



Principios para impulsar la inclusión digital de las personas con discapacidad (los “Principios”)



Acerca de la GSMA

La GSMA representa los intereses de los operadores de telefonía móvil de todo el mundo, y une a cerca de 750 operadores y casi 400 empresas en el más amplio ecosistema de la telefonía móvil, entre ellos los fabricantes de móviles y dispositivos portátiles, empresas de software, proveedores de equipos y empresas de Internet, así como organizaciones en sectores adyacentes de la industria. La GSMA también produce los eventos MWC líderes en la industria que se celebran anualmente en [Barcelona](#), [Los Ángeles](#) y [Shanghái](#), así como las conferencias regionales [Mobile 360 Series](#).

Más información en el sitio web corporativo de la GSMA en www.gsma.com.

Siga a la GSMA en Twitter: [@GSMA](#)

GSMA Assistive Tech

El programa de tecnología de asistencia de la GSMA trabaja para impulsar el acceso y uso de tecnologías móviles para personas con discapacidad en los mercados emergentes y así maximizar las oportunidades para su inclusión social y económica. El programa trabaja con la industria de telefonía móvil y representantes de los sectores de la discapacidad y el desarrollo para abordar la brecha de inclusión digital de las personas con discapacidad, identificar oportunidades de innovación y resaltar el valor de las tecnologías de asistencia habilitadas por dispositivos móviles.

El programa cuenta con el apoyo del Departamento de Relaciones Exteriores, del Commonwealth y Desarrollo (FCDO).

Para mayor información, visite: www.gsma.com/AssistiveTech.

Siga a GSMA Mobile for Development en Twitter: [@GSMAM4d](#)



Esta iniciativa ha sido financiada por el Departamento de Relaciones Exteriores, del Commonwealth y Desarrollo (FCDO), y apoyada por GSMA y sus miembros. Las opiniones expresadas no reflejan necesariamente las políticas oficiales del Gobierno del Reino Unido.

CONTENTS

Antecedentes	4
Introducción a los Principios para la Inclusión	5
1 Incorporar la inclusión de las personas con discapacidad en todos los niveles de la organización	6
2 Comprender cómo llegar a las personas con discapacidad y brindarles mejores servicios	9
3 Brindar productos y servicios inclusivos que cumplan los diversos requerimientos de las personas con discapacidad	12
Notas al final	16

Antecedentes

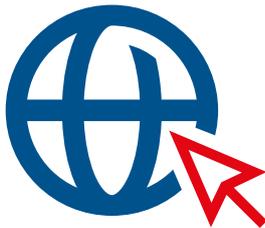


Alrededor del **15 por ciento de la población mundial**, cerca de mil millones de personas, viven con algún tipo de discapacidad.¹

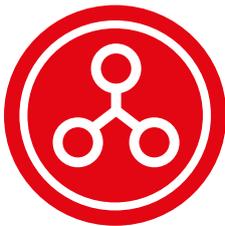
Según el último informe de la ONU sobre Discapacidad y Desarrollo², "las personas con discapacidad están en desventaja cuando se trata de los Objetivos de Desarrollo Sostenible" y "se necesitan acciones concretas para incluir a estos mil millones de personas con discapacidad como agentes y beneficiarias del desarrollo".



Las barreras para la inclusión y la participación de las personas con discapacidad se exacerban debido a la falta de acceso a tecnologías de asistencia relevantes y asequibles. **Sólo una de cada diez personas** tiene acceso a las tecnologías de asistencia que necesita para vivir de manera independiente y autónoma.



La accesibilidad digital se reconoce como una prioridad clave en varios compromisos globales, incluida la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CRPD), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad, con el fin principal de "no dejar a nadie atrás" en un mundo cada vez más digital.



La brecha en el acceso y el uso de dispositivos móviles para las personas con discapacidad³ impide la inclusión

La conectividad es hoy más importante que nunca y, como resultado de la pandemia de la COVID-19, el mundo depende como nunca de las plataformas digitales para acceder a información, servicios y oportunidades esenciales.



Los teléfonos móviles son herramientas rentables para las personas con discapacidad ya que facilitan cada vez más la inclusión al incorporar múltiples tecnologías de asistencia en un solo dispositivo.



A pesar de su importancia, sigue existiendo desigualdad en el acceso y el uso de dispositivos móviles. Una investigación de la GSMA⁴ demuestra que existe una brecha significativa en la cantidad de personas con discapacidad que poseen un teléfono móvil – especialmente un *Smartphone* – o que utilicen el Internet móvil en comparación con las personas sin discapacidad.



Los operadores móviles tienen la oportunidad de llegar a más personas con discapacidad y, así, diversificar y expandir su base de clientes. La introducción de diseños y servicios más accesibles beneficiará también a clientes en su base existente.

Garantizar la inclusión digital es crucial y requiere estrategias bien sustentadas y colaborativas para afrontar las barreras que enfrentan las personas con discapacidad y asegurar que se cubran sus necesidades. Ahora es el momento de que la industria móvil tome medidas para sus productos y servicios sean accesibles para las personas con discapacidad y para que éstas puedan beneficiarse de los servicios móviles al igual que las demás personas.

Introducción a los Principios para la Inclusión

El programa *Assistive Tech* (tecnología de asistencia) de la GSMA investiga los factores que impulsan o que impiden la inclusión digital de las personas con discapacidad. Claramente, para reducir las desigualdades y aprovechar esta gran oportunidad, se necesita un esfuerzo global para cambiar de forma radical la manera de incluir y llegar a las personas con discapacidad. El cambio necesita efectuarse en toda la cadena de valor de servicios de telefonía móvil, desde su concepción a través del diseño inclusivo hasta la incorporación de los clientes con discapacidad, ya sea considerándolos como parte de la estrategia comercial principal de los operadores, o incluyéndolos en los procesos de innovación para y por las personas con discapacidad.

Junto con operadores móviles y expertos

en discapacidad y accesibilidad, la GSMA ha desarrollado un conjunto de Principios para impulsar la inclusión digital de las personas con discapacidad. Estos Principios brindan un marco de acción para la industria, y ofrecen una serie de actividades recomendadas para que los operadores móviles contribuyan a reducir la brecha en el acceso y el uso de productos y servicios móviles por parte de las personas con discapacidad.

Asumiendo el liderazgo en la inclusión de las personas con discapacidad y tomando medidas incluyentes, tanto los operadores de telefonía móvil como las partes interesadas de la industria digital impulsarán una sociedad más inclusiva y amplificarán las voces de las personas con discapacidad a través de la tecnología digital.



Incorporar la inclusión de las personas con discapacidad en todos los niveles de la organización

Incorporar la inclusión de las personas con discapacidad en todos los niveles de la organización

Para impulsar la inclusión digital y llegar a las personas con discapacidad con productos y servicios móviles accesibles, es fundamental enfocarse en la discapacidad a nivel organizacional, con el fin de asegurar la inclusión de la discapacidad en toda la organización, mediante el apoyo de políticas y estrategias relevantes, y con el liderazgo del equipo directivo. Asimismo, las personas con discapacidad aportan perspectivas y habilidades únicas para impulsar la innovación y estimular la creatividad en la fuerza de trabajo. Promover la diversidad es un factor que impulsa el éxito comercial.

Dentro de este principio, se encuentran las siguientes áreas de acción, enfocadas en garantizar que:



La agenda de inclusión de la discapacidad sea promovida por los directivos y se incorpore en todos los niveles de la organización

Acciones recomendadas:

- Nombrar a un candidato de la dirección superior (nivel ejecutivo) que será responsable, y "campeón", de impulsar la agenda de inclusión de la discapacidad.
- Apoyar y permitir que las personas con discapacidad dentro de la organización dirijan o ayuden a elaborar la agenda de inclusión de la discapacidad para asegurar que las voces de estas personas estén representadas (p. ej., a través de un "grupo experto en discapacidad").
- Nombrar a promotores en diferentes partes de la empresa que promuevan la inclusión de la discapacidad y garanticen la colaboración en todas las áreas de negocio.
- Comunicar el compromiso dentro de la organización para asegurar que el personal comprenda la importancia de la inclusión de la discapacidad.
- Comunicar el compromiso a terceros para formar parte de un movimiento global e inspirar a otros a tomar medidas para la inclusión de las personas con discapacidad, la accesibilidad y la toma de consciencia.



La inclusión de las personas con discapacidad sea integrada en las políticas, las estrategias, los planes de negocio y los indicadores de desempeño (KPI)

Acciones recomendadas:

- Hacer que la inclusión de la discapacidad sea parte de la estrategia de negocio, estableciendo objetivos e indicadores (KPI) para asegurar que el equipo se enfoque en la inclusión, la accesibilidad y la toma de consciencia, junto con estructuras claras de responsabilidad para asegurar que se cumplan dichos objetivos.

- Involucrar activamente a personas con discapacidad u organizaciones que las representen en la elaboración y el desarrollo de estrategias, políticas y planes de negocio para impulsar la inclusión de la discapacidad.
- Evaluar y enmendar las estrategias, las políticas y los planes de negocio existentes para asegurar que la inclusión de la discapacidad y la accesibilidad se reflejen debidamente y sean una prioridad, y que cualquier brecha actual sea documentada de forma transparente.



Los empleados consideren la inclusión de la discapacidad como un valor fundamental de la organización

Acciones recomendadas:

- Capacitar al personal, idealmente a través de personas que tengan experiencia directa en: prácticas de inclusión de la capacidad, los varios retos y barreras a los que éstas personas se enfrentan, el rol y el valor de los productos y servicios móviles como tecnologías de asistencia, y cómo llegar a más personas con discapacidad y mejorar los servicios que se les presten a ellas.



Las personas con discapacidad prosperen en la organización

Acciones recomendadas:

- Revisar las políticas y prácticas de recursos humanos (RR. HH.) para asegurar que las personas con discapacidad puedan ser contratadas y conservadas, accedan a capacitación y desarrollo personal y tengan oportunidades de promoción en sus puestos, con el fin de que tengan representación en todos los niveles de la organización.
- Evaluar si la organización es accesible para todas las personas y tomar medidas para abordar los problemas que se identifiquen. Esto incluye garantizar que los edificios, los documentos, los sitios web o redes internas, los sistemas, el *software* y las maneras de colaborar sean accesibles para todos, y que todas las personas cuenten con las tecnologías de asistencia y la flexibilidad que necesiten para hacer su trabajo de manera productiva.
- Crear una política de "ajuste razonable"⁵ para responder de manera eficaz a los pedidos del personal con discapacidad respecto a los ajustes requeridos en sus entornos de trabajo.
- Mejorar las competencias profesionales del personal de TI sobre la accesibilidad web, con el objetivo de obtener certificaciones en accesibilidad web.

2

Comprender cómo llegar a las personas con discapacidad y brindarles mejores servicios



Comprender cómo llegar a las personas con discapacidad y brindarles mejores servicios

Las acciones que impulsen la inclusión digital de las personas con discapacidad deben estar basadas en la comprensión de los problemas y los contextos locales y asegurar que se tengan en cuenta las voces de las personas con discapacidad: "nada sobre nosotros sin nosotros". Datos sobre la inclusión de la discapacidad son esenciales para erradicar la discriminación y desarrollar un mejor entendimiento de los requerimientos, opiniones y desafíos de las personas con discapacidad para poder brindarles mejores servicios. Algunos ejemplos de este tipo de datos incluyen: recopilar información sobre la brecha digital de las personas con discapacidad en diferentes contextos; aprender de personas con diferentes discapacidades; y evaluar las oportunidades comerciales para el desarrollo de nuevos productos y servicios o para la mejora de los existentes.

Dentro de este principio, se encuentran las siguientes áreas de acción, centradas en garantizar que:



Se recopilen y analicen datos segmentados por discapacidad para entender la brecha digital de las personas con discapacidad

Acciones recomendadas:

- A nivel organizacional, tomar medidas para hacer un seguimiento y comprender la brecha de la discapacidad en la base de clientes, entender cómo las clientes con discapacidad utilizan los servicios móviles y comprender el impacto de las acciones tomadas para alcanzar a más personas con discapacidad.
- En proyectos o iniciativas, recopilar, analizar y hacer un seguimiento de datos desglosados por discapacidad en relación con el acceso y el uso de productos y servicios móviles para monitorear el progreso e informar el proceso de mejora continua.
- Segmentar y analizar los datos de los clientes por discapacidad junto con otros factores clave (p. ej., género, ubicación, edad), cuando sea posible, para comprender cómo difiere la adopción y el uso de los servicios móviles e identificar oportunidades para llegar a más personas con discapacidad.
- Recopilar datos de discapacidad adoptando las preguntas del Grupo de Washington para asegurar la comparabilidad de los datos y llevar a cabo prácticas coherentes.
- Garantizar que todos los datos de discapacidad sean recopilados y almacenados de manera ética, cumpliendo con las políticas nacionales de protección de datos.



La oportunidad comercial para llegar a las personas con discapacidad debe establecerse de manera tal que se garantice la sostenibilidad y la escalabilidad

Acciones recomendadas:

- Calcular la oportunidad comercial de cerrar la brecha digital de la discapacidad, tanto a nivel de la organización como en proyectos, para asegurar la escalabilidad y la sostenibilidad.
- En proyectos o iniciativas, evaluar la oportunidad comercial con mayor detenimiento (teniendo en cuenta las fuentes de ingresos directos e indirectos) para establecer el modelo comercial que resulta de llegar a personas con discapacidad e identificar las oportunidades para mejorar el rendimiento de la inversión comercial.



Se comprendan las barreras y los requerimientos de las personas con discapacidad para acceder y usar los productos y servicios móviles

Acciones recomendadas:

- Llevar a cabo investigaciones del consumidor para entender mejor los requerimientos, las circunstancias y las opiniones de las personas con discapacidad y las barreras que limitan su acceso y el uso de productos y servicios móviles.
- Explorar las barreras actitudinales y sociales, como el estigma y la discriminación, a los que se enfrentan las personas con discapacidad además de las barreras físicas o tecnológicas.
- Consultar, involucrar y escuchar a las personas con discapacidad en lo que respecta al desarrollo y la mejora de productos y servicios, sin dejar de lado el mantra “nada sobre nosotros sin nosotros”.
- Consultar a aquellos que entienden las experiencias, los requerimientos y las barreras de las personas con discapacidad en el mercado (p. ej., Organizaciones de Personas con Discapacidad [OPD], empleados relevantes que interactúen directamente con el cliente, etc.).



3

Brindar productos y servicios inclusivos que cumplan los diversos requerimientos de las personas con discapacidad

Brindar productos y servicios inclusivos que cumplan los diversos requerimientos de las personas con discapacidad

Las personas con discapacidad se enfrentan a una serie de barreras interrelacionadas que les impiden acceder y usar productos y servicios móviles. Por ejemplo, la investigación de la GSMA⁶ demuestra que muchas personas con discapacidad no conocen productos móviles accesibles relevantes y, a menudo, estas personas no pueden costear teléfonos con acceso a Internet, que son normalmente los dispositivos más accesibles. Se deben tomar medidas para abordar las barreras y los requerimientos de las personas con discapacidad, impulsar la innovación, centrar el proceso de diseño en las personas con discapacidad, y concretar la oportunidad social y comercial de llegar a este segmento desatendido de la población.

Dentro de este principio, se encuentran las siguientes áreas de acción, centradas en garantizar que:



Los teléfonos, el contenido, los productos y los servicios sean accesibles y asequibles para las personas con discapacidad

Acciones recomendadas:

Acceso y accesibilidad

- Asegurar que los productos y servicios existentes sean accesibles para las personas con discapacidad (p. ej., servicio *tell us once*, contraseñas activadas por voz o servicios a medida, como el uso del lenguaje de señas) y que todos los servicios sean compatibles con funciones y herramientas de accesibilidad (como lectores de pantalla, lupas, etc.).
- Garantizar que el contenido, los productos y los servicios nuevos se desarrollen por y para las personas con discapacidad (p. ej., diseño centrado en el usuario y prácticas de diseño inclusivas o universales) para mejorar la accesibilidad y la usabilidad.
- Garantizar que los servicios Conoce a tu cliente (KYC) para la compra de SIM adecuados para los marcos regulatorios, pero que no excluyan desproporcionadamente a las personas con discapacidad que puedan carecer de formas de identificación formal (p. ej., tarjetas de identificación).



Asequibilidad

- Diseñar soluciones para hacer que los teléfonos con acceso a Internet sean más asequibles para las personas con discapacidad (p. ej., micropréstamos, alianzas con fabricantes de teléfonos de bajo precio, planes en cuotas, etc.).
- Incorporar paquetes a medida, precios innovadores o modelos de negocio que sean atractivos para la sensibilidad a los precios de las personas con discapacidad (p. ej., planes tarifarios, paquetes de datos innovadores, precios de datos bajos o a demanda).
- Implementar aplicaciones y servicios móviles cuyas versiones sean accesibles y requieran un consumo bajo de datos ('data-light').
- Considerar acuerdos promocionales para motivar que las personas con discapacidad prueben los productos y los servicios.



Los contenidos, los productos y los servicios sean relevantes para las personas con discapacidad

Acciones recomendadas:

- Desarrollar o lanzar productos y servicios que sean atractivos para las personas con discapacidad.
- Mejorar productos y servicios existentes para hacerlos más atractivos para las personas con discapacidad.
- Lanzar campañas de mercadotecnia ('marketing') para mostrar de qué manera resultan relevantes los servicios móviles para las personas con discapacidad.
- Lanzar campañas de mercadotecnia ('marketing') para concientizar sobre las funciones de accesibilidad entre las personas con y sin discapacidad.
- Asegurar que las campañas de marketing y las campañas promocionales, tanto para productos a medida como tradicionales, sean inclusivas e incorporen a las personas con discapacidad, sin perpetuar estereotipos sobre las discapacidades.
- Explorar las oportunidades de formar alianzas con OPD u otras organizaciones relevantes para llegar a los segmentos de consumidores que valorarían sus productos o servicios.
- Fomentar la diversidad en el personal de ventas y en las redes de agentes para que representen y atraigan a la base de clientes, incluidas las personas con discapacidad.



Las relaciones con el cliente tengan en cuenta a las personas con discapacidad

Acciones recomendadas:

- Garantizar que los agentes sean capaces de guiar a los clientes con necesidades específicas y ofrecerles una gama de dispositivos móviles apropiados que cuenten con funciones de accesibilidad.
- Asegurar que las tiendas y los agentes sean accesibles (p. ej., que las ubicaciones de las tiendas sean físicamente accesibles, que el personal y los agentes sean conscientes de las discapacidades y puedan comunicarse de manera eficaz con todas las personas).
- Garantizar que los servicios al cliente puedan brindar soporte a todos los clientes, incluidos aquellos con discapacidad (p. ej., intérpretes del lenguaje de señas).
- Garantizar que los servicios al cliente y los agentes cuenten con la capacitación adecuada para que las personas con discapacidad no sean discriminadas, ni se encuentren con barreras actitudinales al interactuar con ellos.
- Asegurar que el material de marketing y el material de difusión sean accesibles para las personas con discapacidad (p. ej., material audiovisual con subtítulos, material escrito en braille, descripción auditiva de videos, lenguaje de señas en las tiendas, etc.), y que además sean transparentes respecto de las áreas de inaccesibilidad.



Las personas con discapacidad tengan el conocimiento y las habilidades digitales necesarios para usar los productos y los servicios móviles, y sean conscientes y comprendan los beneficios que les pueden brindar dichos productos y servicios

Acciones recomendadas:

- Asegurar que el personal y los agentes de atención al cliente estén capacitados y tengan el incentivo de enseñar a los clientes con discapacidad (y sus cuidadores o parientes) cómo usar los productos y servicios móviles para satisfacer sus necesidades (p. ej., cómo usar las funciones de accesibilidad en teléfonos móviles y cómo usar servicios móviles).
- Explorar las oportunidades de formar alianzas con OPD u otras organizaciones para enseñar a las personas con discapacidad cómo acceder y usar las funciones de accesibilidad en los productos y servicios móviles.



Las personas con discapacidad se sientan seguras y protegidas al usar el contenido, los productos y los servicios móviles

Acciones recomendadas:

- Diseñar productos y servicios móviles que minimicen el riesgo de acoso y fraude o que aumenten la seguridad de los clientes con discapacidad (p. ej., Respuesta de Voz Interactiva [IVR] en los servicios de dinero móvil, contraseñas activadas por voz, etc.).
- Incluir en las actividades de mercadotecnia (‘marketing’) y en las campañas promocionales información sobre cómo los clientes, incluidas las personas con discapacidad, se pueden proteger en línea.
- Asegurar que el personal y los agentes de atención al cliente estén capacitados y tengan el incentivo de enseñarles a los clientes con discapacidad (y sus cuidadores o parientes) acerca de la seguridad en línea y cómo evitar el acoso y el fraude.

Notas al final

1. Organización Mundial de la Salud. Visite: <https://www.who.int/health-topics/disability>
2. [United Nations Disability and Development Report: Realizing the Sustainable Development Goals by, for and with persons with disabilities \(2018\)](#)
3. La brecha digital de las personas con discapacidad se define por cuán menos probable es que una persona con discapacidad tenga o use un teléfono móvil en comparación con una persona sin discapacidad. Se calcula como un porcentaje: la cantidad de personas sin discapacidad que tienen o usan teléfonos móviles menos la cantidad de personas con discapacidad que tienen o usan teléfonos móviles, dividido por la cantidad de personas sin discapacidad que tienen o usan teléfonos móviles.
4. [Aranda-Jan, C and Boutard, A. \(2019\). Understanding the Mobile Disability Gap Report. GSMA](#)
5. Un ajuste razonable es un cambio que efectúa el empleador para eliminar o reducir el efecto de la discapacidad de un empleado con el fin de permitirle llevar a cabo su trabajo sin desventajas. P. ej., proporcionar equipos especiales, como sillas ergonómicas, permitir la entrada de un perro guía o lazarillo al lugar de trabajo, etc.
6. [Aranda-Jan, C and Boutard, A. \(2019\). Understanding the Mobile Disability Gap Report. GSMA](#)

gsma.com



GSMA HEAD OFFICE

Floor 2
The Walbrook Building
25 Walbrook
London EC4N 8AF
United Kingdom
Tel: +44 (0)20 7356 0600
Fax: +44 (0)20 7356 0601