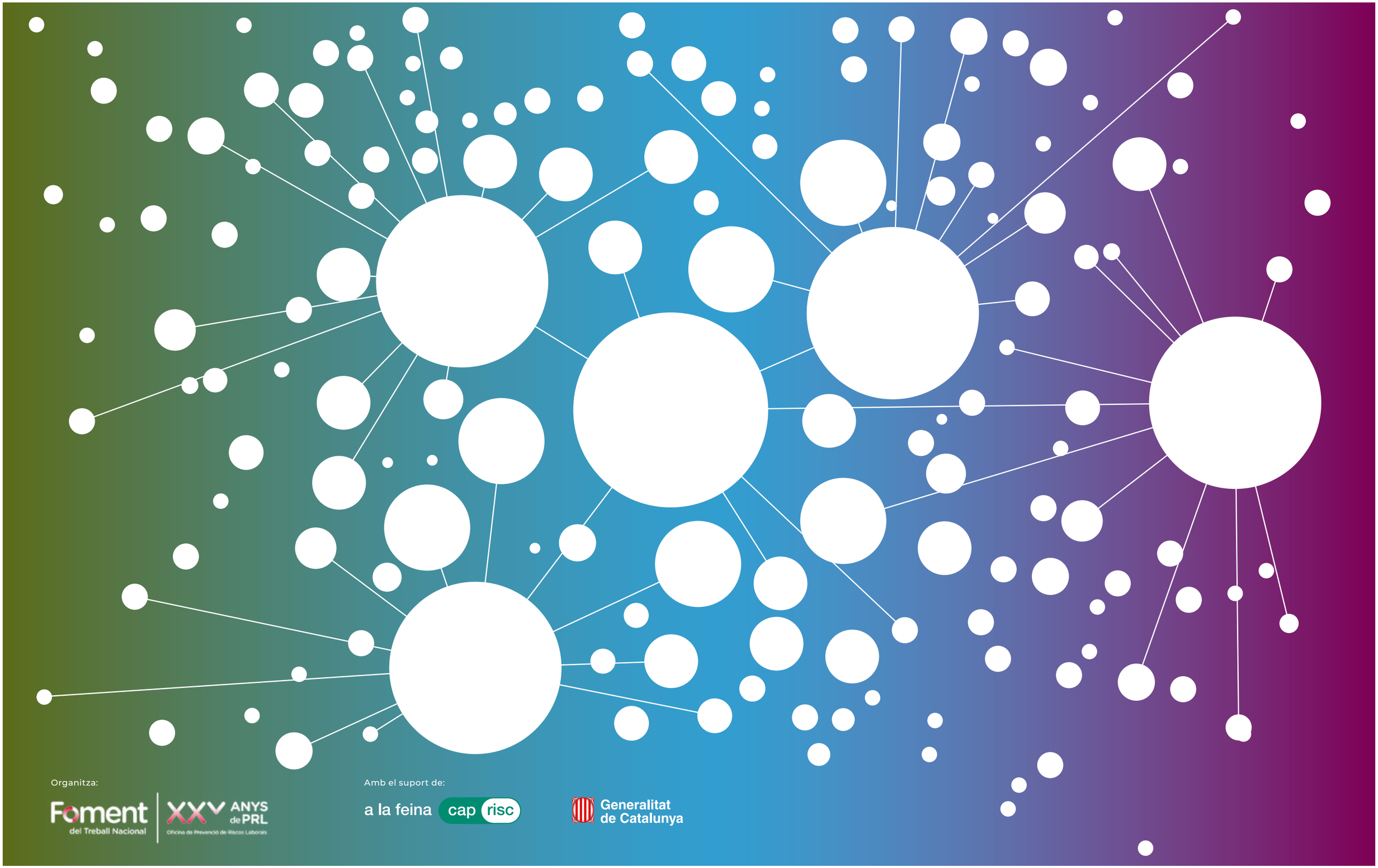
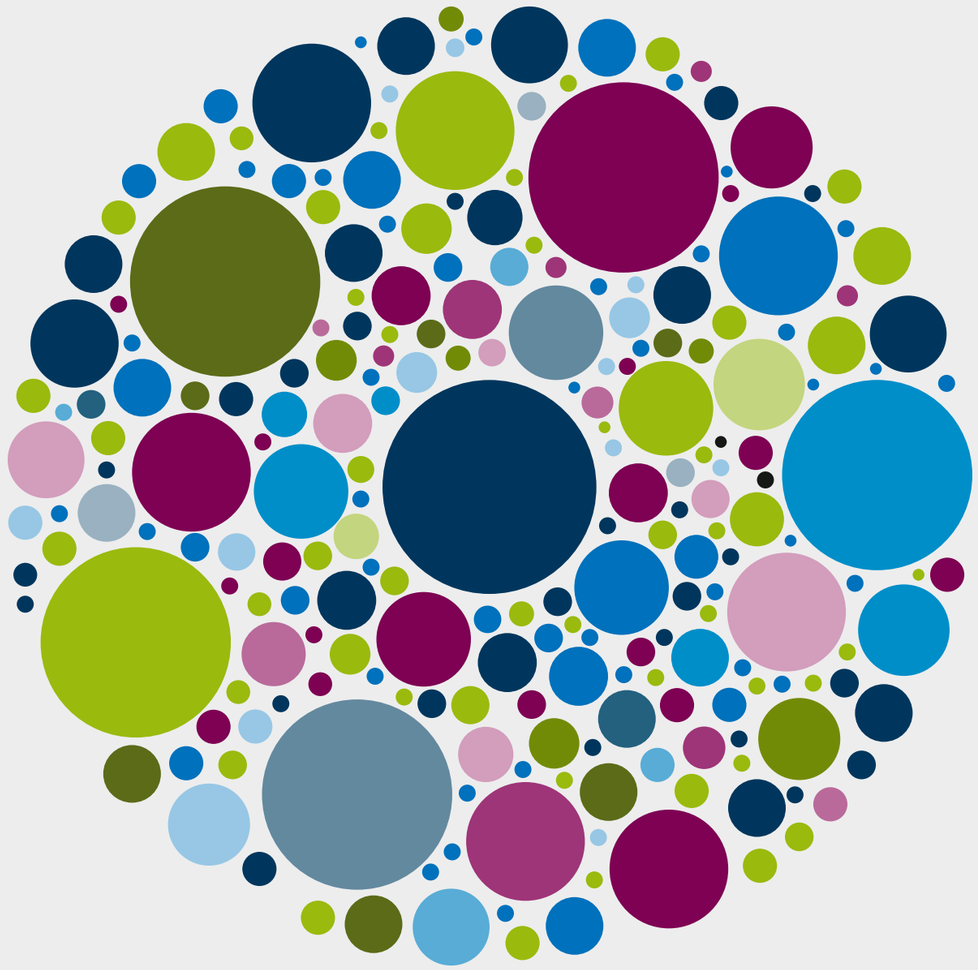
MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL



MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL



MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL.
ÍNDEX

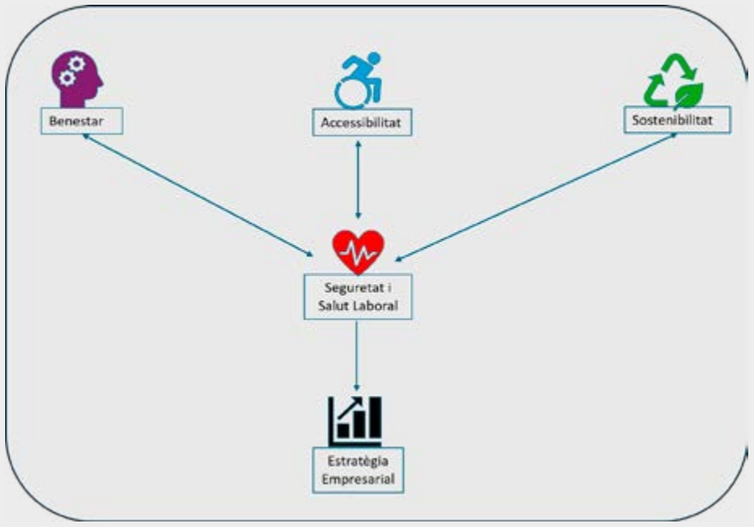
1. **INTRODUCCIÓ** 4
2. **ELS ÀMBITS DEL MAPA DE VALOR** 6
   - 2.1. **Accessibilitat** 6
     - 2.1.1. Concepte i abast actual de l'accessibilitat 6
     - 2.1.2. Dimensions de l'accessibilitat 6
     - 2.1.3. Context actual 7
     - 2.1.4. Marc institucional i normatiu 7
   - 2.2. **Sostenibilitat** 9
     - 2.2.1. Concepte i abast actual de la sostenibilitat 9
     - 2.2.2. Dimensions de la sostenibilitat 9
     - 2.2.3. Context actual 9
     - 2.2.4. Marc institucional i normatiu 10
   - 2.3. **Benestar** 11
     - 2.3.1. Concepte i abast actual del benestar 11
     - 2.3.2. Dimensions del benestar 11
     - 2.3.3. Context actual 12
     - 2.3.4. Marc institucional i normatiu 12
   - 2.4. **Seguretat i Salut laboral** 13
     - 2.4.1 Concepte i abast de la Seguretat i Salut laboral 13
     - 2.4.2. Dimensions de la Seguretat i Salut laboral 13
     - 2.4.3. Context actual 14
     - 2.4.4. Marc institucional i normatiu 14
3. **INTERACCIONS ENTRE ÀMBITS** 16
   - 3.1. **Accessibilitat i Seguretat i Salut laboral** 17
     - 3.1.1. Accessibilitat i Psicosociologia 19
     - 3.1.2. Accessibilitat i Vigilància de la salut 21
     - 3.1.3. Accessibilitat física i Seguretat en el treball 22
     - 3.1.4. Accessibilitat física i Ergonomia 25
     - 3.1.5. Accessibilitat sensorial i Seguretat en el treball 26
     - 3.1.6. Accessibilitat sensorial i Ergonomia 28
     - 3.1.7. Accessibilitat sensorial i Higiene industrial 29
     - 3.1.8. Accessibilitat cognitiva i Seguretat en el treball 31
     - 3.1.9. Accessibilitat cognitiva i Psicosociologia aplicada 32
     - 3.1.10. Accessibilitat digital i Ergonomia 33
     - 3.1.11. Accessibilitat digital i Psicosociologia aplicada 35
   - 3.2. **Sostenibilitat i Seguretat i Salut laboral** 37
     - 3.2.1. Sostenibilitat ambiental i Higiene industrial 39
     - 3.2.2. Sostenibilitat ambiental i Seguretat en el treball 41
     - 3.2.3. Sostenibilitat ambiental i Vigilància de la salut 42
     - 3.2.4. Sostenibilitat social i Seguretat i Salut laboral. 42
     - 3.2.5. Sostenibilitat basada en la governança i Seguretat i Salut laboral. 43
   - 3.3. **Benestar i Seguretat i Salut laboral** 44
     - 3.3.1. Benestar físic i Ergonomia 46
     - 3.3.2. Benestar físic, mental i emocional i Vigilància de la salut 47
     - 3.3.3. Benestar mental i emocional i Psicosociologia aplicada 48
     - 3.3.4. Benestar social i Psicosociologia aplicada 50
     - 3.3.5. Benestar material/econòmic i Psicosociologia Aplicada 52
   - 3.4. **Diagrama d'interaccions** 53
4. **APLICACIÓ PRÀCTICA DE LES INTERACCIONS ENTRE ÀMBITS: TRES ESCENARIS EMPRESARIALS** 54
   - 4.1. Construcció – Empresa constructora d'obra civil. 55
   - 4.2. Industria – Planta de fabricació de components metàl·lics 59
   - 4.3. Centre d'atenció al client – Contact center 62
5. **EL VALOR DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL EN L'ESTRATÈGIA EMPRESARIAL** 66
   - 5.1. Impactes de la Seguretat i Salut laboral 67
   - 5.2. Indicadors dels impactes 73

ANNEX 1: REVISIÓ BIBLIOGRAFICA 74

ANNEX 2: EXPERIÈNCIES PRÀCTIQUES 76

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL. **INTRODUCCIÓ.**

Quan fem servir conceptes com Seguretat i Salut Laboral, Accessibilitat, Benestar o Sostenibilitat no sempre som conscients que són conceptes que estan vinculats entre si. No són idees estanques, sinó que s'alimenten entre elles.



Podem trobar normativa legal i estàndards internacionals específics de cada àmbit. Per exemple:

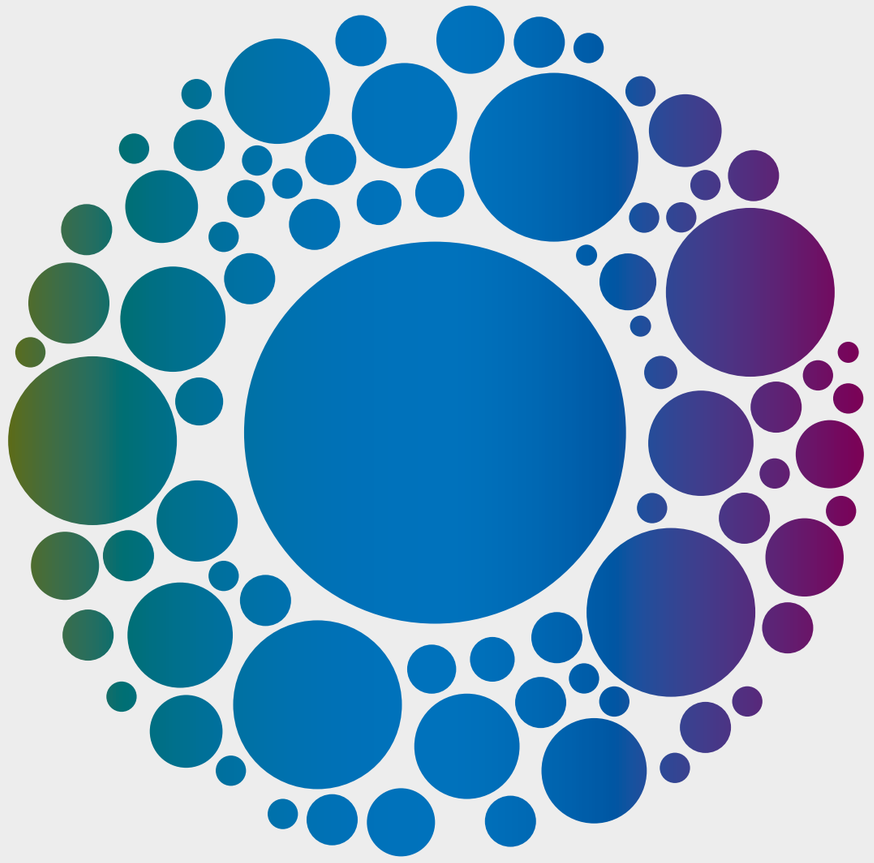
- ISO 45001: és l'estàndard internacional per als Sistemes de Gestió de la Seguretat i Salut en el Treball (SST). El seu objectiu és prevenir accidents, mitigar riscos laborals i garantir espais de treball segurs.
- ISO 14001: és la norma de referència mundial per implementar un Sistema de Gestió Ambiental (SGA). Ajuda a controlar l'impacte mediambiental, optimitzar recursos i complir la llei.
- ISO 26000: és una guia no certificable que ofereix les directrius per integrar la Responsabilitat Social Corporativa (RSC). Cobreix drets humans, pràctiques laborals i governança.
- ISO 21542: especifica els requisits de disseny per a l'edificació. Assegura que els espais físics siguin accessibles i practicables per a tothom.
- ISO 17001: norma d'accessibilitat universal que certifica que entorns, productes i serveis poden ser utilitzats per qualsevol persona de forma autònoma.
- ISO 40500 (WCAG): estàndard internacional per a l'accessibilitat web i digital, que garanteix l'accés a les TIC per a persones amb discapacitat.

Malgrat això, no hem de pensar que es tracta de sistemes independents, per contra, s'aporten valor mitjançant una mena de vasos comunicants de manera que l'esforç que dediquem a cadascun es veurà multiplicat a la resta.
Amb aquesta guia volem facilitar la confecció del que hem anomenat Mapa de Valor de la Seguretat i Salut Laboral com a eina que permeti identificar els fluxos entre els diferents àmbits i sobre tot mesurar els beneficis que l'Accessibilitat, el Benestar i la Sostenibilitat transmeten a la Seguretat i Salut Laboral.
En aquests sentit, s'han fet servir diferents exemples que ajuden a la comprensió i aplicació pràctica.
Així mateix, s'identifiquen els beneficis que la Seguretat i la Salut Laboral reverteixen en l'èxit empresarial i com comunicar-los.
D'aquesta manera es podrà:

- Proporcionar un marc estructurat per identificar i aportar valor estratègic des de la gestió de la Seguretat i Salut Laboral.
- Facilitar la integració de la Seguretat i Salut Laboral a àrees clau del negoci.
- Impulsar la presa de decisions relacionades amb la Seguretat i la Salut laboral basada en valor, més enllà del compliment legal.
- Fomentar una cultura organitzacional preventiva, inclusiva i alineada amb els criteris de sostenibilitat.

Per últim, comentar que s'ha tingut en compte la perspectiva de gènere en la redacció de la guia.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL.
ELS ÀMBITS DEL MAPA DE VALOR.



MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL. **ELS ÀMBITS** DEL MAPA DE VALOR. **ACCESSIBILITAT.**

Primer de tot, anem a definir els diferents àmbits que abordarem per dissenyar el Mapa de valor. Tot i ser conceptes cada cop més habituals, cal aclarir què entenem per:

- Accessibilitat.
- Benestar.
- Sostenibilitat.
- Seguretat i Salut Laboral.

2.1. Accessibilitat



2.1.1. Concepte i abast actual de l'accessibilitat

Quan parlem del concepte d'accessibilitat hem de pensar en el concepte d'accessibilitat universal per ser el més ampli i el que contempla tota la normativa actual.
Segons el Codi d'Accessibilitat de Catalunya, l'accessibilitat universal és:

> *"el conjunt de condicions de comprensibilitat i usabilitat que han de complir l'entorn, els espais, els edificis, els serveis, els mitjans de transport, els processos, els productes, els instruments, els aparells, les eines, els dispositius, els mecanismes i els elements anàlegs perquè totes les persones els puguin emprar i en puguin gaudir amb seguretat i comoditat i de la manera més autònoma i natural possible. L'accessibilitat universal incorpora les dimensions física, sensorial i cognitiva per permetre la comprensió fàcil, la comunicació i la interacció a totes les persones; pressuposa l'estratègia de disseny universal; inclou recursos d'accessibilitat cognitiva com la lectura fàcil, els sistemes alternatius i augmentatius de comunicació i els pictogrames, entre d'altres, i s'entén sens perjudici dels ajustos raonables que s'hagin d'adoptar".*

Per tant, podríem dir que l'accessibilitat universal s'entén com el conjunt de característiques que fan possible que un entorn, bé, servei o mitjà pugui ser utilitzat per al màxim nombre de persones en condicions de confort, seguretat i igualtat.
Òbviament, un entorn dissenyat per a tothom suposa un benefici per al conjunt de la societat, atès que totes les persones són susceptibles de tenir limitacions o condicionants en algun moment de la vida.
A l'entorn laboral, l'accessibilitat universal esdevé un element fonamental per a la igualtat de drets i d'oportunitats de totes les persones treballadores.
Actualment el Codi d'Accessibilitat de Catalunya és el marc normatiu principal, però no l'únic, que estableix els requisits a complir en matèria d'accessibilitat de forma exhaustiva, inclòs l'entorn laboral.

2.1.2. Dimensions de l'accessibilitat

Com hem pogut llegir anteriorment l'accessibilitat va molt més enllà del pla físic, es desglossa en un seguit de dimensions interrelacionades que de manera conjunta , acaben definint la capacitat d'un servei o espai per ser utilitzat de manera efectiva per tota mena d'usuaris. D'aquesta manera diferenciarem entre 4 tipus d'accessibilitat:

- **Accessibilitat física.** Aquella que es refereix als espais físics, infraestructures, mecanismes d'accionament i entorns, on d'una manera prèvia s'hi hauran eliminat barreres arquitectòniques a fi de millorar la mobilitat o barreres per accedir a mecanismes d'accionament, per exemple.

- **Accessibilitat sensorial.** Tracta d'assegurar que els estímuls que arriben a través dels sentits (vista, oïda i tacte principalment) siguin accessibles i interpretables per a tots els usuaris, adaptant elements com la senyalització, comunicacions, notificacions sonores i visuals, textos, subtítols , descripcions tàctils i altres suports sensorials inclusius.
- **Accessibilitat cognitiva.** Es refereix a la comprensió de processos, la informació i les comunicacions. Parlem doncs de l'ús del llenguatge clar, senyalització comprensible i estructures que facilitin l'enteniment per part de tots els usuaris amb diversitat cognitiva.
- **Accessibilitat digital.** Quan parlem de discapacitat digital parlem de la capacitat dels sistemes digitals; aplicacions, llocs web, documents digitals, plataformes de gestió interna, xarxes socials, de ser utilitzats per usuaris amb discapacitats físiques, sensorials o cognitives. Trobem doncs; normes tècniques europees com l'estàndard EN 301 549, que defineix quins requisits específics han de tenir les tecnologies de la informació i comunicacions (TIC) per que siguin accessibles integrant els criteris reconeguts internacionalment com les WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).

Totes aquestes dimensions conformen l'àmbit de l'accessibilitat universal.

2.1.3. Context actual

Segons el Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya, a 2024 hi havia més de 720.000 persones amb discapacitat reconeguda. D'aquestes, més de 320.000 estaven a edat laboral i per tant requereixen llocs de treball accessibles.
Segons l'Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT), la taxa d'activitat de persones amb discapacitat a 2024 a Catalunya era només del 39,3% (a Espanya era del 35,4% al mateix període). Aquesta taxa és molt inferior a la de la població general que va ser del 61,6% al mateix període.
Resulta obvi que aquesta diferència té molt a veure amb no disposar de llocs de treball accessibles.
No es aquest un problema local. Segons dades d'Eurostat, a la Unió Europea encara hi ha una diferencia substancial entre com les persones amb o sense discapacitats accedeixen a la informació. Un bon exemple està en el fet que durant l'any 2024 el 78,2% de les persones amb discapacitat utilitzaren de manera regular internet mentre que la població sense discapacitat se situa en un 93,5%. En un mon cada cop més digitalitzat, l'accessibilitat digital esdevé una necessitat creixent.
A nivell mundial existeixen dades significatives com el fet que, segons un informe conjunt de l'Organització Mundial de la Salut (OMS) i UNICEF de 2022, més de 2.500 milions de persones necessiten almenys algun producte d'assistència, com ajudes tècniques per a la mobilitat o la comunicació, d'aquests 2.500 milions 1.000 milions no poden accedir-hi.
Cal recordar que l'accessibilitat és una necessitat no només per a persones amb discapacitat reconeguda. Tots podem tenir limitacions al llarg de la nostra vida, temporals o permanents. A mesura que la població envelleix, les necessitats d'accessibilitat es fan més evidents.

2.1.4. Marc institucional i normatiu

Podem trobar reconeixement a l'accessibilitat com a dret en instruments com la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat de les Nacions Unides, on s'estableix l'obligació de garantir un accés a l'entorn, al transport, la informació i les comunicacions com a condició plena per participar la societat.
Dintre del marc europeu existeixen directives que han reforçat

el concepte, com l'European Accessibility ACT (EAA), que harmonitza requisits de cara a productes i serveis rellevants per persones amb discapacitat. L'objectiu és clar, reduir barreres que existeixen entre membres estat i fomentar un marc comú. En el context català disposem del Codi Tècnic d'Accessibilitat de Catalunya, aprovat pel decret 209/2023, document de referència en matèria d'accessibilitat, desplegant la llei 13/2024. Aquest estableix requisits detallats aplicables a espais públics i privats, transports, serveis, productes i sistemes de comunicació, i incorpora d'una manera explícita l'accessibilitat física, sensorial i cognitiva. A part introdueix eines de control, terminis d'adaptació i instruments per reforçar el caràcter operatiu i exigible pel que fa al marc normatiu a Catalunya.

L'accessibilitat universal s'entén com el conjunt de característiques que fan possible que un entorn, bé, servei o mitjà pugui ser utilitzat per al màxim nombre de persones en condicions de confort, seguretat i igualtat.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL. **ELS ÀMBITS** DEL MAPA DE VALOR. **SOSTENIBILITAT.**

2.2. Sostenibilitat



2.2.1. Concepte i abast actual de la sostenibilitat

El 1987, la Comissió Brundtland de les Nacions Unides va definir la sostenibilitat com allò que permet "satisfer les necessitats del present sense comprometre l'habilitat de les futures generacions de satisfer les seves necessitats pròpies." Al mateix temps s'ha de garantir l'equilibri entre el creixement econòmic, el respecte al medi ambient i el benestar social.

Tot i aquesta definició inicial, el concepte de sostenibilitat ha crescut i s'ha ampliat consolidant-se com un marc multidimensional, que no es limita al medi ambient i la seva protecció, sinó que inclou un enfocament sistèmic que analitza com les activitats dutes a terme per l'ésser humà, les estructures econòmiques i les dinàmiques socials es relacionen amb els límits ecològics del planeta i amb la cohesió social.

Avui en dia, dintre el context contemporani, la sostenibilitat s'utilitza com a principi orientador del desenvolupament, tant en l'àmbit públic com privat, aplicat el significat a diverses escales: global, nacional, territorial i organitzativa. En aquest aspecte el concepte ha estat adoptat per institucions internacionals, governs i organitzacions com a llenguatge comú per tractar reptes de complexitat com el canvi climàtic, la desigualtat social, l'esgotament de recursos i la resiliència de sistemes productius.

2.2.2. Dimensions de la sostenibilitat

Segons els criteris ESG (Environmental, Social and Governance) la sostenibilitat es construeix sobre tres dimensions o pilars principals:

- **Sostenibilitat ambiental**. Fa referència a la preservació dels ecosistemes i en com fem una gestió responsable dels recursos naturals i la reducció dels impactes ambientals vinguts de l'activitat humana. Dintre aquest pilar hi trobem conceptes com el canvi climàtic, la biodiversitat , l'ús eficient de l'energia, l'aigua i les matèries primeres, així com la prevenció de la contaminació.
- **Sostenibilitat social.** Es centra en com la societat es capacita per mirar de mantenir i garantir condicions de vida dignes , equitat, cohesió social i respecte pels drets humans. Aquesta dimensió inclou qüestions com l'educació, la salut, l'igualat d'oportunitats, la inclusió social i la qualitat en les condicions de treball, convertint a les persones com a eix central del desenvolupament sostenible.
- **Sostenibilitat basada en la governança.** Es relaciona amb l'estructura i el bon govern de l'empresa, l'ètica empresarial, la lluita contra la corrupció, l'acció col·lectiva, la transparència i el compliment dels deures fiscals i d'extrapolar tots aquests criteris a tota la cadena de valor.

També podem definir la sostenibilitat econòmica. La dimensió econòmica en els criteris ESG fa referència a la capacitat d'una empresa per generar rendibilitat i valor a llarg termini, alhora que gestiona de manera responsable els seus recursos i maximitza l'impacte positiu al seu entorn. Tot i que la rendibilitat financera a curt termini no és un criteri ESG per se, la sostenibilitat econòmica garanteix la supervivència de l'empresa mentre equilibra el creixement amb les pràctiques ambientals i socials.

Com hem dit els tres pilars actuen de manera conjunta.

2.2.3. Context actual

La sostenibilitat afronta reptes d'una magnitud global sense precedents.

En la dimensió ambiental, el Grup Intergovernamental d'Experts sobre el Canvi Climàtic o Panell Intergovernamental del Canvi Climàtic, conegut per l'acrònim en anglès IPCC, ens assenyala que l'escalfament global d'origen antropogènic ha arribat aproximadament a 1,1 °C per sobre dels nivells preindustrial, produint fenòmens extrems i impactes observables en els ecosistemes que afecten de manera directa a la salut, la seguretat alimentària i la disponibilitat de recursos bàsics.

Des d'un punt de vista social hi ha organismes com les Nacions Unides que ens alerten sobre milions de persones que encara viuen en situació de vulnerabilitat, amb accessos limitats a serveis essencials com la salut, l'aigua potable o les condicions de treball segures. Totes aquestes desigualtats socials conformen una sèrie d'obstacles per al desenvolupament sostenible i ens mostren la necessiten d'abordar la sostenibilitat com un repte integral entre persones i medi ambient.

En l'àmbit de la governança és clau el paper de l'alta direcció. Les administracions, els inversors i la societat en general reclamen cada cop més transparència i una actuació ètica en la presa de decisions. La rendició de comptes es converteix en factor clau per guanyar confiança i reputació.

En l'àmbit econòmic , els models productius no sostenibles generen riscos sistèmics, incloent-hi la volatilitat dels mercats, la dependència de recursos dels recursos finits, i l'exposició a impactes ambientals i socials que comprometen les activitats econòmiques a mitjà i llarg termini.

En els darrers anys, ha crescut el nombre de regulacions, la demanda de transparència per part de la població i la demanda dels mercats financers impulsant una sistematització més elevada de les pràctiques sostenibles. Aquest context ha contribuït a consolidar la sostenibilitat com un marc estructural per analitzar riscos i oportunitats a llarg termini.

2.2.4. Marc institucional i normatiu

El principal marc institucional i normatiu que tracta la sostenibilitat en l'àmbit global és l'agenda 2030 per al desenvolupament sostenible, adoptada per les Nacions Unides l'any 2015. Aquesta inclou 17 objectius de desenvolupament sostenible els ODS que tracten de manera integrada els reptes ambientals, socials i econòmics proporcionant un llenguatge comú per orientar polítiques públiques i estratègies organitzatives.

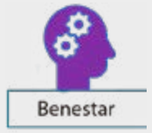
De manera complementària, organismes com la Comissió Europea han desenvolupat estratègies concretes per incloure i integrar la sostenibilitat en polítiques econòmiques i industrials . Destaquem el Green Deal Europeu, on s'estableix els passos per assolir la neutralitat climàtica promovent una economia més sostenible i inclusiva.

En l'àmbit de les organitzacions, marcs com la ISO 26000 sobre responsabilitat social o els estàndards de la Global Reporting Initiative o EFRAG han estructurat el concepte de sostenibilitat.

La sostenibilitat implica l'equilibri entre el creixement econòmic, el respecte al medi ambient, l'ètica empresarial i el benestar social

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL. **ELS ÀMBITS** DEL MAPA DE VALOR. **BENESTAR**.

2.3. Benestar



2.3.1. Concepte i abast actual del benestar

Quan es parla de benestar, parlem d'un concepte complex i multidimensional, on trobem referències dels estats generals de salut, satisfacció vital i capacitat funcional de les persones, abraçant dimensions com poden ser les físiques, mentals, emocionals i socials. D'una manera tradicional i històrica podem trobar una relació entre el benestar i la malaltia i el dany, actualment l'enfocament pivota cap a com les persones viuen, perceben, treballen i experimenten el seu dia a dia.

Trobem arrels institucionals clares, l'Organització Mundial de la Salut (OMS) ens defineix el concepte salut com "un estat de complet benestar físic, mental i social, i no només l'absència de malaltia", aquesta definició clarament ha transformat l'evolució del concepte. D'aquesta manera podem trobar com a element clau en múltiples camps i disciplines, des de la psicologia, salut pública, sociologia i en l'estudi de les condicions de treball, tot això transposant-se cap a polítiques públiques que van més enllà de la prevenció estricta de patologies.

En l'àmbit laboral, el benestar es pot definir com l'estat en què les persones són capaces d'afrontar les demandes del treball, mantenir un equilibri raonable entre vida personal i professional i desenvolupar les seves capacitats en entorns on no es comprometi la salut física o mental. En aquesta manera d'enfocar el concepte hi trobarem factors de caràcter objectiu: condicions de treball, conciliació, organització del temps, estabilitat i factors subjectius, com poden ser la satisfacció, sentit del control i reconeixement.

Podem trobar referències entre dos tipus de benestar:

- el subjectiu (valor que donem les persones a la vida i les emocions) i
- l'objectiu (les condicions materials i socials mesurables).

Es tracta de dues maneres d'enfocar el benestar en molts casos utilitzades de manera simbiòtica en estudis i informes internacionals de cara a oferir una visió completa del fenomen.

2.3.2. Dimensions del benestar

Dintre del concepte de benestar hi podem detectar diverses dimensions que interactuen entre elles:

- **Benestar físic**. Seria el relacionat amb la salut general, la presència o la manca de malalties cròniques, el nivell d'energia i la capacitat d'acomplir diferents activitats quotidianes. La dimensió estarà influenciada per factors com l'activitat física, el descans, l'alimentació i l'exposició a riscos ambientals, entre d'altres.
- **Benestar mental i emocional.** Hi trobem aspectes com l'estabilitat emocional, la capacitat de gestionar l'estrès, l'absència de trastorns d'ansietat o depressió i la percepció de tenir control sobre la vida i les accions. En els últims anys aquesta dimensió s'ha vist especialment afectada per l'augment incessant de la incertesa econòmica i les noves dinàmiques socioculturals.
- **Benestar social**. Fa referència al grau de qualitat de les relacions interpersonals, el suport social percebut i el sentiment de pertinença al col·lectiu. Sentir-nos part d'un grup el qual ens mostra suport social pot ajudar a combatre situacions d'estrès ajudant a la millora de la salut mental i emocional.
- **Benestar material o econòmic**. Seria aquell relacionat amb la seguretat d'ingressos, com cobrim les necessitats bàsiques amb aquests i la sensació d'estabilitat que percebem. L' Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (OCDE) inclou aquesta dimensió en els seus marcs per mesu-

rar el benestar, assenyalant que la inseguretat econòmica té un impacte directe sobre la salut mental i la qualitat de vida.

2.3.3. Context actual

La societat en general se n'adona de la importància de benestar en totes les seves dimensions, Hi ha una consciència creixent en la necessitat del benestar físic condicionat cada cop més per les condicions ambientals derivades del canvi climàtic. Però també hi ha la percepció de que el benestar físic no és suficient, sobre tot en les societats avançades on els aspectes psicosocials de la vida són cada cop més rellevants.

L'esfera laboral representa una part important de la vida. És per això que el benestar laboral, sobre tot en les dimensions mentals i emocionals te un pes específic en el benestar de cada persona.

Gran part de la població activa es veu afectada per qüestions de benestar laboral. Segons un informe publicat a 2022 per l'OMS i l'Organització Internacional del Treball (OIT), l'ansietat i la depressió, juntament amb els trastorns relacionats provoquen anualment la pèrdua d'uns 12.000 milions de dies laborals a escala mundial, fet que es relaciona amb un cost estimat d'un 1 bilió de dòlars en activitat perduda.

En l'entorn europeu, les enquestes sobre condicions de treball ens mostren que existeixen uns nivells generals rellevants d'estrès, fatiga o dificultats entre la conciliació de la vida personal i professional. Es poden detectar patrons específics segons l'activitat econòmica, la franja generacional, gènere o tipus de jornada.

Informes recents ens indiquen que una part important dels professionals no percep el seu entorn de treball com un lloc propici per afavorir el benestar. Un d'aquests estudis és l'Informe Global sobre Benestar Laboral d'Indeed basat en enquestes realitzades entre 2019 i 2024 a més de 25 milions de persones treballadores de 10 països.

En els últims anys, el benestar laboral ha cobrat protagonisme com a conseqüència de les noves formes de treball i de les característiques de les persones treballadores. La implantació del teletreball i la dilució de l'antiga barrera que hi havia entre l'espai personal i l'espai de treball han posat el focus en les noves formes de malestar associades a la hiperconnexió, la disponibilitat constant i l'aïllament social. A la vegada, les expectatives de les persones treballadores han evolucionat. Les generacions més joves valoren sobretot, més enllà d'un salari digne, aspectes com la salut mental, el sentit del treball, la flexibilitat i el suport social com a elements bàsics del seu benestar.

2.3.4. Marc institucional i normatiu

El marc institucional internacional es troba estretament lligat al paper de l'Organització Mundial de la Salut (OMS) que ja a mitjans del segle XX va establir les bases conceptuals del terme. D'aquesta manera s'han impulsat iniciatives específiques sobre el benestar i salut mental en entorns de treball, promovent estratègies de prevenció, promoció de la salut i millora de condicions psicosocials.

Aquest enfocament ha estat reforçat amb la cooperació de l'OMS amb l'OIT, culminant en guies i recomanacions de caire genèric. Remarcant que el benestar ha de ser entès com un fet transversal i cooperatiu.

El benestar és un estat d'equilibri i satisfacció personal, tant física com mental i social, que permet a la persona desenvolupar-se plenament. Implica harmonia a la vida quotidiana, incloent salut, bones relacions, seguretat emocional i, sovint, estabilitat econòmica.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL. **ELS ÀMBITS** DEL MAPA DE VALOR. **SEGURETAT I SALUT LABORAL.**

2.4. Seguretat i Salut laboral

2.4.1 Concepte i abast de la Seguretat i Salut laboral

En la relació laboral i fruit de l'activitat que es realitza, el treballador o la treballadora desenvolupen activitats que poden comportar un risc per a la seva salut. L'empresa ha de garantir la seguretat i la salut dels treballadors i treballadores al seu servei en tots els aspectes relacionats amb la feina. Les obligacions empresarials es concreten en una sèrie d'accions integrades en la gestió global del procés productiu (avaluació del risc, implantació de mesures de prevenció i protecció, informació i formació a les persones treballadores, coordinació entre empreses, etc.). És una obligació ètica i legal.

Segons això, la Seguretat i Salut Laboral (SSL) es pot concebre com l'àmbit de gestió que té per objectiu minimitzar els riscs i danys derivats del treball, al mateix temps que protegeix i promou la salut física i mental de les persones treballadores. Això no només cobreix els accidents laborals, sinó també les malalties derivades de l'exposició a riscs físics, químics, biològics i psicosocials al llarg del temps.

Per tant, l'abast de la Seguretat i Salut laboral va més enllà dels accidents en els quals es pot establir una relació causa-efecte directa, sinó que inclou qualsevol afectació a la salut que pugui tenir un origen laboral, incloses les afectacions psicosocials. D'altra banda, s'està vivint un canvi de paradigma mitjançant el qual l'entorn laboral, no només no ha de provocar danys a les persones treballadores, també ha de ser un entorn promotor de la salut física i mental.

La promoció de la salut és una estratègia clau de la política sanitària per millorar la salut i el benestar de la població i consisteix a capacitar les persones perquè puguin controlar la seva salut i millorar-la, mitjançant un canvi d'hàbits i adoptant estils de vida saludables. La Declaració de Luxemburg va definir la promoció de la salut en el treball com l'esforç conjunt d'empresaris, treballadors i societat per millorar la salut i el benestar de les persones en el lloc de treball. L'entorn laboral és un àmbit ideal per fer promoció de la salut, ja que hi ha una accessibilitat molt bona a les persones que treballen, es pot fer una detecció més fàcil dels problemes i necessitats de salut i els efectes són positius no només per a les persones treballadores, sinó també per a les empreses i, per tant, per a la societat. La promoció de la salut en el treball és complementària a la prevenció de riscos laborals, no substitutòria, va més enllà del compliment estricte de la normativa de prevenció de riscos laborals i té una visió social i ecològica que pretén aconseguir empreses compromeses amb la comunitat a la qual pertanyen i també amb la sostenibilitat.

Les principals malalties relacionades amb el treball, com són els trastorns osteomusculars i els trastorns de salut mental relacionats amb factors psicosocials, així com els principals problemes de salut i comportaments inadequats relacionats amb la salut, que afecten la població catalana (excés de pes, malalties de l'aparell circulatori, malalties de l'aparell locomotor, trastorns de salut mental, tabaquisme, consum d'alcohol i drogues), poden ser objecte i beneficiar-se d'actuacions de promoció de la salut en el treball.

2.4.2. Dimensions de la Seguretat i Salut laboral

La classificació en dimensions que prendrem com a referència seran les corresponents a les disciplines preventives contemplades actualment (en el moment d'elaboració d'aqueta guia) en la normativa espanyola amb l'excepció que la disciplina d'Ergonomia i Psicosociologia aplicada la dividirem en dos tal i com apunten els canvis normatius propers.

Així doncs considerarem les següents dimensions:

- **Seguretat en el treball**. Reuneix les activitats destinades a controlar les condicions de treball i els aspectes materials que poden posar en perill la integritat física de les persones treballadores
- **Higiene industrial**. Inclou les activitats destinades a detectar i controlar els contaminants físics, químics i biològics presents en el medi ambient de treball, per tal d'evitar l'aparició de malalties professionals i d'alteracions reversibles o permanents.
- **Ergonomia**. Agrupa el conjunt de tècniques que tenen per objectiu adequar el lloc de treball a les persones.
- **Psicosociologia aplicada.** Tracta els temes de caràcter organitzatiu i de relació entre les persones.
- **Medicina del treball**. Especialitat mèdica destinada a vigilar i avaluar les conseqüències dels diferents riscos per a la salut de les persones treballadores.

2.4.3. Context actual

Els darrers anys s'han viscut canvis molt importants que han afectat de manera notable el món del treball i l'estat de la prevenció a Catalunya, els quals han quedat doblement afectats per la situació pandèmica viscuda.
Existeixen les diferents palanques que des de diferents àmbits podem aprofitar per posar en valor la Seguretat i Salut laboral i com incidir en l'Estratègia Empresarial.
Cal fer també èmfasi en variables com són:

- La perspectiva de gènere.
- La gestió de l'edat.
- Les persones amb discapacitat.
- Persones migrants.
- Noves formes de treball.
- La salut mental.
- L'exposició a cancerígens.
- La cultura preventiva.

2.4.4. Marc institucional i normatiu

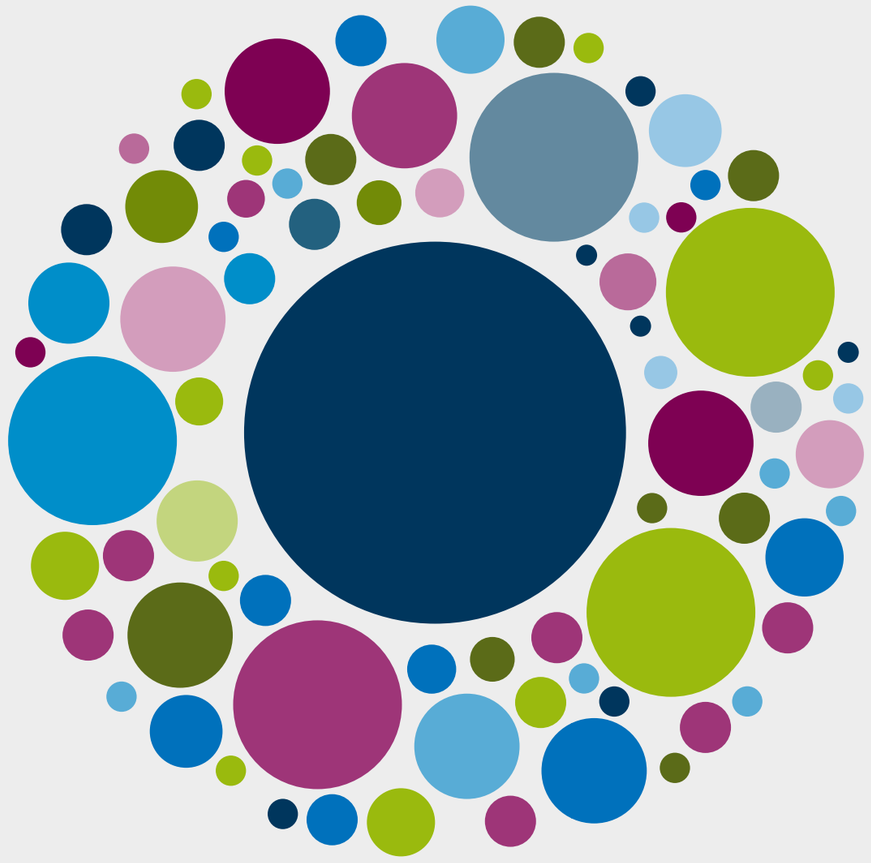
L'actual Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals (LPRL) és la norma que va transposar al dret espanyol la Directiva Marc Europea 89/391/CEE, establint el marc general de seguretat i salut en el Treball.
La normativa de Seguretat i Salut laboral, es complementa amb un conjunt de disposicions de desenvolupament o complementàries i amb nombrosos reglaments específics segons el risc o l' àmbit de treball.
A nivell institucional, l'INSST (Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball) és l'òrgan cientificotècnic encarregat de l'estudi i la promoció de la prevenció a nivell estatal.
D'altra banda, l'ICSSL (Institut Català de Seguretat i Salut Laboral) és l'organisme tècnic de la Generalitat responsable de coordinar les polítiques, la formació i el desenvolupament en matèria de salut laboral al territori de la comunitat autònoma de Catalunya.

La salut laboral és un valor ètic de la societat i un aspecte clau per a l'estratègia empresarial que pot aprofitar sinèrgies d'altres àmbits.

Com a resum del contingut d'aquest Capítol tindríem la següent matriu:

Àmbits		Dimensions				
	Accessibilitat	Accessibilitat física	Accessibilitat sensorial	Accessibilitat cognitiva	Accessibilitat digital	
	Sostenibilitat	Sostenibilitat ambiental	Sostenibilitat social	Sostenibilitat basada en la governança		
	Benestar	Benestar físic	Benestar mental i emocional	Benestar social	Benestar material o econòmic	
	Seguretat i Salut laboral	Seguretat en el treball	Higiene industrial	Ergonomia	Psicosociologia aplicada	Vigilància de la Salut

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL.
INTERACCIONS ENTRE ÀMBITS.

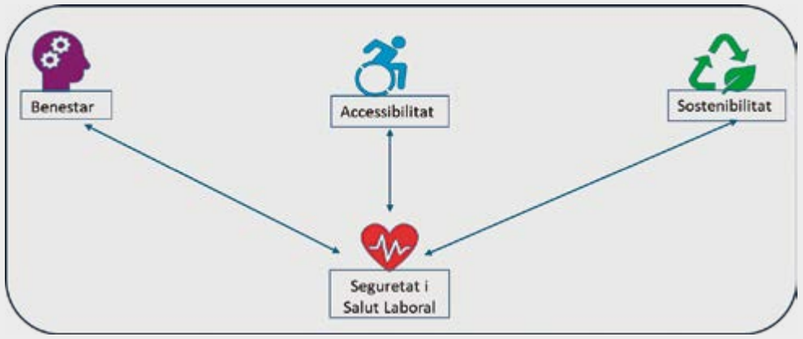


MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL. **INTERACCIONS** ENTRE ÀMBITS. **ACCESIBILITAT**

Com es pot intuir, els 4 àmbits abans exposats no representen espais independents i amb conceptes aïllats. Més aviat inclouen conceptes que moltes vegades són transversals. El fet de que tinguem tendència a fer classificacions que ens permetin endreçar la manera en que abordem diferents aspectes de la vida laboral no vol dir que molts d'aquests aspectes no estiguin estretament relacionats.

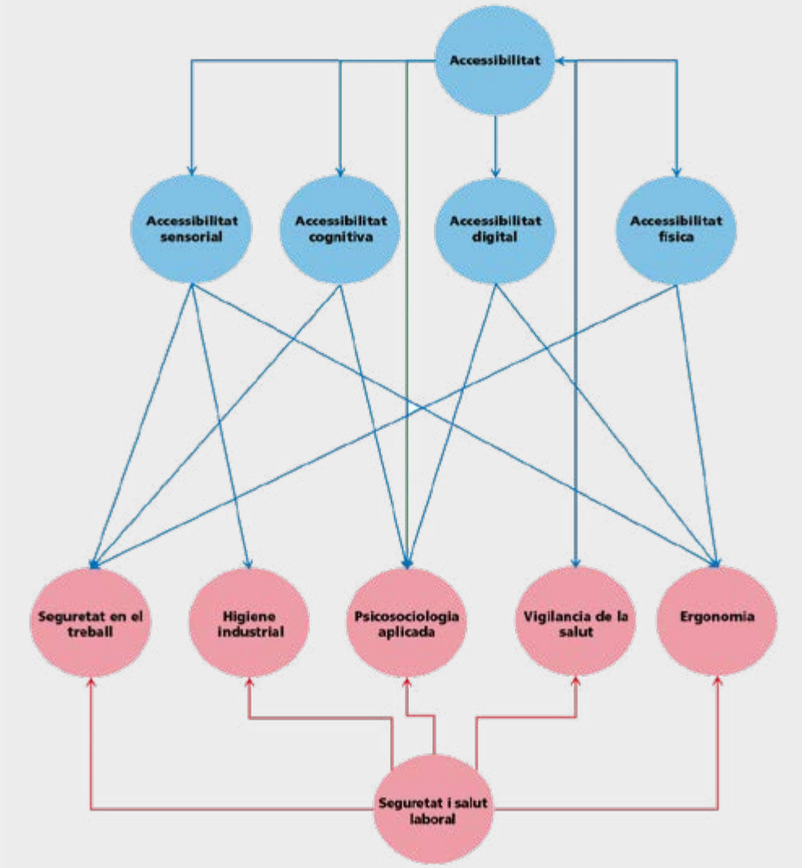
Les accions orientades a un àmbit poden incidir en altres, generant un efecte multiplicador que sovint no s'aprofita prou.

Aquesta interrelació permet que moltes de les accions que implantem a les nostres organitzacions orientades a un àmbit o a una dimensió, incideixin en altres, de manera que hi ha un efecte multiplicador. No sempre som conscients de com podem aprofitar aquestes sinèrgies ni sempre s'aconsegueix una bona cooperació entre departaments per aprofitar l'expertesa de cadascun d'ells.
Per raons obvies, ens interessa especialment focalitzar-nos en els punts de trobada entre la Seguretat i Salut laboral i la resta de dimensions.
Tampoc es tracta de forçar interaccions de forma més enllà d'un anàlisi raonable. No hem de caure en la temptació de crear un teixit d'influències artificials.
És per això que aquest capítol vol posar el focus en aquest punts de trobada en concret.
Mitjançant l'anàlisi dimensional s'han determinat les següents connexions:



3.1. Accessibilitat i Seguretat i Salut laboral

Accessibilitat		Seguretat i Salut laboral
Accessibilitat general	→	Psicosociologia aplicada
Accessibilitat general	◄►	Vigilància de la Salut
Accessibilitat física	→	Seguretat en el treball; Ergonomia
Accessibilitat sensorial	→	Seguretat en el treball; Ergonomia; Higiene industrial
Accessibilitat cognitiva	→	Seguretat en el treball; Psicosociologia aplicada
Accessibilitat digital	→	Ergonomia; Psicosociologia aplicada



Atès que la normativa vigent de prevenció de riscos laborals requereix l'adaptació dels llocs de treball a les característiques de cada persona i atès també que les empreses, en funció de la seva dimensió, estan obligades a contractar a persones amb discapacitat, resulta evident que un lloc de treball accessible serà més segur que un lloc que no compleixi amb tots els requisits d'accessibilitat.

Un lloc de treball accessible serà sempre més segur que un lloc que no compleixi amb els requisits d'accessibilitat.

D'altra banda, recordem que hi ha també molta normativa que fa referència als requisits d'accessibilitat que han de complir les edificacions, els bens, els serveis, l'entorn digital, etc. Per tant si complim aquests requisits ja tenim molt guanyat.
Aquest seria un primer nivell d'accessibilitat general, però cal també tenir en compte els requisits d'accessibilitat del propi lloc de treball i els requisits d'accessibilitat derivats de les característiques personals.
Podríem dir doncs que els requisits d'accessibilitat tindrien aquests tres nivells:

- Generals, derivats de les normatives d'accessibilitat.
- Necessaris per les funcions del lloc de treball.
- Específics de la persona que ocupi aquest lloc de treball.

Cal dir també que encara que associem l'accessibilitat a la discapacitat, els requisits d'accessibilitat general s'han de complir amb independència de que hi hagi o no persones treballadores amb discapacitat reconeguda.
Sense ànim de ser exhaustius ni pel que fa als aspectes d'accessibilitat ni pel que fa als riscos, sinó que es pretén aportar criteris per tal de que cada organització faci la seva pròpia anàlisi, anem a identificar les principals interrelacions.

3.1.1. Accessibilitat i psicosociologia

Accessibilitat		Psicosociologia aplicada
Accessibilitat general	→	• Contingut de treball • Relacions interpersonals • Càrrega de treball/ritme de treball • Temps de treball • Assetjament • Participació/Control • Violència externa • Acompliment de rol • Demandes emocionals (per tracte amb clients, etc.) • Desenvolupament professional (insuficient formació o capacitació, promoció inadequada o insuficient, remuneració, etc.).

Les persones amb discapacitat s'enfronten a tot tipus de barreres per a la seva inclusió en el mon laboral. Però possiblement la principal barrera sigui la de caràcter social. És per això que, amb independència del tipus de discapacitat, els riscos psicosocials són els que més àmpliament les poden afectar.
Alguns d'aquests riscos podrien ser:

Contingut de treball (repetibilitat, escàs contingut, etc.):
Les persones amb discapacitat també volen sentir que el seu treball té sentit. S'ha d'evitar caure en un fals sentit d'ajuda disminuint la riquesa del contingut quan no és necessari.
Exemple: una persona amb discapacitat física és assignada sistemàticament a tasques molt simples "per prudència", tot i tenir competències per tasques de més valor. Això genera desmotivació i percepció de poca utilitat.

Relacions interpersonals /suport social (escàs o inadequat suport social, mala qualitat relacions personals, situacions conflictives, etc.):
Cal sensibilitzar a la plantilla per tal de que ajudin a que la inclusió de persones amb discapacitat sigui exitosa i no ho vegin com una competència deslleial o una sobrecàrrega. Això pot generar conflictes.
D'altra banda, cal tenir en compte les barreres de persones amb discapacitat sensorial per poder relacionar-se amb la resta dels companys.
En alguns casos cal tenir en compte que la ubicació física de les persones pot fer que la interrelació millori, per exemple, facilitant el contacte visual entre persones.
Exemple: una persona amb discapacitat auditiva queda fora de converses informals i decisions preses "al passadís", cosa que pot generar aïllament i conflictes. Amb sensibilització i canals inclusius, millora el suport social.
Però, d'altra banda, alguns trastorns requereixen d'entorns on es garanteixi certa tranquil·litat, espais que evitin la sobre-estimulació sensorial. Per això, cal poder disposar d'espais de diferents nivell de sociabilitat segons les diferents necessitats.

Càrrega de treball/ritme de treball (infracàrrega o sobrecàrrega, ritme alt o inadequat, nivells de concentració/atenció continuada, etc.):
Cal saber adaptar les exigències del treball a les capacitats de la persona, tenint en compte les possibles limitacions.
Exemple: una persona amb fatiga crònica rep el mateix volum i rit-

me que la resta sense adaptació, i acaba sobrecarregada. Ajustant ritme i pauses, baixa el risc.

Temps de treball (nocturnitat, tornicitat, durada jornades excessiva, imprevisibilitat, etc.):
Jornades de treball nocturnes o amb tornicitat poden no ser adequades amb persones que no tenen facilitat de desplaçament de forma autònoma i necessiten de transport públic. Per a determinades persones amb discapacitat psíquica, no es adequat el canvi de torns o la imprevisibilitat.
Exemple: una persona amb mobilitat reduïda depèn de transport públic adaptat i no pot assumir torns imprevisibles. La planificació estable i adaptada redueix estrès i dificultats.

Assetjament (sexual, discriminatori, etc.):
Les persones amb discapacitat poden ser més vulnerables a l'assetjament perquè se les pot percebre com més febles per part dels possibles assetjadors. És per això que cal tenir en compte aquesta particularitat en els protocols d'assetjament.
Exemple: una persona amb discapacitat visible rep comentaris despectius o paternalistes reiterats. Protocols clars i actuació ràpida redueixen vulnerabilitat.

Participació/Control (falta d'autonomia temporal, dificultat per tenir iniciativa o participació, etc.):
Cal disposar de canals de participació per a totes les persones treballadores sense fer discriminacions. Aquests canals també han de ser accessibles. En particular, cal que les persones amb discapacitat puguin traslladar les seves necessitats d'adaptació. D'altra banda, l'empresa ha de supervisar que les mesures d'inclusió siguin adequades.
Exemple: una persona amb discapacitat cognitiva lleu no pot participar en reunions perquè la informació es dona amb documents complexos i sense anticipació. Amb materials clars i temps de preparació, augmenta autonomia i participació.

Violència externa:
Les persones amb discapacitat poden ser més vulnerables a episodis de violència externa per la qual cosa s'ha de tenir en compte aquest fet dintre dels protocols corresponents.
Exemple: una persona amb discapacitat en atenció al públic pot ser objecte de burles o agressions verbals per part d'usuaris. Protocols i suport de l'organització redueixen impacte.

Acompliment de rol (indefinició, conflicte, de rol):
És important que es defineixin clarament les funcions a desenvolupar sobretot en el cas de que calgui adaptar el lloc com a conseqüència de la implantació d'adaptacions.
Exemple: després d'una adaptació del lloc, no es redefineixen funcions i la persona rep encàrrecs contradictoris. Això genera ambigüitat de rol. Amb definició clara, disminueix el conflicte.

Demandes emocionals (per tracte amb clients, etc.):
Moltes persones amb discapacitat es poden sentir insegures amb el tracte amb clients o en situacions de demanda emocional per la qual cosa és important fer una formació ad hoc per a aquesta circumstància. També és freqüent que siguin els propis clients els que no saben relacionar-se amb persones amb discapacitat. L'organització ha d'establir un entorn que faciliti la normalització de la presència de persones amb discapacitat en els centres de treball.
Exemple: una persona que fa atenció a clients i rep queixes agressives; sense formació i suport, augmenta la càrrega emocional. Amb formació ad hoc i suport del supervisor, es redueix

Desenvolupament professional (insuficient formació o capacitació, promoció inadequada o insuficient, remuneració, etc.):
La possibilitat d'accedir a una carrera professional sòlida ha de contemplar-se en tots els casos en que les persones hagin demostrat la seva vàlua professional sense discriminació per cap raó. Aquesta possibilitat ha de ser tramesa de forma transparent establint clarament els criteris de promoció que han de ser objectius.
Exemple: una persona amb discapacitat visual no accedeix a formació interna perquè el campus online no és accessible. Si la formació és compatible amb lectors de pantalla, pot progressar en igualtat.

La principal barrera per a la inclusió laboral de les persones amb discapacitat és sovint de caràcter social.

3.1.2. Accessibilitat i Vigilància de la Salut

Accessibilitat general ⟷ **Vigilància de la Salut**

La Vigilància de la Salut tindria una interrelació en doble sentit amb l'Accessibilitat.
D'una banda, si tenim llocs de treball accessibles disminuirem riscos ergonòmics i psicosocials tal como s'explica més endavant i per tant podem disminuir alteracions i/o limitacions detectats mitjançant l'examen de salut laboral
Però, en sentit contrari, el que resulta primordial és que mitjançant la Vigilància de la Salut s'arribi a una identificació d'adaptacions que permetin protegir a les persones treballadores amb independència de les seves limitacions.
Aquestes limitacions poden derivar-se de:

Discapacitat	Relativa a:
Discapacitat física	• Sistema múscul-esquelètic (deficiències articulars, amputacions...) • Sistema nerviós (epilèpsia, tetraplegia, paraplegia...) • Aparell respiratori (asma, trasplantament de pulmó, fibrosi quística...) • Sistema cardiovascular (cardiopaties, arrítmies...) • Sistema hematopoètic i sistema immunitari (anèmies, immunodeficiències no secundàries a infecció per VIH...) • Aparell digestiu (malaltia del fetge, incontinència...) • Aparell genitourinari (deficiències del ronyó, incontinència urinària) • Sistema endocrí (hipertiroïdisme, diabetis) • Pell i annexos (psoriasi...) • Neoplàsies (tumor)
Discapacitat sensorial	• Visió • Audició • Aparell fonador
Discapacitat psíquica	• Intel·lectual • Trastorn mental

Per tant, més enllà de de complir amb els requisits d'accessibilitat contemplats amb les diferents normatives, ens trobarem amb limitacions derivades d'haver passat un càncer, de patir

una determinada fòbia o de necessitar una organització del treball compatible amb la diàlisis, per posar tres exemples diferents.
És per això que les adaptacions que poden sorgir com a conseqüència de les limitacions aportades al certificat d'aptitud podrien aplicar a:

- Mobiliari o elements auxiliars.
- Càrregues a manipular.
- Moviments o postures.
- Temps o ritme de treball, pauses.
- Horaris.
- Nivell de soroll.
- Nivell d'il·luminació.
- Discriminació de colors.
- Exposició a determinats contaminants.
- Atenció al públic.
- Etc.

L'aplicació d'aquestes adaptacions formen part també de mesures d'accessibilitat a nivell personal.

La Vigilància de la Salut ha de permetre identificar les adaptacions necessàries per protegir cada persona treballadora d'acord amb les seves limitacions.

3.1.3. Accessibilitat física i Seguretat en el treball

Accessibilitat		Seguretat en el treball
Accessibilitat física	⇨	• Caiguda de persones a diferent nivell • Caiguda de persones al mateix nivell • Atropellaments o cops amb vehicles • Caiguda d'objectes en manipulació • Cops amb objectes immòbils • Cops amb objectes mòbils • Talls o cops per objectes o eines • Atrapament per o entre objectes • Incendis

L'accessibilitat física ha de contemplar diferents elements com ara:

- Accessos als centres de treball: des del carrer, des de l'aparcament, recepció.
- Mobilitat horitzontal i vertical: paviments, passadissos, escales, rampes, ascensors.
- Cambres higièniques accessibles: espai de gir, inodor, rentamans, mirall, penja-robes.
- Places d'aparcament accessibles: dimensió, ubicació, senyalització.
- Mobiliari: taules de treball, cadires, taquilles, armariets, farmacioles, paraments de vidre.

- Equips de treball/eines: pantalles de visualització, teclats, ratolins, impressores, telèfons, tisores, cutter, carretons.
- Elements d'accionament: manetes de portes, interruptors, elements d'intercomunicació, mecanismes d'accionament de l'aire condicionat.
- Emergències: vies d'evacuació, sortides d'emergència, polsadors d'emergència, elements d'extinció.
- Auditoris, sales de reunió: reserva d'espais per a persones amb discapacitat física, accés a l'estrada.
- Espais no laborals: zones de restauració, espais de descans.

Si garantim que es compleixen els criteris d'accessibilitat dels elements a dalt esmentats, els riscos de Seguretat que es poden disminuir podrien ser:

Caiguda de persones a diferent nivell:
Si disposem d'escales, rampes i ascensors accessibles disminuirem el risc de caigudes per manca de baranes a escales o rampes, o esglaons que no compleixen els requisits legals.
Exemple: una persona amb mobilitat reduïda (usa bastó o caminador) ha de pujar a una planta superior. Si la rampa no té pendent adequat o manca barana, pot perdre l'equilibri en el canvi de tram i caure. Amb rampa accessible i baranes contínues, el desplaçament és estable.

Caiguda de persones al mateix nivell:
Persones que poden tenir problemes de mobilitat poden ser més propenses a perdre l'equilibri en situacions on el paviment es lliscant o pel contrari un paviment tèxtil pot dificultat el desplaçament amb dispositius de mobilitat amb rodes o pot provocar caigudes si no està ben encaixat al terra.
Exemple: una persona usuària de cadira de rodes travessa un passadís amb una catifa tèxtil mal fixada. La roda davantera s'hi enganxa, la cadira fa un gir brusc i es produeix una caiguda o bolcada parcial. Amb paviment continu i catifes encastades o eliminades, el risc baixa.

Atropellaments o cops amb vehicles:
Si la plaça d'aparcament es troba propera a l'accés a l'edifici i disposa de vies de desplaçament segures (pas de zebra, visibilitat...), disminuirà el risc d'atropellament per vehicles que poden tenir dificultat de detectar la presència de persones amb cadires de rodes en zones d'aparcament on no sempre hi ha prou il·luminació i la presència d'altres vehicles pot obstaculitzar encara més la visibilitat.
Exemple: una persona en cadira de rodes surt de la zona d'aparcament i ha de creuar una via interna. Si el pas de vianants no és visible i la il·luminació és baixa, un carretó pot no detectar-la a temps. Amb plaça accessible propera, pas de zebra ben senyalitzat i visibilitat garantida, disminueix el risc.

Caiguda d'objectes en manipulació:
Si les eines o els objectes en general disposen de facilitats per a la seva manipulació (per exemple, elements de subjecció) disminuirà el risc de caiguda per manipulació de persones amb dificultats a les extremitats superiors.
Exemple: una persona amb hemiparèsia (pèrdua parcial de força a un braç) agafa una caixa sense nanses ni punts de subjecció. Li rellisca, cau a terra i pot impactar peus o cames. Amb caixes amb nanses o eines amb empunyadura adaptada, millora el control i disminueix la caiguda.

Cops amb objectes immòbils:
El desplaçament de persones amb mobilitat reduïda sol requerir d'espais més amplis atès que tant les cadires de rodes com altres

ajudes de mobilitat requereixen una amplada determinada per garantir la mobilitat i disminuir el risc de cops contra paraments o mobiliari.
Exemple: una persona amb cadira de rodes necessita més radi de gir i circula prop de mobiliari sobresortint. En un passadís estret impacta amb una taquilla o parament de vidre no senyalitzat. Amb amplades suficients i protecció/visibilització de paraments, es redueixen els cops.

Cops amb objectes mòbils:
En entorns cada cop més tecnològics i amb més automatismes, cal controlar la velocitat d'objectes mòbils que no tenen en compte que una persona pot reaccionar de forma més lenta i per tant no eludir un possible cop.
Exemple: en una zona amb portes automàtiques i robots mòbils, una persona amb mobilitat reduïda reacciona més lentament i no pot apartar-se amb rapidesa. Si el robot no redueix velocitat o no detecta obstacles, pot col·lidir. Amb limitació de velocitat i sensors ajustats, baixa el risc.

Talls o cops per objectes o eines:
Disposar d'eines de tall (tisores, cutter...) de seguretat i de fàcil maneig disminuirà el risc de tall.
Exemple: una persona amb limitació de pinça als dits utilitza un cúter convencional que li llisca perquè requereix força fina i control. Pot tallar-se la mà. Amb cúter de seguretat i empunyadura antilliscant, el maneig és més segur.

Atrapament per o entre objectes:
Cal controlar mecanismes d'accionament automàtic basat en temporitzacions que no tenen en compte que una persona amb mobilitat reduïda pot desplaçar-se de forma més lenta. Per tant, portes automàtiques o mecanismes automàtics en general han de garantir un temps suficient per disminuir possibles atrapaments.
Exemple: una persona amb cadira de rodes travessa una porta automàtica amb temporització curta. La porta inicia el tancament quan encara està passant i queda atrapada lateralment. Amb sensors i temps de tancament ampliat, disminueixen atrapaments.

Incendis:
La presència de persones amb mobilitat reduïda és un aspecte crític en una possible situació d'emergència com és un incendi. Cal garantir vies i sortides d'evacuació accessibles o elements d'evacuació (cadira o matalàs d'evacuació). Cal garantir també la possibilitat de disposar de zones de refugi.
Els polsadors d'alarma o elements d'intercomunicació han de ser fàcilment accessibles en alçada, aproximació i manipulació.
Als equips d'emergència s'ha de designar personal d'acompanyament en una possible evacuació.
Exemple: en una evacuació, una persona amb mobilitat reduïda no pot baixar escales ràpidament. Si no hi ha zona de refugi ni cadira d'evacuació, pot quedar exposada al fum. Amb vies accessibles, zones de refugi i personal d'acompanyament designat, es redueix el risc greu.

Garantir l'accessibilitat física redueix riscos de seguretat tan diversos com les caigudes, els atrapaments, els cops o les dificultats d'evacuació

3.1.4. Accessibilitat física i Ergonomia

Accessibilitat		Ergonomia
Accessibilitat física	→	• Càrrega física per manipulació manual de càrregues/ Càrrega física per postures de treball • Càrrega física per moviments repetitius • Riscos ergonòmics associats a l'ús de pantalles de visualització de dades

Pel que fa als efectes de garantir l'accessibilitat física per disminuir riscos d'Ergonomia podríem trobar:

Càrrega física per manipulació manual de càrregues/ Càrrega física per postures de treball:
Cal tenir en compte que el risc associat a la manipulació de càrregues està estretament condicionat per les característiques de la persona que les manipula i les condicions en que es manipulen. Persones amb discapacitat física poden tenir més dificultats a l'hora de manipular càrregues sobre tot si no s'han tingut en compte les condicions d'aquesta manipulació.
El mateix passa amb les postures de treball que ha d'adoptar una persona amb cadira de rodes o amb dificultats a les extremitats superiors o inferiors.
Per exemple, cal evitar plànols de treballs que poden resultar excessivament alts per a una persona que va en cadira de rodes, mecanismes d'accionament que poden requerir d'un sobreesforç per part d'una persona que no pot fer la pinça amb els dits, alçada excessivament alta d'interruptors o polsadors que requereixen de sobreesforç per arribar-hi.
D'altra banda, disposar de taules regulables en alçada permet ajustar el plànol de treball a les necessitats de cada persona.

Càrrega física per moviments repetitius:
Per tal d'evitar riscos associats a moviments repetitius en persones amb dificultat per fer aquests moviments, cal dissenyar equips i processos automàtics o que permetin una cadència adequada. També es poden establir rotacions adaptades a les característiques de les persones i l'establiment de pauses de recuperació.
Exemple: una persona amb limitació de mobilitat a canell ha d'etiquetar productes repetidament amb un dispensador que requereix molta força de pressió. Això accelera la fatiga i el dolor. Amb dispensador assistit/automàtic i pauses planificades, es redueix la repetició i la càrrega.

Riscos ergonòmics associats a l'ús de pantalles de visualització de dades:
Actualment resulta molt difícil trobar llocs de treball que no requereixin de l'ús de pantalles de visualització de dades, per tant, garantir l'accessibilitat en el seu ús resulta prioritari.
Pel que fa a l'aspecte digital, l'abordarem en Accessibilitat digital.
Pel que fa al aspecte més físic, trobem al mercat diverses solucions de teclats, ratolins, suports, polsadors, etc. pensats per a persones que poden tenir diferents dificultats en la manipulació dels dispositius convencionals.
Exemple: una persona amb dificultat a extremitats superiors no pot usar ratolí convencional durant hores. Amb trackball, teclat adaptat o polsador i suports, redueix esforç i millora la postura.

L'accessibilitat física permet adaptar càrregues, postures i equips a les característiques reals de cada persona

3.1.5. Accessibilitat sensorial i Seguretat en el treball

Accessibilitat		Seguretat en el treball
Accessibilitat sensorial	⇨	• Caiguda de persones a diferent nivell • Caiguda de persones al mateix nivell • Atropellaments o cops amb vehicles • Caiguda d'objectes en manipulació • Cops amb objectes immòbils • Cops amb objectes mòbils • Talls o cops per objectes o eines • Atrapament per o entre objectes • Incendis

L'accessibilitat sensorial a l'entorn físic (a l'entorn digital s'analitzarà més endavant) ha de contemplar diferents elements com ara:

- Il·luminació.
- Paviments.
- Ascensors.
- Mecanismes d'accionament.
- Contrastos de color entre diferents elements: per exemple interruptor i paret.
- Senyalització.
- Alarmes.
- Elements de comunicació.

Hem de pensar que la discapacitat visual o acústica pot ser de diferents tipus. Pot haver persones que no discriminin els colors, daltòniques. També pot ser una discapacitat parcial, per la qual cosa hem d'aprofitar al màxim la visió o audició residual que puguin tenir les persones augmentant la mida dels caràcters, la il·luminació o el nivell sonor d'alguns sons o alarmes.
Si garantim que es compleixen els criteris d'accessibilitat dels elements a dalt esmentats, els riscos de Seguretat que es poden disminuir podrien ser:

Caiguda de persones a diferent nivell:
Si els paviments no presenten petits desnivells difícilment perceptibles per a una persona amb discapacitat visual o si les escales disposen de franja senyalitzadora amb color contrastat de l'extrem de l'esglaó i de l'inici i final del tram, s'evitaran moltes caigudes a diferent nivell.
Exemple: una persona amb baixa visió no detecta el final d'un tram d'escales si no hi ha contrast a l'esglaó. Amb franja contrastada al primer i últim esglaó, identifica el canvi i evita la caiguda.

Caiguda de persones al mateix nivell:
S'han d'evitar obstacles que puguin provocar caigudes, sobretot aquells que no siguin fàcilment detectables amb el bastó perquè sobresurten a una alçada mitjana (per exemple, la barra d'un torn

d'accés, mobiliari o un element decoratiu). D'altra banda els paviments han d'estar en perfecte estat per evitar possibles caigudes sobretot si són imperfeccions difícilment visibles.
Exemple: una persona amb discapacitat visual amb bastó no detecta una barra metàl·lica sobresortint a alçada de cintura (fora del rang del bastó). Impacta i cau. Si l'obstacle s'elimina o es protegeix i es marca amb contrast, baixa el risc.

Atropellaments o cops amb vehicles:
En vies on poden circular vehicles (cotxes, carretons elèctrics, elements de trasllat de càrregues autònoms cada cop més presents a les plataformes logístiques, etc.) , és important que hi hagi separació de vies per a vianants, senyalització horitzontal I i vertical que sigui clara, amb colors contrastats i tamany adequat a més de senyalització acústica en els propis vehicles o en els semàfors que regulin la circulació.
Exemple: una persona amb pèrdua auditiva no percep el senyal acústic d'un carretó marxa enrere. Amb senyalització lluminosa al vehicle i segregació clara de vianants, el risc disminueix.

Cops amb objectes immòbils:
La manca de visió total o parcial pot provocar que no s'identifiquin objectes com pot ser mobiliari, una maneta que sobresurt, un parament de vidre, un plànol informatiu, etc. Si no es pot evitar la presència d'aquests elements en llocs on poden provocar cops, s'han de visibilitzar mitjanant colors contrastats.
Exemple: una persona amb visió parcial no distingeix un parament de vidre sense marques i hi impacta. Amb bandes contrastades a alçada visual, el detecta.

Cops amb objectes mòbils:
Cal evitar la presència d'elements mòbils que puguin provocar cops o, si no és possible, cal disposar de senyalització acústica i visual per alertar de la seva aproximació.
Exemple: en una zona amb carros que es desplacen, una persona amb baixa visió no veu l'aproximació lateral. Amb avisos acústics/lluminosos i control de velocitat, baixa el risc.

Talls o cops per objectes o eines:
Disposar d'eines de tall (tisores, cutter...) de seguretat i de fàcil maneig disminuirà el risc de tall.
Exemple: una persona amb baixa visió usa tisores convencionals sense guia o protecció i es pot tallar. Amb tisores de seguretat i espai de treball ben il·luminat, disminueix el risc.

Atrapament per o entre objectes/Contactes elèctrics/Contactes tèrmics/Contactes amb substàncies irritants o corrosives:
En cas de que no es pugui evitar la presència del factor de risc o protegir l'accés al mateix (per exemple, armaris elèctric tancats, recipients tancats, canonades calorifugades, etc.) cal senyalitzar de forma visible el risc amb tipografia clara, mida adequada i ubicació pertinent.
Exemple: una persona amb discromatòpsia (no discrimina colors) confon etiquetes codificades només per color i manipula un producte irritant sense la precaució adequada. Amb pictogrames grans, text clar i codificació redundant (color + forma + text), baixa el risc.

Incendis:
La presència de persones amb discapacitat sensorial (visual, auditiva o de l'aparell fonador) és un aspecte crític en una possible situació d'emergència com és un incendi. Cal garantir vies i sortides d'evacuació accessibles, lliures d'obstacles i ben senyalitzades.

Cal disposar també d'alarmes visuals i acústiques.
Als equips d'emergència s'ha de designar personal d'acompanyament en una possible evacuació.
Exemple: una persona amb sordesa no percep l'alarma acústica d'evacuació. Amb alarma lluminosa complementària i personal d'acompanyament, la resposta és més segura.

Quan la informació visual o acústica no és accessible, augmenta el risc de caigudes, cops, errors i dificultats d'evacuació.

3.1.6. Accessibilitat sensorial i Ergonomia

Accessibilitat		Ergonomia
Accessibilitat sensorial	⇨	• Carrega física per postures de treball • Carrega física per moviments repetitius • Carrega mental associada a l'entorn de treball • Fatiga Visual

Quan es parla d'accessibilitat sensorial ens referim a la possibilitat de que les persones amb discapacitat puguin percebre d'una manera correcte la informació de l'entorn a través dels sentits, prioritzant la oïda, la vista i el tacte. En entorns laborals, garantir que la informació que ens arriba a través d'aquests sentits sigui comprensible i accessible pot contribuir a disminuir certs riscs ergonòmics associats a la carrega física i cognitiva del treball.

Pel que fa als efectes de garantir l'accessibilitat sensorial per disminuir risc en l'àmbit de l'ergonomia , trobarem:

Carrega física per postures de treball:
Pantalles amb poc contrast, textos massa petits, indicadors de difícil lectura fan que la informació visual no sigui prou accessible, obligant a adoptar postures forçades als usuraris per intentar visualitzar millor la informació. Es poden produir llavors inclinacions troncals, avançament del cap o aproximacions excessives a la pantalla i panells de control.
Exemple: una persona amb baixa visió treballa en un magatzem on els prestatges estan identificats amb etiquetes petites i amb poc contrast. Per poder llegir la referència del producte s'ha d'inclinar repetidament cap endavant i apropar-se molt a les etiquetes dels prestatges, adoptant postures forçades del coll i de l'esquena durant la jornada. Si les etiquetes es dissenyen amb tipografia més gran, contrast elevat i codis visuals clars, la persona pot identificar els productes a més distància i mantenir una postura de treball més adequada
Una bona utilització dels codi de color, relleus tàctils o senyalització clara i contrastada pot ajudar a reduir esforços i millorar la seguretat.

Carrega física per moviments repetitius:
En alguns llocs de treball, la manca d'informació sensorial clara pot obligar a repetir accions o verificacions. Per exemple, si els indicadors d'un equip no són visibles o comprensibles, la persona pot repetir accions per comprovar si el procés s'ha completat correctament.
En certs llocs de treball , la manca d'informació sensorial clara pot acabar obligant a realitzar verificacions excessives.
En equips de treball amb diversos comandaments o polsadors, on es necessari la interacció amb ells, una mala senyalització tàc-

til o visual de difícil enteniment pot acabar ocasionant manipulacions imprecises o repetides, comprometent la seguretat del treballador o havent de repetir les manipulacions fins a trobar el comandament correcte.
Exemple: una persona amb hipoacúsia no percep el "bip" que indica final de cicle d'una màquina i repeteix comprovacions manuals (obrir/tancar, validar) moltes vegades. Amb confirmació visual clara, redueix repeticions.
Exemple: una persona amb baixa visió confon polsadors similars sense relleu ni contrast i activa el comandament incorrecte diverses vegades. Amb relleu tàctil i codis clars, disminueix la manipulació repetida.

Carrega mental associada a l'entorn de treball:
Si be podem relacionar la carrega mental amb aspectes psicosocial, podem lligar d'una manera estreta el fet que un entorn no accessible pot suposar un esforç cognitiu superior per a una persona amb discapacitat a l'hora de relacionar-se amb aquest.
Exemple: una persona amb pèrdua auditiva en un entorn amb informació només verbal ha d'estar en vigilància constant per no "perdre" indicacions. Això incrementa esforç cognitiu i fatiga. Amb canals visuals i textos clars, baixa la càrrega mental.

Fatiga Visual:
Una il·luminació inadequada, reflexos en les superfícies de treball o contrast insuficient poden generar fatiga visual, aquest problemàtica comú en molts espais de treball, pot adquirir un especial valor quan parlem de persones amb discapacitat, elevant el malestar.
Aquesta fatiga pot provocar incomoditat, necessitat d'aproximar-se excessivament als elements de treball o pauses freqüents per descansar la vista.

Garantir una bona accessibilitat sensorial visual (nivells adequats d'il·luminació, eliminació d'enlluernaments, contrast adequat dels elements) contribueix a reduir aquest tipus de fatiga.
Exemple: una persona amb baixa visió treballa en una zona de magatzem on els productes estan identificats amb etiquetes petites i amb poc contrast. La il·luminació és irregular i genera reflexos sobre les superfícies dels envasos. Per poder identificar correctament els productes, la persona ha d'apropar-se molt als prestatges i esforçar la vista de manera continuada, generant fatiga visual al llarg de la jornada. Si es millora la il·luminació general de l'espai i es fan servir etiquetes amb tipografia gran i contrast elevat, la identificació dels productes es pot fer amb menys esforç visual.

Una informació sensorial poc accessible pot incrementar la càrrega física, la càrrega mental i la fatiga visual en el treball.

3.1.7. Accessibilitat sensorial i Higiene industrial

Accessibilitat		Higiene industrial
Accessibilitat sensorial	⇨	• Exposició a agents químics perillosos (tòxics, sensibilitzant ,etc.)/ Exposició a agents químics cancerígens o mutàgens • Exposició a soroll • Exposició a temperatures ambientals extremes (ambient tèrmic)

L'accessibilitat sensorial té a veure amb la capacitat de percebre adequadament la informació de l'entorn a través dels sentits, principalment la vista i l'oïda. En molts entorns laborals, els riscos higiènics no sempre són perceptibles directament per les persones, per la qual cosa la transmissió de la informació mitjançant senyals visuals, acústiques o tàctils és clau per alertar de situacions d'exposició o per indicar la presència de determinats agents.
Arribar a garantir una bona transmissió de la informació, pot arribar a disminuir o controlar l'exposició a diversos riscos d'higiene industrial.

Exposició a agents químics perillosos (tòxics, sensibilitzants, etc.)/ Exposició a agents químics cancerígens o mutàgens
Un dels principals problemes en entorns on s'utilitzen productes químics és la falta de senyalització d'aquests. Moltes vegades degut a una mala gestió de l'etiquetatge es donen a terme casuístiques on les persones treballadores es veuen exposades a productes químics sense saber-ho.
Per això és molt important garantir l'etiquetatge amb un bon contrast, pictogrames visibles i sistemes d'identificació accessibles, fent de la detecció del risc una tasca fàcil i per a tothom.
Exemple: una persona amb baixa visió no pot llegir una etiqueta amb tipografia petita i poc contrast i utilitza un producte irritant sense guants adequats. Amb etiquetes grans, contrastades i pictogrames visibles, reconeix el risc.
Quan trobem l'existència d'entorns de treball on es manipulen substancies d'alta perillositat és especialment important garantir que la senyalització de les zones amb risc exposició estiguin clarament senyalitzades.
Parlarem doncs, de senyalització visual clara, indicadors lluminosos o sistemes d'alerta accessibles que ens permetran realitzar una correcta identificació de la zona.

Exemple: una persona amb discromatòpsia no identifica una zona "marcada" només amb un codi de color. Amb senyalització redundant (text + pictograma + color), evita entrar-hi o manipular-hi sense mesures.

Exposició a soroll
És important que la senyalització de risc de soroll sigui accessible tant per a persones amb discapacitats visuals com per a persones amb discapacitats auditives, atès que moltes discapacitats auditives poden agreujar-se si hi ha exposició al soroll.

Exposició a temperatures ambientals extremes (ambient tèrmic)
En entorns amb risc tèrmic (cambres frigorífiques, forns industrials, processos amb calor intensa), la presència d'indicadors visuals de temperatura o alarmes pot alertar de situacions de risc.
Si aquests indicadors són fàcilment perceptibles, les persones poden identificar amb més rapidesa situacions de sobreescalfament o fred extrem i adoptar mesures de protecció.
Exemple: una persona amb baixa visió no detecta bé el display de temperatura d'una cambra frigorífica i hi roman massa temps. Amb indicador gran, contrastat i alarmes visuals, identifica la situació.

La correcta transmissió de la informació mitjançant senyals visuals, acústiques o tàctils és clau per evitar exposicions a riscos higiènics.

3.1.8. Accessibilitat cognitiva i Seguretat en el treball

Accessibilitat		Seguretat en el treball
Accessibilitat cognitiva	⇨	• Cops amb objectes o equips de treball • Contactes amb elements perillosos • Caigudes al mateix nivell i atropellaments o cops amb vehicles equips mòbils • Errors en l'actuació davant situacions d'emergència • Utilització incorrecta d'equips de protecció

L'accessibilitat cognitiva fa referència a la capacitat de comprendre la informació, els processos i el funcionament dels entorns de treball. Això implica que les instruccions, la senyalització, les interfícies dels equips i l'organització de les tasques siguin clares, intuïtives i fàcilment interpretables per totes les persones.
Quan la informació o els processos són complexos o difícils d'entendre, les persones poden haver de dedicar més esforç mental per interpretar-los, fet que pot repercutir en la manera com realitzen les tasques i en la càrrega física o cognitiva associada al treball.
L'accessibilitat cognitiva ha de contemplar diferents elements com ara:

- Senyalització de seguretat: pictogrames, codis de colors, senyals d'advertència, prohibició o obligació fàcilment comprensibles.
- Instruccions de treball: procediments operatius clars, seqüències de passos senzilles i llenguatge entenedor.
- Documentació preventiva: fitxes de seguretat, protocols, registres o formularis estructurats de manera clara.
- Interfícies d'equips i sistemes digitals: pantalles de control, indicadors, alarmes i menús amb una organització intuïtiva.
- Comunicació de riscos: avisos interns, informació preventiva i comunicacions operatives amb llenguatge clar.
- Plans d'emergència: instruccions d'evacuació i actuació davant incidències fàcilment interpretables.
- Formació i informació preventiva: materials formatius comprensibles i adaptats al nivell de coneixement de les persones treballadores.
- Organització dels processos de treball: seqüència lògica de les tasques i procediments previsibles.
- Sistemes d'avís o alerta: alarmes visuals o acústiques fàcilment identificables.
- Identificació de riscos i equips: etiquetes, pictogrames o indicadors que permetin reconèixer ràpidament els riscos presents

Garantint l'accessibilitat cognitiva podrem millorar aspectes dins la seguretat i salut, com ara:

Cops amb objectes o equips de treball
En entorns amb múltiples equips, instal·lacions o circuits de circulació, la manca d'identificació clara dels elements presents pot provocar col·lisions o aproximacions involuntàries a zones de risc, identificant de manera clara la maquinària, zones operatives o espais restringits facilitem que les persones reconeguin l'entorn i evitin aproximacions insegures.
Exemple: una persona amb discapacitat intel·lectual lleu no identifica que una zona està restringida perquè la senyalització és complexa. Amb pictogrames simples, evita entrar-hi.

Contactes amb elements perillosos
Existeixen equips amb parts mòbils, superfícies calentes o elements en tensió que representen un risc si es manipulen incor-

rectament, si les zones perilloses no estan clarament identificades o la informació associada és difícil d'interpretar, pot augmentar la probabilitat de contacte accidental. La presència d'indicadors clars i fàcilment comprensibles ajuda a identificar aquests riscos.
Exemple: una persona amb dificultats de comprensió lectora no entén un avís de "superfície calenta" redactat de forma tècnica. Amb icona clara i instrucció simple, evita el contacte.

Caigudes al mateix nivell i atropellaments o cops amb vehicles o equips mòbils
Els canvis de nivell, obstacles o zones amb paviments diferents poden no ser percebuts com un risc si no estan correctament identificats. Una senyalització clara dels desnivells, dels obstacles o de les zones de pas contribueix a reduir el risc de caigudes.
En entorns amb trànsit de vehicles (carretons elevadors, transpalets, vehicles interns), és important que les zones de circulació estiguin clarament identificades.
Exemple: una persona amb trastorn de l'espectre autista pot tenir dificultat per interpretar plànols. Amb itineraris i codis visuals coherents, disminueix el risc.

Errors en l'actuació davant situacions d'emergència
En situacions d'emergència, les persones han de prendre decisions ràpides basades en la informació disponible en casos on els plans d'evacuació, els recorreguts o les instruccions d'actuació no són fàcilment comprensibles, es pot dificultar la resposta davant la situació de risc.
Exemple: una persona amb dificultats cognitives no segueix bé un pla d'evacuació amb massa text. Amb instruccions per passos i mapes simples, evacua millor.

Utilització incorrecta d'equips de protecció
Quan les indicacions sobre l'ús d'equips de protecció no són clares o resulten difícils d'interpretar, pot produir-se un ús inadequat dels equips. La informació clara sobre quan i com utilitzar aquests equips contribueix a millorar la protecció davant determinats riscos.
Exemple: una persona amb baixa comprensió no interpreta bé quan és obligatori el protector auditiu. Amb senyalització simple i recordatori visual, millora el compliment.

Quan la informació preventiva no és clara ni fàcilment interpretable, augmenta la probabilitat d'errors i accidents.

3.1.9. Accessibilitat cognitiva i Psicosociologia aplicada

Accessibilitat		Psicosociologia aplicada
Accessibilitat cognitiva	⇨	• Incertesa i sensació de manca de control en la realització de la tasca • Estrès i sobrecàrrega mental associats a la manca d'informació

Anteriorment hem vist la interrelació entre Accessibilitat (en general) i Psicosociologia aplicada. Però cal abordar també el cas concret de l'Accessibilitat cognitiva i la Psicosociologia aplicada.
Molts factors psicosocials estan relacionats amb la claredat de les tasques, la comunicació dins l'organització i la capacitat de les

persones per entendre què s'espera d'elles en el desenvolupament de la seva activitat.
Quan la informació relacionada amb la feina és confusa, incompleta o difícil d'interpretar, pot generar situacions d'incertesa, augment de la càrrega mental o dificultats en la coordinació amb altres persones. Garantir l'accessibilitat cognitiva contribueix a reduir aquestes situacions i a facilitar una millor organització del treball.
L'accessibilitat cognitiva ha de contemplar diferents elements com ara:

- Claredat en la definició de les tasques: descripció clara de les funcions i responsabilitats associades a cada lloc de treball.
- Organització dels processos de treball: seqüència comprensible de les activitats i dels passos que cal seguir per realitzar una tasca.
- Comunicació interna: missatges clars en instruccions, avisos operatius o comunicacions de l'organització.
- Coordinació entre persones o equips de treball: informació clara sobre qui és responsable de cada activitat i com s'han de transmetre les incidències o situacions rellevants.
- Canvis en els processos de treball: comunicació comprensible quan s'introdueixen noves formes de treball, eines o procediments.
- Informació sobre objectius o expectatives del treball: comprensió de les prioritats i dels criteris que orienten l'activitat laboral.
- Sistemes d'informació i eines digitals de treball: plataformes o aplicacions amb una estructura clara que faciliti la seva utilització.
- Materials formatius i informatius: continguts que permetin entendre adequadament els processos de treball i les mesures preventives associades.

Si garantim que es compleixen criteris d'accessibilitat cognitiva en aquests elements, alguns factors de risc associats a la Psicosociologia aplicada que es poden disminuir podrien ser:

Incertesa i sensació de manca de control en la realització de la tasca:

Quan les persones no tenen clar què han de fer o quins són els passos que han de seguir per realitzar una activitat, pot augmentar la sensació d'incertesa en el treball. La definició clara de les tasques i dels procediments ajuda a reduir aquesta situació.

Estrès i sobrecarrega mental associats a la manca d'informació:
La falta d'informació clara sobre els processos de treball o sobre les expectatives associades a una tasca pot generar estrès. Quan la informació és comprensible i accessible, les persones poden desenvolupar la seva activitat amb més seguretat.

3.1.10. Accessibilitat digital i Ergonomia

Accessibilitat digital		Ergonomia
Accessibilitat digital	⇨	• Moviments repetitius associats a l'ús intensiu de dispositius digitals • Postures de treball inadequades associades a l'ús de pantalles • Fatiga visual associada a la utilització de pantalles • Errors associats a la interpretació d'informació digital

Entendrem com a accessibilitat digital la possibilitat que les persones puguin utilitzar d'una manera efectiva eines digitals necessàries per a poder desenvolupar la seva activitat laboral.
En la majoria de llocs de treball, part d'aquestes tasques es realitzen mitjançant aplicatius informàtics, sistemes digitals o interfícies d'eines tecnològiques. Si aquestes eines no estan dissenyades d'una manera accessible, ens poden acabar generant dificultats en la seva utilització, fer que l'esforç necessari per complir les tasques augmenti i acabar incrementant la càrrega física i cognitiva associada al treball.
L'accessibilitat digital ha de contemplar diferents elements com ara:

- Aplicacions informàtiques utilitzades en el treball: programes de gestió, eines ofimàtiques o aplicacions internes de l'organització.
- Sistemes digitals de gestió de processos: plataformes que permeten registrar tasques, incidències o operacions.
- Intranets o portals corporatius: espais digitals on es consulta informació o documentació de treball.
- Plataformes de comunicació i treball col·laboratiu: eines digitals utilitzades per coordinar activitats o compartir informació.
- Sistemes de formació online: plataformes de formació o de transmissió de continguts preventius.
- Interfícies digitals d'equips o maquinària: pantalles de control, panells digitals o sistemes automatitzats.
- Sistemes d'avís o notificació digitals: alertes, avisos o indicadors que informen sobre l'estat d'un procés o equip.

Si garantim que es compleixen criteris d'accessibilitat digital en aquests elements, els riscos d'Ergonomia que es poden disminuir podrien ser:

Moviments repetitius associats a l'ús intensiu de dispositius digitals:
Quan els sistemes digitals requereixen múltiples accions per completar una operació (clics repetits, introducció constant de dades, navegació complexa), es pot incrementar la càrrega associada a moviments repetitius en mans o canells. La simplificació dels processos digitals pot reduir aquesta repetició d'accions.
Exemple: una persona amb síndrome del túnel carpià o amb limitació de mobilitat al canell ha d'introduir dades en un programa que obliga a completar molts camps manualment. Aquesta acció repetitiva incrementa el dolor i la fatiga. Si el sistema permet camps automàtics, plantilles o importació de dades, es redueix el nombre de moviments repetitius.

Postures de treball inadequades associades a l'ús de pantalles:
L'ús continuat d'aplicacions digitals pot provocar que les persones mantinguin postures estàtiques durant períodes prolongats si els sistemes digitals requereixen una atenció constant o processos llargs sense interrupció, pot augmentar el temps d'exposició a aquestes postures.
Exemple: una persona amb baixa visió treballa amb una aplicació que no permet ampliar la mida de la lletra. Per poder llegir la informació s'inclina constantment cap a la pantalla, mantenint el coll en flexió i el tronc avançat durant llargues estones. Amb opcions d'ampliació, contrast adequat i configuració adaptable, pot mantenir una postura més neutra.

Fatiga visual associada a la utilització de pantalles:
La lectura prolongada de continguts digitals o la necessitat d'interpretar informació complexa en pantalles pot generar fatiga visual. Quan les interfícies digitals presenten una organització

clara de la informació, contrast adequat i una presentació visual comprensible, es facilita la lectura i es redueix aquest esforç visual.
Exemple: una persona amb discapacitat visual parcial ha de consultar contínuament una plataforma amb textos petits, colors poc contrastats i pantalles molt carregades d'informació. Aquesta situació obliga a forçar la vista durant períodes prolongats i genera fatiga visual. Una interfície amb contrast alt, jerarquia visual clara i espais més nets redueix aquest esforç.

Errors associats a la interpretació d'informació digital:
La informació presentada en pantalles o aplicacions pot resultar difícil d'interpretar si no està estructurada adequadament. Aquests errors poden obligar a repetir tasques o a revisar informació de manera constant, incrementant la càrrega ergonòmica associada al treball.
Exemple: una persona amb dificultats cognitives lleus utilitza un sistema digital amb menús complexos i icones poc intuïtives. Sovint selecciona opcions incorrectes i ha de repetir el procés diverses vegades. Quan el sistema presenta menús més clars, icones comprensibles i passos seqüenciats, disminueixen els errors i l'esforç necessari per completar la tasca.

Si les eines digitals no són accessibles, augmenten l'esforç físic i cognitiu necessari per desenvolupar la feina.

3.1.11. Accessibilitat digital i Psicosociologia aplicada

Accessibilitat		Psicosociologia aplicada
Accessibilitat digital	⇨	• Contingut del treball (repetibilitat, escàs contingut, etc.) • Equips de treball / exposició a altres riscos • Temps de treball

En molts entorns de treball, la comunicació interna, l'organització de les tasques i la coordinació entre equips es realitza mitjançant plataformes digitals.
Quan aquestes eines no són fàcils d'utilitzar o la informació que contenen és difícil d'interpretar, poden generar situacions d'estrès, sobrecàrrega mental, dificultats en la comunicació o dificultats en la gestió del treball. Garantir l'accessibilitat digital contribueix a facilitar la comprensió dels processos de treball i a reduir determinats factors de risc psicosocial.
Com a principals factors de risc associats a l'àmbit de la psicosociologia i l'accessibilitat digital trobarem:

Contingut del treball (repetibilitat, escàs contingut, etc.)
Quan les eines digitals requereixen múltiples passos per realitzar operacions senzilles o impliquen tasques repetitives de registre o verificació d'informació, pot augmentar la percepció de treball repetitiu o poc significatiu amb una simplificació dels processos digitals i una millor organització de les tasques poden contribuir a reduir aquesta situació.
Exemple: una persona amb limitació motora a les mans (artritis o lesió neurològica) ha d'emplenar diàriament un formulari digital llarg, amb molts camps i sense auto-completar. El temps i l'esforç per "clicar i teclejar" es multipliquen i la feina es percep com a me-

cànica i frustrant. Amb plantilles, camps automàtics i menys passos, la tasca guanya sentit i es redueix la càrrega.

Equips de treball / exposició a altres riscos

Les tecnologies digitals formen part dels equips i eines de treball utilitzats en moltes activitats. Quan aquestes eines són complexes o poc intuïtives, poden incrementar la dificultat per desenvolupar determinades tasques o generar errors en la seva utilització. La millora de la usabilitat dels sistemes digitals contribueix a reduir aquestes dificultats.

Exemple: una persona amb baixa visió ha d'utilitzar una aplicació interna amb tipografia petita, poc contrast i botons similars. Ha d'anar "a prova i error"; triga més i sovint necessita ajuda, cosa que li genera inseguretat i dependència. Si la interfície permet zoom real, contrast alt i una navegació clara, la persona guanya autonomia i disminueix la tensió associada a l'eina.

Temps de treball

En entorns digitals, la recepció constant de notificacions, missatges o avisos pot dificultar la delimitació del temps de treball, especialment en contextos de teletreball o treball flexible. Una gestió adequada dels canals digitals de comunicació pot contribuir a reduir aquesta situació.

Exemple: una persona amb trastorn d'ansietat o fatiga crònica treballa en remot i rep notificacions contínues de diverses plataformes (xat, correu, gestor de tasques). Aquesta hiperconnectivitat manté un estat d'alerta permanent i fa difícil "tancar" la jornada. Si s'estableixen franges de notificacions, canals únics per urgències i criteris clars de prioritat, es facilita la desconnexió i es redueix la pressió temporal.

En entorns de treball digitalitzats, una mala accessibilitat pot convertir la tecnologia en una font d"estrès, dependència i sobrecàrrega.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL. **INTERACCIONS** ENTRE ÀMBITS. **SOSTENIBILITAT**

3.2. Sostenibilitat i Seguretat i Salut laboral

En primer lloc, cal recordar que els propis ODS de l'Agenda 2030 de la ONU identifiquen alguns objectius directament relacionats amb la Seguretat i Salut Laboral, com ara:



En concret:



Protegir els drets laborals i promoure un entorn de treball segur i sense riscos per a tots els treballadors, inclosos els treballadors migrants, en particular les dones migrants i les persones amb feines precàries.

Si revisem altres referències de sostenibilitat, com els estàndards GRI (Global Reporting Initiative):



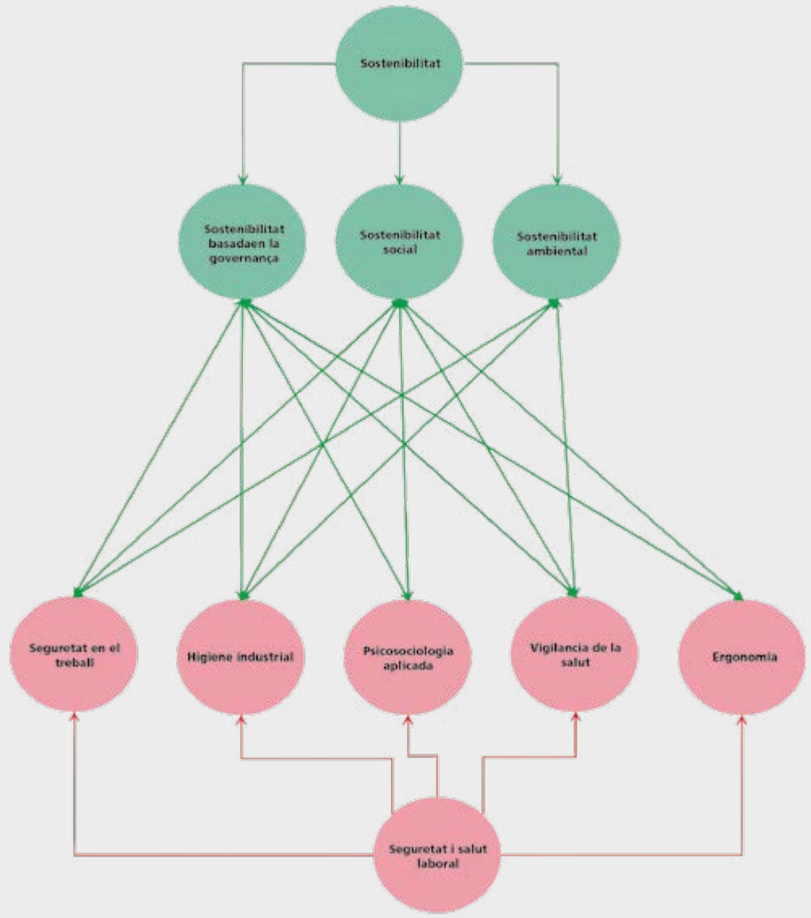
també trobem clares correlacions, com ara tota la sèrie 403 de condicions de seguretat i salut a la feina.
També trobem aquesta correlació amb els estàndards d'EFRAG:

L'ESRS S1-14 (Mètrica de salut i seguretat) exigeix a les empreses que divulguin el percentatge d'empleats coberts per sistemes de gestió de salut i seguretat, les xifres de lesions/mortalitats relacionades amb el treball i els casos de mala salut (inclosa la salut mental).

Si volem analitzar aquestes correlació de forma més detallada:

Accessibilitat ⟷ Seguretat i Salut Laboral

Sostenibilitat		Seguretat i Salut Laboral
Sostenibilitat ambiental	⟷	Higiene industrial, Seguretat en el treball, Vigilància de la Salut
Sostenibilitat social	⟷	Higiene industrial, Seguretat en el treball, Vigilància de la Salut, Psicosociologia aplicada, Ergonomia.
Sostenibilitat basada en la governança	⟷	Higiene industrial, Seguretat en el treball, Vigilància de la Salut, Psicosociologia aplicada, Ergonomia



Atès que la sostenibilitat integra dimensions ambientals, socials i de governança, moltes de les decisions que les organitzacions adopten en aquest àmbit tenen una incidència directa o indirecta sobre les condicions de treball i, en conseqüència, sobre la Seguretat i Salut Laboral.
Les polítiques orientades a reduir impactes ambientals, a garantir condicions socials dignes o a reforçar la transparència, l'ètica i el

bon govern organitzatiu solen comportar canvis en processos, instal·lacions, formes d'organització del treball, sistemes de gestió i mecanismes de participació. Aquests canvis poden modificar l'exposició als riscos laborals existents, afavorir-ne el control o, en alguns casos, introduir noves necessitats preventives que cal gestionar adequadament.
Però també es dona l'efecte invers. Està clar que unes bones pràctiques en Seguretat i Salut laboral impliquen empreses més sostenible en el concepte ampli de la sostenibilitat.

Moltes de les actuacions emmarcades sota el paraigua de la sostenibilitat presenten una relació clara i bidireccional amb les disciplines pròpies de la Seguretat i Salut Laboral.

3.2.1. Sostenibilitat ambiental i Higiene industrial

Sostenibilitat		Higiene industrial
Sostenibilitat ambiental	⇔	• Exposició a agents químics perillosos (substàncies tòxiques o sensibilitzants, cancerígens o mutàgens) • Exposició a agents biològics • Exposició a radiacions ionitzants • Exposició al soroll • Exposició a temperatures ambientals extremes

La sostenibilitat ambiental fa referència a la gestió responsable dels impactes que les activitats humanes generen sobre el medi ambient, especialment pel que fa a l'ús de recursos naturals, la generació d'emissions contaminants i la gestió de substàncies o residus potencialment perillosos. En l'àmbit de les organitzacions, moltes de les actuacions orientades a reduir aquests impactes impliquen la revisió de processos productius, la substitució de substàncies contaminants o la millora de les instal·lacions.
Aquestes actuacions tenen una relació directa amb la Higiene industrial, disciplina de la Seguretat i Salut Laboral orientada a identificar, avaluar i controlar els agents químics, físics o biològics presents en l'ambient de treball que poden afectar la salut de les persones treballadores.
En aquest sentit, moltes de les mesures que es desenvolupen en el marc de la sostenibilitat ambiental contribueixen també a reduir l'exposició a contaminants en l'entorn laboral.
La sostenibilitat ambiental ha de contemplar diferents elements com ara:

- Ús de recursos naturals.
- Substitució de substàncies perilloses per alternatives menys contaminants o menys tòxiques.
- Control d'emissions contaminants a l'aire, l'aigua o el sòl derivades de processos productius.
- Sistemes de ventilació i captació de contaminants en origen.
- Gestió adequada de residus químics i substàncies perilloses.
- Control de les emissions sonores derivades d'activitats industrials.
- Manteniment de les instal·lacions i equips per evitar emissions contaminants o exposicions accidentals.
- Control de factors físics associats als processos productius (soroll, vibracions o radiacions).

- Condicions ambientals adequades en els espais de treball.

Si garantim que es gestionen adequadament aquests elements des d'una perspectiva de sostenibilitat ambiental, els riscos d'Higiene industrial que es poden disminuir podrien ser:

Exposició a agents químics perillosos (substàncies tòxiques o sensibilitzants, cancerígens o mutàgens)
La substitució de substàncies contaminants, la reducció de l'ús de substancies altament perilloses o la reducció d'emissions químiques en processos productius contribueix a disminuir l'exposició de les persones treballadores a vapors, gasos o partícules perilloses.
Exemple: la substitució de dissolvents orgànics volàtils utilitzats en processos de neteja per productes menys tòxics redueix tant la contaminació atmosfèrica com l'exposició de les persones treballadores a vapors químics.
La instal·lació de sistemes de captació o filtratge de contaminants atmosfèrics és una pràctica habitual en polítiques de protecció ambiental. Aquests mateixos sistemes redueixen la concentració de contaminants a l'ambient laboral.
Exemple: la instal·lació d'extracció localitzada en processos de soldadura redueix l'emissió de fums metàl·lics a l'exterior i al mateix temps disminueix la concentració d'aquests contaminants en l'aire respirat per a les persones treballadores.
Una gestió ambiental adequada dels residus inclou la identificació, segregació i emmagatzematge segur de substàncies perilloses. Aquestes mesures contribueixen també a prevenir exposicions accidentals en el lloc de treball.
Exemple: un sistema adequat d'etiquetatge i emmagatzematge de residus químics evita vessaments o manipulacions incorrectes que podrien provocar exposicions per contacte o inhalació.

Exposició a agents biològics
La gestió adequada d'aigües residuals, residus orgànics o instal·lacions amb presència de microorganismes contribueix a reduir l'exposició a agents biològics en l'entorn laboral.
Exemple: el manteniment adequat de torres de refrigeració per prevenir la proliferació de bacteris com la Legionel·la redueix riscos ambientals i laborals.

Exposició a radiacions ionitzants
En determinats sectors (sanitari, industrial o energètic), la gestió responsable de fonts radioactives és essencial per evitar impactes ambientals i protegir la salut laboral.
Exemple: els sistemes de protecció i control en instal·lacions amb equips radiològics limiten tant les emissions al medi com l'exposició de les persones treballadores.

Exposició al soroll
Algunes actuacions ambientals orientades a reduir la contaminació acústica poden contribuir també a disminuir els nivells d'exposició al soroll en l'entorn laboral.
Exemple: la instal·lació de pantalles acústiques o el manteniment de maquinària per reduir emissions sonores contribueix a reduir tant l'impacte acústic en l'entorn com el risc d'exposició al soroll de les persones treballadores.

Exposició a temperatures ambientals extremes
La millora de l'eficiència energètica dels edificis o dels sistemes de climatització contribueix a reduir el consum energètic i alhora a mantenir condicions ambientals adequades en els llocs de treball.
Exemple: l'aïllament tèrmic d'instal·lacions industrials pot reduir el consum energètic i millorar el confort tèrmic de les persones treballadores.

3.2.2. Sostenibilitat ambiental i Seguretat en el treball

Sostenibilitat		Seguretat en el treball
Sostenibilitat ambiental	⇔	• Incendis • Explosions • Contacte amb substàncies perilloses

La sostenibilitat ambiental implica la gestió responsable dels impactes que les activitats productives generen sobre el medi ambient, especialment pel que fa a l'ús de substàncies perilloses, el consum de recursos, la generació de residus i les emissions contaminants. En moltes ocasions, les mesures adoptades per reduir aquests impactes comporten canvis en processos, instal·lacions o formes d'organitzar la producció.

Aquestes modificacions tenen sovint una incidència directa sobre les condicions de seguretat en el treball, ja que molts dels accidents laborals tenen el seu origen en situacions que també poden generar impactes ambientals significatius: fuites de productes químics, incendis, explosions, manipulació de materials perillosos o deteriorament d'instal·lacions.

Per aquest motiu, moltes de les estratègies de sostenibilitat ambiental contribueixen indirectament a reduir la probabilitat d'accidents laborals, ja que promouen processos més controlats, instal·lacions més segures i una millor gestió de substàncies i materials.

La sostenibilitat ambiental ha de contemplar diferents elements com ara:

- Substitució de substàncies perilloses per alternatives menys contaminants.
- Reducció d'emissions contaminants en processos productius.
- Gestió segura de residus i subproductes industrials.
- Control de processos amb risc de reaccions perilloses.
- Manteniment preventiu d'instal·lacions i equips.
- Disseny d'instal·lacions amb criteris de seguretat ambiental.
- Prevenció de vessaments i fuites de substàncies perilloses.
- Control del transport intern de materials i residus.

Si garantim una gestió adequada d'aquests aspectes, els riscos de Seguretat en el treball que es poden disminuir podrien ser:

Incendis

La presència de substàncies inflamables o combustibles en processos productius pot generar tant impactes ambientals com situacions de risc per a la seguretat de les persones treballadores. Les estratègies de sostenibilitat ambiental orientades a reduir l'ús d'aquestes substàncies o a millorar els sistemes d'emmagatzematge contribueixen també a reduir el risc d'incendi.

Exemple: la substitució de dissolvents altament inflamables per alternatives amb menor volatilitat redueix la probabilitat d'ignició i alhora disminueix les emissions contaminants.

Explosions

Alguns processos productius poden generar atmosferes potencialment explosives, especialment en presència de vapors inflamables o pols combustibles. Les polítiques de sostenibilitat orientades a reduir emissions o millorar els sistemes de captació contribueixen a disminuir aquestes concentracions.

Exemple: la captació de pols en processos de manipulació de cereals o farines redueix el risc d'explosions per pols i al mateix temps evita emissions de partícules a l'atmosfera.

Contacte amb substàncies perilloses

La manipulació de productes químics pot generar exposicions accidentals per contacte amb substàncies irritants, corrosives o tò-

xiques. La substitució de substàncies per alternatives menys perilloses és una estratègia habitual tant en sostenibilitat ambiental com en prevenció de riscos.
Exemple: la substitució de productes de neteja corrosius per formulacions menys agressives redueix el risc de cremades químiques en les persones treballadores.

3.2.3. Sostenibilitat ambiental i Vigilància de la salut

Sostenibilitat ambiental	⇔	Vigilància de la Salut

La Vigilància de la Salut tindria una interrelació en doble sentit amb la Sostenibilitat.
D'una banda, tal i com hem vist, la implantació de criteris de sostenibilitat en les organitzacions ajuda a disminuir riscos higiènics i de seguretat. Els riscos higiènics poden derivar en alteracions i/o limitacions detectats mitjançant l'examen de salut laboral.
És per això que les adaptacions que poden sorgir com a conseqüència de les limitacions aportades al certificat d'aptitud podrien aplicar a:

- Nivell de soroll.
- Condicions ambientals.
- Exposició a determinats contaminants físics, químics o biològics.

Quan una organització millora la qualitat ambiental dels seus processos i espais de treball, protegeix alhora el medi ambient i la salut de les persones treballadores.

3.2.4. Sostenibilitat social i Seguretat i Salut laboral.

Sostenibilitat		Seguretat i Salut laboral
Sostenibilitat social	⇔	• Seguretat en el treball • Higiene industrial • Ergonomia • Psicosociologia aplicada • Vigilància de la salut

Dintre de l'àmbit laboral, la sostenibilitat social fa referència a la capacitat de les organitzacions per garantir condicions de treball segures, saludables, dignes, equitatives i inclusives, promovent el benestar de les persones, la cohesió social i el respecte pels drets humans. Aquesta dimensió situa les persones al centre del desenvolupament sostenible i incorpora aspectes com la qualitat de l'ocupació, la igualtat d'oportunitats, la inclusió, la participació i el desenvolupament professional.
Per tant, podem dir que totes les dimensions de la Seguretat i la Salut laboral són pilars fonamentals en la Sostenibilitat social.
La Sostenibilitat social, dintre de l'àmbit laboral, contempla aspectes de les condicions de treball com ara:

- Condicions de treball segures i saludables.
- Condicions de treball dignes i estables.
- Igualtat d'oportunitats i no discriminació.
- Inclusió de col·lectius diversos.
- Participació de les persones treballadores en l'organització.
- Desenvolupament professional i accés a la formació.
- Qualitat del lideratge i dels estils de direcció.
- Comunicació interna clara i accessible.
- Equilibri entre vida laboral i personal.
- Prevenció de l'assetjament i gestió de conflictes.

No es pot dir que una empresa és sostenible si no és segura i saludable, tant per a la seva plantilla com per a la societat en general.

3.2.5. Sostenibilitat basada en la governança i Seguretat i Salut laboral.

Sostenibilitat		Seguretat i Salut laboral
Sostenibilitat basada en la governança	⇔	• Compliment normatiu en matèria de Seguretat i Salut laboral • Integració de la seguretat en la presa de decisions • Supervisió i responsabilitat • Gestió del canvi • Cultura preventiva

La sostenibilitat basada en la governança fa referència a la manera com les organitzacions prenen decisions, estableixen controls i garanteixen el compliment normatiu, la transparència i l'ètica empresarial. En aquest marc, la seguretat en el treball depèn directament de la qualitat d'aquesta governança, ja que és a través dels sistemes de gestió, la supervisió i la rendició de comptes que es garanteix el control efectiu dels riscos.
Una governança deficient pot traduir-se en manca de control operatiu, absència de mesures preventives o incompliments normatius, incrementant la probabilitat d'accidents. Per contra, una governança robusta integra la seguretat com a element estratègic i assegura la seva aplicació real en tots els nivells de l'organització. Pel que fa als efectes de la governança sobre la seguretat en el treball, podem destacar:

Control dels riscos i compliment normatiu:
Els sistemes de governança permeten identificar, avaluar i controlar els riscos de manera sistemàtica, assegurant el compliment de la normativa preventiva i la implantació de mesures adequades.

Integració de la seguretat en la presa de decisions:
Les decisions operatives i estratègiques han d'incorporar criteris de seguretat. Quan això no es produeix, poden prioritzar-se factors productius en detriment de la seguretat.

Supervisió i responsabilitat:
La definició clara de rols i responsabilitats en matèria preventiva és essencial per garantir que les mesures de seguretat s'apliquin correctament. La rendició de comptes és part fonamental de la governança.

Gestió del canvi:
Els canvis en processos, equips o organització poden introduir nous riscos si no es gestionen adequadament. La governança ha de garantir que aquests canvis es realitzen de manera controlada.

Cultura preventiva:
La governança influeix en la cultura de seguretat de l'organització. Una direcció compromesa amb la seguretat promou comportaments segurs i una major implicació de les persones treballadores i els comandaments.

Una bona governança garanteix compliment normatiu, responsabilitat, transparència en les decisions i rendició de comptes pel que fa a la gestió de la seguretat de les persones treballadores.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL. **INTERACCIONS** ENTRE ÀMBITS. **BENESTAR**

3.3. Benestar i Seguretat i Salut laboral

Sembla evident la interrelació entre Benestar i Seguretat i Salut laboral.

Ja al preàmbul de la Constitució de l'Organització Mundial de la Salut (OMS) es defineix el concepte de salut com:

«La salut és un estat de benestar físic, mental i social complet, i no només l'absència d'afeccions o malalties.».

De fet, l'Organització Mundial de la Salut ha creat el seu propi Model d'Empresa Saludable fonamentada sobre 4 pilars:

- Ambient físic de treball.
- Entorn psicosocial de treball.
- Recursos personals de salut en el treball.
- Participació de l'empresa en la comunitat.

D'altra banda, l'Estratègia catalana de seguretat i salut laboral 2021-2026 (ECSSL) ha incorporat un objectiu:



OE 6. Impulsar la promoció de la salut en el lloc de treball i d'hàbits saludables en el treball.

Entenent que el benestar es configura com un concepte multidimensional que integra aspectes físics, mentals, socials i materials, moltes de les actuacions que les organitzacions impulsen per millorar-lo tenen una incidència directa o indirecta sobre les condicions de treball i, en conseqüència, sobre la Seguretat i Salut Laboral.

Les polítiques i pràctiques orientades a promoure el benestar de les persones treballadores –com la millora de les condicions físiques del lloc de treball, la gestió de la càrrega de treball, el foment d'entorns laborals saludables o el suport a l'estabilitat i qualitat de l'ocupació– comporten sovint canvis en l'organització del treball, en el disseny dels llocs, en els processos productius i en els sistemes de gestió. Aquests canvis poden reduir l'exposició als riscos laborals, millorar-ne el control o evidenciar noves necessitats preventives que cal abordar de manera sistemàtica.

En aquest sentit, moltes de les actuacions vinculades al benestar –com la reducció de la càrrega física i mental, la millora de les relacions laborals, l'adaptació dels llocs de treball o la promoció de la salut– presenten una relació clara amb les disciplines pròpies de la Seguretat i Salut Laboral, especialment amb l'Ergonomia, la Psicosociologia aplicada i la Vigilància de la Salut.

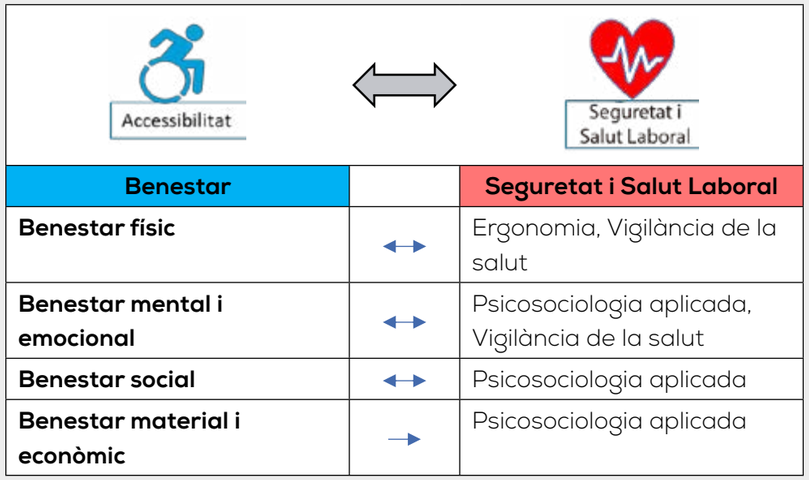
Des d'aquesta perspectiva, les interrelacions entre benestar i prevenció de riscos laborals es poden analitzar a partir de les diferents dimensions del benestar:

- Benestar físic, vinculat a l'estat de salut corporal, a les condicions materials del treball i a l'absència de danys derivats de l'activitat laboral.
- Benestar mental i emocional, relacionat amb la gestió de l'estrès, la càrrega mental, la percepció de control i l'equilibri emocional en el treball.
- Benestar social, associat a la qualitat de les relacions interpersonals, el suport social, la integració i el clima laboral.
- Benestar material o econòmic, vinculat a l'estabilitat laboral, les condicions contractuals i la capacitat de les persones per mantenir unes condicions de vida dignes.

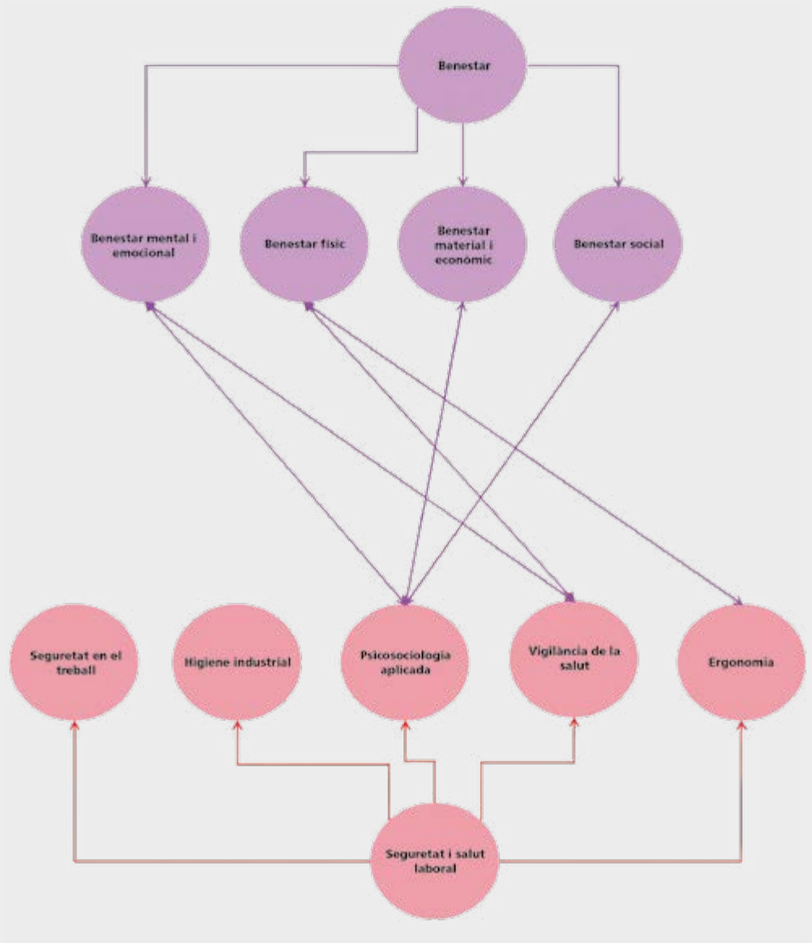
Sense ànim de ser exhaustius ni pel que fa als aspectes de benes-

tar ni pel que fa als riscos laborals, i amb la voluntat d'evitar relacions artificials, a continuació s'identifiquen algunes de les interrelacions més evidents entre les diferents dimensions del benestar i les disciplines de la Seguretat i Salut Laboral. L'objectiu és aportar criteris que permetin a cada organització analitzar el seu context i identificar aquells punts de trobada que contribueixin a millorar tant el benestar de les persones com les condicions de seguretat i salut en el treball.

De forma esquemàtica, es podrien establir les següents correlacions:



Benestar		Seguretat i Salut Laboral
Benestar físic	↔	Ergonomia, Vigilància de la salut
Benestar mental i emocional	↔	Psicosociologia aplicada, Vigilància de la salut
Benestar social	↔	Psicosociologia aplicada
Benestar material i econòmic	→	Psicosociologia aplicada



3.3.1. Benestar físic i Ergonomia

Benestar		Ergonomia
Benestar físic	⇔	• Manipulació manual de càrregues • Postures forçades • Moviments repetitius • Condicions ambientals • Pantalles de visualització

El benestar físic fa referència a l'estat general de salut corporal de les persones i a la possibilitat de desenvolupar l'activitat laboral en condicions que no generin dolor, fatiga excessiva, incomoditat sostinguda o deteriorament físic. En l'àmbit laboral, aquest benestar està estretament condicionat per la manera com s'han dissenyat els llocs de treball, les tasques, els equips i els ritmes de treball.
Aquesta dimensió es relaciona de manera especialment clara amb l'Ergonomia, ja que aquesta disciplina té com a objectiu adaptar el treball a les característiques de la persona, reduint les exigències físiques i cognitives innecessàries i prevenint l'aparició de trastorns músculoesquelètics, fatiga i altres efectes negatius sobre la salut.
En aquest sentit, el benestar físic ha de contemplar diferents elements com ara:

- Disseny adequat dels llocs de treball.
- Manipulació manual de càrregues.
- Postures de treball.
- Moviments repetitius.
- Temps de treball i pauses de recuperació.
- Disseny ergonòmic d'eines, equips i mobiliari.
- Adaptació dels llocs a les característiques individuals.
- Càrrega física global associada a la tasca.

Si garantim una adequada gestió d'aquests elements, els riscos ergonòmics que es poden disminuir podrien ser:

Càrrega física per manipulació manual de càrregues
La manipulació freqüent o inadequada de càrregues pot generar sobrecàrregues musculars, fatiga i lesions musculoesquelètiques, afectant de manera directa el benestar físic de les persones treballadores.
Exemple: en un magatzem on les caixes es manipulen manualment sense ajudes mecàniques, poden aparèixer molèsties lumbars i fatiga física. La incorporació de transpalets, elevadors o canvis en l'altura d'emmagatzematge redueix aquesta càrrega i millora el benestar físic.

Càrrega física per postures de treball
Els llocs de treball que obliguen a mantenir postures forçades o estàtiques durant períodes prolongats poden generar molèsties cervicals, dorsals o lumbars, així com fatiga muscular.
Exemple: una persona que treballa durant hores amb el tronc inclinat o els braços elevats pot acabar desenvolupant dolor músculoesquelètic. L'ajust del pla de treball i del mobiliari permet reduir aquesta exigència postural.

Càrrega física per moviments repetitius
La repetició constant d'un mateix gest o moviment pot provocar sobrecàrrega a extremitats superiors i afavorir l'aparició de trastorns músculoesquelètics.
Exemple: en una línia de muntatge amb moviments repetits de canell i mà, poden aparèixer molèsties o lesions per sobre ús. La rotació de tasques, les pauses i la millora del disseny del procés contribueixen a reduir aquest risc.

Condicions ambientals
Unes condicions de temperatura, il·luminació o soroll ambiental no adequades, sense arribar a ser riscos higiènics poden produir desconfort i malestar a les persones treballadores.
Exemple: actualment les oficines obertes provoquen un soroll de fons que impedeix moltes vegades la concentració. Disposar d'espais específics per a les videotrucades o instal·lar panells d'absorció del soroll milloren el benestar.

Riscos ergonòmics associats a l'ús de pantalles de visualització de dades
El benestar físic i l'ergonomia comparteixen un objectiu comú: garantir que el treball es pugui desenvolupar en condicions compatibles amb la salut i el confort corporal de les persones. Quan el lloc, la tasca i els equips s'adapten adequadament, no només es redueixen riscos ergonòmics, sinó que es promou activament el benestar físic en el treball.

Unes condicions ergonòmiques adequades incideixen directament en el benestar físic

3.3.2. Benestar físic, mental i emocional i Vigilància de la salut

Benestar		Vigilància de la salut
Benestar físic, mental i emocional	⇔	• Adequació del lloc de treball a la persona.

Aquesta disciplina permet identificar de manera precoç possibles alteracions de la salut relacionades amb l'activitat laboral, detectar situacions d'especial sensibilitat i establir mesures d'adaptació del lloc de treball que evitin l'agreujament de les condicions físiques de les persones treballadores.
En aquest sentit, el benestar físic ha de contemplar diferents elements com ara:

- Estat de salut de les persones treballadores.
- Detecció precoç de danys derivats del treball.
- Adaptació del lloc de treball a les condicions físiques individuals.
- Identificació de treballadors especialment sensibles.
- Compatibilitat entre les exigències del lloc i les capacitats de la persona.
- Seguiment de l'evolució de la salut al llarg del temps.
- Promoció de la salut en l'entorn laboral.

Atenent a les adaptacions derivades dels resultats dels exàmens de salut, els riscos associats al deteriorament del benestar físic que es poden disminuir podrien ser:

Empitjorament de patologies preexistents
La manca d'adequació entre les exigències del lloc de treball i les condicions físiques de la persona pot provocar l'agreujament de patologies prèvies.
Exemple: una persona amb problemes lumbars realitza tasques de manipulació de càrregues sense limitacions establertes. Sense una vigilància adequada, la patologia pot empitjorar. Amb restriccions i adaptacions del lloc, es protegeix la seva salut.

Inadequació entre persona i lloc de treball
Quan no es valora correctament la compatibilitat entre les capacitats físiques de la persona i les exigències del lloc, es poden generar situacions de risc.

Exemple: una persona amb limitacions a les extremitats superiors és assignada a tasques que requereixen força o precisió constant. Amb una valoració mèdica adequada, es poden redefinir tasques compatibles.

Situacions d'especial sensibilitat no identificades

Algunes persones poden presentar condicions que les fan especialment vulnerables a determinats riscos laborals.

Exemple: una persona amb una malaltia respiratòria pot veure's afectada en entorns amb pols o contaminants. La seva identificació com a treballador especialment sensible permet adoptar mesures preventives específiques.

La Medicina del treball no només té una funció de control, sinó que actua com a element clau per garantir la compatibilitat entre la persona i el lloc de treball, contribuint de manera directa a preservar i millorar el benestar físic en l'entorn laboral.

La vigilància de la salut garanteix la compatibilitat entre la persona i el lloc de treball, preservant el benestar físic al llarg del temps.

3.3.3. Benestar mental i emocional i Psicosociologia aplicada.

Benestar		Psicosociologia aplicada
Benestar mental i emocional	⇔	• Càrrega i ritme de treball • Claredat de rol • Conflictes interpersonals i manca de suport social • Assetjament laboral o discriminació • Demandes emocionals elevades • Contingut del treball • Desenvolupament professional

El benestar mental i emocional fa referència a la capacitat de les persones per desenvolupar la seva activitat laboral en un entorn que no generi estrès excessiu, inseguretat, desmotivació o desequilibri emocional. Aquest benestar està estretament vinculat a la manera com s'organitza el treball, a les relacions interpersonals i a la percepció de control sobre les tasques.

En aquest context, la Psicosociologia aplicada constitueix la disciplina que permet identificar, analitzar i gestionar aquells factors organitzatius, socials i relacionals que poden influir en el benestar mental i fins i tot en la salut mental de les persones treballadores. Els factor a considerar són:

- Contingut i significat del treball.
- Càrrega de treball i ritme de treball.
- Grau d'autonomia i control sobre la tasca.
- Claredat en la definició de rols i funcions.
- Relacions interpersonals i suport social.

- Qualitat de la comunicació interna.
- Estabilitat i previsibilitat del treball.
- Exigències emocionals associades a la tasca.
- Existència de conflictes o situacions d'assetjament.
- Perspectives de promoció

Amb una adequada gestió d'aquests elements, els riscos psicosocials que es poden disminuir podrien ser:

Càrrega de treball/Ritme de treball
Una càrrega de treball excessiva, tasques que requereixen atenció continuada o elevada concentració, un ritme elevat o la manca de control sobre la tasca poden generar sobrecàrrega mental i fatiga cognitiva..
Exemple: en un departament amb alta pressió per terminis, les tasques s'assignen sense criteris clars de prioritització i amb canvis constants d'objectius. Les persones treballadores han d'atendre simultàniament múltiples demandes urgents, generant una sensació continuada de manca de control i d'arribar tard a tot. La implantació d'un sistema de planificació estructurat, amb definició de prioritats i limitació de tasques simultànies, permet reduir aquesta pressió i millorar la gestió de l'estrès.
Exemple: en un lloc de control de processos, una persona ha de supervisar múltiples variables en temps real durant tota la jornada, sense pauses estructurades ni alternança de tasques. Aquesta situació genera fatiga cognitiva i augmenta el risc d'errors. Amb la reorganització del treball (rotacions, pauses programades i suport tecnològic en la monitorització), es redueix la càrrega mental i es millora la capacitat d'atenció sostinguda.

Claredat de rol
La manca de claredat en les funcions o en les expectatives del treball pot generar inseguretat i dificultats en el desenvolupament de les tasques.
Exemple: en un equip amb funcions poc definides, diferents responsables assignen tasques sense coordinació, generant duplicacions, contradiccions i canvis constants de criteri. La persona treballadora no té clar quines són les seves prioritats ni a qui ha de respondre. Amb una definició clara de rols, canals de decisió i criteris operatius, es redueix la incertesa i es millora la percepció de control.

Conflictes interpersonals i manca de suport social
Relacions laborals deficients o falta de suport poden afectar negativament el benestar emocional.
Exemple: en un entorn de treball amb alta càrrega, no existeixen espais de coordinació ni mecanismes de suport entre companys. Les incidències es gestionen de manera individual i es generen tensions entre membres de l'equip. Amb la introducció de reunions operatives periòdiques, espais de feedback i mecanismes de suport mutu, es millora la cohesió i es redueixen els conflictes.

Assetjament laboral o discriminació
Situacions d'assetjament o tracte desigual poden generar un impacte sever en la salut mental de les persones.
Exemple: una persona és sistemàticament exclosa de reunions rellevants i rep comentaris que menysvaloren sobre la seva capacitat professional. Aquesta situació es manté en el temps sense mecanismes de detecció ni actuació. La implantació d'un protocol d'assetjament, canals de denúncia confidencials i formació a comandaments permet identificar i corregir aquestes conductes, reduint el risc psicosocial associat.

Demandes emocionals elevades
Alguns llocs de treball impliquen una elevada càrrega emocional, especialment en la relació amb clients o usuaris.
Exemple: en serveis d'atenció a persones, els treballadors han de gestionar de manera continuada situacions de conflicte, queixes o malestar emocional d'usuaris, sense disposar d'espais de descàrrega ni suport estructurat. Aquesta exposició sostinguda pot generar esgotament emocional. Amb formació específica, suport de supervisió i espais de descompressió, es redueix l'impacte d'aquestes demandes.

Contingut del treball
Tasques repetitives o amb poc contingut poden afectar la motivació i el benestar emocional.
Exemple: en un lloc altament fragmentat, la persona només realitza una part molt reduïda del procés productiu, sense visibilitat del resultat final ni marge de decisió. Aquesta situació genera desconnexió amb la tasca i pèrdua de sentit. Amb l'enriquiment del lloc (major varietat de tasques, feedback sobre resultats i certa autonomia), es millora la motivació i el compromís.

Desenvolupament professional
Les persones necessiten tenir perspectives de promoció per tenir un al·licient en el seu desenvolupament. Si senten que aquesta promoció no arriba mai, es desmotiven.

La qualitat de l'organització del treball determina directament el nivell de benestar mental i emocional de les persones.

3.3.4. Benestar social i Psicosociologia aplicada

Benestar		Psicosociologia Aplicada
Benestar social	⇔	• Relacions interpersonals i suport social • Clima laboral i cohesió d'equip • Inclusió i equitat • Comunicació interna i participació • Conflictes interpersonals • Sentit de pertinença i reconeixement

Molts dels factors de Benestar social coincideixen amb els de Benestar mental i emocional. El benestar social en l'àmbit laboral fa referència a la qualitat de les relacions interpersonals, el sentit de pertinença, la cohesió dels equips i la percepció d'inclusió i reconeixement dins l'organització. Aquesta dimensió està estretament vinculada amb la psicosociologia aplicada, ja que molts dels factors de risc psicosocial estan directament relacionats amb la manera com les persones interactuen, es coordinen i es posicionen dins el sistema organitzatiu.
Quan el benestar social no es troba adequadament garantit, poden aparèixer situacions d'aïllament, conflicte, manca de suport o percepcions d'injustícia, que impacten de manera directa en la salut mental, el rendiment i la seguretat en el treball. Per contra, entorns socialment saludables actuen com a factor protector davant l'estrès, afavoreixen la cooperació i milloren la capacitat de resposta davant situacions complexes.

En aquest sentit, el benestar social ha de contemplar diferents elements com ara:

- Qualitat de les relacions interpersonals.
- Suport social dins els equips de treball.
- Clima laboral i cultura organitzativa.
- Inclusió i equitat en el tracte.
- Comunicació interna i participació.
- Resolució de conflictes i gestió de discrepàncies.

Amb l'adequada gestió d'aquests elements, els factors de risc psicosocial que es poden disminuir podrien ser:

Relacions interpersonals i suport social
Exemple: en un equip amb alta pressió productiva, la manca de suport entre companys fa que els errors es gestionin de manera individual i amb culpabilització. Una persona que comet una errada operativa evita comunicar-la per por a la reacció del grup, incrementant el risc que el problema es mantingui o escali. En un entorn amb cultura de suport i aprenentatge compartit, la comunicació d'errors es normalitza i es millora la seguretat global del sistema.

Clima laboral i cohesió d'equip
Exemple: en una organització amb un clima competitiu excessiu, els equips prioritzen els resultats individuals per sobre dels col·lectius, generant tensions i dificultant la cooperació en tasques crítiques. Aquesta manca de cohesió pot afectar la coordinació en operacions amb risc. Quan es promou un clima de col·laboració i objectius compartits, es reforça la confiança i la coordinació operativa.

Inclusió i equitat
Exemple: en un entorn on determinats col·lectius perceben un tracte desigual (per gènere, edat o discapacitat), es pot generar desafecció, disminució de la implicació i menor participació en dinàmiques de seguretat (reunions, comunicació d'incidències, etc.). Amb polítiques actives d'inclusió i equitat, augmenta la participació i el compromís amb els sistemes preventius.

Comunicació interna i participació
Exemple: en una empresa on les decisions organitzatives es prenen sense informar adequadament als equips, es genera incertesa i desconfiança. Això pot provocar resistència als canvis i dificultats en la implementació de mesures preventives. Quan la comunicació és clara, bidireccional i participativa, es facilita l'acceptació dels canvis i la implicació de les persones treballadores.

Conflictes interpersonals
Exemple: un conflicte no gestionat entre dos membres d'un equip que comparteixen una tasca crítica pot afectar la coordinació i generar errors en l'execució. Si l'organització disposa de mecanismes de mediació i gestió de conflictes, es redueix l'impacte sobre la seguretat i el funcionament del procés.

Sentit de pertinença i reconeixement
Exemple: en entorns on les persones no se senten reconegudes, pot disminuir la motivació per seguir procediments o participar en iniciatives de millora. En canvi, el reconeixement del treball i la contribució individual reforça la implicació i el comportament segur.

L'àmbit laboral forma part de l'entorn social de les persones i és important que es sentin reconegudes.

3.3.5. Benestar material/econòmic i Psicosociologia Aplicada

Benestar		Psicosociologia Aplicada
Benestar econòmic	⇔	• Incertesa i sobrecàrrega mental • Participació i comunicació preventiva • Clima laboral i percepció d'equitat

El benestar material o econòmic, entès com la seguretat d'ingressos, la capacitat de cobrir necessitats bàsiques i la percepció d'estabilitat, constitueix un determinant directe dels factors de risc psicosocial. La manca d'estabilitat econòmica no només genera preocupació, sinó que pot modificar la manera com les persones perceben el seu entorn laboral, prenen decisions i es posicionen davant del risc.
En aquest sentit, el benestar material o econòmic ha de contemplar diferents elements com ara:

- Seguretat i estabilitat dels ingressos.
- Continuïtat i estabilitat en l'ocupació.
- Capacitat de cobrir necessitats bàsiques amb els ingressos percebuts.
- Percepció d'inseguretat econòmica.
- Dependència econòmica del lloc de treball.
- Percepció d'equitat retributiva i de justícia organitzativa.
- Por a la pèrdua de feina o a la reducció d'ingressos.
- Capacitat de planificació vital i personal.

Si garantim una adequada gestió d'aquests elements, els factors de risc psicosocial que es poden disminuir podrien ser:

Incertesa i sobrecàrrega mental associats a la inseguretat econòmica
La incertesa sobre els ingressos o la continuïtat laboral pot generar un estat d'alerta permanent, dificultant la concentració i incrementant la fatiga mental.
Exemple: una persona amb contracte temporal i càrregues econòmiques elevades manté una preocupació constant per la renovació. Aquesta situació redueix la seva capacitat d'atenció en tasques crítiques i incrementa el risc d'error.

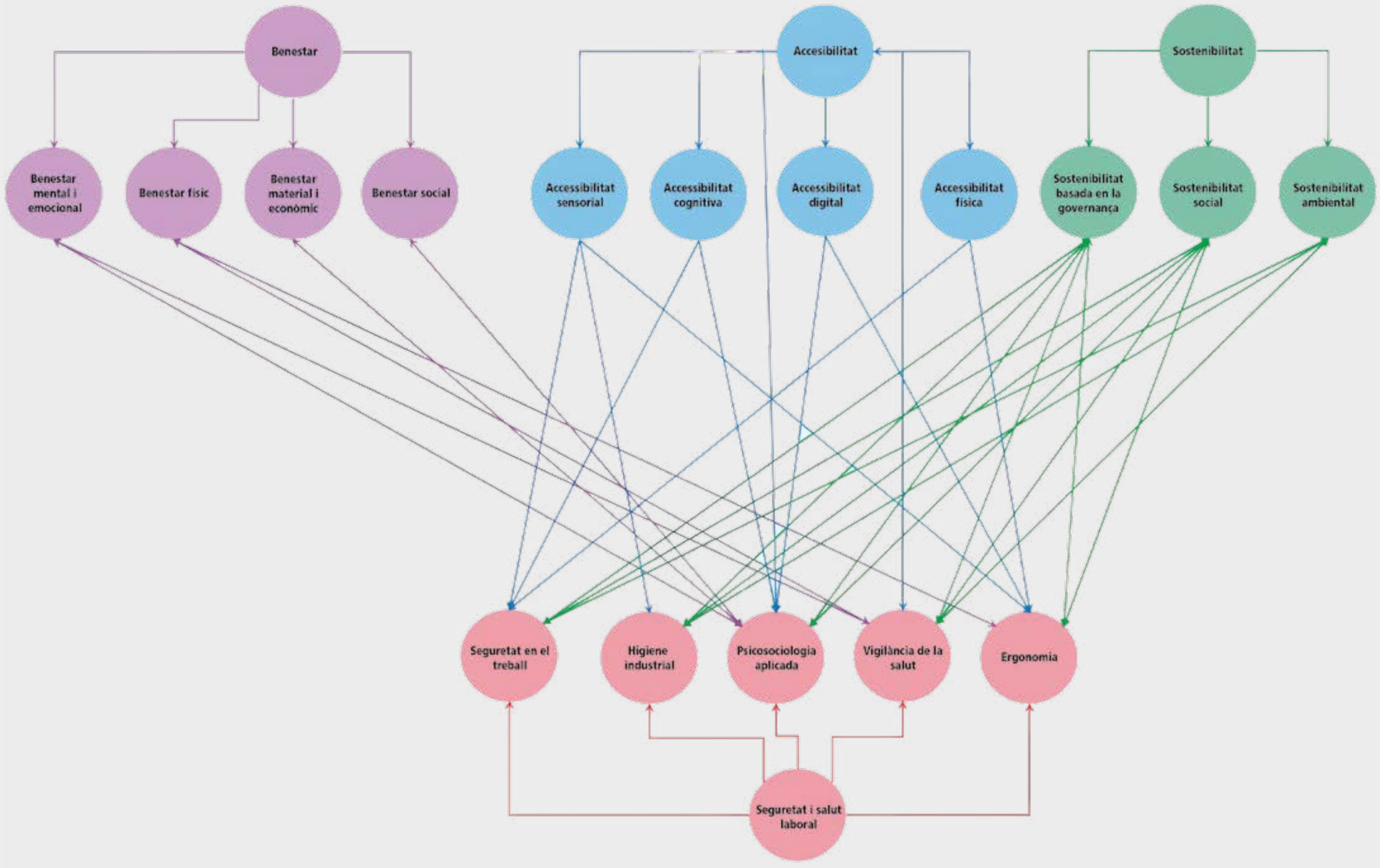
Participació i comunicació preventiva
La inseguretat econòmica pot reduir la participació en sistemes preventius, especialment en la comunicació d'incidències o riscos.
Exemple: un treballador detecta una desviació de seguretat però decideix no reportar-la per evitar conflictes amb la línia jeràrquica, prioritzant la continuïtat laboral.

Clima laboral i percepció d'equitat
Les diferències salarials o la percepció d'injustícia poden generar conflictes, desmotivació i deteriorament del clima laboral.
Exemple: en un equip amb desigualtats salarials percebudes com injustes, augmenten els conflictes interpersonals i disminueix la cooperació en tasques col·lectives.

El benestar econòmic condiciona la seguretat psicològica:
sense estabilitat, la persona tendeix a prioritzar
la conservació del lloc de treball per sobre
del comportament preventiu.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL. **INTERACCIONS** ENTRE ÀMBITS. DIAGRAMA D'INTERACCIONS

3.4. Diagrama d'interaccions:



MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL. APLICACIÓ PRÀCTICA DE LES INTERACCIONS ENTRE ÀMBITS: TRES **ESCENARIS EMPRESARIALS**

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL. **CONSTRUCCIÓ** - EMPRESA CONSTRUCTORA D'OBRA CIVIL

Amb l'objectiu de traslladar el model conceptual a la realitat operativa, es presenten a continuació tres casos d'estudi corresponents als sectors industrial, de la construcció i de serveis. Aquests escenaris permeten analitzar com les decisions organitzatives vinculades a l'accessibilitat, la sostenibilitat i el benestar es materialitzen en condicions de treball concretes i en resultats reals en matèria de Seguretat i Salut Laboral.

L'anàlisi posa en relleu que no és suficient desenvolupar iniciatives aïllades en cadascun dels àmbits, sinó que és la coherència entre elles ès el que determina l'eficàcia del sistema preventiu. Quan aquesta coherència existeix, es generen sinergies que reforcen el control dels riscos; quan no, poden aparèixer disfuncions que comprometen tant la seguretat com la salut de les persones treballadores.

En aquest sentit, els casos següents no tenen com a objectiu descriure bones pràctiques ideals, sinó evidenciar situacions plausibles on es poden identificar tant alineacions com desajustos entre àmbits, aportant criteris útils per a l'anàlisi i la presa de decisions en entorns reals.

4.1. Construcció – Empresa constructora d'obra civil.

Tractarem amb un empresa constructora d'obra civil que opera en un entorn d'alta variabilitat: cada obra té condicions físiques, tècniques, ambientals i organitzatives diferents. La plantilla pròpia és relativament reduïda en comparació amb el volum real de persones que intervenen a l'obra, ja que una part important de l'activitat s'executa mitjançant subcontractes, treballadors autònoms i equips especialitzats externs.

Aquesta configuració genera una estructura productiva molt fragmentada. En una mateixa obra poden coincidir empreses de moviment de terres, ferralla, encofrats, instal·lacions, transport, senyalització, maquinària auxiliar i serveis logístics. Aquesta concurrència exigeix una coordinació preventiva intensa, constant i adaptada a l'evolució real de l'obra.

El problema principal no és l'absència absoluta d'iniciatives positives, sinó la seva manca d'integració. L'empresa ha començat a introduir criteris ambientals –ús de materials reciclats, prefabricació, reducció de residus i optimització logística–, però aquestes decisions no sempre s'incorporen a una planificació preventiva coherent. Això fa que el potencial de millora ambiental no es tradueixi automàticament en una millora equivalent de la seguretat, el benestar o l'accessibilitat.

En paral·lel, la pressió de terminis, la baixa estabilitat laboral i la dependència econòmica de determinats equips subcontractats fan que la prevenció es percebi sovint com una exigència formal o reactiva, i no com una variable central de la gestió de l'obra. Aquesta situació és especialment rellevant en construcció, un sector en què EU-OSHA identifica la pressió temporal, la càrrega de treball, la inseguretat laboral i la fragmentació organitzativa com a factors que poden contribuir als riscos psicosocials.

Interaccions entre àmbits

1. Sostenibilitat ambiental - Seguretat en el treball

L'empresa introdueix elements prefabricats, materials reciclats i solucions constructives orientades a reduir residus, minimitzar transport intern i disminuir l'impacte ambiental de l'obra. En principi, aquesta estratègia té un potencial preventiu clar.

La prefabricació pot reduir el nombre d'operacions manuals en obra, limitar la necessitat de tall, ajust, manipulació o muntatge improvisat, i disminuir el temps d'exposició de les persones treballadores a condicions variables: circulació de maquinària, treballs en altura, interferències entre empreses, pols, soroll o condicions meteorològiques adverses. També pot contribuir a una obra més

ordenada, amb menys acumulació de materials, menys residus dispersos i menys operacions simultànies.
Així, una decisió inicialment ambiental pot generar efectes preventius indirectes:

- Redueix la manipulació manual de càrregues.
- Disminueix el temps d'exposició en zones de risc.
- Limita treballs auxiliars improvisats.
- Redueix interferències entre oficis.
- Millora l'ordre i la neteja de l'obra.
- Minimitza determinades operacions amb eines de tall, elevació o ajust.

Ara bé, aquest potencial només es materialitza si la decisió ambiental s'integra en la planificació preventiva. Si els elements prefabricats arriben sense una planificació adequada de descàrrega, acopi, mitjans d'elevació, seqüència de muntatge, zones d'exclusió i instruccions clares per als equips subcontractats, el benefici ambiental pot transformar-se en un nou risc operatiu.
Per exemple, un element prefabricat pot reduir tasques manuals, però també pot introduir riscos nous si el seu pes, volum o sistema d'ancoratge no s'ha previst correctament. Pot requerir grues, plataformes, maniobres de precisió o treballs coordinats entre diversos equips. Si la planificació és deficient, apareixen riscos de cops, atrapaments, caigudes d'objectes, interferències amb altres activitats o improvisació durant el muntatge.

2. Sostenibilitat basada en la governança - Seguretat en el treball i psicosociologia aplicada

La dimensió de governança és el punt crític del cas. L'empresa disposa de procediments, instruccions, documentació preventiva i determinades iniciatives ambientals, però la presa de decisions real continua dominada per criteris de producció, cost i termini.
Quan la direcció d'obra prioritza sistemàticament l'avanç productiu per sobre del control preventiu, es genera una cultura de tolerància a la desviació.
A nivell de seguretat en el treball, aquesta governança feble pot generar:

- Menor control real de subcontractes.
- Reducció de parades preventives.
- Normalització d'actuacions insegures;
- Coordinació insuficient entre activitats simultànies.
- Menor verificació de proteccions col·lectives.
- Pressió perquè els comandaments intermedis resolguin sobre la marxa.

A nivell psicosocial, aquesta mateixa governança genera pressió temporal, menys autonomia, menys capacitat de participació i un clima en què comunicar incidències pot ser percebut com una molèstia o un obstacle. La persona treballadora pot arribar a interpretar que "aturar-se" per corregir una situació insegura posa en risc el rendiment de l'equip, la continuïtat del subcontracte o la valoració del comandament.
Això afecta especialment els comandaments intermedis. Caps d'obra, encarregats i responsables de subcontracta queden atrapats entre les exigències del termini i les exigències preventives. Si l'organització no dona suport clar a la decisió preventiva, aquests perfils poden acabar resolent les tensions mitjançant ajustos informals: acceptar ritmes excessius, posposar correccions, compactar fases o permetre simultaneïtats no previstes.
No n'hi ha prou amb tenir documents preventius o iniciatives ambientals si el sistema de decisió real premia la velocitat i penalitza la parada preventiva.

3. Benestar material i econòmic - Psicosociologia aplicada

El cas també mostra una relació directa entre benestar material i conducta preventiva. L'empresa treballa amb una presència elevada de subcontractació, temporalitat i dependència econòmica. Moltes persones treballadores no perceben una relació estable amb l'empresa principal, sinó una vinculació indirecta, temporal o condicionada al rendiment immediat de l'obra.

Aquesta situació afecta la manera com les persones actuen davant del risc. Quan una persona treballadora considera que la seva continuïtat depèn de no generar problemes, d'adaptar-se al ritme imposat o de no qüestionar les ordres rebudes, és menys probable que comuniqui incidències, rebutgi una tasca insegura o demani aclariments.

En aquest context, el risc no depèn només de la falta de coneixement tècnic. Sovint, la persona treballadora sap que una situació no és òptima, però interpreta que comunicar-la pot tenir conseqüències negatives. Això genera una distorsió preventiva: el sistema formal diu que cal comunicar riscos, però el sistema informal premia callar, avançar i no interrompre.

Aquest factor pot manifestar-se en conductes com:

- Acceptar ritmes de treball elevats.
- No informar de deficiències menors.
- Treballar amb instruccions incompletes.
- Evitar preguntes per no semblar poc competent.
- Normalitzar petites desviacions.
- Prioritzar la continuïtat de l'ocupació o del subcontracte.
- Assumir tasques fora de la planificació inicial.

El benestar econòmic i material no és un element perifèric. Té incidència directa sobre la conducta preventiva. Una plantilla insegura, temporalitzada o econòmicament vulnerable pot mostrar una menor capacitat real per participar, comunicar desviacions o aturar treballs insegurs. Per tant, el benestar material es converteix en un condicionant de la seguretat.

4. Accessibilitat cognitiva - Seguretat en el treball

La quarta interacció clau és l'accessibilitat cognitiva. En aquesta empresa, la senyalització és heterogènia, les instruccions no sempre són clares i els criteris comunicatius varien segons l'obra, el subcontracte o el comandament que dona les indicacions.

Aquesta situació és especialment problemàtica en construcció, perquè les obres són entorns canviants. Les zones de pas, acopis, accessos, rases, zones d'elevació, circulació de maquinària i àrees restringides poden modificar-se al llarg de la jornada o de la setmana. Si la informació no és clara, visible, comprensible i homogènia, augmenta la probabilitat d'error.

L'accessibilitat cognitiva no s'ha d'entendre només com una mesura per a persones amb discapacitat intel·lectual o dificultats específiques de comprensió. En una obra, beneficia qualsevol persona que necessiti entendre ràpidament què pot fer, on pot circular, quins riscos hi ha i quines instruccions ha de seguir. Això inclou treballadors nous, subcontractes que entren puntualment, persones amb diferent idioma habitual, personal amb poca experiència en aquella obra o equips que intervenen sota pressió temporal.

La manca d'accessibilitat cognitiva pot provocar:

- Errors en l'execució de tasques.
- Entrada en zones no autoritzades.
- Interpretació incorrecta de riscos.
- Confusió sobre recorreguts segurs.
- Ús incorrecte d'equips o mitjans auxiliars.
- Necessitat de repetir operacions.
- Dependència excessiva d'instruccions verbals.

Per exemple, si una zona d'elevació de càrregues està senyalitzada de manera poc clara, si els recorreguts de maquinària no són evidents o si les instruccions de muntatge d'un element prefabricat depenen d'una explicació verbal ràpida, el sistema preventiu queda exposat a l'error humà. Però aquest error no s'hauria d'interpretar només com una fallada individual, sinó com una conseqüència d'un entorn mal dissenyat des del punt de vista cognitiu. La manca d'accessibilitat cognitiva incrementa el risc operatiu. La informació preventiva ha de ser comprensible, homogènia, visualment clara i adaptada a la realitat canviant de l'obra. En cas contrari, el sistema depèn massa de l'experiència individual, de la memòria o de la transmissió informal d'instruccions.

La manca d'integració genera riscos encara que existeixin iniciatives parcials de sostenibilitat. En construcció, la sostenibilitat només es converteix en valor preventiu quan està alineada amb la governança, el benestar laboral, l'accessibilitat de la informació i el control efectiu de l'activitat real.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL. **INDUSTRIA** - PLANTA DE FABRICACIÓ DE COMPONENTS METÀL·LICS

4.2. Industria – Planta de fabricació de components metàl·lics.

Tractarem el cas d'una planta industrial dedicada a la fabricació de components metàl·lics, amb processos de mecanitzat, soldadura, desgreixatge, tractaments químics superficials, moviment intern de peces, manteniment de maquinària i control de qualitat. L'activitat combina riscos clàssics de seguretat en el treball; atrapaments, cops, projeccions, caigudes al mateix nivell, talls, cremades o circulació interna, amb riscos higiènics associats a fums de soldadura, vapors de dissolvents, boires, aerosols, productes corrosius o exposició a soroll.

Ens trobem davant d'una organització amb una plantilla més estable, major coneixement dels processos i una cultura preventiva més assentada. Existeix una certa maduresa en la gestió de riscos, amb procediments implantats, avaluacions periòdiques, presència de comandaments intermedis amb experiència i una millor capacitat per planificar canvis tècnics. També s'observa una integració parcial entre medi ambient, seguretat, salut laboral i governança.

Aquest escenari permet analitzar un cas positiu, però no perfecte. L'empresa no parteix d'una desorganització preventiva, sinó d'un sistema que ja funciona raonablement i que comença a evolucionar cap a una gestió més integrada. La clau d'aquest cas és demostrar que, quan les decisions ambientals, ergonòmiques, mèdiques i socials es coordinen correctament, poden produir millores acumulatives en seguretat i salut laboral.

Interaccions entre àmbits

1. **Sostenibilitat ambiental - Higiene industrial, seguretat en el treball i vigilància de la salut**

L'empresa inicia un procés de substitució progressiva de dissolvents orgànics per alternatives amb menor toxicitat i, paral·lelament, implanta sistemes d'extracció localitzada en punts crítics dels processos de desgreixatge, tractament superficial i soldadura.

Inicialment, aquesta decisió es formula com una actuació ambiental: reduir emissions, disminuir l'ús de substàncies perilloses, limitar residus químics i avançar cap a processos menys contaminants. Ara bé, el seu efecte real supera l'àmbit ambiental i impacta directament en la higiene industrial i en la salut laboral.

La substitució de productes químics per altres de menor perillositat és una mesura preventiva prioritària dins la jerarquia de control del risc químic. Quan es redueix la perillositat intrínseca d'un producte, no només es millora el comportament ambiental del procés, sinó que també es redueix la probabilitat i la gravetat de l'exposició laboral.

Aquesta decisió genera diversos efectes preventius:

- Disminueix l'exposició a agents químics perillosos.
- Redueix la probabilitat d'exposicions agudes per evaporació, vessaments o manipulacions puntuals.
- Millora la qualitat de l'atmosfera interior.
- Redueix olors, irritacions i molèsties respiratòries.
- Disminueix la necessitat d'ús intensiu d'EPI com a única barrera de protecció.
- Millora les condicions de treball en zones tancades o amb ventilació limitada.

A més, la instal·lació d'extraccions localitzades en punts crítics reforça la prevenció a l'origen. No es tracta únicament de ventilar l'espai general, sinó de capturar el contaminant abans que es dispersi per l'ambient de treball. Aquesta mesura és especialment rellevant en operacions de soldadura, neteja química o tractament superficial, on la generació del contaminant pot estar molt concentrada en un punt concret.

Des del punt de vista de la seguretat en el treball, la reducció de dissolvents orgànics també pot disminuir riscos associats a inflamabilitat, atmosferes perilloses, incompatibilitats químiques, manipulació de recipients, emmagatzematge i gestió de vessaments. Per tant, una decisió que neix en l'àmbit ambiental contribueix també a reduir escenaris accidentals.
La vigilància de la salut adquireix aquí una funció especialment rellevant. Si els resultats de la vigilància sanitària mostren, a mitjà termini, una reducció de simptomatologia respiratòria, irritacions, cefalees, molèsties cutànies o necessitat de seguiments específics, aquests indicadors poden confirmar que la mesura tècnica està tenint un impacte real sobre la salut de les persones treballadores.

2. Accessibilitat física - Ergonomia i seguretat en el treball

La planta inicia també un redisseny de determinades zones de treball. S'ajusten alçades de superfícies, es milloren passadissos, es reorganitza la disposició de màquines i es revisen recorreguts interns de persones, peces i carretons. Aquesta actuació es planteja des de criteris d'accessibilitat física, però el seu efecte preventiu és molt ampli.
En una planta metal·lúrgica, l'accessibilitat física no es limita a facilitar l'ús dels espais per part de persones amb mobilitat reduïda. També implica que els llocs de treball siguin més fàcils d'utilitzar, més previsibles, més segurs i menys exigents físicament. Quan una peça, una eina, un comandament o una zona de pas és accessible, es redueix la necessitat d'adoptar postures forçades, girs bruscos, abastos extrems o desplaçaments innecessaris.
La reorganització física permet:

- Reduir recorreguts interns.
- Millorar la separació entre zones de pas i zones de treball.
- Facilitar l'accés a màquines i quadres de comandament.
- Millorar la visibilitat entre operaris, carretons i equips mòbils.
- Disminuir interferències entre tasques.
- Reduir postures forçades.
- Ordenar acopis i materials auxiliars.
- Millorar l'evacuació i la resposta davant emergències.

A nivell ergonòmic, l'ajust d'alçades i la millor disposició d'eines i materials pot reduir l'exposició a postures mantingudes, moviments repetitius i manipulacions innecessàries.
A nivell de seguretat, la millora dels espais redueix riscos molt concrets: cops contra objectes immòbils, caigudes al mateix nivell, ensopegades, interferències amb càrregues suspeses o circulació de carretons.
A més, l'ordre i la neteja passen a formar part d'aquesta accessibilitat física. Un passadís lliure, una zona d'emmagatzemament ben delimitada, una màquina accessible per manteniment i un recorregut sense obstacles no són només elements d'organització; són mesures preventives.

3. Sostenibilitat social - Psicosociologia aplicada

L'empresa aposta també per l'estabilitat laboral, la formació tècnica continuada i una major implicació de la plantilla en la millora dels processos. Aquesta dimensió connecta amb la sostenibilitat social i amb els factors psicosocials.
Una plantilla estable acostuma a tenir més coneixement del procés, més domini dels riscos, més capacitat de detectar desviacions i més confiança per comunicar problemes. També facilita la transmissió de coneixement entre persones amb experiència i noves incorporacions, redueix errors derivats de la rotació excessiva i reforça la identitat col·lectiva amb la planta.
La formació continuada té un efecte similar. Quan no es limita a una formació inicial formal, sinó que acompanya els canvis tèc-

nics, la introducció de nous productes, la modificació de processos o la implantació de noves mesures preventives, es converteix en una eina de qualitat, seguretat i benestar.
Aquesta política genera:

- Millor percepció de seguretat laboral.
- Major implicació en processos preventius.
- Més confiança per comunicar incidències.
- Millor clima laboral.
- Major participació en propostes de millora.
- Menor resistència als canvis tècnics.

Des del punt de vista psicosocial, la seguretat laboral percebuda, la participació, el suport dels comandaments i la claredat de rol són factors rellevants. EU-OSHA destaca que els riscos psicosocials i les seves conseqüències sobre la salut mental i física constitueixen un dels reptes més complexos en seguretat i salut laboral. També vincula la inseguretat laboral, la intensificació del treball i la precarietat amb estrès, ansietat i depressió relacionats amb el treball. (osha.europa.eu).
En aquest cas, la sostenibilitat social no es presenta com una mesura de reputació corporativa, sinó com una condició que reforça la prevenció. Una plantilla estable, formada i implicada té més capacitat per identificar riscos, participar en la millora de mètodes de treball i sostenir una cultura preventiva madura. La sostenibilitat social impacta directament en la psicosociologia aplicada. Redueix la percepció d'inseguretat, millora la participació i afavoreix una relació més positiva entre persones treballadores, comandaments i sistema preventiu.

En una organització industrial amb certa maduresa preventiva, la integració entre sostenibilitat, accessibilitat, benestar i SSL permet transformar mesures tècniques o ambientals en millores reals de salut laboral. Aquest cas demostra que la prevenció guanya eficàcia quan no actua de manera aïllada, sinó connectada amb el disseny dels processos, l'organització del treball, la vigilància de la salut i la qualitat de l'ocupació.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL. **CENTRE D'ATENCIÓ AL CLIENT** - CONTACT CENTER

4.3. Centre d'atenció al client – Contact center

Es tracta d'un centre d'atenció al client amb activitat principalment digital i telefònica. L'activitat es desenvolupa en un entorn d'oficina intensiu en ús de pantalles, auriculars, aplicacions informàtiques, gestió simultània d'informació i interacció constant amb clients. La plantilla treballa amb protocols de resposta, objectius de productivitat, indicadors de temps d'atenció, qualitat percebuda, resolució d'incidències i satisfacció del client.

A diferència d'un entorn industrial o de construcció, el risc no es concentra principalment en màquines, càrregues, substàncies perilloses o treballs físics d'alta exigència. El centre de gravetat preventiu es desplaça cap a l'ergonomia amb pantalles de visualització, la càrrega mental, la pressió emocional, l'organització del temps, la qualitat de les eines digitals, el soroll ambiental i la capacitat real de les persones treballadores per gestionar demandes repetitives i, sovint, emocionalment exigents.

Aquest tipus d'entorn permet observar amb molta claredat la interacció entre accessibilitat digital, benestar emocional, sostenibilitat social, ergonomia i psicosociologia aplicada. El treball es fa mitjançant sistemes digitals; per tant, la manera com aquests sistemes estan dissenyats condiciona directament la càrrega de treball, la fatiga, la probabilitat d'error i la percepció de control.

El cas representa una empresa amb un grau d'integració alt centrat en la persona. Les decisions no es limiten a complir formalment amb la normativa de pantalles, sinó que intenten actuar sobre el disseny del treball, la salut mental, la flexibilitat, la fatiga visual, la qualitat ambiental i l'ús d'indicadors de salut per orientar la presa de decisions.

Interaccions entre àmbits

1. Accessibilitat digital - Ergonomia i psicosociologia aplicada

L'empresa revisa les seves eines digitals i introdueix millores en les interfícies de treball. Es simplifiquen pantalles, es redueix el nombre de passos per completar processos, s'unifiquen criteris visuals, es millora la navegació entre aplicacions i es redueix la necessitat d'introduir dades repetides en sistemes diferents.

Aquesta actuació parteix d'un criteri d'accessibilitat digital: fer que les eines siguin més comprensibles, més coherents, més fàcils d'utilitzar i menys dependents de l'experiència individual. Ara bé, el seu impacte no és només tecnològic. Té una traducció directa en ergonomia cognitiva i en psicosociologia aplicada.

En un contact center, una interfície mal dissenyada obliga la persona treballadora a fer esforços addicionals: buscar informació en diverses pantalles, memoritzar codis, alternar sistemes, copiar dades manualment, interpretar missatges poc clars o recuperar informació sota pressió del client. Aquest sobreesforç incrementa la càrrega mental i augmenta la probabilitat d'errors operatius. El INSST defineix la càrrega mental de treball com un àmbit de l'ergonomia cognitiva que inclou la pressió mental i la tensió mental associades a la tasca.

La millora de les interfícies implica:

- Reducció de clics i moviments repetitius.
- Menor alternança entre aplicacions.
- Menys necessitat de memoritzar instruccions.
- Reducció de dades duplicades.
- Menor probabilitat d'errors.
- Millor traçabilitat de les operacions.
- Més rapidesa en la resolució d'incidències.
- Menor dependència de notes informals o trucs individuals.

A nivell ergonòmic, aquesta millora redueix la repetició de moviments de mà, canell i braç associats al ratolí i al teclat. També disminueix el temps de fixació visual sobre pantalles complexes i redueix la fatiga derivada de l'alternança constant entre camps, finestres i aplicacions.
A nivell psicosocial, el benefici és igualment important. Quan una persona disposa d'una eina clara, estable i previsible, augmenta la seva percepció de control sobre la tasca. Pot atendre millor el client, resoldre incidències amb menys tensió i reduir la sensació de frustració. En canvi, quan el sistema digital és confús, lent o incoherent, la persona pot experimentar una pèrdua de control: sap què vol fer, però l'eina dificulta fer-ho.
Aquesta situació és especialment crítica quan el client està irritat, quan hi ha cues d'espera o quan els indicadors de temps pressionen l'operador. En aquests casos, una mala accessibilitat digital no és només una incomoditat; es converteix en un factor de risc psicosocial.
Una eina digital més accessible redueix moviments repetitius, càrrega cognitiva i errors, però també millora la percepció de control, redueix frustració i facilita una experiència laboral més sostenible.

2. Benestar mental i emocional - Psicosociologia aplicada i vigilància de la salut

L'empresa implanta programes de suport emocional, gestió de la càrrega de treball i acompanyament davant de situacions de alta exigència emocional. Aquestes mesures inclouen canals de suport psicològic, formació en gestió de converses difícils, protocols davant agressivitat verbal de clients, revisió de càrregues, pauses recuperadores i sistemes d'alerta davant indicadors de malestar.
En un contact center, la càrrega emocional és un factor central. La persona treballadora no només executa una tasca administrativa o informàtica; també gestiona queixes, urgències, frustració, pressió del client, exigències de qualitat i control del temps. Aquesta combinació pot generar estrès sostingut, fatiga emocional i risc de burnout si no existeixen mesures organitzatives adequades.

- Les mesures de benestar mental i emocional produeixen efectes com:
- Reducció de l'estrès laboral.
- Menor risc de burnout.
- Millora de la satisfacció laboral.
- Millor gestió de converses conflictives.
- Menor esgotament emocional.
- Més capacitat de recuperació entre trucades.
- Detecció precoç de problemes de salut mental.
- Millor derivació a vigilància de la salut quan sigui necessari.

El punt clau és que aquestes actuacions no poden limitar-se a oferir suport individual. Si l'empresa només posa a disposició un programa d'ajuda emocional, però manté càrregues excessives, objectius contradictoris o absència de pauses, la intervenció queda incompleta. El benestar emocional ha d'actuar tant sobre la persona com sobre l'organització del treball.
Aquí la vigilància de la salut pot tenir un paper més preventiu. Els indicadors de salut agregats, les consultes relacionades amb ansietat, estrès, trastorns del son, fatiga o simptomatologia psicosomàtica poden orientar la revisió dels factors de risc psicosocial. La vigilància de la salut no hauria de limitar-se a constatar danys, sinó que pot contribuir a identificar patrons i anticipar problemes.
Quan els programes de suport emocional es connecten amb la avaluació psicosocial, la gestió de carregues i la vigilància de la salut, el sistema deixa de ser reactiu i passa a actuar de forma preventiva.

3. Sostenibilitat social - Psicosociologia aplicada i ergonomia

L'empresa introdueix polítiques de conciliació, flexibilitat horària, possibilitat de teletreball parcial, reorganització de torns. Aques-

tes mesures formen part de la sostenibilitat social de l'organització, perquè busquen que el treball sigui compatible amb la vida personal, la recuperació, les responsabilitats familiars i la salut a llarg termini.
En un contact center, la sostenibilitat social té una incidència preventiva molt clara. La feina pot ser repetitiva, emocionalment exigent i marcada per objectius de rendiment. Si, a més, els horaris són rígids, els torns canvien amb poca antelació o no hi ha marge per recuperar-se, augmenta la fatiga i disminueix la capacitat d'atenció sostinguda.
Les polítiques de conciliació i flexibilitat poden produir:

- Reducció de fatiga acumulada.
- Millor equilibri vida-treball.
- Menor conflicte entre exigències laborals i personals.
- Increment del rendiment sostingut.
- Millor recuperació entre jornades.
- Menor absentisme associat a sobrecarregues.
- Més satisfacció i compromís.
- Major retenció de talent.

A nivell psicosocial, aquestes mesures incrementen la percepció de suport organitzatiu i control sobre el temps. La persona no percep l'organització com un sistema rígid que exigeix disponibilitat constant, sinó com un entorn que reconeix límits i necessitats humanes.
A nivell ergonòmic, també hi ha efectes rellevants. La fatiga no és només mental o emocional; també condiciona la postura, la tensió muscular, la tolerància a la pantalla, la capacitat de mantenir l'atenció i la qualitat dels micro-descansos.
Per tant, una política de conciliació ben dissenyada pot reforçar tant la psicosociologia com l'ergonomia. No és únicament una mesura de recursos humans, sinó una actuació preventiva que incideix sobre la fatiga, la càrrega mental i la capacitat de recuperació.

La lectura és que la sostenibilitat social reforça l'ergonomia i la psicosociologia perquè actua sobre el temps, la recuperació i la compatibilitat entre vida laboral i vida personal. En serveis intensius en atenció i pantalla, aquesta dimensió és essencial per mantenir un rendiment saludable.

4. Accessibilitat sensorial - Ergonomia

L'empresa millora les condicions ambientals del centre de treball, especialment la il·luminació, el soroll, la qualitat acústica, els reflexos en pantalla i la distribució visual de l'espai. Aquesta intervenció respon a criteris d'accessibilitat sensorial, però té una incidència directa sobre l'ergonomia.
En un contact center, la persona treballadora necessita escoltar, parlar, llegir, escriure, interpretar informació visual i mantenir l'atenció durant períodes prolongats. Les condicions sensorials de l'entorn poden facilitar o dificultar aquesta tasca. Un nivell de soroll elevat obliga a augmentar l'esforç auditiu i vocal; una il·luminació deficient incrementa la fatiga visual; els reflexos en pantalla dificulten la lectura; i una mala distribució de l'espai pot generar distraccions permanents.
La millora de l'accessibilitat sensorial pot incloure:

- Reducció del soroll de fons.
- Ús de materials absorbents.
- Separació adequada entre llocs.
- Auriculars ajustats a la tasca.
- Control de reflexos i enlluernaments.
- Il·luminació homogènia.
- Adequació del contrast visual.
- Organització de pantalles i documents.
- Zones de descans amb menor estimulació.

La vigilància sobre la qualitat de l'entorn és especialment important

perquè el risc pot aparèixer de manera gradual. La fatiga visual, la tensió cervical, la dificultat de concentració o l'esgotament auditiu poden normalitzar-se si no s'analitzen com a indicadors preventius.

Els resultats esperables són:

- Menor fatiga visual.
- Millor concentració.
- Menys errors de lectura o introducció de dades.
- Menor tensió vocal i auditiva.
- Millor confort general.
- Menor irritabilitat associada al soroll.
- Més qualitat en l'atenció al client.

L'accessibilitat sensorial actua com una condició de base per a l'ergonomia. En un entorn de serveis digitals, veure bé, escoltar bé, parlar sense sobreesforç i treballar sense estímuls molestos no són comoditats; són condicions preventives.

5. Sostenibilitat basada en la governança - Vigilància de la salut

L'empresa incorpora indicadors de salut, benestar i condicions de treball en la seva presa de decisions. No es limita a revisar dades de productivitat, temps mitjà de trucada, nombre de contactes gestionats o satisfacció del client, sinó que també integra indicadors de salut laboral: absentisme, rotació, resultats de la vigilància de la salut, incidències psicosocials, ús de canals de suport, fatiga reportada, queixes per soroll, molèsties músculo-esquelètiques o incidències vinculades a pantalles.

Aquest enfocament és especialment important perquè, en un contact center, la governança pot orientar-se fàcilment només a l'eficiència operativa. Si la decisió es basa únicament en productivitat, corre el risc d'intensificar el treball, reduir pauses, augmentar pressió temporal i generar deteriorament psicosocial.

La sostenibilitat basada en la governança implica que la direcció utilitza dades preventives per ajustar l'organització. Això permet:

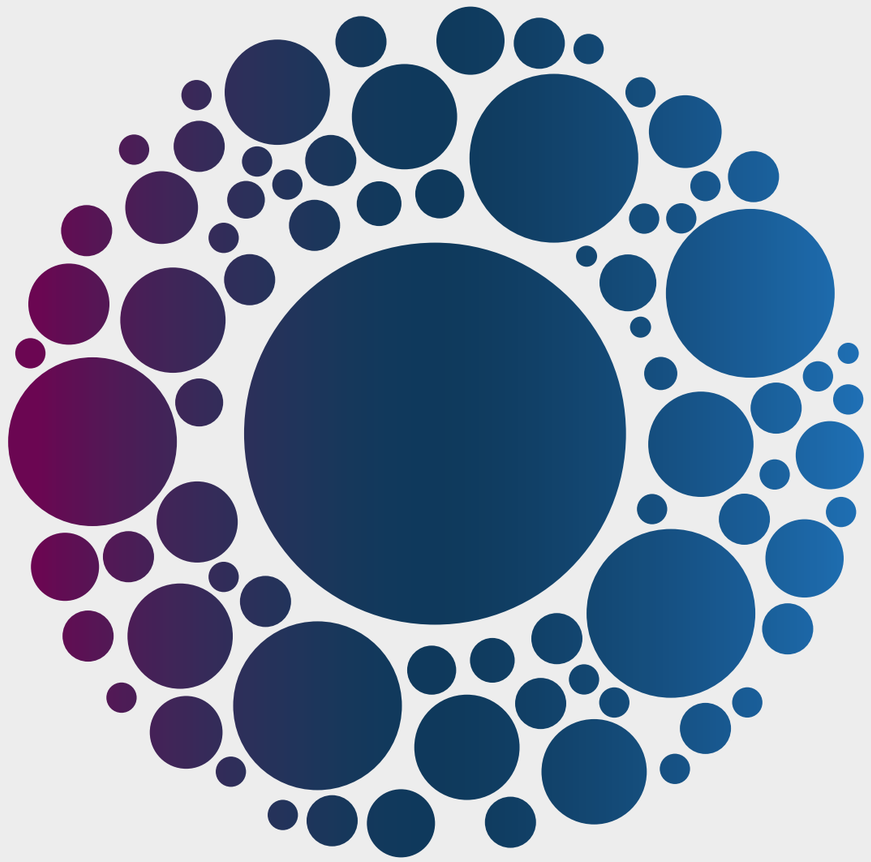
- Adaptar càrregues de treball.
- Revisar objectius de rendiment.
- Anticipar riscos psicosocials.
- Detectar àrees o equips amb major fatiga.
- Modificar torns o pauses.
- Prioritzar millores digitals.
- Ajustar protocols d'atenció.
- Revisar estils de supervisió.
- Millorar polítiques preventives.

Aquest és un punt clau del cas: la vigilància de la salut deixa de ser una activitat aïllada i passa a formar part del sistema de governança. No s'utilitza només per complir una obligació, sinó per orientar decisions sobre càrrega, organització, disseny digital i condicions ambientals.

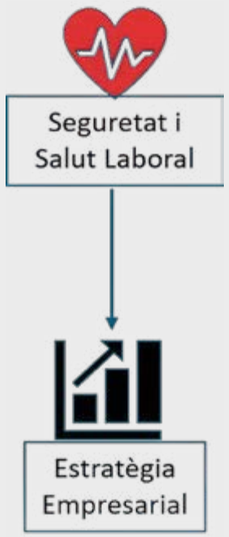
El cas és que la governança sostenible es concreta quan els indicadors de salut tenen pes real en les decisions. Si la direcció només mira indicadors de negocio, la prevenció queda subordinada. Si incorpora indicadors de salut i benestar, pot anticipar riscos i evitar que la eficiència operativa derivi en deteriorament de la salut.

En un contact center, la salut laboral depèn de com es dissenyen les eines digitals, els ritmes, els indicadors, les pauses, l'entorn sensorial i el suport emocional. Quan accessibilitat, benestar, sostenibilitat social i governança s'integren correctament, la prevenció deixa de ser perifèrica i passa a formar part del disseny mateix del treball.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL.
EL VALOR DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL EN L'**ESTRATÈGIA EMPRESARIAL**



MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL.
IMPACTES DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL



5.1. Impactes de la Seguretat i Salut laboral

A més dels criteris ètics i legals, sembla raonable afirmar que una empresa segura i saludable serà més productiva i per tant l'estratègia empresarial hauria d'abordar la seguretat i salut laboral com un element rellevant en el seu compte de resultats.
Però, més enllà del que ens digui la nostra intuïció, les empreses necessiten poder comprovar de forma objectiva els diferents impactes que la seguretat i salut laboral tenen en els resultats organitzatius.
Quan parlem d'impactes ens referim, entre d'altres, a:

- Reducció de despeses derivades de la sinistralitat.
- Evitació de sancions i recàrrec de prestacions.
- Accés a licitacions.
- Captació d'inversions.
- Retenció del talent.
- Motivació.
- Reputació.

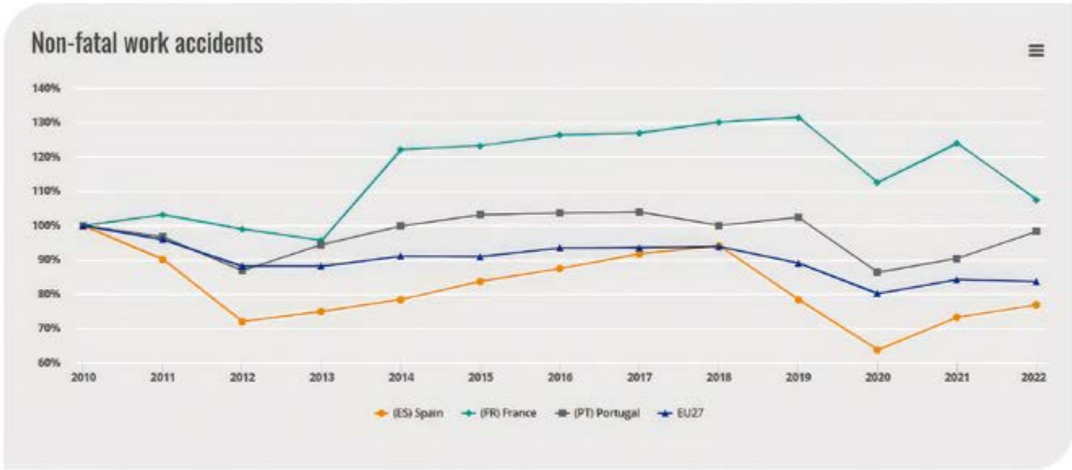
I aquí només fem referència als impactes per a les empreses, sense comptar les despeses assegurades ni l'impacte per als comptes públics, per a la persona accidentada i la seva família ni per a la societat en general.
Alguns d'aquests impactes són més fàcils de quantificar, com per exemple::

La reducció de les despeses derivades de la sinistralitat:
Algunes de les despeses derivades de la sinistralitat que es poden reduir són:

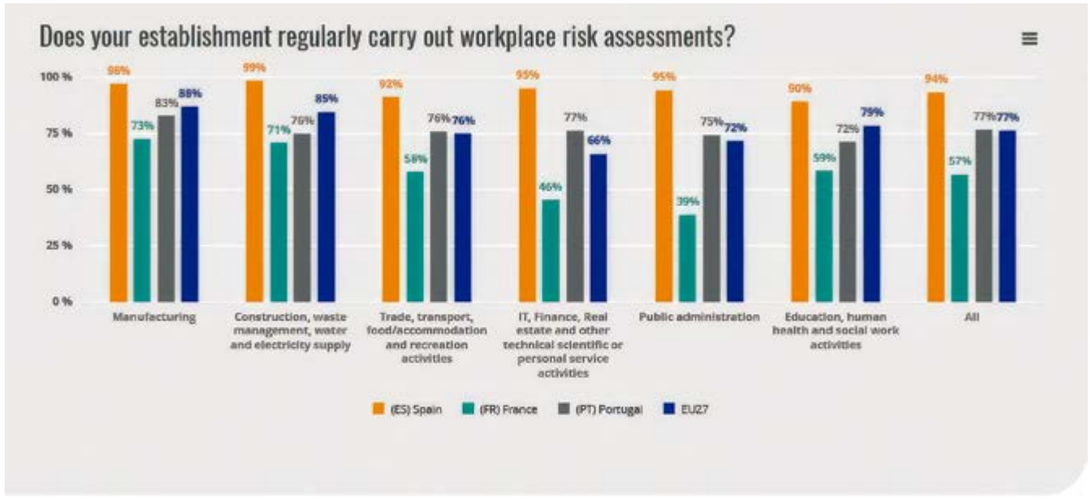
- Hores perdudes.
- Rotacions.
- Disminució de la productivitat.
- Indemnitzacions.
- Danys materials.
- Despeses de defensa.
- Increment de les assegurances.
- Etc.

Existeixen actualment diferents mètodes de càlcul, tant de la despesa de la no inversió com fins i tot del retorn de la Inversió.
Es poden trobar alguns d'aquest mètodes en diferents Notes Tècniques de Prevenció (NTP's) i calculadors a la web de l'Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball (https://www.insst.es/).
La reducció de la sinistralitat comporta per tant una reducció de les despeses associades als accidentes de treball. Aquesta reducció no és fruit de l'atzar, sinó que és la conseqüència d'implantar les mesures de prevenció.
Si fem un exercici a nivell macro i agafem les dades del Baròmetre de seguretat i salut ocupacional de la Unió Europea (font oficial d'informació sobre l'estat i les tendències en matèria de seguretat

i salut a la feina als països europeus: https://osha.europa.eu/en/facts-and-figures/data-visualisation/osh-barometer-data-visualisation-tool) i comparem condicions de treball i sinistralitat entre Espanya, França i Portugal, trobem:



The diagram shows the development of non-fatal work accidents - incidence rates - between 2010 until the latest available year. The year 2010 has been set as baseline (2010 = 100). The country lines and the EU line (dark blue) show the trend as percentage of the value of this base year.



The diagram displays 'yes' the responses in the ESENER 2019 Survey - by Member State and sector - to the question : "Does your establishment regularly carry out workplace risk assessments?"

Sembla que, en general, hi ha una correlació entre la variació de la sinistralitat i la implantació d'avaluacions de risc (aquesta última basada però en el que contesten les empreses a les enquestes).
A Catalunya, a l'informe de "Gestió de la prevenció de riscos laborals a les empreses de Catalunya, 2022" (https://treball.gencat.cat/ca/ambits/seguretat_i_salut_laboral/publicacions/estadistiques_estudis/#indicadors-de-seguretat-i-salut-laboral) s'indica que el 97% de les empreses disposen d'avaluació de riscos, per en el 12% dels casos no està adaptada a l'empresa.
Per tant, la reducció de la sinistralitat té molt a veure amb una adequada gestió preventiva.

Evitació de sancions i recàrrec de prestacions.
L'incompliment de la normativa de prevenció de riscos laborals té diferents conseqüències perquè comporta diferents tipus de responsabilitat.
Els tipus de responsabilitat són:

- Responsabilitat Administrativa: sancions econòmiques imposades per l'Autoritat Laboral (Inspecció de Treball) per incomplir la normativa, sense necessitat que es produeixi un accident. Les multes poden ser lleus, greus o molt greus, i s'actualitzen segons la normativa vigent (Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS)).
- Responsabilitat Civil: obligació de rescabalar els danys i perjudicis (indemnització econòmica) causats al treballador o als seus beneficiaris per incompliment de les obligacions de seguretat (responsabilitat contractual o extracontractual).
- Responsabilitat Penal: derivada de delictes contra els drets dels treballadors recollits al Codi Penal, quan el risc creat és greu i perillós per a la vida o salut. Poden implicar penes de presó o multa per a l'empresari o directius.
- Responsabilitat en Matèria de Seguretat Social: recàrrec de prestacions econòmiques (entre el 30% i el 50%) que l'empresari ha de pagar si l'accident va ser causat per manca de mesures de seguretat.

Moltes d'aquestes conseqüències es poden evitar amb una gestió preventiva eficaç.

Accés a licitacions.
Hi ha empreses amb un alt nivell d'activitat a l'administració pública per la qual cosa s'han de presentar a nombroses licitacions per poder accedir a contractació pública. Cada cop és més freqüent que els òrgans de contractació incorporin requisits de prevenció de riscos laborals com a criteris qualitatius o de judici de valor, com poden ser:

- Certificats conforme han sotmès el Sistema de Gestió de la Prevenció de Riscos Laborals a una Auditoria Legal amb una entitat acreditada.
- Certificats conforme disposen de la certificació de la ISO 45001 (Gestió de la Seguretat i Salut en el Treball).
- Baix Índex de Sinistralitat: acreditació d'una baixa sinistralitat laboral durant els darrers anys mitjançant certificats de la mútua.

L'empresa pot fer una estimació de les licitacions a les quals no s'ha pogut presentar o no ha estat adjudicatària per no complir els requisits en matèria de seguretat i salut laboral.
També pot passar en l'àmbit privat que hi ha hagi empreses que

dintre dels seus protocols de contractació o d'homologació de proveïdors hagin establert requisits en matèria de prevenció de riscos laborals perquè volen aplicar la seva política de seguretat laboral a tota la cadena de valor. També es pot fer una estimació dels contractes que es poden perdre per no complir amb aquests requisits.

Captació d'inversions.
Les decisions que envolten una inversió estan condicionades per múltiples factors. Els inversors cada cop analitzen més variables que poden incidir en el valor de l'empresa on inverteixen per tal de garantir una bona rendibilitat.
Dintre dels processos de Due Diligence s'incorporen, a més de dades financeres, altres dades no financeres que poden condicionar el valor de l'empresa.
En aquest sentit, la normativa europea i la seva transposició a la normativa espanyola exigeix transparència en la informació no financera, en concret exigeix informació qualitativa i quantitativa relativa a:

- Contaminació: mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient; tenint en compte qualsevol forma de contaminació atmosfèrica específica d'una activitat, inclòs el soroll i la contaminació lumínica.
- Economia circular i prevenció i gestió de residus: mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de deixalles; accions per combatre el malbaratament d'aliments.
- Ús sostenible dels recursos: el consum d'aigua; consum de primeres matèries i les mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús; consum, directe i indirecte, d'energia, mesures preses per millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables.
- Canvi climàtic: metes de reducció establertes voluntàriament a mitjà i llarg termini per reduir les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle i els mitjans implementats amb aquesta finalitat.
- Protecció de la biodiversitat: mesures preses per preservar o restaurar la biodiversitat; impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides.
- Ocupació: nombre total i distribució de treballadors segons diferents variables (sexe, edat, país, classificació professional, modalitat de contracte) remuneracions, bretxa salarial, implantació de polítiques de desconnexió laboral ,etc.
- Organització del treball: organització del temps de treball; nombre d'hores d'absentisme; mesures destinades a facilitar de la vida laboral i familiar i la conciliació i fomentar-ne l'exercici corresponsable per part dels dos progenitors.
- Salut i seguretat: condicions de salut i seguretat a la feina; accidents de treball, en particular la seva freqüència i gravetat, així com les malalties professionals; desagregat per sexe.
- Relacions socials: organització del diàleg social, inclosos procediments per informar i consultar el personal i negociar-hi; percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país; el balanç dels convenis col·lectius, particularment en l'àmbit de la salut i la seguretat a la feina.
- Formació: les polítiques implementades en l'àmbit de la formació; la quantitat total d'hores de formació per categories professionals.
- Igualtat: mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i oportunitats entre dones i homes; plans d'igualtat, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe, la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat; la política contra tota mena de discriminació.

- Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans.
- Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn.
- Subcontractació i proveïdors: la inclusió a la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals; consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental; sistemes de supervisió i auditories i resultats de les mateixes.
- Consumidors: mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors; sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució de les mateixes.

Aquesta informació ha de ser pública i s'aniran establint indicadors que permetin la seva comparabilitat, de forma que els inversors podran analitzar la informació de diferents empreses i prendre decisions basades en aquesta anàlisi.
La informació no financera inclou tots els àmbits anteriorment esmentats (Accessibilitat, Sostenibilitat, Benestar i Seguretat i Salut Laboral) i que hem vist que estaven interrelacionats.
A banda dels informes oficials que les empreses han de publicar, existeixen diferents *ratings* que mesuren el nivell d'excel·lència en aspectes no financers i que son seguits pels inversors per a la presa de decisions.
La possibilitat de captar inversions tenint en compte la informació no financera no és fàcil de calcular, sobretot per a les empreses que surten a la Borsa, però sempre es poden fer estimacions.
Encara és més difícil poder quantificar l'impacte econòmic d'altres factors com:

Retenció del talent.
El talent humà no reacciona només al salari, sinó també a altres factors com la percepció de la cura i la seguretat. El benestar és avui un avantatge competitiu clau per captar i retenir professionals, sobretot de la Generació Z. Aquestes persones, si es senten com una prioritat a l'empresa, tenen més sentiment de pertinença i són més lleials.
Segons l'estudi *State of the Global Workplace* de la prestigiosa consultora mundial Gallup publicat recentment, les empreses amb alts nivells de benestar laboral registren un 59% menys de rotació voluntària dels treballadors.
Les noves generacions estan en sintonia amb les seves emocions i l'autocura és primordial en les seves vides. No veuen l'estrès o l'ansietat com una cosa positiva, i per això un entorn laboral carregat d'aquestes emocions no aconseguirà retenir-los.
Busquen entorns saludables amb líders empàtics. Prefereixen cultures laborals que valorin el descans, una desconnexió digital blindada i el benestar propi.
És per això que en un estudi publicat per Great Place to Work a 2025, el Benestar es situava dintre de les 5 prioritats dels Departaments de Recursos Humans.

Motivació.
Segons l'estudi de Gallup abans esmentat, les empreses amb alts nivells de benestar laboral registren també un 41% menys d'absentisme i un 17% més de productivitat. És a dir, les persones estan molt més motivades i per tant són més productives.
Un entorn de treball que no prioritza la salut de la plantilla pot generar una desmotivació generalitzada que afecta negativament tots els nivells de l'organització, amb conseqüències desastroses.
Invertir en el benestar no és només una qüestió de responsabilitat social sinó una estratègia per a l'èxit sostenible de qualsevol organització.

Reputació.

La relació entre la gestió de la seguretat i salut laboral i la reputació corporativa és difícilment mesurable.

L'estudi "Gestió de la seguretat i la salut en el treball: un factor determinant en la reputació corporativa" publicat a 2023 es basa en una revisió de literatura de tipus narratiu en diferents bases de dades (SciELO, ScienceDirect, Springer, ProQuest...) entre 2012 i 2022. Les conclusions de l'estudi confirmen aquesta relació.

La notícia de manca de seguretat laboral en una empresa, sobretot si s'ha traduït en accident greu o mortal, incideix en la imatge exterior de l'empresa. Aquest fet és encara més rellevant si es tracta d'una empresa de gran consum, perquè pot provocar que els consumidors no vulguin continuar consumint un servei o un producte d'una empresa que no cuida els seus treballadors o els de la seva cadena de valor.

Pot provocar també manca de confiança en la seguretat cap els seus clients que poden preguntar-se si els serveis o productes que consumeixen poden ser insegurs.

En un món on les xarxes socials condicionen les opinions de milions de persones, una notícia negativa pot tenir efectes devastadors per a una empresa.

Les noves generacions estan interessades en els valors socials vinculats a les marques, és per això que la reputació és un actiu comercial. Una bona reputació comporta clientela fidel.

Un incident negatiu pot fer molt de mal, però encara és més perjudicial la gestió de l'incident. Es pot tolerar un marge d'error, però no que no s'intenti corregir o es vulgui amagar. Es perd la credibilitat i la confiança.

La gestió de les primeres hores és determinant. Una comunicació transparent i proactiva pot contenir el mal. Per contra, l'opacitat o la manca d'un pla clar agreugen la crisi, deixant que altres controlin el relat dels fets.

Fer-se una bona reputació és costós, però es pot perdre en un moment. La reputació incideix directament en el compte de resultats.

MAPA DE VALOR EN LA GESTIÓ DE LA SEGURETAT I SALUT LABORAL. **INDICADORS** DELS IMPACTES

5.2. Indicadors dels impactes

Moltes vegades es calcula l'impacte de la manca de Seguretat laboral d'una empresa mitjançant índexs vinculats a la sinistralitat com són:

- Índex d'Incidència (II): número d'accidents per cada 100.000 treballadors.
- Índex de Freqüència (IF): número d'accidents per cada 1.000.000 hores treballades.
- Índex de Gravetat (IG): número de jornades perdudes per cada 1.000 hores treballades.

Però ja hem vist, com la manca de Seguretat i Salut laboral té molts més impactes.
A continuació, s'exposen alguns d'aquests indicadors que poden ajudar a visibilitzar aquests impactes:

Impactes negatius de la manca de seguretat i salut laboral	Indicadors per mesurar-los
Despeses de la sinistralitat	Hores perdudes, rotacions, disminució de la productivitat, danys materials, despeses de defensa, increment de les assegurances.
Sancions i recàrrec de prestacions	Sancions econòmiques imposades per l'Autoritat Laboral (Inspecció de Treball). Indemnitzacions econòmiques. Recàrrec de prestacions.
Pèrdua d'adjudicacions	Import de licitacions que s'haurien pogut obtenir si s'haguessin complert els criteris ESG – import licitacions que s'han obtingut.
Pèrdua d'inversions	Inversions que s'haurien pogut obtenir si es disposés de nivells alts en diversos ratings, com poden ser: • EthiFinance • MSCI ESG • ISS ESG • Sustainalytics • S&P 500 Scored & Screened Index • EcoVadis
Baixes voluntàries	(Nombre d'empleats que han abandonat l'empresa de forma voluntària / mitjana aritmètica d'empleats) x 100
Baixa productivitat	Facturació /persona
Absentisme	(Total d'hores o dies d'absència / Total d'hores o dies laborables teòrics) x 100
Pèrdua de clients	((Vendes anteriors a l'incident – vendes posteriors a l'incident)/vendes anteriors a l'incident) x 100

Podem concloure doncs que la Seguretat i la Salut Laboral és un dels actius més importants de qualsevol organització.

ANNEX 1: **REVISIÓ BIBLIOGRAFICA**

1. **Marc conceptual internacional, sostenibilitat i desenvolupament sostenible**
   - European Commission. The European Green Deal. Brussel·les.
   - Global Reporting Initiative. GRI Standards. Amsterdam: GRI.
   - Intergovernmental Panel on Climate Change. Sixth Assessment Report. Geneva: IPCC, 2023.
   - International Organization for Standardization. ISO 26000: Social responsibility. Geneva: ISO.
   - United Nations Global Compact. Occupational Safety and Health. Nova York: United Nations Global Compact.
   - United Nations. Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. Nuestro futuro común. Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. Asamblea General de las Naciones Unidas, A/42/427, 4 de agosto de 1987.
   - United Nations. Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. Nova York: United Nations, 2015.
   - United Nations Statistics Division. The Sustainable Development Goals Report 2025. Nova York: United Nations, 2025.

2. **Benestar, salut mental i qualitat de vida**
   - Gallup. State of the Global Workplace de la prestigiosa consultora mundial Gallup. 2026.
   - Great Place to Work España; GoodHabitz. Estudio Bienestar en el trabajo 2025. Conoce la situación del bienestar mental en las empresas de España en 2025. Madrid: Great Place to Work Institute, Inc., 2025.
   - Indeed. Indeed's Global Work Wellbeing Report 2024. Indeed, 2024.
   - Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic. How's Life? 2020: Measuring Well-being. Paris: OECD Publishing, 2020. DOI: 10.1787/9870c393-en.
   - Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic. Measuring well-being and progress. Paris: OECD.
   - World Health Organization. Mental health at work. Geneva: WHO, 2024.
   - World Health Organization. WHO guidelines on mental health at work. Geneva: WHO, 2022.

3. **Accessibilitat i drets de les persones amb discapacitat**
   - Asociación Española de Normalización. UNE-EN 301549:2022. Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC. Madrid: UNE, 2022. Extracto del documento UNE-EN 301549.
   - Dincat. Accessibilitat cognitiva i discapacitat intel·lectual. Què hem de saber? Guia per a professionals. Barcelona: Dincat, 2024.
   - ECOM. Vulneracions de drets. Discapacitat física i/o orgànica. Informe 2022. 3a edició. Barcelona: ECOM, juny de 2023.
   - Eurostat. Disability statistics: access to information and communication technologies. Statistics Explained. Dades extretes el desembre de 2024.
   - Generalitat de Catalunya. Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 2023.
   - Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. Directiva (UE) 2019/882, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios. Diario Oficial de la Unión Europea, L 151, 7 de junio de 2019.
   - United Nations. Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat. Resolució 61/106 de l'Assemblea General, de 13 de desembre de 2006.
   - United Nations Regional Information Centre for Western

Europe. Building an accessible future for all: AI and the inclusion of Persons with Disabilities. UNRIC, 2024.

4. Seguretat i salut laboral

- Agència Europea per a la Seguretat i Salut Laboral. Baròmetre de seguretat i salut ocupacional de la Unió Europea, 2023.
- Bestratén Belloví, Manuel. NTP 817: Transparencia y condiciones de trabajo (II): su contribución al liderazgo. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2008.
- Bestratén Belloví, Manuel; Salas Ollé, Carles. NTP 982: Análisis coste beneficio en la acción preventiva (I): bases conceptuales. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2013.
- Bestratén Belloví, Manuel; Salas Ollé, Carles. NTP 983: Análisis coste beneficio en la acción preventiva (II): estrategias de medición. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2013.
- Bestratén Belloví, Manuel. NTP 984: Análisis coste beneficio en la acción preventiva (III): caso práctico. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2013.
- Bestratén Belloví, Manuel; Sánchez-Herrera Bautista-Cámara, Ismael-Santiago. NTP 1013: Cuadro de mando integral (CMI) y condiciones de trabajo (I): bases metodológicas. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2014.
- CAEB. La rentabilidad de la prevención de riesgos laborales. Evaluación y optimización de costes. Palma: Confederación de Asociaciones Empresariales de Baleares, 2014.
- Donada Molins, Carmen; Prunés Freixa, M. Alba; Nogareda Cuixart, Clotilde. NTP 1004: Diseño de puestos ocupados por personas con discapacidad: adaptación y accesibilidad. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2014.
- Generalitat de Catalunya. Departament d'Empresa i Ocupació. Manual de Seguretat i Salut Laboral. Identificació i avaluació de riscos de seguretat. Manual 1-03/13. Barcelona: Generalitat de Catalunya, 2013.
- Generalitat de Catalunya. Departament d'Empresa i Treball. l'Estratègia catalana de seguretat i salut laboral 2021-2026 (ECSSL).
- Generalitat de Catalunya. Departament d'Empresa i Treball. Gestió de la prevenció de riscos laborals a les empreses de Catalunya, 2022.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. NTP 540: Costes de los accidentes de trabajo: procedimiento de evaluación. Madrid: INSHT, 1999.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Directrices básicas para la evaluación de riesgos laborales. Madrid: INSST, enero de 2022.
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Informe: Evaluación de la inversión en PST. Herramienta para calcular el coste de no invertir en PST o calcular el ahorro y el retorno de la inversión en caso de realizar actuaciones en PST. Madrid: INSST.
- Ospino Rivera, Johanna Sofía; Sandoval Jaimes, Samara. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo: un factor determinante de la reputación corporativa. Revista de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, vol. 5, núm. 1(6), 2023, p. 70-75.
- Sánchez-Herrera Bautista-Cámara, Ismael-Santiago; Bestratén Belloví, Manuel. NTP 1014: Cuadro de mando integral (CMI) y condiciones de trabajo (II): aplicación práctica. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2014.

ANNEX 2: **EXPERIÈNCIES PRÀCTIQUES**

Presentació de l'organització



Grupo Construcía és un ecosistema d'empreses d'economia circular que actua amb focus a tota la cadena de valor de la construcció, des dels fabricants de materials a la gestió d'inversions i desenvolupaments immobiliaris.
El seu propòsit és que el sector immobiliari i tota la cadena de valor es transformin en motor de canvi cap a un futur més amable i equitatiu per a tots els éssers vius.
La seva estratègia es basa a evitar el residu en totes les formes.
Per això compten amb:

1. Política de compres sostenibles: és la primera constructora a Espanya amb la certificació ISO 20400 de compres sostenibles.
2. Gestió integral de la qualitat i el medi ambient: compleixen els estàndards ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001, garantint processos de millora contínua i adaptació constant.
3. Cura a les persones: s'enfoca a la protecció dels treballadors. Es dediquen molts esforços a prevenir accidents i benestar dels equips.

Coneix Grupo Construcía.

Presentació de Marina Lledó Acarreta
Actualment és Chief People Officer del Grupo Construcía
Des de fa més de 25 anys acompanya empreses, des de la direcció general, en processos de transformació cap a sistemes organitzatius eficients i amb sentit, en sectors com a serveis, tecnologia, healthcare, educació o l'àmbit social, on el factor humà és decisiu.
És llicenciada en Psicologia, Màster en empreses i organitzacions, diplomada en Relacions Laborals, MBA i Acreditada en bon govern corporatiu per a Consells d›Administració i Coaching executiu.
El seu objectiu és connectar estratègia, propòsit, lideratge i talent perquè les organitzacions evolucionin de debò i generin impacte sostenible.

Accedeix a l'entrevista de Marina Lledó.

Presentació de l'organització

Henkel va ser fundada a Alemanya el 1876, per la qual cosa durant el 2026 celebra el seu 150è aniversari. La multinacional dona feina a més de 47.000 persones a tot el món.

La companyia ocupa a la Península Ibèrica més de 1.000 persones i compta amb vuit centres a Espanya i Portugal, i la seva seu ibèrica està a Barcelona.

A Espanya, Henkel opera des del 1961.

Actualment, Henkel ocupa posicions de lideratge tant en negocis industrials com de consum a nivell global, amb un sòlid catàleg que inclou reconegudes marques de cura capil·lar, detergents per a la roba, suavitzants, així com adhesius, segelladors i recobriments funcionals.



Coneix Henkel.

Presentació de Miguel Rodríguez Ríos

Metge especialista en Medicina del Treball.

Actualment és Responsable del Servei de Prevenció de Riscos Laborals i Infraestructures de Henkel Ibérica.

Accedeix a l'entrevista de Miquel Rodriguez Ríos.

Presentació de l'edifici de Districte administratiu de la Generalitat de Catalunya



L'edifici que acull el Districte Administratiu, un dels edificis d'oficines de major dimensió de Barcelona, és singular i modern, construït sota paràmetres de sostenibilitat mediambiental i de màxima eficiència, tant a nivell arquitectònic com energètic i de gestió futura.

Està pensat per als treballadors, amb espais més diàfans, menys despatxos i on es fomentarà el treball en equip. La construcció té 46.000 m2 i capacitat per a 2.600 treballadors, repartits en dos edificis comunicats per una planta baixa.
Totes les actuacions en el disseny de l'edifici han anat encaminades a aconseguir un alt nivell de benestar dels 2.400 empleats que treballaran en aquest espai.
Al Districte Administratiu els espais s'han adequat a l'ús i s'ha incrementat el confort dels espais de treball:

- Mobiliari ergonòmic i d'alta qualitat.
- Molta llum natural.
- La façana exterior és tota vidriada, amb vidres de baixa emissivitat. Lames exteriors vertical per protegir de la radiació solar directa.
- S'ha promogut la incorporació de vegetació en els diferents espais, especialment les zones comuns.
- L'energia elèctrica és generada per plaques fotovoltaiques.

A més, s'han tingut en compte els criteris d'accessibilitat, tant per als treballadors de l'edifici com per a totes les persones usuàries.

Presentació Maria José Martí González
Gerent de Serveis Comuns del Districte Adminisitratiu de la Generalitat de Catalunya.

Accedeix a l'entrevista de Maria José Martí González