

8 elements fonamentals per a la qualitat de l'empresa *Més i millor*

Els entorns són canviants, l'economia està globalitzada i els mercats són més competitius i estan internacionalitzats. Davant aquest escenari, l'èxit de l'empresa no està només a aconseguir satisfer les demandes dels nostres clients aportant un valor afegit que ens faci singulars. És necessari i imprescindible que la nostra estratègia s'assenti en una gestió empresarial eficient, eficaç i excel·lent en totes les seves dimensions:

- 1. Responsabilitat social**
- 2. Productivitat**
- 3. Competitivitat**
- 4. Medi ambient**
- 5. Qualitat**
- 6. Igualtat d'oportunitats**
- 7. Prevenció de riscos**
- 8. Dret d'accessibilitat**

1. Responsabilitat social

En un sentit ampli, el concepte de responsabilitat social de les empreses (RSE) es refereix a un estil de gestió que les empreses adopten voluntàriament per tal de contribuir a crear una societat millor i un medi ambient més net.

El concepte RSE sovint s'ha associat més a les grans empreses i, sobretot, quan s'ha fet la transposició literal de l'anglicisme RSC (responsabilitat social corporativa, a partir de *Corporate Social Responsibility*).

Però són les micro i petites empreses socialment responsables, les que per la seva trajectòria i lligam amb el territori generen riquesa al conjunt de la comunitat i una millor cohesió social.

L'adopció d'un comportament responsable genera valor afegit que, més enllà de garantir el compliment de les lleis, facilita la creació de llaços de confiança amb socis, treballadors, clients, administració, finançadors i la comunitat en general.

No podem reduir la RSE a un seguit de bones pràctiques i accions, sinó que cal entendre-la com un model innovador de gestió de les empreses basat en criteris responsables en els àmbits econòmic, social i ambiental, que s'orienta a incrementar la seva competitivitat i fomentar el seu desenvolupament sostenible, alhora que contribueix a construir una societat millor.

La incorporació de bones pràctiques respon a motivacions ètiques (inquietuds de la direcció) i econòmiques (perquè augmenta la productivitat), i el seu desplegament anirà lligat amb la cultura pròpia de l'empresa.

Hi ha gran varietat d'exemples de RSE, depenent de la mida de l'empresa, del sector, de l'entorn, de la motivació que la impulsa, etc. Una possible classificació seria agrupar les bones pràctiques en els àmbits següents: igualtat i conciliació, gestió de la diversitat, condicions laborals, medi ambient, salut i seguretat i comunicació i transparència.

Enllaços amb exemples de bones pràctiques:

- [Xarxanet](#)
- [Diputació de Barcelona \(PDF\)](#)

2. Productivitat

La productivitat es pot definir, en termes generals, com la relació entre la producció obtinguda i els factors que s'han emprat, màquines i treballadors, en un període de temps determinat. És a dir, quantes unitats de producte es produeixen per treballador/a o per màquina. Amb aquest indicador, podem observar l'eficiència de l'empresa i el rendiment dels seus recursos.

El càlcul de la productivitat es pot fer de diverses maneres. Es pot calcular fent la relació entre unitats produïdes amb les unitats de factor emprades, de manera que obtindrem la producció que es genera per treballador/a o màquina, o en termes monetaris. Calcular en termes monetaris, fent la relació entre els ingressos de les vendes generades i el cost dels factors en un període concret, resulta interessant per comparar la productivitat de la nostra empresa amb altres del sector i per observar l'evolució en els últims anys.

Per tant, la productivitat és un càlcul necessari per tal que l'empresari tingui consciència del rendiment de la seva empresa, pugui avaluar l'eficiència del seu sistema de producció i fixar objectius a llarg termini.

Però no sempre és fàcil fer aquest càlcul, perquè és difícil mesurar l'impacte dels recursos sobre el resultat de l'empresa, i si el recurs es tracta d'una persona, encara dificulta més el procés. En aquest cas s'utilitzen variables com assistència, puntualitat, actitud i optimització del temps de treball.

Com s'aconsegueix augmentar la productivitat?

L'objectiu és millorar aquest indicador utilitzant la menor quantitat de recursos possible per poder generar més, i en conseqüència, tenir més benefici. Però com es pot augmentar la productivitat de l'empresa?

- Millorant la **tecnologia (R+D)**: investigar constantment i millorar el sistema de producció del producte i de totes les actualitzacions que es poden aplicar a la tecnologia que el compon.
- Buscant l'**eficiència dels sistemes de l'empresa** i identificant àrees on es pot implementar una millora productiva i per tant aprofitar millor els recursos disponibles.
- **Aplicant una política de recursos humans**. Tenir un nivell alt de motivació per part dels treballadors/ores i que estiguin satisfets a l'empresa. Les mesures que es poden tenir en compte per aconseguir-ho són les següents: horaris més flexibles i combinables amb la vida personal i familiar; crear un bon ambient de treball; reconèixer el talent i l'èxit i formar els treballadors/ores a fi d'augmentar la seva qualificació i la promoció a l'empresa. Totes aquestes mesures faran que treballadors i treballadores s'integrin a l'empresa i sentin que formen part d'un equip.
- **Planificant les estratègies** de l'empresa i **prioritzant** les tasques. Establir metes, prioritzar tasques i temporalitzar-les facilita la implementació de les línies d'actuació de l'empresa i s'aconsegueix accomplir-les en menys temps.
- **Oferint una comunicació** clara i directa, tant l'interna com l'externa, per evitar errors o confusions.
- **Obrint-se a nous mercats**. Exportar a altres mercats pot ser una oportunitat per vendre més i poder treure més rendiment dels recursos de l'empresa.

Enllaços d'interès:

- ['10 tips para mejorar productividad su empresa'](#). Dinero.com
- ['La fórmula para calcular la productividad de tus empleados'](#). Blog de WorkMeter

3. Competitivitat

En la definició de competitivitat, el preu i la qualitat del producte, així com el servei que l'empresa ofereix, juguen un paper molt important. Les empreses poden seguir dues estratègies per aconseguir un producte competitiu: potenciar la qualitat i el servei amb un preu raonable o seguir una estratègia de preu baix en detriment de qualitat i servei.

Cal dir que l'estratègia del preu baix pot funcionar durant un temps, però a llarg termini pot arribar a ser insostenible perquè és un atribut fàcil d'imitar, per això és preferible una estratègia de qualitat i servei que proporcioni una competitivitat més sòlida basada en una diferenciació del producte.

A l'empresa li interessa que el seu producte sigui competitiu i que per tant tingui una bona posició al mercat per assegurar-ne la viabilitat a llarg termini.

Quines mesures es poden prendre per augmentar la competitivitat?

- Analitzar la satisfacció actual del client. Conèixer el nivell de satisfacció del client i com millorar-la. Estudiar les valoracions dels clients sobre el nostre producte és molt important per veure si hem d'introduir alguna millora als tres atributs (qualitat, servei i preu).
- Millorar la productivitat i reduir despeses innecessàries. Encara que l'empresa segueixi l'estratègia de qualitat i servei, és important oferir el producte a un preu interessant per al client, per això s'haurà de ser més productiu. És a dir, que ens costi menys produir el que ja produïm o que amb el mateix cost arribem a objectius superiors. Tradicionalment s'ha pensat que per ser més productiu i per tant més competitiu, la mesura recomanable era abaixar els salaris. Tot i que d'aquesta manera aconseguïes abaixar la despesa que té més pes a l'empresa, acaba sent perjudicial per a l'empresa degut a la desmotivació i descontentament que provoca al personal contractat.
- Comunicació amb el client. Comunicar correctament el missatge que volem transmetre al nostre client.
- Millorar el producte i crear valor afegit per al client. Fer R+D en el producte i millorar la seva qualitat o afegir-hi alguna prestació per tal de generar un valor afegit per al client i portar-lo a escollir el nostre producte per davant dels altres.

Enllaços d'interès:

- [Informe Laudem de la Competitivitat Empresarial 2011](#)
- [Banc del coneixement empresarial. Estratègia i intel·ligència competitiva ACCIÓ](#)

4. Medi ambient

Més enllà de les obligacions de les empreses de sol·licitar autoritzacions i llicències administratives per poder desenvolupar activitats en les quals intervinguin productes contaminants, les empreses poden prendre un paper actiu i voluntari en la protecció del medi ambient.

La responsabilitat ambiental, l'etiquetatge ecològic, l'ecodisseny, l'adopció de mesures preventives i l'ús de les energies renovables són apostes de futur que garanteixen el respecte pel medi natural.

Les empreses implicades en la protecció del medi ambient ofereixen una imatge de marca actual, moderna i amb consciència social als seus treballadors i possibles clients.

Alguns conceptes bàsics:

Estalvi i eficiència energètica

L'administració ofereix diversos programes d'assessorament i acompanyament a la gestió energètica per ajudar les empreses a reduir els costos energètics associats a la seva activitat.

Responsabilitat mediambiental

La llei garanteix la restauració dels danys que pateix el medi natural i fomenta l'adopció de mesures preventives per part de les empreses i professionals. Existeix un règim sancionador sobre les empreses que cometen infraccions administratives i no compleixen les obligacions legals en aquest àmbit.

Energies renovables

Les energies renovables són una aposta estratègica de futur, perquè són netes, es restitueixen gratuïtament i aporten una solució al problema del subministrament energètic a llarg termini. Alhora, representen el recurs energètic autòcton més important de Catalunya.

Ecoproductes i ecoserveis

Per modificar el model actual de producció i consum, caracteritzat per la manca de sostenibilitat, s'han desenvolupat un conjunt d'eines que promouen el desenvolupament d'un mercat de productes i serveis ecològics, com l'etiquetatge ecològic, l'ecodisseny i la política integrada de productes.

L'ecodisseny o disseny ecològic és la incorporació de criteris ambientals en les fases de disseny, producció, distribució, utilització, reciclatge i tractament final de qualsevol producte amb el propòsit de prevenir o reduir l'impacte ambiental durant tot el seu cicle de vida.

Avantatges de l'ecodisseny:

- Reducció dels costos de fabricació i distribució mitjançant la identificació dels processos ineficients a millorar i l'assoliment de més valor utilitzant menys recursos naturals.

- Potenciació del pensament innovador dins l'empresa, que pot ajudar a trobar noves solucions i facilitar la creació de noves oportunitats de mercat.
- Reforçament de la imatge de la marca i del producte gràcies a una actitud més innovadora i sensible en relació amb els temes ambientals.
- Compliment de les normatives ambientals aplicables i anticipació als futurs canvis legislatius.
- Millora de la qualitat dels productes mitjançant l'increment de la seva durabilitat i funcionalitat i fent-los més fàcils de reparar i reciclar.
- Major valor afegit dels productes en tenir un menor impacte ambiental al llarg del seu cicle de vida i una millor qualitat.
- Possibilitat d'accedir als mercats de compra ambientalment correcta o compra verda.
- Possibilitat d'accedir als sistemes d'ecoetiquetatge.
- Ampliació del coneixement del producte i del seu cicle de vida, que pot ser utilitzat en la seva planificació estratègica.

Etiqueta ecològica

Són símbols que s'atorguen a aquells productes que tenen una menor incidència sobre el medi ambient gràcies a complir una sèrie de criteris ecològics definits prèviament per l'anàlisi del seu cicle de vida.

Avaluació ambiental

Les activitats empresarials i industrials, l'execució de projectes d'infraestructures o la formulació de plans i programes poden tenir una gran incidència en el medi ambient. Per tal de controlar-ne la repercussió ambiental, l'administració porta a terme diverses actuacions, com l'avaluació de l'impacte ambiental dels projectes i activitats empresarials.

Enllaços d'interès:

- [Medi Ambient al Canal Empresa](#)
- [Departament Medi Ambient. Estratègia catalana d'ecodisseny](#)

5. Qualitat

Les nostres empreses han de tenir en compte criteris de qualitat en els productes o serveis que ofereixen si volen ser més competitives. La implantació de sistemes de gestió de la qualitat permet aconseguir avantatges competitius davant d'altres empreses que no la gestionen. La qualitat és fonamental per ser competitiu. Hi ha diverses eines per gestionar la qualitat a l'empresa, per exemple la norma ISO 9001:2000.

És necessari establir controls de qualitat tant dels aprovisionaments (compres) com dels productes/serveis que es produeixen (vendes). Cal establir protocols i processos que permetin recollir, analitzar i reflexionar sobre el nivell de satisfacció dels clients (mercat). Aquesta informació permetrà a l'empresa gestionar millor la qualitat, ser millor i més competitiva.

Enllaços d'interès:

- [La innovació i la gestió de la qualitat a les empreses de Catalunya](#)
- [La gestió de la qualitat \(UdG\)](#)
- [El control de la qualitat \(UdG\)](#)
- [L'assegurament de la qualitat \(UdG\)](#)
- [La normativa ISO 9001:2000 \(UdG\)](#)
- [La gestió de la qualitat total \(UdG\)](#)
- [Legislació ambiental \(UdG\)](#)
- [Sistemes de gestió ambiental \(UdG\)](#)
- [El reglament EMAS \(UdG\)](#)
- [La gestió de la prevenció dels riscos laborals \(UdG\)](#)
- [La gestió de la prevenció: seguiment i control \(UdG\)](#)
- [Avaluació de riscos \(UdG\)](#)
- [Sistemes integrals de gestió: qualitat, medi ambient i prevenció](#)

6. Igualtat d'oportunitats

La igualtat d'oportunitats implica la no-discriminació per raó de sexe. Les empreses han de vetllar per la igualtat d'oportunitats en l'entorn laboral i han d'evitar situacions de discriminació entre dones i homes.

Marc legal bàsic:

- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.
- Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

Les empreses tenen l'obligació d'elaborar i aplicar un pla d'igualtat en els casos següents:

- Si tenen més de 250 persones en plantilla.
- Si hi estan obligades pel seu propi conveni col·lectiu.
- Quan l'autoritat laboral, previ procediment sancionador, hagi acordat la substitució de la sanció per la implantació d'un pla d'igualtat.

Per a la resta d'empreses, la implantació de plans d'igualtat és voluntària.

Un **pla d'igualtat** és un conjunt ordenat de mesures per assolir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes a l'empresa, i eliminar qualsevol tipus de discriminació per raó de sexe.

Els plans d'igualtat fixen els objectius concrets d'igualtat que s'han d'assolir, les estratègies i les pràctiques que s'han d'adoptar per a la seva consecució, així com l'establiment de sistemes eficaços de seguiment i avaluació dels objectius fixats.

El pla d'igualtat recull de forma transversal els diferents àmbits de l'organització i el conjunt de les persones que en formen part. Ha de tractar les matèries següents: accés a l'ocupació, classificació professional, promoció i formació, retribucions, ordenació del temps de treball per afavorir la conciliació laboral, personal i familiar, i prevenció de l'assetjament sexual i de l'assetjament per raó de sexe.

Avantatges de gestionar correctament la igualtat d'oportunitats:

- **Atracció, contractació i retenció de personal qualificat:** la gestió de la igualtat d'oportunitats a l'empresa esdevé un valor afegit que atreu el talent i motiva i fidelitza les persones treballadores.
- **Increment del compromís de les persones treballadores amb l'empresa:** les polítiques d'igualtat empresarials milloren la satisfacció de les persones i potencien el sentiment de pertinença a l'organització.
- **Millora de la qualitat dels productes o serveis:** la gestió de recursos humans compromesa amb la igualtat d'oportunitats propicia les condicions i les relacions laborals idònies per aconseguir la implicació de les persones en la cultura de la qualitat.
- **Millora de la productivitat:** el pla d'igualtat és una eina clau que millora l'organització empresarial i l'eficiència de les persones treballadores.
- **Millora la imatge:** una cultura empresarial compromesa amb la igualtat d'oportunitats millora les percepcions que l'entorn té de l'empresa.
- **Aplicació de la legislació vigent:** l'elaboració i la implantació d'un pla d'igualtat dona compliment a l'obligatorietat legal d'adoptar mesures adreçades a evitar qualsevol tipus de discriminació laboral entre dones i homes.

Enllaços d'interès:

- [Igualtat d'oportunitats en l'àmbit laboral. Intersindical CSC.](#)
- [Publicacions d'Igualtat i Qualitat en el treball. Generalitat de Catalunya.](#)

7. Prevenció de riscos

La prevenció de riscos laborals (PRL) té per objectiu promoure la seguretat i la salut dels treballadors/ores, mitjançant l'aplicació de les mesures i el desenvolupament de les activitats necessàries per a la prevenció dels riscos derivats del treball.

La PRL està regulada per la Llei 31/1995. La protecció de les treballadores i treballadors exigeix a l'empresa:

- la **planificació de la prevenció** des del mateix moment del disseny del projecte empresarial,
- l'**avaluació inicial dels riscos** inherents al treball i la seva actualització periòdica a mesura que s'alterin les circumstàncies,
- l'ordenació d'un conjunt de **mesures** d'acció preventiva adequades al tipus de riscos detectats, i el control de l'efectivitat d'aquestes mesures,
- la **responsabilitat d'informar i formar el personal treballador** per tal que tingui un bon coneixement dels riscos derivats del seu treball, i sàpiga com prevenir-los i evitar-los.

El cost de les mesures relatives a la seguretat i la salut en el treball de cap manera no pot ser a càrrec del personal contractat.

Conceptes bàsics de la PRL:

- S'ha d'entendre per *prevenció* el conjunt d'activitats o mesures adoptades o previstes en totes les fases d'activitat de l'empresa amb la finalitat d'evitar o disminuir els riscos derivats del treball.
- S'ha d'entendre per *risc laboral* la possibilitat que un treballador/a pateixi un determinat dany derivat del treball. Per qualificar un risc des del punt de vista de la gravetat, s'ha de valorar conjuntament la probabilitat que es produeixi el dany i la severitat del dany.
- S'han de considerar *dany derivats del treball* les malalties, patologies o lesions sofertes amb motiu o ocasió de la feina.
- S'ha d'entendre per *risc laboral greu i imminent* el que sigui probable racionalment que es materialitzi en un futur immediat i pugui suposar un dany greu per a la salut del personal contractat.

- S'ha d'entendre per processos, activitats, operacions, equips o productes *potencialment perillosos* aquells que, en absència de mesures preventives específiques, originen riscos per a la seguretat i la salut per a les persones que els desenvolupen o els utilitzen.
- S'ha d'entendre per *equip de treball* qualsevol màquina, aparell, instrument o instal·lació utilitzada en el treball.
- S'ha d'entendre per *condició de treball* qualsevol característica del treball que pugui tenir una influència significativa en la generació de riscos per a la seguretat i la salut de les persones treballadores. Hi queden específicament incloses:
 - a) Les característiques generals dels locals, les instal·lacions, els equips, els productes i altres estris existents en el centre de treball.
 - b) La naturalesa dels agents físics, químics i biològics presents en l'ambient de treball.
 - c) Els procediments per a la utilització dels agents esmentats a l'apartat anterior.
 - d) Totes aquelles altres característiques de la feina, incloent-hi les relatives a l'organització i ordenació, que influeixen en la magnitud dels riscos als quals estigui exposat el treballador.
- S'ha d'entendre per *equip de protecció individual* qualsevol equip destinat a ser portat pel personal perquè el protegeixi d'un o de diversos riscos.

Correspon a la Inspecció de Treball i Seguretat Social (ITSS) la vigilància i el control de la normativa sobre prevenció de riscos laborals. Funcions de la ITSS:

- a) Vigilar el compliment de la normativa sobre prevenció de riscos laborals, i proposar a l'autoritat laboral competent la sanció corresponent si es comprova una infracció.
- b) Assessorar i informar les empreses i les persones treballadores sobre la manera més efectiva de complir les disposicions de les quals té encarregada la vigilància.
- c) Elaborar els informes sol·licitats pels jutjats socials en les demandes adduïdes davant aquests en els procediments d'accidents laborals i malalties professionals.
- d) Informar l'autoritat laboral sobre els accidents de treball mortals, molt greus o greus, i sobre aquells altres (també malalties professionals) en què es consideri necessari l'informe.
- e) Ordenar la paralització immediata de treballs quan, a parer de la inspecció, hi hagi risc greu i imminent per a la seguretat o la salut de les persones treballadores.

Enllaços d'interès:

- [Normativa sobre la prevenció de riscos](#)

- [Aspectes generals de la prevenció de riscos laborals](#)
- [Aspectes rellevants de la Llei de prevenció de riscos laborals](#)

8. Dret d'accessibilitat

Entenem per accessibilitat les condicions que ha de complir l'entorn que ens envolta (edificis, espais, serveis, transports, processos, instruments, dispositius, etc.) perquè totes les persones en puguin fer ús i gaudir-ne amb seguretat i de manera tan autònoma com sigui possible.

La Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat de Catalunya, regula les condicions d'accessibilitat dels espais d'ús públic, els edificis i els establiments, els transports, els productes, els serveis i la comunicació. També regula les mesures de promoció, gestió, control i manteniment de l'accessibilitat, i estableix un règim d'infraccions i sancions per als incompliments d'aquesta llei.

L'objectiu de la llei, doncs, és garantir l'autonomia, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació per a tothom, especialment a les persones amb diversitat funcional.

La llei s'adreça al conjunt de la població i a les entitats, públiques i privades.

Cal garantir l'accés:

- als espais públics
- als edificis
- als mitjans de transport
- als productes
- als serveis
- a la comunicació

Com es garanteix l'accés als edificis?

Tothom ha de poder accedir als edificis amb seguretat, comoditat i autonomia. Aquesta llei estableix les condicions d'accessibilitat que requereixen les persones amb diversitat funcional i que cal incorporar als edificis nous, als que ja existeixen i als que estan protegits pel seu valor històric i/o artístic.

Com es garanteix l'accés als mitjans de transport?

Tothom ha de poder utilitzar els mitjans de transport amb seguretat, comoditat i autonomia. Les administracions públiques han de vetllar perquè el sistema de transport públic sigui accessible, en especial per a les persones en situació de vulnerabilitat.

Els proveïdors dels serveis de transport públic han de garantir l'accessibilitat dels mitjans de transport, dels edificis i dels espais on s'ofereixi el servei, i també dels

sistemes d'informació i comunicació amb els usuaris. Els serveis de transport sense horaris i trajectes fixos, com els taxis o autocars, han de disposar d'un nombre mínim de vehicles accessibles.

El personal del sistema de transport públic ha de rebre formació per atendre adequadament les persones amb discapacitat.

Com es garanteix l'accés als productes?

Les administracions públiques han de garantir l'accessibilitat a tothom dels productes que ofereixen (informació i formularis en paper, màquines expenedores, mobiliari, etc.). Els productes de consum particular han d'incorporar criteris de disseny universal. S'ha de garantir l'accés de les persones cegues o sordcegues a les dades més importants dels productes: identificació i data de caducitat, informació per evitar al·lèrgies, perills, informació dels prospectes farmacèutics, etc.

Com es garanteix l'accés als serveis?

Tothom ha de poder accedir als serveis que s'ofereixen per a l'ús públic (subministrament elèctric, d'aigua i de gas, telecomunicacions, sanitat, educació, serveis culturals i esportius, etc.). Per aquest motiu, les administracions públiques i els proveïdors dels serveis adreçats a la ciutadania han de:

- Garantir l'accessibilitat dels serveis que ofereixen, tant a l'ús dels serveis com a la informació que generin.
- Informar de manera accessible sobre aquests serveis (mitjançant textos en lectura fàcil, sistema Braille, lletra ampliada o altres).
- Informar a través de les seves pàgines web sobre les condicions d'accessibilitat dels serveis.
- Promoure l'ús de les noves tecnologies per facilitar la relació amb les persones amb diversitat funcional. Segons el tipus de servei, garantir un nombre mínim de places accessibles, unes condicions d'accés i uns preus que no discriminin les persones més vulnerables.
- Comprometre's a no impedir l'accés a ningú per motiu de discapacitat.
- Oferir formació perquè el personal dels serveis atengui de manera adequada les persones amb diversitat funcional.
- Oferir atenció personalitzada a les persones amb diversitat funcional que ho sol·licitin.
- Impulsar acords per reduir les despeses de gestió de les compres per Internet a les persones amb discapacitat.

La llei també recull les mesures següents:

- Els mitjans de comunicació audiovisuals han d'incorporar de manera progressiva els sistemes d'interpretació de la llengua de signes, d'audiodescripció i de subtitulació.

- Les empreses distribuïdores de cinema i audiovisuals han d'incorporar de manera progressiva els sistemes d'audiodescripció i de subtitulació, i també d'audionavegació en el cas de la distribució digital.
- Les entitats financeres han d'oferir sistemes tecnològics accessibles (caixers automàtics, banca en línia, etc.) que alhora garanteixin la confidencialitat de les dades dels usuaris.

Com es garanteix l'accés a la informació i senyalització?

Les administracions públiques i els proveïdors de serveis públics han de:

- Facilitar l'accés a la informació de les persones amb discapacitat sensorial a través de sistemes i mitjans que combinin comunicació auditiva, tàctil i visual.
- Promoure l'oferta de textos d'interès públic i formularis d'ús freqüent en format de lectura fàcil, sistema Braille, lletra ampliada o altres.
- Adaptar al sistema Braille o a lletra ampliada les targetes de les persones usuàries dels serveis públics.
- Garantir l'accessibilitat de la informació que ofereixen per Internet.
- Incorporar de manera progressiva els avenços tecnològics que milloren l'accessibilitat en la comunicació.
- Els espais i serveis d'ús públic han de disposar d'elements d'informació i senyalització (cartells, taulers d'anuncis, panells) accessibles, tant a l'interior com a l'exterior de les seves instal·lacions. A més, els estudis de seguretat i els plans d'emergències d'aquests espais i serveis han de preveure mesures d'avís i mitjans de suport per a les persones amb diversitat funcional.

Com es garanteix l'accés a la cultura, al lleure i a l'esport?

Tothom ha de poder accedir en igualtat de condicions a la cultura, el lleure i l'esport.

- Les activitats culturals, esportives i de lleure han d'incorporar de manera progressiva les condicions d'accessibilitat necessàries perquè les persones amb diversitat funcional puguin gaudir-ne, comprendre-les i participar-hi.
- La informació sobre aquestes activitats s'ha de redactar en un llenguatge entenedor.
- L'administració pública ha d'impulsar plans d'accessibilitat en els àmbits cultural, esportiu i de lleure.
- Els proveïdors de serveis culturals, esportius i de lleure han de difondre de manera adequada l'oferta adreçada a persones amb diversitat funcional.

Barreres d'accessibilitat: són obstacles que priven l'accés de les persones a l'entorn, als transports, als edificis, als productes, a la informació, a la comunicació... Poden ser barreres arquitectòniques, de la comunicació o d'actitud.

Disseny universal: és el disseny d'espais, edificis, productes, serveis, mitjans de transport... que garanteix l'accés de totes les persones sense necessitat d'adaptacions.

Mitjans de suport: són ajudes que permeten millorar l'autonomia i qualitat de vida de les persones amb diversitat funcional. Poden ser productes, persones o animals.

Persones amb discapacitat: persones que per afectació física, sensorial, intel·lectual o mental es troben amb barreres que limiten la seva participació en l'entorn.

Diversitat funcional: qualitat de funcionar de manera diversa. L'expressió s'utilitza per referir-se a persones amb discapacitat des d'un punt de vista positiu, per eliminar prejudicis.

La Llei d'accessibilitat manté el terme que utilitza l'OMS, *persones amb discapacitat*, per seguretat jurídica i coherència amb altres lleis.

Enllaços d'interès:

- [Fulletó informatiu sobre la llei d'accessibilitat](#)
- [Guia de l'accessibilitat al petit comerç \(PDF\)](#)
- ['La nova llei d'accessibilitat catalana, en 7 idees'](#)

Al web de Girona Emprèn hi ha disponible altra [documentació d'interès](#) al voltant d'aquests elements per a la qualitat de les empreses.

Observacions: encara que s'ha extremat al màxim la cura per assegurar l'exactitud i fidelitat d'aquesta informació i de les dades contingudes, Girona Emprèn no pot acceptar cap responsabilitat legal per les conseqüències que es puguin derivar d'accions empreses com a resultat de les conclusions que es puguin extreure d'aquesta fitxa.