero la realidad es que se está demorando en el tiempo su aplicación.

En el ámbito de la Salud Mental, se han presentado por parte de la empresa algunas acciones para mejorar los riesgos psicosociales que, aunque podemos valorar positivamente, no sirven para solucionar los riesgos más elevados, En concreto, se ha creado el espacio Sabadell Life con el objetivo de mejorar la salud física y mental de la plantilla, pero con esto no se da solución a los riesgos.

El cuidado de la salud mental por parte de las empresas se integra como un beneficio social, promueve el cuidado de la salud psicológica de la plantilla, colabora en el aumento de productividad, tanto a nivel individual como colectivo, reduce el absentismo real y mejora el clima laboral.

MEDIDAS PARA MEJORAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y LA SALUD MENTAL EN BANCO SABADELL.

CCOO y UGT consideramos que en Banco Sabadell se debe y se tiene que trabajar para prevenir cualquier situación que afecte negativamente a la salud mental de la plantilla y lograr un entorno laboral óptimo desde el punto de vista de la salud mental.

Para ello ha de aplicarse urgentemente medidas reales y eficaces que solucionen los riesgos psicosociales, además de otras que acompañen, ayuden y minimicen los posibles trastornos mentales de la plantilla de Banco Sabadell.

MEDIDAS CARGAS DE TRABAJO.

Funciones y organización del trabajo.

1. Revisar y actualizar, con la participación de la RLPT, las fichas de tareas asignadas a cada uno de los puestos de trabajo, con el objetivo de que exista una asignación óptima de los tiempos de trabajo.
2. Revisar, actualizar y reorganizar la metodología ADM1 de medición de las cargas de trabajo y homologación de puestos.
3. Revisar y reestructurar la organización del trabajo para eliminar los riesgos preocupantes que salen en la evaluación de riesgos psicosociales.
4. Realizar Grupos de trabajo por funciones y edades, para detectar posibles incidencias y problemáticas, y sus posibles soluciones. Siempre con la participación activa de la RLPT del CESS.
5. Más participación de la plantilla en los procesos organizativos y en las condiciones laborales, incluyendo a la RLPT.
6. Departamento de Gestión Hipotecaria. Nuevo departamento creado con una sobre carga de trabajo excesiva para la dotación de plantilla asignada y con prolongaciones de jornada continuas. Solicitamos más contratación especializada para dicho departamento y para un reparto más equitativo del trabajo.
7. Departamentos 100x100 Teletrabajo. Reuniones específicas con personal de dichos departamentos para que la organización de su trabajo sea más eficiente y detectar los riesgos propios a los que se exponen a diferencia del trabajo presencial.
8. Planificación racional de las campañas comerciales, para que no se concentren todas en un momento determinado, y que se facilite la información y la formación previa y necesaria para el asesoramiento y la comercialización de esos productos.

9. Revisar y acordar con la RLPT un sistema de incentivos que fomenten el trabajo en equipo. Este sistema ha de ser equitativo al esfuerzo, sin reducciones continuas ni cambios.

Recursos.

10. Incrementar y mejorar la inversión en recursos materiales y tecnológicos mucho más eficientes y eficaces.
11. Mejorar la tecnología (aplicaciones, procedimientos, instrumentos y herramientas). para optimizar los procesos en aras a reducir los tiempos de respuesta y erradicar los problemas de conectividad continuos.

Plantilla.

12. Contratar más personal fijo. Desde las 2 organizaciones entendemos que, dada la situación actual de los centros de precariedad respecto al capital humano necesario para llevar a cabo toda la carga de trabajo y las tareas encomendadas, sería necesario incrementar el número de plantilla de los centros de trabajo. Esta precariedad es el resultado de una metodología de medición de los tiempos y cargas de trabajo (ADM1) que está totalmente obsoleta y que no se corresponde con la realidad diaria.
13. Crear un equipo de suplencias en cada una de las Regionales/departamentos con la formación suficiente para cubrir la ausencia en cualquier puesto de trabajo.
14. Las ausencias deberán ser cubiertas el primer día que se producen o, a más tardar, al día siguiente.
15. En centros corporativos se ha de establecer el personal necesario de cada departamento mediante un Mapa de Procesos calendarizado o en una ADM de SSCC, que sea visible por todo el departamento/unidad. Estos mapas se deberán revisar periódicamente con la participación de la propia plantilla.

Prolongación de Jornada.

16. Implementar medidas claras y con la participación de la RLPT que acaben con la realización de cursos, reuniones, etc. fuera del horario laboral. Negociar con la RLPT un Protocolo de desconexión digital que se dé a conocer a toda la plantilla y se fomente desde la empresa de forma activa su aplicación

MEDIDAS DE PARTICIPACIÓN.

17. Disponer de un tiempo real y diario dentro de la jornada, para que la plantilla pueda consultar la información de los nuevos productos y los cambios y/o actualizaciones de la normativa de trabajo.

18. Abrir vías de participación real de toda la plantilla en los objetivos de su oficina, sin que eso suponga un incremento de sus cargas de trabajo o que prolonguen jornada.

OTRAS MEDIDAS SOBRE LOS RIEGOS PSICOSOCIALES.

Formación.

19. Los contenidos de la formación estarán vinculados a los riesgos psicosociales, y se han de realizar con la participación de la RLPT, específicamente de la que está presente en el CESS.
20. La formación ha de ser suficiente y previa a ocupar un puesto de trabajo, y se ha de facilitar el tiempo que se precise dentro de la jornada laboral para realizarlos.
21. Asignación del tiempo suficiente, dentro de la jornada laboral, para que las personas de nueva incorporación puedan realizar la formación obligatoria y conozcan las normativas, procedimientos, documentación, etc. de la oficina/ unidad/ dirección donde se les haya ubicado.

Reconocimiento trabajo.

22. Reconocimiento, profesional y salarial, del trabajo de cada una de las personas que conforman la plantilla, sobre todo por parte de superiores.
23. Un trato a la plantilla más personal, motivador y de acompañamiento.

Conciliación.

24. Mejorar la conciliación de la vida familiar y laboral, sobre todo en el cuidado de familiares.
25. Permitir el uso del teletrabajo para situaciones de conciliación que se precisen, y como medida de adaptación de la jornada

Promoción.

26. Creación de planes de carrera para cada persona trabajadora que le permita, conocer de antemano que tiene acceso a una progresión profesional y salarial en función del cumplimiento de los criterios y objetivos que se marquen en tales planes.
27. Ofertas Internas. Creación de parámetros objetivos, transparentes y claros para la promoción y cambios internos. Además, de la obligación de dar una respuesta argumentada a las personas candidatas que sean rechazadas y/o que no superen alguna de las fases del proceso.

Compensación.

28. Revisiones salariales en las que no se produzca pérdida de poder adquisitivo más allá de lo que pueda establecer el convenio colectivo y eliminación de la aplicación, por parte de la empresa, de la cláusula de compensación y absorción.
29. Retribución económica de todas las horas extras realizadas por la plantilla.
30. Retribución variable: establecimiento de normas sencillas, transparentes y controlables por parte de la plantilla.

MEDIDAS PARA LA PROMOCION DE LA SALUD MENTAL.

31. **Creación de un Plan de Promoción de la Salud Mental en Banco Sabadell**, con la participación en todo momento de la RLPT, con los siguientes objetivos:
 - Prevenir, sensibilizar, y promocionar un entorno saludable, garantizando un acompañamiento y soluciones rápidas y adaptadas a cada caso que surja en la empresa, cumplir con las diferentes normativas vigentes, y erradicar las conductas estigmatizadas y discriminatorias a las personas afectadas por su salud mental.
 - Definir la salud mental, las enfermedades mentales, el estrés, etc. para conocer y detectar posibles casos de patologías mentales.
 - Apoyar e integrar en la organización las personas de la plantilla con problemas de salud mental.
 - Creación de un Comité paritario entre empresa y RLPT con el objetivo de garantizar la aplicación de dicho plan, y gestionar los casos que puedan afectar a la plantilla. Se desarrollará su cometido, las funciones asignadas, y los procedimientos de actuación según los casos a gestionar.
 - Creación de un soporte de ayuda para personas que lo necesiten: apoyo psicológico 24/7 y un servicio psiquiátrico.
 - Elaboración de un protocolo específico de actuación para trastornos mentales, concretamente para la dependencia de sustancias nocivas.
 - Recoger medidas para prevenir el suicidio.
 - Creación de un canal de ayuda para que en el entorno laboral las personas se ayuden y apoyen entre ellas lo que permitiría conseguir un entorno laboral positivo desde el punto de vista de la salud mental.

- Impartir una formación específica que permite que toda la plantilla entienda mejor las patologías mentales y las situaciones y comportamientos que derivan de ellas.
- Capacitar a líderes y gerentes sobre esta materia, para evitar comportamientos y reacciones indebidas cuando en sus equipos hay alguna persona que pueda estar gestando un trastorno mental o que la padezca.
- Crear estrategias para promover el contacto y la comunicación entre la plantilla y la dirección del banco.
- Establecer medidas y acciones para eliminar los comportamientos discriminatorios y para utilizar un lenguaje no estigmatizado.
- Sumar la neurodiversidad en las políticas organizativas del banco.
- Promover la cultura del bienestar psicológico, no solo en Sabadell life sino en todos los niveles jerárquicos de la empresa.
- Garantizar la paridad física/mental en los planes de salud.
- Garantizar la paridad entre las prioridades de la dirección del Banco y las políticas del banco.
- Recoger una serie de medidas de acompañamiento a las personas que tengan familiares con trastornos mentales.
- Consensuar acciones con la RLPT sobre los resultados de la Vigilancia de la Salud en materia Psicosocial/psicoemocional.

CCOO y UGT creemos de máxima importancia que para poder llegar a cumplir dichas medidas correctoras y poder desarrollarlas, es importante tener claro las siguientes directrices:

- La RLPT ha de participar en todos los procesos, grupos de trabajo, etc. en relación con los riesgos psicosociales y sus ámbitos, así como en la totalidad de la organización del trabajo y la Prevención de Riesgos de toda la organización del Banco Sabadell.
- El banco ha de estar dispuesto a:
 - Reducir las Cargas del trabajo de los distintos puestos de trabajo.
 - Contar con el apoyo social de todas las personas de la organización, así como de la Empresa.
 - Formar parte del grupo, para favorecer la inclusión y pertenencia a la organización.

- Que se perciba la relevancia y el reconocimiento del trabajo que se realiza en todos los niveles organizativos del Banco.
- Encontrar sentido al trabajo que se realiza.
- Tener la autonomía suficiente tanto en la organización como en la propia gestión de su trabajo.

Por todo ello, CCOO y UGT creemos de suma importancia elaborar un Plan conjunto de Promoción de la Salud Mental en Banco Sabadell.

CCOO y UGT, consideramos que todas estas medidas se han desarrollar con la participación de la RLPT del CESS. Tal y como establece la legislación vigente y como ha recordado la propia Inspección de Trabajo reiteradas ocasiones.

Trabajar de manera conjunta, empresa y representación sindical, enriquece el trabajo a realizar y los acuerdos adaptados y, en este caso concreto, puede suponer un importante avance en la mejora de los riesgos psicosociales, en el clima laboral y en la salud mental de la plantilla.

Por ello solicitamos respuesta con razonamiento de las medidas correctoras propuestas en este documento.

Barcelona, 13 de febrero del 2024.