



Organización
Internacional
del Trabajo

RED MUNDIAL
DE EMPRESAS Y
DISCAPACIDAD

▶ **Nadie debe quedar desconectado**

Guía introductoria para implicar a su
empresa en la accesibilidad digital





▶ Índice

▶ Resumen	3
▶ Antecedentes	4
▶ Información y recomendaciones clave	7
▶ Conclusiones	14
▶ Referencias y recursos	15

► 1. Resumen

Esta guía para empresas sobre accesibilidad digital se puso en marcha en julio de 2020, durante la primera ola de la pandemia mundial de COVID-19, con el apoyo de la [Red Mundial de Empresas y Discapacidad de la OIT](#) (GBDN, por sus siglas en inglés).

El COVID-19 ha aumentado significativamente la visibilidad del impacto que tiene la tecnología digital en el lugar de trabajo. En muchos casos, la pandemia de COVID-19 ha revelado la falta de accesibilidad en las soluciones que se ofrecían para el trabajo a distancia y, en otros casos, sirvió para que los ejecutivos y gerentes se dieran cuenta de que aquellos trabajos que pensaban que nunca sería posible desempeñar a distancia en realidad sí lo eran. En general, el impacto de esta pandemia ha acelerado aún más la transformación digital. También ha «normalizado» las solicitudes de apoyo y la adopción de tecnologías inclusivas.

Los representantes de los miembros de la GBDN entrevistados como parte de esta iniciativa fueron extremadamente generosos con su tiempo y se mostraron muy dispuestos a compartir lo que ha supuesto la accesibilidad digital tanto para ellos como para su empresa.

Todos ellos reconocen el valor intrínseco de la accesibilidad digital, su importancia estratégica para el futuro de su empresa, más allá de su mero cumplimiento, su interseccionalidad y su valor universal.

Todos mencionaron que entre los superiores de sus empresas hay un fuerte interés por fomentar la inclusión y que la discapacidad está comenzando a ganar visibilidad como parte de los objetivos generales en materia de diversidad e inclusión de la alta gerencia. Sin embargo, para la mayoría, la accesibilidad digital aún no ha despertado interés. Su visibilidad suele ser escasa, ya que a menudo se considera una mera iniciativa para el cumplimiento de las normas. En consecuencia, no se incluye de manera proactiva como parte de las estrategias generales de transformación digital de las empresas.

En los últimos años, la sensibilización general sobre la accesibilidad digital ha ido en aumento y muchas empresas tienen soluciones y prácticas consolidadas para garantizar la accesibilidad en el ámbito de la movilidad, la visión, la audición y, cada vez más, en el área de la discapacidad cognitiva y la neurodiversidad. Un ámbito relacionado con la discapacidad de reciente aparición y rápido desarrollo es la salud mental. El aislamiento social y los obstáculos al bienestar surgidos por la pandemia de COVID-19 suponen nuevos desafíos que requieren estudiar nuevas soluciones digitales en este ámbito.

La mayoría de las empresas señalan que el consejo consultivo, ya sea interempresarial o dirigido o patrocinado por altos ejecutivos, es donde se establece la orientación y las estrategias en materia de accesibilidad digital. No existe la figura de un director ejecutivo, como un director de accesibilidad, encargado de la accesibilidad digital en toda la empresa. Por este motivo, por lo general en las organizaciones no hay estrategias ni planes operacionales formales que recojan la planificación, las inversiones o los sistemas de evaluación en materia de accesibilidad digital.

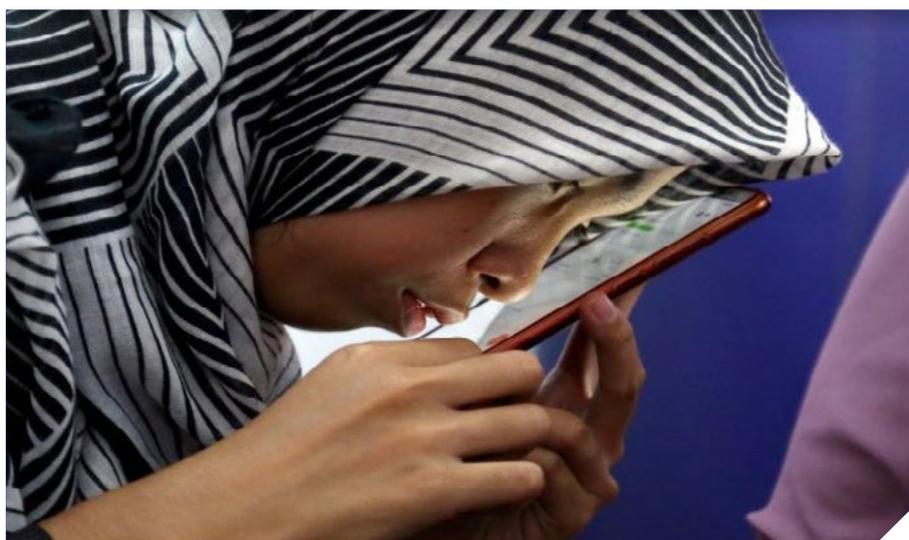
En lo que respecta a las competencias y recursos en materia de accesibilidad digital, la mayoría de las empresas señalaron que cuentan con relativamente pocos expertos internos. Estos recursos tienden a estar dispersos y no existe un enfoque centralizado para evaluar los recursos y las competencias necesarias. La mayoría de las empresas recurren a recursos de terceros para colmar su brecha de conocimientos y de competencias profesionales.

► Nadie debe quedar desconectado

Guía introductoria para implicar a su empresa en la accesibilidad digital

Gracias al crecimiento del movimiento mundial a favor de la discapacidad, a la convergencia de los movimientos en pos de la justicia social y a la crisis de la pandemia, ha surgido la oportunidad de repensar los objetivos en materia de diversidad e inclusión, lo que incluiría prestar más atención a la accesibilidad digital como parte de una estrategia de transformación digital inclusiva.

Esta guía integra las conclusiones extraídas de las entrevistas con los miembros de la GBDN y la información sobre el mercado y los conocimientos especializados proporcionados por FrancesWestCo. Su objetivo es partir de una comprensión básica de la cuestión y, a partir de ahí, establecer debates y acciones para poner en práctica la accesibilidad digital como un imperativo estratégico de la inclusión digital.



► 2. Antecedentes

La tecnología digital brinda oportunidades sin precedentes para las empresas, los trabajadores y la sociedad. Las potentes tecnologías de la información y las redes de comunicación han creado entornos de trabajo flexibles, colaborativos y dinámicos capaces de adaptarse a los nuevos mercados y dinámicas laborales.

A nivel mundial, las organizaciones buscan talento para crecer y aumentar su rentabilidad. Existe una sensibilización cada vez mayor de que las personas con discapacidad son una reserva de talento sin explotar que puede ayudar a impulsar los objetivos operativos de las organizaciones. Hemos visto medidas progresivas de organizaciones empresariales como [Return on Disability Group](#), [The Valuable 500](#) y [Autism @ Work](#). También hemos visto en acción la labor de vanguardia de la GBDN y de las redes nacionales de empresas inclusivas vinculadas a la GBDN para promover y poner en práctica la contratación y el desarrollo profesional de las personas con discapacidad. Sin embargo, a pesar de que existe una mayor comprensión e interés en la contratación de personas con discapacidad y en la atención a los clientes con discapacidad, especialmente por parte de los directores ejecutivos, los altos ejecutivos del ámbito de los Recursos Humanos y los líderes en la defensa de la inclusión de la discapacidad, los sectores de las tecnologías de la información y otras líneas funcionales de las empresas no están tan comprometidos en su conjunto con la adopción de un enfoque estratégico y holístico para apoyar a las personas

► Nadie debe quedar desconectado

Guía introductoria para implicar a su empresa en la accesibilidad digital

con discapacidad a través de la tecnología. Muchas organizaciones continúan desarrollando y adquiriendo tecnologías para el lugar de trabajo, sitios web, aplicaciones móviles y creando contenidos en materia de *marketing* y comunicación sin tener en cuenta de un modo proactivo o expreso la accesibilidad digital.

Dado que las tecnologías de la información digitales son en la actualidad la base de la mayor parte de lo que hacemos en la sociedad y de la transformación digital (que consiste en el uso de las tecnologías digitales para modificar y crear procesos operativos y culturales y nuevas experiencias de los usuarios, tanto en el lugar de trabajo como en el mercado externo), es necesario convertir la accesibilidad digital en un área de atención estratégica. Si la **accesibilidad digital** se convierte en una parte de la transformación digital de las empresas, entonces la infraestructura digital del lugar de trabajo será accesible y las personas con discapacidad se encontrarán en igualdad en términos de productividad. Esta equidad en el lugar de trabajo ayudará a las personas con discapacidad a ser más competitivas en la promoción laboral y el desarrollo profesional. Más importante aún, permitirá que las personas con discapacidad aporten innovación a su organización. En lo que respecta a las relaciones con el mercado, si se hace accesible el canal digital de adquisición y de gestión de las relaciones con los clientes y los socios, las empresas podrán atraer y retener clientes y socios con discapacidad, ampliando así su cuota de mercado y creciendo económicamente.

Dado que el ritmo de la transformación digital se está acelerando debido a un cambio de la dinámica económica y a la pandemia mundial, se ha abierto una oportunidad inusual para prestar atención a la accesibilidad digital y a la inclusión digital, ya que la situación actual de trabajo desde el domicilio subraya la interdependencia entre los seres humanos y las tecnologías digitales de la información.

La inversión en accesibilidad digital no solo afecta a las personas con discapacidad, sino que tiene un impacto universal porque la accesibilidad digital, si se pone en marcha con una estrategia de transformación planificada, supone una personalización extrema, de modo que cada persona, ya sea un cliente, un empleado o un socio, tendrá una experiencia digital significativa y satisfactoria. Se trata de priorizar a las personas en las infraestructuras tecnológicas y los procesos de reflexión, diseño y desarrollo de soluciones. Dado que se trata de una estrategia tecnológica basada no solo en reconocer, sino también en respetar las diferencias individuales en materia de capacidad, su aplicación supondrá un impacto de gran calado en las personas y las empresas.

En este sentido, la accesibilidad digital puede y debe convertirse en un punto de convergencia donde las áreas de recursos humanos, tecnologías de la información y el resto de las actividades empresariales se unan de forma proactiva, colaborativa y holística para abordar el tremendo impacto que la transformación digital está teniendo en el futuro del lugar de trabajo y el mercado



▶ **Nadie debe quedar desconectado**

Guía introductoria para implicar a su empresa en la accesibilidad digital

▶ **2.1 Objetivos**

El objetivo de esta guía introductoria es poner en marcha un diálogo y empezar a desarrollar:

- ▶ La accesibilidad digital como un imperativo empresarial estratégico de la alta gerencia.
- ▶ El impacto de la accesibilidad digital en el lugar de trabajo, más allá del cumplimiento en materia de innovación por parte de los dirigentes empresariales de las tecnologías de la información y otras ramas de actividad empresarial.
- ▶ Enfoques orgánicos para poner en marcha la accesibilidad digital como iniciativa transformadora.

▶ **2.2 Proceso**

Frances West, fundadora de FrancesWestCo y Kathleen Delgado, directora de iniciativas estratégicas y coautora de esta guía:

- ▶ Prepararon cuestionarios y llevaron a cabo entrevistas orgánicas con miembros de la GBDN para entender el recorrido, la preparación, los obstáculos y las oportunidades en materia de accesibilidad digital de cada organización.
- ▶ El enfoque de las entrevistas y las preguntas se basaron en las 6-E del marco de acción Authentic Inclusion™ de FrancesWestCo, que se detallan en el apartado de Referencias.
- ▶ Las respuestas de los cuestionarios anónimos se sumaron al conocimiento previo en la materia y con esta información se redactó un resumen y una serie de recomendaciones clave para que los miembros de la GBDN puedan empezar a animar a los altos dirigentes de los sectores de las tecnologías de la información y otras ramas de actividad empresarial a considerar la aplicación de la accesibilidad digital.

▶ **2.3 Agradecimientos**

Esta guía introductoria existe gracias a la participación de las siguientes empresas miembro de la GBDN: Accenture, Merck, Repsol, Standard Chartered Bank y Zain.

► 3. Información y recomendaciones clave

De las entrevistas surgieron cinco cuestiones clave, que se detallan a continuación junto con información y recomendaciones clave.

Cuestiones clave

1. Los principales líderes adoptan la inclusión, pero no la inclusión digital.
2. La accesibilidad digital es una tendencia nueva y emergente.
3. La gobernanza, la política, las funciones y la responsabilidad en materia de accesibilidad no están bien definidas.
4. Hay pocos expertos internos con competencias en accesibilidad digital.
5. La brecha entre personal calificado y expectativas es cada vez mayor.

1. Los principales líderes adoptan la inclusión, pero no la inclusión digital

Información clave:

Los directores ejecutivos y los altos dirigentes están adoptando la inclusión. Por ejemplo, más de 1500 empresas de 85 sectores se han inscrito en la iniciativa de diversidad e inclusión [CEO Actions](#), puesta en marcha en Estados Unidos.

Es más, en todo el mundo, se está dando un mayor interés por la contratación de personas con discapacidad, gracias al trabajo pionero de organizaciones como The Valuable 500.

Que haya empresas como Unilever que declaren abiertamente un objetivo de contratación del 5 % para 2025 o que el director ejecutivo de Zain se haya comprometido personalmente y asigne recursos para apoyar esta iniciativa son ejemplos muy alentadores.

Sin embargo, en lo que respecta a la tecnología, si bien todas las empresas han acelerado su transformación digital durante la pandemia de COVID-19, según el último informe del grupo [McKinsey](#), muy pocos directivos de alto nivel han llegado a la conclusión de que la accesibilidad digital ha de ser una parte integral de la estrategia de transformación digital de su empresa.

No se dan cuenta de que invertir en accesibilidad digital tiene un impacto universalmente positivo en todos los usuarios, internos y externos, y es un requisito previo para la contratación sostenible y adaptable al servicio de personas con distintas capacidades.

Recommendations:

El personal de dirección de las empresas, especialmente en la alta gerencia, acepta con mejores ojos las inversiones en tecnología, como la accesibilidad digital, cuando se enmarcan en el contexto de la transformación digital. Los miembros de la GBDN pueden aprovechar informes sobre tecnología similares al informe del grupo McKinsey para hacer partícipes a los altos directivos, especialmente de los departamentos de tecnologías de la información, en el debate de cómo las inversiones en accesibilidad digital pueden servir para contribuir a las tendencias predominantes, como el aumento del trabajo y la colaboración a distancia o la demanda cada vez mayor de los clientes por los servicios o sistemas de compra en línea.

► Nadie debe quedar desconectado

Guía introductoria para implicar a su empresa en la accesibilidad digital

El debate puede ampliarse aún más para subrayar el valor y el impacto que las personas con discapacidad aportan a los productos, servicios e innovación tecnológica futuros a medida que el mercado se adentra en la era de «las personas primero». Por ejemplo, de las empresas que entrevistamos, Accenture ha comenzado a involucrar a sus empleados con discapacidad en el diseño de productos y Repsol ha hecho lo mismo con sus servicios externos de atención al cliente para sus líneas comerciales de productos.

Conforme los directivos vayan apreciando cada vez más el impacto directo que los empleados con discapacidad pueden tener en la diferenciación de productos y de mercado, lo que supone mayores ingresos, irán viendo con mejores ojos adoptar la accesibilidad digital como una iniciativa de «inversión» que no solo se aplique por el cumplimiento de las normas. Y no solo eso, sino que podrán llegar a adoptar la idea de la inclusión digital, entendida como una estrategia de inclusión más amplia basada en la tecnología y que va más allá del énfasis actual que, en materia de accesibilidad digital, se pone en las experiencias basadas en páginas web y móviles. Este marco más amplio de inclusión digital también incluye tecnologías emergentes como la inteligencia artificial (AI), la realidad virtual (VR), la realidad extendida (RE) o incluso la tecnología *blockchain* o cadena de bloques.

2. La accesibilidad digital interesa cada vez más

Información clave:

La accesibilidad digital consiste en el diseño y desarrollo digital de productos, dispositivos y servicios, para que todas las personas puedan usarlos, especialmente las personas que están envejeciendo y las personas con discapacidad.

Si bien la mayoría de las empresas tienen políticas y prácticas bien establecidas en materia de accesibilidad física para sus clientes, empleados y socios, la accesibilidad digital es algo relativamente nuevo y emergente, aún no consolidada como estrategia de innovación que va más allá del mero cumplimiento de las normas.

Para la mayoría de las empresas, su estrategia de accesibilidad digital se ha centrado en cumplir con la legislación, como el [Artículo 508](#) de la Ley de Contratación Pública del gobierno federal de Estados Unidos, la recientemente aprobada [Acta Europea de Accesibilidad](#) o la [ley canadiense de accesibilidad *Accesible Canada Act*](#), y por lo tanto suelen basarse solo en la legislación. En este sentido, las acciones conexas tienden a centrarse más en la contención del riesgo que en la diferenciación o innovación empresarial.

Recommendations:

Varias de las empresas entrevistadas señalaron la falta de un relato común o de mensajes de *marketing* para comunicar el impacto que los empleados con discapacidad tienen en la innovación y el hecho de que se habla muy poco de las iniciativas de accesibilidad digital de las empresas. No obstante, «contar historias» es una de las formas más poderosas de cambiar la percepción del valor de las personas con discapacidad.

Un vídeo reciente de [Google](#) en el que se muestra el trabajo de un científico sordo es un buen ejemplo. Los contenidos que cuentan historias y los formatos y canales de vídeo marcan la diferencia, gracias a su eficacia.

► Nadie debe quedar desconectado

Guía introductoria para implicar a su empresa en la accesibilidad digital

Esto ofrece una gran oportunidad para que los miembros de la GBDN involucren a sus departamentos de comunicaciones y *marketing* como interlocutores en la producción de esta nueva narrativa, pero también para que colaboren para garantizar que el contenido de *marketing* sea accesible.

Esto es importante, especialmente en los canales de vídeo y en las redes sociales, ya que tienen un mayor alcance y, por lo tanto, suponen una mayor exposición y más oportunidades para diferenciarse. Las medidas de la administración de Biden para destacar que el sitio web de la Casa Blanca de Estados Unidos es totalmente accesible son un buen ejemplo de cómo la aplicación de la accesibilidad digital puede establecer un liderazgo inclusivo.

En lo que respecta a los departamentos de tecnologías de la información, muchos directores de TI a menudo recurren a empresas analistas en materia de tecnología como Gartner para comprender las tendencias relacionadas con la transformación digital y obtener información para sus estrategias de TI. El último informe de Gartner, [«Compliance and Beyond: 4 Ways Digital Accessibility Gives You a Competitive Advantage»](#) (Más allá del cumplimiento: 4 maneras en que la accesibilidad digital le brinda una ventaja competitiva), puede ser un buen modo de iniciar el debate. Gracias al trabajo de Gartner, los miembros de la GBDN hablan en la actualidad el «mismo idioma» que sus homólogos de los departamentos de TI.

3. La gobernanza, la política, las funciones y la responsabilidad en materia de accesibilidad no están bien definidas.

Información clave:

La gobernanza y la política en materia de accesibilidad digital están empezando a recibir cada vez más atención. La mayoría de las empresas entrevistadas tienen un documento oficial con orientaciones en materia de accesibilidad, especialmente de accesibilidad física, pero las normas de accesibilidad digital, las guías y las listas de verificación aún están en desarrollo.

Esta información suele encontrarse en el departamento de TI y no se adapta según las funciones, roles y responsabilidades individuales. No obstante, se han hecho notables progresos.

Por ejemplo, algunas empresas entrevistadas como Merck tienen normas bien establecidas y han empezado a trabajar de manera activa con sus departamentos de TI para diseñar un marco de gobernanza para toda la organización. El banco Standard Chartered, otro ejemplo, puso en marcha una [guía práctica para la discapacidad](#) donde se señala la necesidad de evaluar la confianza en cuestiones como los requisitos de accesibilidad, la accesibilidad del lugar de trabajo y las tecnologías de apoyo.

La responsabilidad en materia de accesibilidad digital varía enormemente. En algunas empresas esta responsabilidad es del equipo de Diversidad e Inclusión, en otras del director de información y en otras la responsabilidad está repartida entre múltiples áreas. Además, las relaciones jerárquicas y los departamentos implicados también varían según el caso. El lugar más común donde se informa sobre los avances en materia de accesibilidad digital es en el Consejo de diversidad global o área equivalente.

Un par de empresas comentaron que consideran una necesidad emergente tener un director de accesibilidad. La cuestión de a quién debe informar este director de accesibilidad, en caso de que existiera, si a la división empresarial, a IT o a recursos humanos, sigue sin estar clara.

► Nadie debe quedar desconectado

Guía introductoria para implicar a su empresa en la accesibilidad digital



Recomendaciones:

La accesibilidad digital debe verse como un pilar fundamental de cualquier arquitectura e infraestructura digital, al igual que la privacidad y la seguridad. Gracias a que la privacidad y la seguridad tienen mandatos legislativos, como el Reglamento General de Protección de Datos, que es similar a la legislación en materia de accesibilidad digital, los miembros de la GBDN colaboran con sus directores de TI para estudiar cómo desarrollar la gobernanza y la formulación de políticas en materia de privacidad y seguridad y la posibilidad de aplicar en toda la empresa políticas y procesos similares en materia de accesibilidad digital.

Dado que la accesibilidad digital es una cuestión emergente, es importante garantizar que en el futuro sea una parte fundamental de cualquier encuesta, análisis de necesidades o evaluación, ya sean internas o externas, en materia de Diversidad e Inclusión. Debe ir más allá de la evaluación de alto nivel de las adaptaciones relacionadas con las tecnologías de apoyo y cubrir diferentes tipos de discapacidad, ya que las necesidades de soluciones tecnológicas funcionales son muy diferentes y van desde la movilidad a la visión, la audición, la cognición, la salud mental y otras áreas.

Por ejemplo, Scientific American señala que «La realidad virtual podría ser la próxima gran novedad para la salud mental».

Una vez se tiene la información suficiente para hacer una evaluación inicial sobre la accesibilidad digital, en función de las necesidades y la preparación de las empresas, los miembros de la GBDN podrán coordinarse con los líderes en el ámbito de las tecnologías de la información para estudiar la creación de un centro de competencias en accesibilidad digital que normalice las políticas, prácticas y medidas en materia de inclusión digital de toda la organización para conseguir mayor eficacia y competencias.

Accenture publicó recientemente el informe [Amplify Accessibility: An Accessible Digital Future](#) («Accesibilidad amplificada: un futuro digital accesible») y [Driving the Technology Accessibility Advantage](#) («Aprovechando las ventajas de las tecnologías en materia de accesibilidad»), un ejemplo práctico donde recoge su experiencia en el desarrollo de un Centro de Excelencia en Accesibilidad que puede ser un buen documento de debate con los líderes de IT.

► Nadie debe quedar desconectado

Guía introductoria para implicar a su empresa en la accesibilidad digital

4. Hay pocos expertos internos con competencias en accesibilidad digital

Información clave:

Si bien existe una gran aceptación de que la accesibilidad digital es una tendencia emergente, la mayoría de las empresas no parecen tener suficientes expertos internos o un plan de formación adecuado para formar a sus empleados en este ámbito.

Algunas empresas están aprovechando eventos de base organizados por empleados de los departamentos de TI o de grupos de recursos para empleados para compartir conocimientos. Además, la mayoría de las empresas utilizan recursos de terceros para las tareas relacionadas con la accesibilidad digital, como el testeado de sitios web o aplicaciones móviles. Falta una estrategia general de recursos para planificar la creciente necesidad de accesibilidad digital.

Otro dato es que la asignación de recursos de accesibilidad digital tiende a inclinarse hacia sitios web y aplicaciones externas de atención al cliente. En consecuencia, el apoyo interno de los empleados con discapacidad que necesitan que su lugar de trabajo sea más accesible se reduce y se vuelve menos prioritario.

Recomendaciones:

Involucrar a la gerencia de alto nivel, como el consejo consultivo, para estudiar la capacidad de la organización para hacer frente a las crecientes necesidades en materia de accesibilidad digital, según los requisitos de la estrategia de inclusión de la empresa, la legislación y el nuevo potencial de mercado.

Trabajar a todos los niveles de la organización para analizar la viabilidad de contar con un equipo funcional corporativo centralizado con un director ejecutivo propio, como un director de accesibilidad, que brinde apoyo táctico y planificación estratégica interfuncional e interinstitucional.

5. La brecha entre personal calificado y expectativas es cada vez mayor

Información clave:

Cuando se aprobó en 1973 el [Artículo 508](#) de la ley de reinserción *Rehabilitation Act* de Estados Unidos, se consideró una ley innovadora, ya que se aplicaba a todas las adquisiciones y contrataciones gubernamentales futuras de bienes y servicios, estuvieran o no basados en la web. De hecho, esta ley puso en el mapa tanto la accesibilidad física como la digital.

Desde la aprobación de la [Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) en 2006, más de 180 países la han ratificado y se está acelerando el interés por la accesibilidad digital a medida que más países van aprobando leyes y normativas que exigen la adhesión del sector público y privado a este tratado de derechos humanos.

Por ejemplo, en 2019 se aprobaron tanto el [Acta Europea de Accesibilidad](#) como la [ley canadiense de accesibilidad](#), la *Accessible Canada Act*.

China promulgó su [ley de accesibilidad](#) en 2008. Estas medidas generaron una mayor demanda de talento con formación en accesibilidad digital.

► Nadie debe quedar desconectado

Guía introductoria para implicar a su empresa en la accesibilidad digital

Y, sin embargo, al mismo tiempo, según un informe del [Foro Económico Mundial](#) publicado en marzo de 2019, la brecha digital se está ampliando y hay más de 750 000 puestos de trabajo en el sector de las tecnologías de la información sin cubrir solo en Europa.

La confluencia de todos estos factores ha resultado en una escasez de competencias y expertos en materia de accesibilidad digital.

Todas las empresas entrevistadas reconocen que no solo existe una necesidad creciente de competencias en materia de accesibilidad digital, como el testeado de sitios web, sino que también hay nuevas competencias, como el pensamiento de diseño inclusivo, que serán necesarias para que la accesibilidad digital deje de ser un mero cumplimiento y se convierta en una estrategia de ventajas empresariales, conforme va desarrollándose tecnología más avanzada como [la inteligencia artificial](#), [la realidad virtual](#) y [la realidad extendida](#).



Recomendaciones:

La accesibilidad digital como competencia profesional está cobrando impulso.

Empresas importantes como Google, Facebook y Verizon se han unido para formar la iniciativa [TeachAccess](#), con el apoyo de la [ODEP](#) (Oficina de Política de Empleo para personas con Discapacidad) del Departamento de Trabajo de Estados Unidos, para animar a las universidades a incorporar la accesibilidad digital en sus planes de estudio y aumentar la visibilidad de la accesibilidad en el lugar de trabajo.

También hay conferencias profesionales como la cumbre internacional [M-Enabling Summit](#), la conferencia de [AccessU](#) y organizaciones profesionales de certificación de accesibilidad digital como [IAAP](#) (Asociación Internacional de Profesionales de la Accesibilidad), en las que las empresas pueden participar para aumentar tanto la calidad como la cantidad de las competencias en accesibilidad digital de sus empleados. Accenture, por ejemplo, busca incorporar la certificación de accesibilidad en toda la formación de sus desarrolladores.

► Nadie debe quedar desconectado

Guía introductoria para implicar a su empresa en la accesibilidad digital

Otro sector de oportunidades es que muchos líderes en tecnologías de la información en la actualidad han adoptado el pensamiento de diseño *Design Thinking* como metodología para desarrollar nuevas soluciones tecnológicas.

Dado que el pensamiento de diseño se basa en la comprensión individual de la personalidad y el recorrido de cada cliente o empleado, esta metodología ofrece una gran oportunidad para que los empleados con discapacidad participen en la etapa de diseño e influyan en la dirección de las ideas de los líderes del sector de las tecnologías de la información y en el seguimiento de los resultados.

En otras palabras, se está promoviendo el pensamiento de diseño inclusivo entre los líderes del sector de las tecnologías de la información, yendo más allá del alcance actual del *Design Thinking*.

► 3.1 Tabla resumen

Cuestiones clave	Medidas recomendadas
1. Los principales líderes adoptan la inclusión, pero no la inclusión digital	<ul style="list-style-type: none">• Aprovechar los informes empresariales relacionados con la accesibilidad digital derivados de las estrategias de empresas líderes y de <i>consultorías</i>, ya que los directores ejecutivos y los altos ejecutivos tienen una mayor afinidad por sus puntos de vista.• Ampliar el marco de referencia de la accesibilidad digital, incluyendo la inclusión digital, ya que así pasa de ser una mera cuestión de cumplimiento a una cuestión de inclusión e innovación. Tener en cuenta también el impacto en la inclusión de la accesibilidad digital en términos de universalidad e interseccionalidad. Tanto la innovación como la inclusión son una prioridad para la alta gerencia.
2. La accesibilidad digital interesa cada vez más	<ul style="list-style-type: none">• Trabajar en equipo con los departamentos de <i>marketing</i> y comunicación para crear nuevas narrativas internas y externas e <i>historias</i> que no solo se «abran hueco en los corazones», sino también en las cabezas, con el objetivo final de «abrir una cuota de mercado».• Compartir los últimos informes sobre accesibilidad digital de los analistas de TI con el director de información. Los directores de tecnología, al igual que los directores ejecutivos, sienten mayor afinidad por las empresas analistas de tecnologías de la información como <i>Garner</i> o <i>Forrester</i> y confían en su opinión y puntos de vista.
3. La gobernanza, la política, las funciones y la responsabilidad en materia de accesibilidad no están bien definidas	<ul style="list-style-type: none">• Colaborar con la oficina del director de información para realizar una evaluación básica de la preparación de la organización para la accesibilidad digital. Por ejemplo, el modelo de madurez en materia de accesibilidad del Foro de empresas y discapacidad de Reino Unido se puede aprovechar para empezar.• Aumentar la visibilidad de la accesibilidad para que esté a la par con la privacidad y la seguridad, ya que las tres tienen un impacto en la confianza y el compromiso de las personas con la tecnología. Examinar el potencial para desarrollar <i>declaraciones de políticas</i> y un modelo de gobernanza, ya que la privacidad, la seguridad y la accesibilidad son «deberes» fundamentales y transversales de cualquier organización.
4. Hay pocos expertos internos con competencias en accesibilidad digital	<p>Crear o aprovechar organizaciones interinstitucionales como el consejo asesor ejecutivo para atender cuestiones estratégicas: por ejemplo, cómo integrar la accesibilidad y la inclusión digital en la iniciativa de transformación digital de una empresa. Considerar también otras cuestiones operativas como las competencias y los recursos (tanto financieros como de talento) necesarios para que la accesibilidad digital deje de ser un mero cumplimiento de normas y se convierta en innovación.</p> <p>Aprovechar la información sobre tendencias externas, como el número creciente de <i>directores de accesibilidad</i> en las empresas, para involucrar a los altos ejecutivos en la discusión estratégica y la inversión en esta área.</p>
5. La brecha entre personal calificado y expectativas es cada vez mayor	<p>Compartir la tendencia a favor de la certificación de competencias en materia de accesibilidad con los directivos de organizaciones como <i>IAAP</i> o <i>TeachAccess</i>, especialmente con los directores de información, para señalar la importancia emergente de este conjunto de competencias.</p> <p>Trabajar con los directores de información y recursos humanos para convertir la accesibilidad digital en una competencia básica de todos los diseñadores y desarrolladores. Y crear estrategias y planes de fomento de competencias para extender el conocimiento en materia de accesibilidad a todas las nuevas soluciones tecnológicas como la <i>inteligencia artificial</i> que tengan un impacto en la estrategia de transformación digital de la empresa.</p>

► Nadie debe quedar desconectado

Guía introductoria para implicar a su empresa en la accesibilidad digital

► 4. Conclusiones

La accesibilidad digital, entendida no como una medida de cumplimiento, sino como una iniciativa de transformación digital inclusiva basada en la idea de que «el ser humano está primero», acaba de comenzar su viaje y tiene el potencial de cambiar las vidas de todas las personas, grupos diversos, lugares de trabajo, organizaciones y sociedades.

Si las empresas son capaces de convertir la accesibilidad digital en un pilar fundamental de su estrategia general de transformación digital e involucrar a los empleados con discapacidad en la fase de diseño de productos, servicios y lugar de trabajo, entonces podremos empezar a medir el impacto digital de la accesibilidad digital no solo en términos del cumplimiento de las normas, sino como innovación y diferenciación empresarial.

Existen enormes oportunidades para que los miembros de la GBDN lideren este cambio de perspectiva e involucren de manera proactiva a los líderes empresariales, especialmente a los directores de información y tecnología, animándolos a que piensen, gestionen y actúen de manera diferente. Al igual que con todas las empresas que han incorporado abierta y públicamente iniciativas en pos de la diversidad y la inclusión, invertir en accesibilidad digital con medidas concretas ya no es algo opcional.

La accesibilidad digital se ha convertido en un imperativo empresarial estratégico que permite la igualdad en la participación y la productividad en el lugar de trabajo. Su impacto, si se aplica de manera integral y auténtica y se expande para incluir las tecnologías venideras, garantizará que todas las personas, especialmente las personas con discapacidad, no solo sean contratadas para hacer un trabajo, sino que tengan un entorno laboral en el que puedan crecer y prosperar. De este modo, las empresas pueden beneficiarse de su inversión en la inclusión digital, ya que traerá consigo captación de más talento, diferenciación empresarial, expansión del mercado y reconocimiento de marca.



► Nadie debe quedar desconectado

Guía introductoria para implicar a su empresa en la accesibilidad digital

► 5. Referencias y recursos

Esta guía introductoria se ha servido del marco de acción Authentic Inclusion™ desarrollado por FrancesWestCo, que tiene como objetivo ayudar a los líderes a ver la inclusión digital desde una perspectiva de transformación empresarial y ayudar a los responsables jerárquicos a poner en práctica la inclusión digital de manera evaluable, sostenible y adaptable.

Definiciones de las 6-E del marco estratégico de acción Authentic Inclusion™:

Embrace (Asumir): el compromiso de los directores ejecutivos, miembros de la junta y alta gerencia con la accesibilidad digital.

Envision (Concebir): la visión y el compromiso público de una organización para con la accesibilidad digital.

Enact (Aplicar): gobernanza, políticas y procesos de una organización para implantar la accesibilidad digital.

Enlist (Reclutar): el compromiso de los recursos de una organización para hacer posible la accesibilidad digital.

Enable (Desarrollar): la capacidad de una organización para formar a sus empleados en competencias como la accesibilidad o el diseño inclusivo.

Ensure (Garantizar): el compromiso de una organización para evaluar y hacer un seguimiento del progreso en materia de accesibilidad digital.

Adenipekun, Ebunola (s. f.) «Towards a Disability-Smart World: Global Disability Inclusion Strategy Report». Business Disability Forum (blog). Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://businessdisabilityforum.org.uk/knowledge-hub/resources/towards-a-disability-smart-world-global-disability-inclusion-strategy-report/>.

Banfield, Richard (s. f.) «Council Post: Accessible Design: Why And How To Make It A Priority In 2021». Forbes. Consultado el 1 de febrero de 2021.

<https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2021/01/27/accessible-design-why-and-how-to-make-it-a-priority-in-2021/>.

Brownlee, John (2016) «How Designing For Disabled People Is Giving Google An Edge». Fast Company. 23 de mayo de 2016.

<https://www.fastcompany.com/3060090/how-designing-for-the-disabled-is-giving-google-an-edge>.

«Building Digital Access for All» (2019) 16 de mayo de 2019.

<https://www.verizon.com/about/news/building-digital-access-all>.

Canadá, Programa de Empleo y Desarrollo Social. 2018. «Making an Accessible Canada for People with Disabilities». Políticas. Aem. 20 de junio de 2018.

<https://www.canada.ca/en/employment-social-development/programs/accessible-canada.html>.

«CHALLENGE: Accessibility Know-How Needs to Go Mainstream with Developers. NOW. | MySQLTalk.Com» (s. f.) Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://mysqltalk.wordpress.com/2011/11/27/challenge-accessibility-know-how-needs-to-go-mainstream-with-developers-now/>.

«Chief Accessibility Officer» (2020) En Wikipedia.

https://en.wikipedia.org/wiki/Chief_accessibility_officer.

“Chief Accessibility Officer - Wikipedia.” n.d. Accessed December 14, 2020.

https://en.wikipedia.org/wiki/Chief_accessibility_officer.

«Compliance and Beyond: 4 Ways Digital Accessibility Gives You a Competitive Advantage» (s. f.) Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://www.gartner.com/en/documents/3986300/compliance-and-beyond-4-ways-digital-accessibility-gives>.

«Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad | Naciones Unidas». (s. f.) Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>.

► Nadie debe quedar desconectado

Guía introductoria para implicar a su empresa en la accesibilidad digital

«Drive Innovation with Accessible Product Design | McKinsey & Company» (s. f.) Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-design/how-we-help-with-accessible-product-design>.

«Driving the Technology Accessibility Advantage | Accenture» (s. f.) Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://www.accenture.com/us-en/case-studies/about/driving-accessibility-advantage>.

«Acta Europea de Accesibilidad - Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión - Comisión Europea» (s. f.) Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202&langId=es>

«Gartner. Fueling the Future of Business» (s. f.) Gartner. Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://www.gartner.com/en>.

«Reglamento general de protección de datos» (2020) En Wikipedia.

https://es.wikipedia.org/wiki/Reglamento_General_de_Protecci%C3%B3n_de_Datos

«Página principal» (s. f.) Cumbre M-Enabling. Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://m-enabling.com/>.

«How AI Can Influence Accessibility | by Min Xiong | LexisNexis Design | Medium» (s. f.) Consultado el 1 de febrero de 2021.

<https://medium.com/lexisnexis-design/how-ai-can-influence-accessibility-aadd6a398996>.

«How COVID-19 Has Pushed Companies over the Technology Tipping Point—and Transformed Business Forever» (s. f.) Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/how-covid-19-has-pushed-companies-over-the-technology-tipping-point-and-transformed-business-forever>.

«IAAP | International Association of Accessibility Professionals» (s. f.) Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://www.accessibilityassociation.org/>.

«Improve Your Company's Inclusion Practices By Doing This | by Tim Frick | B The Change» (s. f.) Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://bthechange.com/improve-your-companys-inclusion-practices-by-doing-this-b3ca0308d8c6>.

Iniciativa (WAI), Accesibilidad Web W3C. (2020) «China». Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI). 12 de diciembre de 2020.

<https://www.w3.org/WAI/policies/china/>.

———. (s. f.) «Accessibility, Usability, and Inclusion». Iniciativa de Accesibilidad Web (WAI). Consultado el 1 de febrero de 2021.

<https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-usability-inclusion/>.

«Intersectionality of Sustainability and Disability» (2021) Ruh Global Impact (blog). 25 de enero de 2021.

<https://www.ruhglobal.com/intersectionality-of-sustainability-and-disability/>.

«John Slatin Virtual AccessU 2021 - May 13 and 18–20 — Knowbility» (s. f.) Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://knowbility.org/programs/accessu/2021/>.

Living Systems: Driving Accessibility at Accenture (s. f.) Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://html5-player.libsyn.com/embed/episode/id/15966740/height/90/theme/custom/thumbnaill/yes/direction/backward/render-playlist/no/custom-color/a100ff/>.

«Making Audio More Accessible with Two New Apps» (2019) Google. 4 de febrero de 2019.

<https://blog.google/outreach-initiatives/accessibility/making-audio-more-accessible-two-new-apps/>.

«Only 9% of CHROs Believe That Their Organization Is Prepared for the Future of Work. Gartner Experts Brian Kropp and Emily Rose McRae Outline 6 Trends That Will Shape How Organizations Experience the Future of Work. Read More. #CHRO #GartnerHR #HR» (s. f.) Gartner. Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-02-05-gartner-identifies-six-trends-for-chief-human-resourc>.

«Asociación para el empleo y las tecnologías accesibles (PEAT) | Departamento de Trabajo de los Estados Unidos» (s. f.) Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://www.dol.gov/agencies/odep/resources/peat>.

Permadi, Ferry (s. f.) «Autism @ Work» Disability:IN. Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://disabilityin.org/what-we-do/committees/autism-at-work-roundtable/>.

► **Nadie debe quedar desconectado**

Guía introductoria para implicar a su empresa en la accesibilidad digital

«**Research Report: The Impact of Digital Accessibility Innovations on Users' Experience - G3ict: The Global Initiative for Inclusive ICTs**» (s. f.) Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://g3ict.org/publication/research-report-the-impact-of-digital-accessibility-innovations-on-users-experience>.

«**SC-Disability-Toolkit.Pdf**» (s. f.) Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://av.sc.com/corp-en/content/docs/SC-disability-toolkit.pdf>.

«**Section508.Gov | GSA Government-Wide IT Accessibility Program**» (s. f.) Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://www.section508.gov/>.

«**Teach Access**» (s. f.) Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://teachaccess.org/>.

«**The Business Case for Web Accessibility**» (s. f.) Level Access (blog). Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://www.levelaccess.com/resource-list/accessibility-business-case/>.

«**The Digital Skills Gap Is Widening Fast. Here's How to Bridge It**» (s. f.) Foro Económico Mundial. Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://www.weforum.org/agenda/2019/03/the-digital-skills-gap-is-widening-fast-heres-how-to-bridge-it/>.

«**The Valuable 500**» (s. f.) The Valuable 500. Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://www.thevaluable500.com/>.

«**Virtual Reality Might Be the Next Big Thing for Mental Health**» (s. f.) Scientific American Blog Network. Consultado el 14 de diciembre de 2020.

<https://blogs.scientificamerican.com/observations/virtual-reality-might-be-the-next-big-thing-for-mental-health/>.