

*Telefonica*

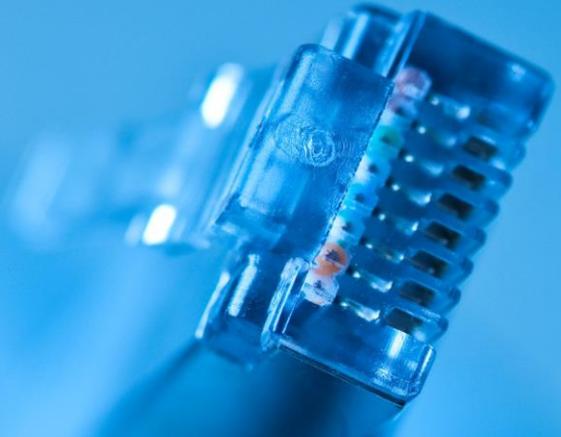
---



# América Accesible III

El papel de los operadores y desarrolladores de programas para la inclusión de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones y TIC

# LAS SOLUCIONES DIGITALES ESTÁN CONDUCIENDO EL PROGRESO



**La transformación tecnológica** está presente en todas las áreas de nuestras vidas. La tecnología está transformando la sociedad y la economía, convirtiéndose en un elemento esencial en un mundo cada vez más global, abierto y digital.

Las nuevas tecnologías serán fundamentales para afrontar los desafíos mundiales, no sólo como un vehículo para el progreso sino también como una herramienta necesaria para superar los desafíos.

# Nuestra visión

La vida digital es la vida, y la tecnología forma parte esencial del ser humano. Queremos crear, proteger e impulsar las conexiones de la vida para que las personas elijan un mundo de posibilidades infinitas.

Hoy, la **conectividad** no sirve sólo para relacionarnos, es esencial para nuestra vida personal y laboral.

**Nuestro papel** es facilitarte el disfrute de la **conexión**, salvaguardando el uso de tus datos y dándote el **control de tu vida digital**.



# **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



En este contexto, nuestro sector TIC es un claro facilitador para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en todo el mundo, mejorar el desarrollo económico, facilitar la inclusión social y permitir una mejor protección ambiental.

# Algunos datos



15 % de personas (1 Bn) viven con alguna forma de discapacidad. 200 millones experimentan dificultades considerables en su funcionamiento.

80% de ellos concentrado en países en vías de desarrollo (ONU)

En los años futuros, la discapacidad será un motivo de preocupación aún mayor.(OMS).



13% de la población de la Unión Europea tiene algún tipo de discapacidad (Eurostat)



66 millones de personas con algún tipo de discapacidad en América Latina y el Caribe (El equivalente al cerca de 12% de la población de la región -Cepal).



- 6.6% de la población reportó tener una discapacidad, siendo en su mayoría las personas adultos mayores, con 51.4%. (INEGI 2014).
- Causas: 38% por enfermedad; 31% por edad; 15% por nacimiento y 12% por accidentes.
- 19% de los hogares viven con una persona que presenta alguna discapacidad, lo que equivale a 6.1 millones de hogares. (ENIGH 2012)

# OMS Recomendaciones



**Organización  
Mundial de la Salud**

- Los obstáculos discapacitantes se pueden superar.
- Los gobiernos pueden:
  - promover el acceso a los servicios generales;
  - invertir en programas específicos para las personas con discapacidades;
  - adoptar una estrategia y plan de acción nacionales;
  - mejorar la educación, formación y contratación del personal;
  - proporcionar una financiación adecuada;
  - aumentar la conciencia pública y la comprensión de las discapacidades;
  - fortalecer la investigación y la recopilación de datos; y
  - garantizar la participación de las personas con discapacidades en la aplicación de políticas y programas.

# Estrategia\_ Líneas de acción globales para contribuir activamente a la igualdad de oportunidades.



**Atam**

La Asociación del Grupo Telefónica  
para la atención de las personas  
con discapacidad



# Cientes

**Brasil:** **VIVO Libras.** Oferta de paquetes comerciales para empresas y particulares con un servicio de videointerpretación incluido

**Chile:** **tiendas accesibles** y con atención preferente Información de accesibilidad de los **terminales**

**España:** **Movistar +.** Primera televisión del mundo en ofrecer (además de manera no invasiva) contenidos accesibles en los tres sistemas existentes: lengua de signos, subtítulos y audiodescripción. En 2016, invertirá 1.5 millones de euros para hacer accesibles series y películas.



movistar+

**México:** **Información \*2424:** el usuario recibe información general como: asistencia hospitalaria, farmacias 24 horas, servicios públicos y privados, y la posibilidad de obtener características sobre accesibilidad en restaurantes, hoteles, boletos de transporte, etc. **Movistar SOS:** marcación gratuita al **#191#** para estar comunicado en casos de emergencias.

# Planes de mejora dentro de la operación

Distintas actuaciones llevadas a cabo para crear entornos accesibles tanto en nuestras tiendas como en nuestras instalaciones



## TIENDAS ACCESIBLES

Trabajamos con: **Departamento de gestión de tiendas Movistar**

Poco a poco trabajamos para ampliar el número de tiendas accesibles, incorporando elementos como espacios libres de obstáculos, mobiliario...

Hemos preparado una formación para nuestros comerciales

**GUÍA DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD** 

**INDICACIONES GENERALES**

- Terminología:** Evitar siempre de "personas con discapacidad" y emplear palabras como "personas con discapacidad auditiva", "personas con discapacidad visual", "personas con discapacidad intelectual", etc.
- Actitud general:** Mantener una actitud positiva y respetuosa. Evitar comentarios que puedan ser ofensivos. Siempre ser claro y directo. Evitar el uso de jerga o tecnicismos. Evitar el uso de expresiones como "¿le oyes?", "¿le ves?", etc.
- Lenguaje:** Evitar el uso de expresiones como "¿le oyes?", "¿le ves?", etc.
- Aproximación:** Evitar tocar a las personas con discapacidad y a sus elementos de apoyo (bastón, perro guía, silla de ruedas) sin previo consentimiento.

**PRODUCTOS Y SERVICIOS ACCESIBLES**

- Movistar 55:** app que permite contenidos accesibles gracias a la audiodescripción, el subtítulo y la lengua de signos.
- Movistar 55 en 5 Pasos:** 1. Descargar la app. 2. Crear un perfil de usuario. 3. Activar los servicios de accesibilidad. 4. Activar la audiodescripción. 5. Activar el subtítulo.
- Terminales accesibles:** podrás orientar al cliente sobre el teléfono que más se ajuste a sus necesidades específicas.

**PORT TIPO DE DISCAPACIDAD**

- Motriz:** Más separar a la persona de su elemento de apoyo. Evitar el contacto con el elemento de apoyo. Ofrecer asistencia.
- Auditiva:** Hay dos tipos de comunicación: oral o de lenguaje de signos. Procurar un ritmo normal y sin sobresaltos.
- Visual:** No se debe tocar a las personas con discapacidad. No se debe tocar a los elementos de apoyo. No se debe tocar a los elementos de apoyo. No se debe tocar a los elementos de apoyo.
- Intelectual:** No se debe tocar a las personas con discapacidad. No se debe tocar a los elementos de apoyo. No se debe tocar a los elementos de apoyo.

**ELEMENTOS ACCESIBLES EN TIENDA**

- Bucle magnético (hipoacústicos):**
  - Amplifica el sonido y elimina el ruido ambiental.
  - Solo deben poner la posición "T" en sus audífonos.
- Video-interpretación en lengua de signos (persona sorda):**
  - Video-interpretación en lengua de signos.



## Oficinas Corporativas

Trabajamos con: **Departamento de gestión integral de edificios**

Mejoras en marcha para hacer de Distrito T un lugar más accesible:

- Rampas de acceso desde el exterior a los edificios
- Pasamanos comunicación entre edificios
- Plazas para PMR en los Parking visitas...



# Programas piloto dentro de la operación de España\_ Revisión y actualización de características de accesibilidad en nuestras páginas web y nuestro proyecto de terminales para ofrecer información útil que ayude en la elección del dispositivo más adecuado



## ACCESIBILIDAD WEB

Trabajamos con: **Canal Online y Sistemas de Información**

Formamos a los profesionales en accesibilidad para que ellos mismos adopten los cambios dentro de su rutina de trabajo diaria.



- Redefinición de colores actuales
- Detección de los que no cumplen AA
- Propuesta alternativas accesibles
- Utilización en nuevos diseños



## TERMINALES

Trabajamos con: **Terminales Globales, terminales España y Fundación ONCE**

Publicación en la web una guía con las principales funcionalidades que un cliente debe tener en cuenta a la hora de elegir un terminal. En la web telefonica.com tenemos también un enlace a GARI y seguimos avanzando...





# Proveedores

## Política de proveedores sociales

### Distribuidores Sociales



**ATENTO:**

Trabajo con proveedores que incluyen políticas de inclusión laboral de personas con discapacidad.

**servitelco**

Centro Especial de Empleo líder en España en la prestación de servicios de Contact Center Multicanal. De sus 751 empleados el 88,12% tiene distintos tipos y grados de discapacidad.

**CINIA:**

Contratación de servicios a proveedores que incluyen a personas con discapacidad.



# Colaboradores

**Merc@dis** Bolsa de empleo que canaliza la gestión de las ofertas y demandas de empleo y que acumula más de 34,000 candidatos y más de 1,800 empresas. En 2014 se registraron 2,462 candidatos y se gestionaron 427 ofertas.

- Nº empleados con discapacidad en 2015: 886
- Dentro del Programa de becas Talentum global, se han reservado un porcentaje (5%) para jóvenes con discapacidad, asegurando así la incorporación de talento de este segmento de profesionales.
- Formación y sensibilización a colaboradores y emprendedores sobre accesibilidad.
- Política de inclusión
- Accesibilidad de los espacios

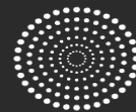


# Sociedad

## PATROCINIOS



O<sub>2</sub> ability awards  
2006



## ACCIÓN SOCIAL

Telefonica  
FUNDACIÓN



Personas beneficiadas: 5,799  
Voluntarios participantes: 1,251

## SENSIBILIZACIÓN



Atam



# Innovación



**Telefónica Open Future - Wayra:** programa global de emprendimiento e inversión de Telefónica que pretende atraer talento, productos y servicios innovadores a la Compañía para integrarlos en su propuesta de valor a clientes.



**MintLabs:** Plataforma que ayuda a la predicción y diagnóstico de posibles trastornos neurológicos a través de un análisis de algoritmos capaz de crear un mapa 3D del cerebro.



**Give Vision:** Software que convierte las *smart glasses* en una herramienta para que personas con discapacidad visual puedan descubrir lo que tienen a su alrededor.



**Lingoing:** Marketplace para personas con discapacidad auditiva, que facilita la conexión en tiempo real con intérpretes y profesionales de lengua de signos a través de *smartphone*.



**Picto:** Aplicación basada en pictogramas que facilita la comunicación a personas que, como consecuencia de cualquier discapacidad, accidente, trastorno o problema neurológico, no pueden comunicarse.

**iDisabled:** Aplicación que permite a personas con movilidad reducida notificar a los ayuntamientos tramos de las ciudades que no son accesibles.

# Accesibilidad : Nuestro objetivo es ayudar a los clientes en su decisión de compra ofreciéndoles información sobre características de accesibilidad, así como influenciar a los proveedores para que trabajen en terminales más accesibles.

Iconos discapacidad\_



**Samsung Galaxy J3 (2016) Negro**

178€

Mejor experiencia visual y estilo minimalista

Los mejores entre los más buscados. **Descúbrelos**

299€

259€

239€

235€

239€

199€

189€

185€

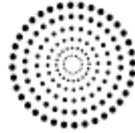
178€

179€

159€

# Sensibilización

*Telefónica* ability awards  
crecemos con la inclusión



*Telefonica*

---

