

Grupo de Trabajo  
Agenda 2030  
Diversidad e Inclusión:  
**Personas con Discapacidad**



**CCE** CONSEJO  
COORDINADOR  
EMPRESARIAL



# GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN GTA2030 DIVERSIDAD E INCLUSIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Junio 2022

# Agenda 2030

## Grupo de Trabajo Diversidad e Inclusión: Personas con Discapacidad

### Mensaje De Pacto Mundial México y del Consejo Coordinador Empresarial

Los Grupos de Trabajo Agenda 2030 (GTA2030) son una iniciativa conjunta entre el Consejo Coordinador Empresarial y Pacto Mundial México, derivada del convenio de colaboración que se firmó en mayo de 2019 junto al Gobierno de México. En esta iniciativa se reconoce que el sector privado, junto con las organizaciones de la sociedad civil, la academia y las entidades gubernamentales juegan un papel fundamental para la consecución exitosa de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

Al momento, se han conformado diversos Grupos de Trabajo temáticos que abarcan de manera transversal los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Estos grupos son liderados por empresas, y albergan a más de 300 organizaciones de la iniciativa privada, la sociedad civil, la academia, organismos internacionales y entidades gubernamentales que aportan su experiencia y conocimiento hacia la sostenibilidad empresarial.

Uno de ellos es el **Grupo de Trabajo de la Agenda 2030 | Diversidad e Inclusión: Personas con Discapacidad**, que tiene como objetivo la promoción de prácticas y procesos al interior de las empresas que generen oportunidades de inclusión laboral y social a personas con diferentes tipos de discapacidad. En esa línea, el GTA2030 presenta la **Guía de Implementación GTA2030 Diversidad e Inclusión: Personas con discapacidad**, una herramienta que busca ofrecer al sector privado una guía con recomendaciones para contribuir en los retos que presentan las empresas ante la inclusión de personas con discapacidad. El **Consejo Coordinador Empresarial y Pacto Mundial México** agradecen a Fernando Nava, Director de Responsabilidad Social Corporativa de Softtek, por su extraordinario liderazgo en la conducción de esta iniciativa, así como a su equipo y a quienes integran este Grupo de Trabajo, por su compromiso y sus valiosas aportaciones. Asimismo, ambos organismos reafirman su compromiso y trabajo como agentes de cambio y detonantes del desarrollo económico y social, con el objetivo de contribuir en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en México y garantizar un futuro sustentable, resiliente e inclusivo para todas y todos.



# Mensaje Softtek

Hoy entendemos a la discapacidad como el resultado de la interacción entre las personas con una limitación en sus funciones físicas, intelectuales, sensoriales, o en sus habilidades sociales; y un entorno no diseñado para esta diversidad funcional. Nos queda claro que la sociedad es el determinante; somos aquel entorno que puede llegar a incapacitar a las personas a partir de sus atributos individuales. Al ser nosotras, las empresas, parte de esta sociedad, es imperativo que evolucionemos hacia un conjunto de prácticas de negocio que nos permitan cumplir con nuestra responsabilidad de respeto a los derechos humanos y así abramos las puertas al talento diverso requerido para lograr la calidad e innovación que buscamos ofrecer a los clientes.

En Softtek mantenemos un compromiso constante con la formalización de las políticas e iniciativas en el tema, así como la coordinación de las estrategias de promoción de una cultura y prácticas de negocio acordes a nuestros tres principios de la inclusión: reconocer que el talento es diverso; respetar la identidad y condiciones de vida de cada persona; y promover la equidad de trato y oportunidades. Nos falta camino por recorrer, pero creemos que solo llegaremos a nuestro ideal de la inclusión si colaboramos con otros agentes y logramos entornos inclusivos más allá de nuestras oficinas.

Hoy nuestros esfuerzos se expanden fuera de la compañía, y asumimos con gran entusiasmo y responsabilidad el liderazgo del Grupo de Trabajo Agenda 2030 Diversidad e Inclusión: Personas con Discapacidad. A través del trabajo conjunto de empresas grandes, medianas y pequeñas, sociedad civil, academia e instituciones de gobierno logramos crear esta Guía de Implementación para las empresas mexicanas de cualquier tamaño e industria que quieran comenzar o acelerar su camino hacia la inclusión de las personas con discapacidad en sus espacios laborales.

A lo largo de esta guía podrán encontrar soluciones prácticas en materia de políticas de inclusión, transformación de la cultura organizacional, accesibilidad y atracción de talento diverso. También contarán con varias herramientas y diagnósticos que las y los ayudarán a priorizar las mejores soluciones a implementar en sus organizaciones. Juntas y juntos lograremos construir un México con oportunidades y trabajo digno para todas las personas.

---

Atentamente:  
**Fernando Nava Velázquez**  
Líder del Grupo de Trabajo Agenda 2030 Diversidad e Inclusión: Personas con Discapacidad

# Índice

---

<b>Introducción</b>	<b>04</b>
<b>Uso correcto del lenguaje</b>	<b>06</b>
<b>Marco jurídico y normativo</b>	<b>07</b>
<b>Gestión de proyectos</b>	<b>09</b>
<b>#1 Políticas de inclusión</b>	<b>15</b>
<b>#2 Políticas y órganos de ajustes razonables</b>	<b>19</b>
<b>#3 Comunicación efectiva y capacitación</b>	<b>23</b>
Checklist A. Capacitaciones efectivas	
<b>#4 Train de trainers: Trato a personas con discapacidad</b>	<b>30</b>
Toolkit A: Trato hacia personas con discapacidad	
<b>#5 Infraestructura con acceso universal</b>	<b>38</b>
Checklist B. Infraestructura con acceso universal	
<b>#6 Comunicación accesible</b>	<b>44</b>
Checklist C. Vías y herramientas de comunicación con personas con discapacidad	
<b>#7 Uso de diseño gráfico inclusivo</b>	<b>49</b>
Checklist D. Comunicación gráfica accesible e incluyente	
<b>#8 Espacios digitales accesibles</b>	<b>53</b>
Checklist E. Accesibilidad de espacios digitales y estándar WCAG 2.1	
<b>#9 Bienes y servicios accesibles para personas con discapacidad</b>	<b>64</b>
<b>#10 Publicación de vacantes inclusivas</b>	<b>73</b>
Checklist F. Vacantes incluyentes	
<b>#11 Entrevistas y selección inclusivas para personas con discapacidad</b>	<b>79</b>
<b>#12 Inducciones inclusivas para personas con discapacidad</b>	<b>83</b>

# Introducción

## ¿Qué es la discapacidad?

La discapacidad es una categoría social en permanente cambio. A lo largo de la historia el concepto de discapacidad ha evolucionado desde enfoques médicos, asistenciales y caritativos, hasta uno que valora la diversidad y promueve la igualdad de oportunidades y la plena participación de las personas con discapacidad en la vida social.

Actualmente se reconoce que la discapacidad es el resultado de la interacción entre, por un lado, personas que tienen una limitación en sus funciones físicas, intelectuales o sensoriales, o en sus habilidades sociales; y por el otro, un entorno que limita su participación en la vida social.

En ese sentido, hoy en día la discapacidad no depende únicamente de las características personales de los individuos, sino también de la manera como la sociedad donde viven organiza su entorno.

### Discapacidad Física

Se refiere a aquellas personas que tienen limitaciones en sus funciones motoras o físicas (*caminar, manipular objetos, etc.*) debido a la falta o deterioro de alguna o varias partes del cuerpo. Estas personas pueden requerir del uso de silla de ruedas o ayudas biomecánicas (*muletas, aparatos ortopédicos, prótesis, entre otros*), condiciones de accesibilidad (*barandas, rampas, elevadores, entre otros*), y/o asistencia personal.

### Discapacidad Intelectual

Se refiere a aquellas personas que tienen limitaciones en sus funciones intelectuales que pueden afectar sus capacidades de comprensión, memoria y aprendizaje. Estas personas pueden requerir de información en lenguaje sencillo y/o apoyo para el desarrollo de determinadas actividades.

### Discapacidad Sensorial

Se refiere a aquellas personas que tienen limitaciones en sus funciones sensoriales, como la visión y la audición. Comprende a personas ciegas, personas sordas, personas sordociegas, y personas con muy baja visión o audición. Estas personas pueden requerir de dispositivos de apoyo (*bastones, programas informáticos de lectura de pantalla, audífonos u otros sistemas de amplificación de sonido, entre otros*), animales de asistencia (*como perros guías*), intérpretes o guías intérpretes, y/o información en formato accesible (*Braille, lengua de señas, comunicación táctil, entre otros*).

### Discapacidad Psicosocial

Se refiere a aquellas personas que tienen limitaciones en la comunicación, habilidades sociales o comportamiento adaptativo, debido a un trastorno mental (*trastorno bipolar, depresión severa, esquizofrenia, entre otros*). Estas personas pueden requerir información en lenguaje sencillo y/o apoyo para el desarrollo de determinadas actividades.

# Uso correcto del lenguaje

El lenguaje inclusivo se utiliza para dirigirse a la amplia diversidad de identidades culturales refiriendo con ello a la igualdad, la dignidad y el respeto que merecen todas las personas sin importar su condición humana sin marcar una diferencia en la representación social de las poblaciones históricamente discriminadas evitando definirlas por sus características o condiciones.

## Uso Incorrecto

Discapacitado, incapacitado, minusválido, enfermo, persona con defecto, persona con habilidades especiales, personas especiales

Manco, cojo, paralítico, lisiado, tullido

Retrasado, retardado mental, mongolito

El ciego, cieguito, invidente, no vidente

El sordo, sordito, sordomudo

Loco, loquito, demente, trastornado, esquizofrénico

Postrado a una silla de ruedas

Lenguaje de señas

Sufre de discapacidad, padece de discapacidad, víctima de, afligido por, afectado por, aquejado por

## Uso Correcto

**Persona con discapacidad**

**Persona con discapacidad física**

**Persona con discapacidad intelectual**

**Persona con discapacidad visual**  
**Persona ciega**  
**Persona con baja visión**

**Persona con discapacidad auditiva**  
**Persona sorda**  
**Persona con baja audición**

**Persona con discapacidad mental**  
**Persona con discapacidad psicosocial**

**Persona que usa silla de ruedas**  
**Usuario de silla de ruedas**

**Lengua de señas**

**Tiene discapacidad**  
**Presenta discapacidad**  
**Vive con discapacidad**

# Marco jurídico y normativo

## La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2007)

**Artículo 1.** "promover, proteger y asegurar el goce pleno en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente".

**Artículo 27.** Derecho a trabajar en igualdad de condiciones con las demás personas; lo anterior incluye ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laboral que sean abiertos, inclusivos y accesibles a las personas con discapacidad.

## Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (2011)

**Artículo 1.** La observancia de la ley también atañe a "las personas físicas o morales de los sectores social y privado".

**Artículo 4.** Las personas con discapacidad gozarán de todos los derechos que establece el orden jurídico mexicano, sin distinción de origen étnico, nacional, género, edad, o un trastorno de talla, condición social, económica o de salud, religión, opiniones, estado civil, preferencias sexuales, embarazo, identidad política, lengua, situación migratoria o cualquier otro motivo u otra característica propia de la condición humana o que atente contra su dignidad.

**Artículo 11.** La Secretaría del Trabajo y Previsión Social promoverá el derecho al trabajo y empleo de las personas con discapacidad en igualdad de oportunidades y equidad, que les otorgue certeza en su desarrollo personal, social y laboral. Para tal efecto, realizará las siguientes acciones:

- I.** Prohibir cualquier tipo de discriminación por motivo de discapacidad en la selección, contratación, remuneración, tipo de empleo, reinserción, continuidad, capacitación, liquidación laboral, promoción profesional y asegurar condiciones de trabajo accesibles, seguras y saludables.
- IV.** Proporcionar asistencia técnica y legal a los sectores productivos, social y privado, en materia laboral de discapacidad, que así lo soliciten.

## Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (2006)

**Artículo 9.** Queda prohibida toda práctica discriminatoria que tenga por objeto impedir o anular el reconocimiento o ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades. A efecto de lo anterior, se consideran como conductas discriminatorias:

- III.** Prohibir la libre elección de empleo, o restringir las oportunidades de acceso, permanencia y ascenso en el mismo;
- IV.** Establecer diferencias en la remuneración, las prestaciones y las condiciones laborales para trabajos iguales;
- V.** Limitar el acceso a los programas de capacitación y de formación profesional;

## Ley Federal del Trabajo

**Artículo 3.** El trabajo es un derecho y un deber sociales. No es artículo de comercio. No podrán establecerse condiciones que impliquen discriminación entre los trabajadores por motivo de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana.

**Artículo 132.** Son obligaciones de los patrones: XVI Bis. Contar, en los centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores, con instalaciones adecuadas para el acceso y desarrollo de actividades de las personas con discapacidad;

**Artículo 133.** Queda prohibido a los patrones o a sus representantes: **I.** Negarse a aceptar trabajadores por razón de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro criterio que pueda dar lugar a un acto discriminatorio;

# Gestión de proyectos

Antes de comenzar cualquiera de las soluciones que te presentamos a lo largo del manual te recomendamos considerar los siguientes aspectos clave que te ayudaran a planificar e implementar proyectos de índole social dentro de tu empresa. Recuerda que estos pasos los debes adaptar al contexto de tu organización y que no es una receta para seguir al pie de la letra. Pasos para llevar a cabo cualquier proyecto:

**Diagnóstico y priorización** ..... **Objetivos SMART y mapeo de recursos y aliados** ..... **Desarrollo de soluciones y evaluación de riesgos** ..... **Indicadores**

## Paso 1: Diagnóstico y priorización

- El objetivo de este paso es contar con un planteamiento actual de la organización en el tema de diversidad e inclusión que vas a trabajar. Posteriormente deberás priorizar con base en las necesidades de la compañía, alcance, impacto, etc.

### a) Primero, identifica qué vas a diagnosticar:

Paso 1 “Qué”	
1.	Un proceso
2.	Un grupo de personas
3.	La cultura organizacional
4.	La políticas organizacionales

### b) Despues, plantea una pregunta de investigación o un supuesto que quieras validar, por ejemplo:

Paso 1	Paso 2 “Pregunta ó Supuesto”
1	¿Qué tan incluyente es nuestro proceso de contratación en la sede de CDMX? ¿Qué medios está utilizando marketing para la publicidad y qué tan accesibles son?
2	<b>Supuesto:</b> El grupo directivo desconoce cuántos miembros con discapacidad hay en sus equipos. ¿Será que los hombres en el área de operaciones son más reacios a trabajar con una persona con discapacidad que las mujeres?
3	<b>Supuesto:</b> Las y los empleados dentro de Empresa A no saben trabajar con personas con discapacidad <b>Supuesto:</b> Las y los empleados de Empresa A no conocen la línea de solicitud de ajustes razonables.
4	¿Las políticas organizacionales están redactadas con lenguaje incluyente? ¿Las políticas organizaciones mencionan a las personas con discapacidad explícitamente?

**c) Elige la metodología que consideres mejor para diagnosticar**

Paso 1	Paso 2	Paso 3 "Metodología"
<b>1</b>	¿Qué medios está utilizando marketing para la publicidad y qué tan accesibles son?	Mapeo de proceso y diagnóstico con base en el Índice Éntrale
<b>2</b>	<b>Supuesto:</b> El grupo directivo desconoce cuántos miembros con discapacidad hay en sus equipos.	Encuesta
<b>3</b>	<b>Supuesto:</b> Las y los empleados dentro de Empresa A no saben trabajar con personas con discapacidad.	Grupo de enfoque
<b>4</b>	¿Las políticas organizacionales están redactadas con lenguaje incluyente?	Revisión de políticas con CONAPRED

Recuerda que tu diagnóstico debe responder a tu pregunta, o bien, confirmar o rechazar tu supuesto, pero también debe decirte el porqué.

**Ejemplo**

**Supuesto**

Las y los empleados dentro de Empresa A no saben trabajar con personas con discapacidad.

**Metodología de diagnóstico**

Grupo de enfoque de 1h donde les pusimos a las y los participantes casos hipotéticos que viven personas con discapacidad dentro de una empresa.

**Resultado**

Solo en el 30% de los casos supieron qué hacer o cómo usar las herramientas de inclusión que ofrecemos dentro de la empresa. Las razones principales que

- Desconocían que existían otros tipos de discapacidad más allá de la motriz y sensorial.
- Al no tener a una PCD dentro de su círculo cercano, nunca vieron la necesidad de aprender sobre esos temas.
- La información sobre las herramientas de inclusión que ofrece la empresa no la ven siempre ya que esta solo se publica en un mural digital que pocas veces visitan.

## Paso 2: Establecer objetivos SMART y mapeo de recursos y aliados

- Una vez que ya sabes que causa vas a trabajar. Establece objetivos con las siguientes características:



Una vez que tienes claro tus objetivos, tendrás que mapear los recursos que ya existen y los aliados (*internos y externos a tu organización*) que vas a necesitar para generar iniciativas y acciones específicas.

### Tipos de Recursos

### Ejemplos

<b>Financieros</b>	Patrocinio, presupuesto de área, donaciones, etc.
<b>Materiales</b>	Inmuebles, máquinas, papelería, etc.
<b>Humanos</b>	Las personas: sus conocimientos y sus habilidades.
<b>Intangibles</b>	Activos intelectuales e información.

### Paso 3: Desarrollo de soluciones y evaluación de riesgos

Para este paso, puedes utilizar la metodología de generación de ideas qué más te convenga. A continuación te dejamos algunas opciones:



Método 6-3-5



Plantilla Scamper



Design Thinking



Mundos Relacionados



Los 6 Sombreros

Sin importar la metodología que uses, recuerda siempre los 3 pasos más importante del desarrollo de soluciones:

**Idear** ..... **Crear un prototipo** ..... **Poner a prueba**

Recuerda que la etapa de planeación no debe durar mucho. Lo importante es prototipar y poner a prueba las ideas e ir mejorando poco a poco. Antes de implementar tu solución o ponerla a prueba, es prudente hacer un mapeo de riesgos. Para ello puedes apoyarte de las siguientes herramientas:

#### Riesgos Social

**Ejemplo 1.** No contar con el talento humano necesario.

**Ejemplo 2.** Falta de tiempo de los líderes para tomar la nueva capacitación.

#### Riesgos Financieros

**Ejemplo 3.** No recibir la autorización de finanzas para la inversión que se necesita.

#### Riesgos Operativos

**Ejemplo 4.** Poca capacitación del público ya que la capacitación es en un solo idioma y virtual.

Probabilidad						
Constante	Moderado	Ocasional	Possible	Imposible		
Impacto	Insignificante	Menor	Crítica	Mayor	Catastrófico	

## Paso 4: Indicadores

- Ahora bien, una vez que ya implementaste tu prototipo de solución, debes medir su eficiencia y eficacia a través de indicadores.

## Tipos de Indicadores

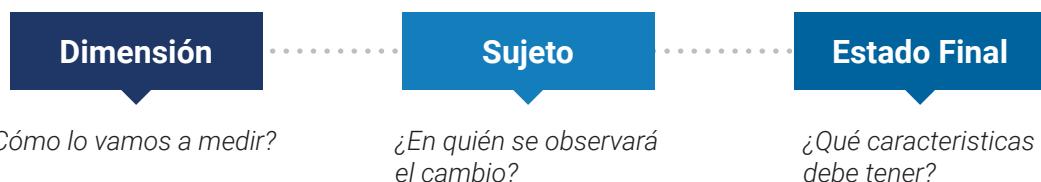


Los indicadores de gestión son aquellos que te ayudarán a medir la **EFICIENCIA** de un proyecto implementado, por ejemplo:



Por otro lado, los indicadores de resultado miden la **EFICACIA** de tu proyecto para lograr el objetivo que te habías planteado. Los indicadores de resultado deben ayudarte a entender qué tanto te acercaste a tu objetivo después de haber implementado el o los proyectos que planeaste.

Recuerda que un indicador incluye los siguientes componentes:



## Ejemplo

Un ejemplo de indicador sería el "**Nivel de cumplimiento** del **sitio web** de la empresa con el **estándar WCAG 2.1**

Si no sabes qué indicadores de resultados pudieras usar para medir algunos de tus proyectos en materia de inclusión de personas con discapacidad te puedes apoyar en las certificaciones y evaluaciones que te presentamos a continuación:

The image shows three separate mobile device screens, each displaying a QR code and a link to a website. The first screen on the left is for 'Escanéame' and links to <https://entrale.org.mx/pages/entrale>. The middle screen is also for 'Escanéame' and links to <https://libreacceso.org/>. The third screen on the right is for 'Escanéame' and links to <http://congruencia.org.mx/premios-incluye/>. Each screen also displays the logo and social media links for the respective organization.

Organización	Link
Entrale	<a href="https://entrale.org.mx/pages/entrale">https://entrale.org.mx/pages/entrale</a>
Libre Acceso, A.C.	<a href="https://libreacceso.org/">https://libreacceso.org/</a>
Movimiento Congruencia	<a href="http://congruencia.org.mx/premios-incluye/">http://congruencia.org.mx/premios-incluye/</a>

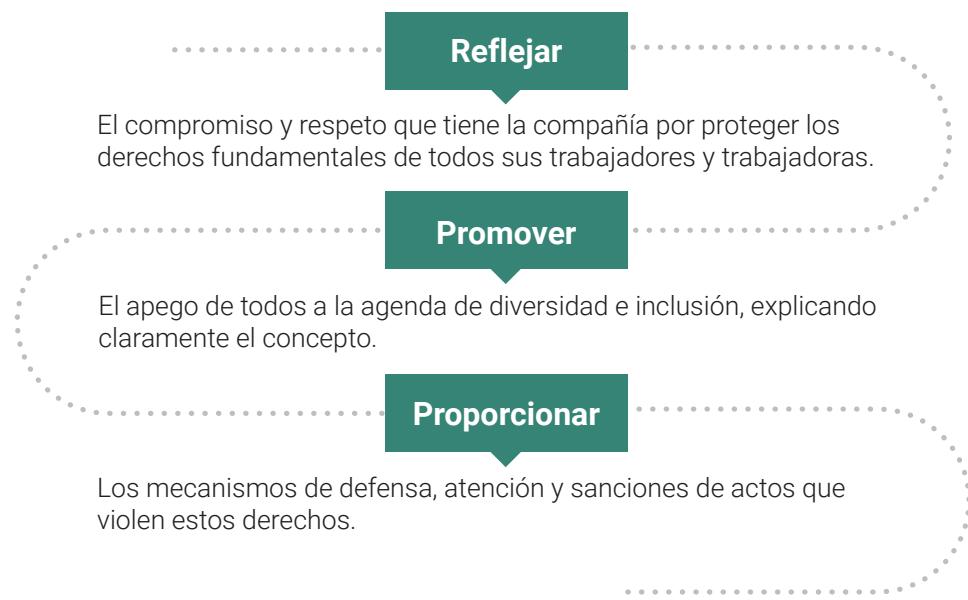


# #01 Políticas de inclusión

---

# #01 Políticas de inclusión

Para crear espacios seguros e incluyentes dentro de las empresas, entendidos como espacios de respeto, igualdad e inclusión, donde cualquier persona sea respetada, es esencial contar con un marco normativo interno capaz de salvaguardar sus derechos fundamentales y que permita:



Se debe evitar que las políticas internas se enfoquen solo en "declaraciones", deben ser robustas en sus definiciones y conceptos, suficientemente claras para identificar los escenarios y personas a las que aplican. Las políticas de diversidad e inclusión deben tener como premisa dotar de igualdad de oportunidades a todas las personas, sin importar:

<b>Origen Étnico</b>	<b>Edad</b>	<b>Condición de Salud</b>	<b>Opiniones</b>	<b>Embarazo</b>
<b>Nacionalidad</b>	<b>Discapacidad</b>	<b>Religión</b>	<b>Orientación Sexual</b>	<b>Estado Civil</b>
<b>Identidad y expresión de género</b>	<b>Género</b>	<b>Condición Social</b>	<b>Condición Migratoria</b>	<b>Cualquier otra razón contemplada por la ley aplicable</b>

Para llevar a cabo esta solución sigue los siguientes pasos:

- Sumar a una consultoría externa para apoyar en el proceso de cualquiera de estos tres escenarios:
  - a) Redactar** las políticas necesarias en materia de inclusión a personas con discapacidad
  - b) Revisar** o corregir políticas internas, de proceso de negocio, y/o diversidad e inclusión
  - c) Capacitar** a las personas colaboradoras pertinentes para elaborar dichas correcciones.
- Redactar la(s) política(s) de inclusión o corregir las existentes procurando utilizar un lenguaje incluyente para todas las personas colaboradoras de la empresa.
- Publicar y difundir la(s) política(s) de inclusión de manera accesible para todos los grupos de interés

## Implementación de los pasos

### Paso 1: Sumar a una consultoría externa

Consultoría	Sitio Web	Contacto
Éntrale	<a href="https://entrale.org.mx/pages/entrale">https://entrale.org.mx/pages/entrale</a>	contacto@entrale.org
Todo Accesible	<a href="http://todoaccesible.com/web/home/ai">http://todoaccesible.com/web/home/ai</a>	contacto@todoaccesible.com
CONFE	<a href="http://confe.org/">http://confe.org/</a>	ernesto-rosas@confe.org
CONAPRED	<a href="http://www.conapred.org.mx/">http://www.conapred.org.mx/</a>	izavaletav@conapred.org.mx
COPRED	<a href="https://www.copred.cdmx.gob.mx/">https://www.copred.cdmx.gob.mx/</a>	ameneses.copred@gmail.com
Incluyeme	<a href="https://www.incluyeme.org/nuestros-programas/inclusion-laboral/">https://www.incluyeme.org/nuestros-programas/inclusion-laboral/</a>	inclusionlaboral@incluyeme.org

## Paso 2: Redactar ó corregir

- Cuando hablamos de políticas de inclusión, nos referimos a aquellas políticas básicas para asegurar una correcta inclusión de la persona con discapacidad en nuestra organización. Puedes vincularla a otros documentos que contemplen este tema, por ejemplo:



## Paso 3: Publicar y difundir

- Una vez redactadas o corregidas tus políticas, recuerda validarlas con el consultor externo y las áreas pertinentes internas (*Legal, Recursos Humanos, Responsabilidad Social, Gobernanza Corporativa, Sostenibilidad, etc.*). No olvides llevar a cabo las capacitaciones necesarias a tus líderes y sus equipos sobre la política de diversidad e inclusión, puedes apoyarte en las siguientes acciones:

- Tener una sesión de trabajo con equipo de liderazgo y directivos para presentar solución.
- Validar con el equipo de liderazgo el contenido de la(s) política(s).
- Tener sesiones de trabajo de equipo base con Jurídico, Capital Humano y Sustentabilidad y demás áreas o departamentos que apliquen.
- Publicar la política en todos los idiomas que maneje la empresa, así como verificar que se utilicen medios de comunicación inclusivos, un evento de *kick-off* o lanzamiento puede ser una buena opción para dar a conocer tu política de diversidad e inclusión.
- Para conocer más sobre estrategias de comunicación revisa *Flashcard #03*.

#02

## Políticas y órganos de ajustes razonables



# #02 Políticas y órganos de ajustes razonables

El concepto de ajustes razonables es una respuesta a las barreras físicas y sociales que limitan la capacidad de personas con discapacidad para realizar una acción de manera común. Los ajustes razonables se logran adaptando las condiciones del entorno laboral a las capacidades y necesidades de la persona en particular, a fin de que pueda cumplir con sus obligaciones laborales en condiciones de igualdad que las y los demás trabajadores. Dichos ajustes no deben significar una carga desproporcionada o indebida.

Se debe de analizar cada caso en particular para garantizar este derecho debidamente. El jefe o jefa inmediata deberá estar al tanto de la situación, al ser casos muy variados. Buscar la solución específica puede requerir del apoyo de las áreas de la empresa pertinentes.



## Implementación de los pasos

### Paso 1: Definir las áreas y personas

- Estas son algunas de las áreas que puedes considerar para involucrar en el proceso de gestión de ajustes razonables, recuerda que se deben atender como casos individuales y las personas involucradas dependerán de cada caso. No olvides informar o involucrar a su **jefe o jefa directa y su equipo de trabajo**.



## Paso 2: Planificar un proceso de implementación

- Puedes utilizar el siguiente diagrama de flujo como referencia para tu proceso de solicitud e implementación de ajustes razonables.

### Para ajustes de alto presupuesto o complejos



Considera que puedes apoyarte de la sección Gestión de Proyectos (09) para idear soluciones eficientes.

### Para ajustes de bajo presupuesto o simples



Para esta segunda opción de ajustes cotidianos, se sugiere que la empresa ya tenga un catálogo de ajustes comunes en su compañía o que pudiera ser posible su petición para que los procesos sean más rápidos. Así como ya contar con un mecanismo automatizado de solicitud de estos ajustes.

Asimismo, puedes utilizar esta lista no exclusiva ni limitativa de ajustes razonables, recordando que hay ajustes que no requieren de una cuantiosa inversión y que puede sugerir su persona colaboradora con discapacidad:

<input checked="" type="checkbox"/>	Rampas de acceso para silla de ruedas.	<input checked="" type="checkbox"/>	Lectores de pantalla.
<input checked="" type="checkbox"/>	Baños para personas con discapacidad motriz.	<input checked="" type="checkbox"/>	Señalizaciones.
<input checked="" type="checkbox"/>	Estacionamiento para usuarios de sillas de ruedas.	<input checked="" type="checkbox"/>	Permiso para la entrada a perros guía.
<input checked="" type="checkbox"/>	Elevadores con espacio para silla de ruedas.	<input checked="" type="checkbox"/>	Señalizaciones visuales.
<input checked="" type="checkbox"/>	Auditorios accesibles para usuarios de silla de ruedas.	<input checked="" type="checkbox"/>	Alarmas visuales.
<input checked="" type="checkbox"/>	Guías podotáctiles.	<input checked="" type="checkbox"/>	Intérprete de Lengua de Señas Mexicana (LSM).

### Paso 3: Redactar las políticas

- No olvides comunicar tu política y proceso de ajustes razonables de manera accesible e incluyente, para ello puedes consultar las *Flashcard #03* sobre "Comunicación efectiva y capacitación".



#03

## Comunicación efectiva y capacitación

# #03 Comunicación efectiva y capacitación

El objetivo de esta solución es contar con una estrategia de comunicación efectiva y capacitaciones de políticas y procesos para que permeen en todos los niveles y áreas de la empresa.

**Para llevar a cabo esta solución sigue los siguientes pasos:**

## 1. Definir

- los medios más adecuados para comunicar a los diferentes grupos de interés las políticas y procesos relacionados con la inclusión, así como determinar a los grupos estratégicos que deben ser capacitados para la implementación de las políticas y procesos.

## 2. Crear

- materiales gráficos y/o didácticos para comunicar y capacitar sobre las políticas y procesos de manera accesible e inclusiva.

## 3. Lanzar

- una campaña de comunicación y de capacitación.

## Implementación de los pasos:

### Paso 1: Definir medios de comunicación y grupos de interés

- Para definir los mejores medios y personas para iniciar la difusión e interiorización de tus políticas y procesos te recomendamos priorizar y comenzar con el área que tenga mayor incidencia para poder implementar y alcanzar los objetivos y *KPIs* que quieras alcanzar en el período en curso. Involucrar a figuras clave, o champions pertenecientes a la alta gerencia puede ayudar significativamente a apuntalar y permear los proyectos e información a todos los niveles.

### Paso 2: Crear materiales para comunicación y capacitación

- Una vez electo el medio de comunicación, habrá de desarrollar los materiales. Algunos ejemplos son:



E-card enviada por correo electrónico



Post en redes sociales



Post en plataforma de comunicación interna



Poster en los pasillos de la oficina

Para desarrollar este paso recuerda tomar en cuenta el contenido sobre “Comunicación Accesible” (*Flashcard #06*) y “Diseño Inclusivo” (*Flashcard #07*). Considera que también es importante capacitar a las personas clave en el uso y/o implementación de las nuevas políticas. A continuación, te enlistamos herramientas y técnicas didácticas que puedes combinar para lograr tu capacitación ideal.

#### **Herramientas convencionales:**

<b>Mentimeter</b>	<a href="https://www.mentimeter.com/">https://www.mentimeter.com/</a>
<b>Mural</b>	<a href="https://www.mural.co/">https://www.mural.co/</a>
<b>Stormboard</b>	<a href="https://stormboard.com/">https://stormboard.com/</a>
<b>Padlet</b>	<a href="https://es.padlet.com/">https://es.padlet.com/</a>
<b>WHITEBOARDFOX</b>	<a href="https://whiteboardfox.com/">https://whiteboardfox.com/</a>
<b>Kahoot!</b>	<a href="https://kahoot.com/">https://kahoot.com/</a>
<b>METAVERSE</b>	<a href="https://studio.gometa.io/">https://studio.gometa.io/</a>
<b>Nearpod</b>	<a href="https://nearpod.com">https://nearpod.com</a>

#### **Técnicas didácticas**

<b>Aprendizaje colaborativo</b>	Participantes forman equipos, intercambian información y trabajan en una tarea a través de una colaboración.
<b>Aprendizaje basado en problemas</b>	Un grupo pequeño se reúne, con la facilitación de una tutora o tutor, analiza y resuelve una situación problemática relacionada con su entorno.
<b>Lectura comentada</b>	Lectura total de un documento de parte de las y los participantes bajo la conducción de la persona facilitadora, se realizan pausas para profundizar en los componentes relevantes del documento.

<b>Debate dirigido</b>	La persona facilitadora hace preguntas para poner en evidencia su experiencia y relacionarla con contenidos técnicos.
<b>Lluvia de ideas</b>	Creación de ideas en grupo, es más productiva que cada persona lo haga pensando por sí sola.
<b>Dramatización o juego de roles</b>	Reproducir una situación o problema real, las y los participantes representan varios papeles siguiendo instrucciones precisas en un determinado tiempo.
<b>Técnica expositiva</b>	Presentación oral de un tema.
<b>Aprendizaje orientado a proyectos</b>	Busca enfrentar a las y los participantes a situaciones que los lleven a rescatar, comprender y aplicar aquellos que aprenden como una herramienta para resolver problemas o proponer mejoras en su entorno.
<b>Método de caso</b>	Las y los participantes construyen su aprendizaje a partir del análisis y discusión de experiencias y situaciones de la vida real, expuestas en un caso, compartido por la persona facilitadora.

## Checklist A

Capacitaciones efectivas

### Antes

#### 1. Criterios de aprendizaje

- ❑ Objetivo (s) que se quiere lograr en él/la participante.
  - Generales – lo que se quiere alcanzar al finalizar el proceso de aprendizaje.
  - Específicos – lo que se va a lograr con cada estrategia.
- ❑ Modalidad de la capacitación y recursos a usar.
- ❑ Perfil y número de participantes.
- ❑ Duración de las sesiones.

## Ejemplo

### Objetivo general:

Las personas participantes obtendrán los conocimientos básicos sobre inclusión de personas con discapacidad y serán capaces de identificar sus sesgos inconscientes para hacer más inclusivo su rol y equipo de trabajo.

**Número de participantes:** sesiones de máx 25 personas

**Duración:** 1 hora y 30 min

**Modalidad:** Taller

Tema	Objetivo	Técnica didáctica	Material	Tiempo de teoría	Tiempo de práctica
Discriminación	Establecer que es la discriminación en el trabajo y sus implicaciones	Exposición del ponente	N/A	10 min	
Inclusión de personas con discapacidad en el lugar de trabajo	Las y los participantes definirán que es inclusión laboral	Participativa. Responder a la pregunta ¿Qué es inclusión laboral para mí?	Mentimeter		10 min
Sesgos inconscientes sobre colaboradores y candidatos con discapacidad	Establecer que es la discriminación en el trabajo y sus implicaciones	Expositiva – participativa ¿Cuáles son mis sesgos y como evitarlos?	Mentimeter	10 min	10 min
Acciones afirmativas	Establecer qué son estas acciones y por qué son necesarias	Exposición de la persona ponente	N/A	10 min	
Ventajas de contar con personas con discapacidad en el lugar de trabajo	Identificar las ventajas de la inclusión en el equipo de trabajo	Exposición de la persona ponente	N/A	10 min	
Compromisos para la inclusión.	Generar compromiso de las y los participantes para la no discriminación y la inclusión de personas con discapacidad	Participativa. ¿A qué me comprometo desde mi rol de trabajo?	Padlet		10 min

## Durante

### 1. Encamina

- La postura del grupo respecto a sus metas a partir del punto de partida acordado .

### 2. Reduce

- Ayuda a reducir sentimientos negativos, puede ser a través del humor, ofreciendo una nueva perspectiva o sugiriendo un receso.

### 3. Diagnóstica

- Identifica el origen de los impedimentos y los elementos que facilitan el aprendizaje del grupo.

### 4. Establece estándares

- Prueba si el grupo está satisfecho con el aprendizaje o escucha sugerencias de las y los participantes.

### 5. Mantén la comunicación

- Facilita la comunicación y fomenta la participación de todas las personas.

### 6. Armoniza

- Reconcilia desacuerdos y haz que las personas participantes exploren sus diferencias de manera constructiva.

### 7. Alienta

- Responde a las preguntas del grupo de manera cálida y amigable, considera tu lenguaje no verbal.

### 8. No obstruyas

- Los logros del grupo, o regreses a un tema ya resuelto.

### 9. No busques

- Como llamar la atención, alardear, buscar simpatía o hablar en exceso.

### 10. No abstraerse

- De participar o hacer comentarios largos o irrelevantes.

### 11. No compitas

- Evita señalar las diferencias de modo que aumenten conflictos o disminuyan la cohesión del grupo.

## Después

### 1. Evalúa

- Los avances, progreso o cambio en las personas participantes sobre los temas de la capacitación a través de una encuesta, dinámica o actividad práctica.

### 2. Recapitula

- Los conocimientos y conceptos clave de manera verbal o gráfica, reforzándolos a través de dibujos, esquemas, u otros.

### 3. Reflexiona

- Haz que el grupo sea consciente de sus aprendizajes, comparten sus aprendizajes y experiencias.

### 4. Retroalimentación

- Solicita al grupo que comparten su percepción del curso para mejorar futuras ediciones de la capacitación.

### 5. Entrega reconocimientos

- Es un buen detalle para incentivar la participación y acción del grupo.

### Paso 3: Lanzar campaña de comunicación y capacitación

- No basta con una sola comunicación o una sola capacitación, intenta repetir estos pasos al menos dos veces al año o la veces que creas necesario tomando en cuenta factores como la rotación, la relevancia del tema, la complejidad del tema, etc.

Adicional, apóyate de una campaña de comunicación para reforzar y recordar estos temas durante todo el año. A continuación te presentamos una plantilla que puedes usar para planear tu campaña de comunicación anual.

Título							
Objetivo							
Tema	Audiencia	Link del recurso a compartir	Medio	Fecha	Costo	Resultado esperado	Cómo se medirá el resultado



#04

## *Train de trainers:* Trato a personas con discapacidad

# #04 Train de trainers: Trato a personas con discapacidad

Todas las personas merecen un trato digno. El respeto a la dignidad del ser humano inicia por reconocer su existencia, su autonomía y su individualidad. Que la persona sienta respeto por sí mismo, se valore y que sepa que es respetado y valorado. Esto implica que se le considere a la persona como igual. Es un derecho humano contemplado por la legislación mexicana y los tratados internacionales de los que México es parte.

Las personas con discapacidad merecen trabajar, por ello, se debe evitar la discriminación y el desconocimiento de lo que es la discapacidad para que el trato dentro en el ambiente laboral sea digno.

El trabajo decente del que habla la Organización Internacional del Trabajo implica necesariamente trato digno para todos los trabajadores. En ocasiones no se trata adecuadamente a las personas con discapacidad porque se desconoce su dignidad y sus características.

Esto impacta en el ambiente laboral afectando el desempeño de las y los trabajadores. Para solucionarlo es necesario generar una cultura de inclusión dentro de la empresa y para ello se requiere capacitar al personal en general.

**Para llevar a cabo esta solución sigue los siguientes pasos:**

## 1. Identificar

- a las personas que se capacitarán.

## 2. Llevar

- a cabo la capacitación con el Toolkit A.

## 3. Replicar

- las personas capacitadas deben replicar la capacitación dentro de la empresa.

## 4. Seguimiento

- para asegurar la puesta en práctica de lo aprendido en dichos talleres.

## Implementación de los pasos:

### Paso 1: Identificar a las personas que se capacitarán

- Para este paso te sugerimos involucrar a las y los líderes de área o un champion que pueda extender esta capacitación en el futuro y para que el cambio permee al resto de las y los colaboradores.

- Prioriza las áreas de tu empresa que creas críticas para transformar la cultura de tu empresa hacia la inclusión, puede ser recursos humanos, responsabilidad social, atracción de talento, etc.
- La capacitación con el *Toolkit A* también debe contar con el apoyo de alguna de las instituciones que puedes encontrar en el directorio (*Flashcard #13*), puedes priorizar el tipo de discapacidad en la que te quieras enfocar primero.

## Paso 2: Llevar a cabo la capacitación con el *Toolkit A*

- En el *Toolkit A* te presentamos conocimientos básicos y generales sobre discapacidad que será de utilidad enseñar a las y los empleados. Te recomendamos complementarlo con el acompañamiento de alguna de las instituciones del Directorio. Estas instituciones atienden diversos tipos de discapacidad y pueden apoyarte en el proceso si este es el primer acercamiento de tu empresa a la inclusión de personas con discapacidad.

### Toolkit A

Trato hacia personas con discapacidad

## Recomendaciones generales

### Se natural en tu contacto personal

- Habla y actúa con naturalidad y espontaneidad. Deja de lado los prejuicios. Trata a los demás como a tí te gustaría ser tratado.

### No subestimes a las personas con discapacidad

- Discapacidad no es incapacidad. Trátalas como a los demás. Reconoce sus méritos y progresos, pero sin exageraciones. Indica errores y faltas, pero con respeto.

### No prestes tu ayuda sin preguntar primero

- La ayuda forzada es molesta. No ayudes sin preguntar, aunque pienses que tu ayuda es necesaria. Pregunta con naturalidad si tu ayuda es deseada. No te ofendas si tu ayuda no es aceptada.

### No des consejos a menos que te lo pidan

- No adoptes un rol sobreprotector. Como tú, las personas con discapacidad saben lo que necesitan y desean, y si requieren consejo lo pedirán.

#### Dirígete siempre a la persona

- Si te estás comunicando con la persona con discapacidad, dirígete a ella y no al guía, intérprete o acompañante.

#### No manipules la silla de ruedas o las ayudas biomecánicas sin permiso

- Son objetos de uso personal. Tampoco acaricies o juegues con los animales de asistencia.

#### Usa el sentido común

- Las personas con discapacidad son diversas como los demás. Todas las personas tenemos formas y ritmos distintos de hacer las cosas. Se considerado y paciente.

### Si la persona tiene discapacidad sensorial



Visual

- Identifícate y asegúrate de que sabe que te diriges a ella.
- Ofrecerle tu ayuda si hay un obstáculo. Preguntándole siempre antes de ayudarle para evitar la imposición de la ayuda y la sobreprotección.
- Al acompañarle, camina ligeramente por delante y ofrece tu brazo como punto de apoyo.
- Utiliza palabras de guía (*arriba, izquierda, derecha, abajo, atrás...*). Ten precisión en el mensaje y no sustituyas el lenguaje oral por gestos. Diga "sí" o "no", recuerde que la persona no puede ver un gesto.
- Avísalle cuando nos vamos para que no se quede sola sin advertirle previamente.
- Mantén el espacio ordenado, evitando puertas entreabiertas, objetos fuera de su sitio.
- Haga descripciones detalladas del entorno, siempre y cuando se lo pida la persona con discapacidad en la función visual.
- Evita exclamaciones como "¡ay!" y "¡cuidado!" que pueden provocarle ansiedad y emplea otras como "¡alto!" para que no siga avanzando y poder explicarle el peligro al que se acerca.



Auditiva

- Hábllale en tono normal, evitando gritar o elevar la voz.
- No hables nunca sin que te esté mirando. Sitúate en un lugar donde pueda verte con claridad.
- Es importante hablarles de frente, articular las palabras en forma clara y pausada.
- Si no te entiende, repite el mensaje de otra forma más sencilla, pero correcta.
- Cuando te hable no trates de aparentar que le has entendido si no es así. Si es necesario pídele que te lo repita.
- En caso de no entenderse de manera oral, pregunte si le es posible utilizar papel y lápiz.
- Si son personas usuarias de la Lengua de Señas Mexicana (LSM), utilízala o bien cuenta con la presencia de un profesional de la interpretación.
- Mientras caminemos, es preferible no hablar.
- Evita taparse la boca o voltear cuando la persona sorda está tratando de leer sus labios.
- Si no entiendes lo que él o ella le acaba de decir, pide que lo repita, no pretendas hacer como que entiendes.

### Si la persona tiene discapacidad intelectual



Discapacidad  
Intelectual

- Trata a la persona de acuerdo con su edad cronológica, es decir adaptándote a su capacidad, respetando sus opiniones o puntos de vista, evitando infantilizar tu lenguaje.
- Proporciona el mismo trato que a las demás personas.
- Sé natural en la manera de hablarles. Conviene que utilices frases cortas, claras y sencillas para su comprensión, comunicando el mensaje de la forma más simple y clara posible.
- Pueden responder lentamente, por lo que hay que darles tiempo para hacerlo. Se paciente, flexible y muestra tu apoyo.
- Para explicar algo, usa instrucciones claras y concisas, acompañadas, de modelos de acción. Imágenes visuales, ayudan mucho a entender lo que les estás diciendo, pidiendo.
- Responde a sus preguntas, asegurándote de que te han comprendido.
- Procura prestar atención a sus respuestas, para que puedas adaptar la comunicación si fuera necesario.
- Ayuda sólo en lo necesario, procurando que se desenvuelva independientemente en otras actividades.
- Evita la sobreprotección. Deja que ellas y ellos hagan solos todo lo que puedan.
- Facilita su relación con otras personas.
- Emplea material escrito como recordatorio de tareas o datos importantes. Retira el material que no vayas a necesitar.

### Si la persona tiene discapacidad psicosocial



Discapacidad  
Psicosocial

- Debe tratarse de igual a igual, de forma natural, con respeto y discreción. Deben recibir un trato basado en el respeto, igualdad y confianza en sus capacidades.
- Evita conductas sobreprotectoras que dificulten el desarrollo personal y proyecto de vida individual.
- El trastorno mental no está asociado con comportamientos peligrosos ni violentos.
- Prescindir de prejuicios y actitudes estigmatizantes.
- Respeta la intimidad de la persona sobre su discapacidad psicosocial. Si quiere hablar de ello, escucha atentamente. Evita realizar preguntas invasivas y/o morbosas sobre su discapacidad.
- Mantén una actitud de apoyo, respetando su capacidad de decidir sobre los diferentes aspectos que le pueden influir en su vida.
- En muchos casos la falta de motivación, de energía, desinterés por las cosas, viene dado por la propia discapacidad o un efecto secundario de la medicación. Evita culpabilizarles.
- Ante situaciones de malestar psíquico, al tratarse de un problema de salud orientaremos a la persona a acudir a su centro de salud y solicitar apoyo especializado.
- Si se produjieran situaciones de descompensación, como alucinaciones visuales o auditivas, no criticar, ni discutir lo que ve, siente u oye, pero explicarle que no lo percibes.



## Discapacidad Psicosocial

- ❑ Antes de tomar una iniciativa que puede crear malestar en la persona, pregunta como la puedes ayudar y que necesita.
- ❑ Busca información en recursos especializados. Si comprendemos lo que le pasa le podremos ayudar más y mejor. Aunque siempre la mejor ayuda la puede brindar una persona profesional.

## Sesgos inconscientes

Los sesgos inconscientes son suposiciones, creencias o actitudes adquiridas que tenemos, pero no necesariamente somos conscientes de ello. Si bien los sesgos son una parte normal de la función cerebral humana, a menudo pueden reforzar ciertos estereotipos.

En el mundo laboral, los sesgos inconscientes pueden impactar negativamente las relaciones, las carreras de las personas y hasta la innovación. Las razones van desde la presión de la mayoría hacia una idea, decisión y hasta una candidata o candidato que va a ser contratado o ser promovido. También ocurre cuando tenemos preferencia por trabajar con personas con las que tenemos cosas en común, ya que exageramos sus características positivas porque las consideramos muy afines.

Saber que el sesgo existe no es suficiente, no actuar frente al sesgo pueden tener serias consecuencias, más en un entorno tan competitivo como el actual. Tanto líderes como colaboradores y colaboradoras tenemos la responsabilidad de hablar del sesgo y entrenarnos para observar y evadir el sesgo en situaciones claves como:



El reclutamiento



La calibración del desempeño



La promoción de una persona



El mapeo de talento



La planeación estratégica, entre otras.

Para ello te sugerimos llevar a cabo un entrenamiento para contrarrestar los sesgos inconscientes, puedes utilizar las siguientes herramientas. Recuerda que es importante incorporar a todas las áreas y líderes, dejamos a tu criterio la priorización para ver con quien empezar este entrenamiento.

### Plantilla individual de auto identificación de sesgos

Después de la presentación teórica puedes invitar a las personas asistentes a que llenen esta plantilla como parte de su reflexión para poder aterrizar sus ideas. Te sugerimos invitar a que compartan con el grupo sus sesgos y de dónde vienen.

Nombre	
Rol	
Sesgos Inconscientes	Fuentes de discriminación

### Plantilla STOP – START – CONTINUE

A modo de cierre puedes invitar a las personas participantes a que llenen en conjunto esta plantilla para llamar a la acción y el cambio en su equipo de trabajo y su entorno laboral. En cada columna deben de anotar lo siguiente:

- **STOP**, 3 cosas que deben dejar de hacer (*actitudes o acciones que perpetúan los sesgos inconscientes*).
- **START**, 3 cosas que va a empezar a hacer (*para tener un equipo más inclusivo y libre de sesgos inconscientes*).
- **CONTINUE**, 3 cosas que están haciendo bien y que deben continuar haciendo (*para un ambiente laboral inclusivo y libre de discriminación*).

STOP	STAR	CONTINUE
1.	1.	1.
2.	2.	2.
3.	3.	3.

Después de la presentación teórica puedes invitar a las personas asistentes a que llenen esta plantilla como parte de su reflexión para poder aterrizar sus ideas. Te sugerimos invitar a que compartan con el grupo sus sesgos y de dónde vienen.

### Paso 3: Replicar capacitación

- Ya que cuentas con líderes o *champions* capacitados en la materia, pueden extender estos conocimientos a su equipo de trabajo, recuerda dar prioridad al equipo en el que estará una persona colaboradora con alguna discapacidad.

## Paso 4: Dar seguimiento

- Puedes aplicar encuestas o evaluaciones de interiorización de los conocimientos vistos en la capacitación para medir el desempeño de quienes recibieron la capacitación.
- No olvides dar seguimiento a tus colaboradores y colaboradoras con discapacidad y su experiencia dentro de tu empresa para verificar que en efecto ha habido un cambio en la cultura y trato hacia su persona.

## Anexo. Listado de instituciones mexicanas que podrían apoyarte en brindar tus capacitaciones.

Nombre	Especialidad	Página web	Correo
Dilo en señas	Educación de personas con discapacidad auditiva	<a href="https://es-la.facebook.com/DiloEnSenas/">https://es-la.facebook.com/DiloEnSenas/</a>	diloensenas@gmail.com
Effeta	Atención a jóvenes y niños con discapacidad intelectual	<a href="https://www.effeta.edu.mx">https://www.effeta.edu.mx</a>	apeters@effeta.edu.mx
CONAPRED	No discriminación	<a href="http://www.conapred.org.mx/">http://www.conapred.org.mx/</a>	mh.dgavce@conapred.org.mx
Movimiento Congruencia	Inclusión laboral	<a href="http://congruencia.org.mx/">http://congruencia.org.mx/</a>	mtorres@congruencia.org.mx
Tedi	Personas con síndrome de Down	<a href="https://www.tedi.org.mx/">https://www.tedi.org.mx/</a>	hola@tedi.org.mx
HearColors	Accesibilidad Web	<a href="https://www.hearcolors.com.mx/">https://www.hearcolors.com.mx/</a>	annie@hearcolors.com.mx
CONFE	Personas con discapacidad intelectual	<a href="http://confe.org/">http://confe.org/</a>	carmen-jordan@confe.org
Fundación Teletón	Personas con discapacidad, cáncer y autismo	<a href="https://teleton.org/">https://teleton.org/</a>	aserrano@teleton.org.mx
Autismo Puebla	Personas con autismo	<a href="https://www.autismo-puebla.org/">https://www.autismo-puebla.org/</a>	mariel@autismopuebla.org
Libre Acceso	Accesibilidad	<a href="https://libreacceso.org/">https://libreacceso.org/</a>	patriciadeandah@hotmail.com

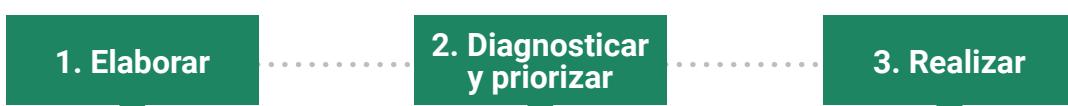
# #05

## Infraestructura con acceso universal

# #05 Infraestructura con acceso universal

La discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive. La accesibilidad es la posibilidad de acceder a un servicio, un lugar o información sin importar capacidades técnicas, físicas o cognitivas. Debido a que no todas las empresas cuentan con la accesibilidad requerida para que sus colaboradores y colaboradoras puedan transitar en su interior y hacer uso de los elementos requeridos para la realización de su trabajo, esta solución consiste en realizar una revisión de las condiciones arquitectónicas, los espacios y las condiciones de uso de las instalaciones de la empresa.

Para llevar a cabo esta solución sigue los siguientes pasos:



- un mapeo de inmuebles, y la población con discapacidad en los mismos.
- el grado de accesibilidad de los inmuebles con la Checklist B.
- los cambios necesarios de la infraestructura en un inmueble y publicar avances.

## Implementación de los pasos:

### Paso 1: Elaborar un mapeo

- a) Primero identifica con cuántos edificios cuenta la empresa a nivel global.
- b) Despues, investiga cuáles de estos edificios son rentados y cuáles comprados ya que el estatus legal del inmueble influye en la facilidad de generación de cambios arquitectónicos.
- c) Luego, mapea cuántas personas con discapacidad hay en cada edificio desagregado por tipo de discapacidad.
- d) Finalmente, prioriza siguiendo la siguiente jerarquía:
  1. Estatus legal: comprados por encima de rentados.
  2. Porcentaje de discapacidad: predominancia de una discapacidad motriz o sensorial por encima de una intelectual o psicosocial.

## Paso 2: Diagnosticar y priorizar

### Checklist B

#### Infraestructura con acceso universal

Entre los aspectos que puedes considerar para una infraestructura accesible se encuentran:

##### Para entrar al inmueble

- Toda persona debe poder entrar por el **acceso principal** sin necesitar la ayuda de otras personas. El acceso debe de estar a nivel de calle y con un ancho mínimo de 80cm.
- En caso de tener **escaleras**, el acceso debe contar con rampas y que estas cuenten con pasamanos a ambos lados. Considerar la pendiente de las rampas.
- Los lugares de **estacionamiento** para personas con movilidad reducida deben estar lo más cerca posible de las entradas del edificio.
- Si hay jardines alrededor, contar con un camino de pavimento que permita llegar al acceso del edificio.
- Las **puertas de acceso** deben tener un ancho mínimo de 80cm y contar con un mecanismo de apertura fácil.
  - Además, debe de contar con señalización horizontal en braille para personas con discapacidad visual.

##### Dentro del inmueble

- Los **pasillos** deben de permitir el paso de diferentes estudiantes.
  - Contemplando a quienes utilizan silla de ruedas, los pasillos deben permitir que realicen un giro.
  - La medida mínima es de 1.20m.
  - Libres de obstáculos.
  - Disponer de avisos sonoros y luminosos.
- Considera que los **pisos** acolchonados, alfombras o suaves dificultan la marcha de personas usuarias de silla de ruedas y con movilidad limitada.
- Las **puertas interiores** deben de tener una anchura mínima de 80 cm, no deben de tener mobiliario ni objetos detrás que dificulten su apertura.
  - Los picaportes de las puertas deben de ser de fácil manipulación.
    - No debe de ser necesario dar un giro de muñeca para abrirla, algunas personas con discapacidad motriz no pueden realizar este movimiento.
- Si la **apertura de la puerta** es menor a 90 grados, dificulta el acceso o se vuelve inaccesible.
- Para realizar **recorridos verticales** es recomendable contar con un ascensor.
  - Atención: el ascensor queda inutilizable en caso de incendio, terremoto o ausencia del suministro eléctrico. Considera contar con otra alternativa accesible para ascenso y descenso.

#### □ Señalética.

- En todo el interior del inmueble es recomendable contar con una señalización y delimitación clara de los espacios.
- Dichos espacios deben estar señalizados con placas que permitan una identificación rápida, por ejemplo:
  - Escrito con **palabras**.
  - Escrito en **braille**.
  - Incluir un **dibujo o pictograma**.
- Para **alarmas de seguridad** utiliza tanto sonido como luz para avisar a todas las personas sobre una emergencia.
- También puedes utilizar este sistema de alarmas luminosas y sonoras para indicar el inicio y final de la jornada, así como los períodos de recreo.

#### □ Pavimento táctil.

- Guía con textura que facilita el desplazamiento de las personas con discapacidad visual, por lo general se coloca al inicio del recorrido para ingresar al inmueble, así como escaleras, entradas y salidas a salas, entre otros.

### Salas de juntas

#### □ Deben de permitir que toda persona pueda moverse dentro de ellas, para ello toma en cuenta:

- Contar con salas cristalinas o con ventanas que permitan ver si están en uso.
- El mobiliario fijo debe estar pegado a la pared y llegar a nivel del piso para que las personas con discapacidad visual puedan detectarlos con su bastón.
- Se debe de respetar la distancia entre las paredes y el mobiliario de la sala, de manera que permitan el desplazamiento de toda persona.
- Para ubicar a personas con discapacidad auditiva dentro del aula considera que:
  - Su ubicación dentro de la sala debe garantizar que reciba toda la información que se está proporcionando en ese momento.
  - La persona debe de ser capaz de ver a quien está exponiendo la información y a quienes participan en la junta.
- Es recomendable contar con algún banquillo o taburete ajustable para las personas que necesiten tener apoyados los pies.
  - El banquillo o taburete debe permitir ajustes de altura y ángulo de horizontalidad
- Las **mesas o escritorios** deben de ser accesibles para toda persona, manteniendo una altura considerable respecto al nivel del piso, entre 70cm como mínimo y 80cm como máximo.
- La profundidad debajo de la mesa debe de ser de entre 40-80 cm.

### Para recepción y mostradores

- Los mostradores deben permitir el acceso de personas de cualquier altura.
  - Estar a un nivel medio de altura.
  - Proporcionar un taburete o banquillo ajustable.

### Áreas de comida

- Las medidas y mobiliario deben fomentar la autonomía personal.
- El espacio entre las mesas debe ser mínimo de 90 cm para permitir el paso cómodo de las personas con discapacidad motriz.
- Los mostradores no deben de superar los 85 cm de alto y deben de permitir que las personas se acerquen.
  - O bien se puede destinar un mostrador con dichas medidas para personas de estatura baja o en silla de ruedas.

### Sanitarios

- La altura y dimensiones del mobiliario deben estar a la medida de todas las personas usuarias y contar con la correcta señalización a través de pictogramas.

Contar con al menos una cabina adaptada con los siguientes ajustes:

- Puerta de mínimo 80 cm de anchura que se abrirá hacia afuera o será corredera.
- Cerrojo con indicación de libre/ocupado, que se deberá accionar de manera horizontal
- Interruptores a una altura de entre 80 y 120 cm.
- Espejo a no más de 90 cm de altura.
- Inodoro con barras de ayuda a ambos lados, de las cuales por lo menos una debe ser plegable.

## Paso 3: Realizar cambios

- Libre Acceso A.C. puede apoyarte en este último paso. Puedes usar la siguiente plantilla para administrar el presupuesto y actividades para implementar los cambios y recursos necesarios.

Escanéame



<https://libreacceso.org/>

info@libreacceso.org

## Imagen 1. Formato de planificación de estrategias.

Formato de planificación de estrategias			
Fecha de registro dd/mm/aaaa			
Fecha meta de cumplimiento de la estrategia			
Responsable (s)			
Título de la estrategia			
Objetivo general (a qué objetivo de tu comité apunta)			
Objetivos específicos (a qué causas de tu árbol de problemas apunta)			
Alcance			
Población impactada			
Número esperado de personas beneficiadas	Número total de personas beneficiadas		
Registro de personas beneficiadas			
Nombre	Puesto	Contacto (e-mail)	
Finanzas			
Presupuesto inicial		Presupuesto final	
¿El presupuesto final fue mayor al inicial?		¿El presupuesto no fue usado en su totalidad?	
SI	NO	SI	NO
		Excedente	\$000.00 MXN
Destino de fondos			
Actividad o recurso		Cantidad	
		\$000.00 MXN	
Patrocinios y donaciones			
Actividad o recurso		Valor	
Indicadores de proyecto			
Meta	Indicador	Metodología de medición	

A blurred background image of a person using a laptop. A dotted line graphic starts from the top center and descends towards the bottom center, intersecting the laptop screen.

# #06 Comunicación accesible

# #06 Comunicación accesible

La comunicación accesible es aquella que garantiza que todas y todos puedan acceda a cierta información sin importar sus capacidades técnicas, físicas, cognitivas.

Para llevar a cabo esta solución sigue los siguientes pasos:



- las vías de comunicación en la empresa con los diferentes stakeholders.
- la accesibilidad de las diferentes vías y herramientas de comunicación.
- ampliar o ajustar las vías de comunicación.

## Implementación de los pasos:

### Paso 1: Identificar y priorizar vías de comunicación

#### Ejemplo

#### Grupos de interés

##### Gobierno

- Reuniones oficiales semestrales

##### Accionistas

- Reporte anual por escrito y en presentación

##### Plantilla laboral

- Correo, medios digitales y medios impresos

##### Comunidad

- Publicaciones en el sitio web y redes sociales

##### Clientes

- Correo y videollamadas

##### Proveedores

- Correo

### Paso 2: Evalúa la accesibilidad de las vías de comunicación

Para evaluar la accesibilidad de las vías de comunicación y herramientas de comunicación utiliza el contenido de la Checklist C, Flashcard #06 y Flashcard #07 en caso de que el medio sea un sitio web o app digital.

**NOTA:** Cabe mencionar que la rigidez con la cual se aplica este paso dependerá del tipo de discapacidad y número de personas con discapacidad que existe en una población determinada.

## Checklist C

### Vías y herramientas de comunicación con personas con discapacidad

#### Para la comunicación presencial

##### Antes de entablar cualquier tipo de comunicación con una persona con discapacidad considere

- ❑ Hable directamente y haga contacto visual con la persona.
- ❑ Pregúntele a la persona si necesita ayuda, ofrézcase a ayudar y luego pida instrucciones sobre cómo ayudar.

##### Cuando comparta contenido con una persona con discapacidad

- ❑ Usar un enfoque personalizado para abordar las necesidades específicas (*proporcionar contenido visual para las personas con discapacidad auditiva*).
- ❑ Proporcionar copias de la información que se presenta.
- ❑ Siempre tenga una secuencia en su diálogo y oriente a la persona en el transcurso de la información proporcionada ("Primero, discutiremos esto...").
- ❑ Confirme periódicamente que la persona está entendiendo la información.
- ❑ Dele tiempo a la persona para retener la información y hacer preguntas.

##### Para personas con discapacidad visual

- ❑ Hable con el individuo a medida que se acerca.
- ❑ Preséntese al inicio de la interacción e indica cuándo estás saliendo de la conversación.
- ❑ Sea descriptivo sobre la información que se presenta.
- ❑ Ofrézcase a leer cualquier información escrita.

##### Hable con el individuo a medida que se acerca

- ❑ Póngase de frente y hable directamente con la persona.
- ❑ Use dibujos, escritura y gestos para ayudar a la comunicación
- ❑ Haga preguntas cortas y claras.
- ❑ Si hay un intérprete presente, póngase frente a la persona con discapacidad auditiva, no al intérprete.

##### Para personas con discapacidad motriz

- ❑ Si la persona usa una silla de ruedas, hable a la altura de los ojos siempre que sea posible.

## Para personas con discapacidad intelectual

- ❑ Si no entiende lo que le dijo, pídale a la persona que repita o considere usar la escritura como un medio alternativo de comunicación.
- ❑ Haga preguntas cortas y claras.
- ❑ Sea paciente; tómese el tiempo para comunicarse de manera efectiva con la persona.

## Creación de contenido accesible para personas con discapacidad

Considera dos áreas para asegurar que las personas con discapacidad puedan acceder y comprender cualquier material:



### La presentación de texto y gráficos



### Servicios que permitan que las personas con discapacidades sensoriales accedan al contenido

## Para personas con discapacidad intelectual

- ❑ Información de lectura fácil.
- ❑ Clara y fácil de leer y entender.
- ❑ Información escrita, apoyada en imágenes.
- ❑ El texto y los gráficos aparecen dentro del área de la pantalla que se pueden ver claramente.
- ❑ Use un tipo de letra y letras claros para facilitar la lectura en pantalla:
  - Use una fuente grande y clara (*Arial, Helvetica*)
  - El tamaño de fuente recomendado es un mínimo de 24 líneas para el texto del cuerpo y un mínimo de 18 para el texto en mayúsculas.
  - Usar espacios amplios entre palabras.
  - Use números en lugar de palabras (use *8* no *ochos*).
- ❑ Elija cuidadosamente los colores y las combinaciones de colores:
  - Asegúrese de que haya suficiente contraste entre el texto y el fondo.
  - Adopta un diseño que facilite la lectura.
  - Considere el uso de pictogramas o símbolos para las palabras.
  - Usa un léxico cotidiano y sin argots o acrónimos.

### Para personas con discapacidad auditiva:

*El contenido visual debe ir acompañado de una narración oral*

#### Subtítulos abiertos

- Los subtítulos se sincronizan con la imagen de video para que las personas espectadoras tengan un acceso equivalente al contenido que se presenta originalmente en sonido

#### Creación de subtítulos abiertos

- Use un estilo coherente para mostrar subtítulos.
- Use una o dos líneas de texto.
- Utilice una fuente Sans Serif, como Helvetica, y espaciado proporcional.
- Subtitule la redacción exacta del contenido del video (*algunas ediciones pueden ser necesarias para facilitar la velocidad de lectura*)
- Describa los efectos de sonido que contribuyen a la comprensión del contenido.
- Use cursiva para indicar el narrador, las voces fuera de pantalla, los efectos de sonido y otra información vital.
- Sincronice subtítulos con el contenido auditivo.
- No cambie a menudo la ubicación de los subtítulos en la pantalla.
- Consulte la guía de estilo de idioma y el diccionario para conocer las convenciones estándar con respecto a los números, la gramática, la puntuación y la ortografía.
- Permita un tiempo de lectura adecuado.

### Para personas con discapacidad visual:

*El contenido de video debe incluir una descripción narrada en audio de los elementos visuales clave*

#### Directrices

- Sea claro/a, conciso/a, conversacional.
- Hable con claridad y a un ritmo que pueda ser entendido
- Prepare los subtítulos con antelación y/o utilizar transliteraciones para indicar la pronunciación.
- Aprenda la pronunciación adecuada de nombres extranjeros.

#### Creación de narración de audio

- La descripción debe ser en tiempo presente y voz activa.
- Describa lo que la persona espectadora necesita saber.
- Describa lo que se ve.
- Considere lo que las personas espectadoras ya saben.

### Paso 3: Ampliar o ajustar las vías de comunicación

- Realiza los ajustes a los medios de comunicación existentes de ser posible, y asegúrate que las nuevas vías y contenidos de comunicación cumplan con las características de accesibilidad e inclusión de la Checklist C.

# #07

## Uso de diseño gráfico inclusivo

# #07 Uso de diseño gráfico inclusivo

El acceso a la información es un derecho de todas las personas. En el caso de las personas con discapacidad se deben de realizar los ajustes necesarios para que puedan acceder a esta información sin que su discapacidad sea un impedimento. Esto se extiende al diseño y comunicación gráfica.

**Para llevar a cabo esta solución sigue los siguientes pasos:**

## 1. Diagnosticar

- los insumos de comunicación gráfica existentes con base en la Checklist D.

## 2. Realizar

- los ajustes necesarios o crear nuevo material de comunicación con base en la Checklist D.

## 3. Publicar

- publica los insumos verificados.

### Implementación de los pasos:

#### Paso 1: Diagnóstica insumos

- Al momento de tu diagnóstico, considera a las personas usuarias actuales y potenciales de tus insumos gráficos o espacios digitales siendo que no es imperativo usar todas las recomendaciones de la Checklist D siempre.

### Checklist D

Comunicación gráfica accesible e incluyente

#### Personas usuarias con discapacidad: Con baja audición o sordas

##### Es recomendable...

- Utilizar una redacción simple y concisa.
- Utilizar subtítulos o proveer transcripción de videos.
- Utilizar un diseño lógico y lineal.
- Dividir el contenido con subtítulos, imágenes y videos.

##### Es preferible evitar...

- Utilizar expresiones idiomáticas o regionalismo.
- Poner contenido únicamente en audio o video.
- Realizar diseños y menús complejos.
- Hacer a las personas usuarias leer largos bloques de contenido.

## Personas usuarias con discapacidad: Con baja visión

Es recomendable...	Es preferible evitar...
<ul style="list-style-type: none"><li>Utilizar un buen contraste de color y un tamaño de tipografía legible.</li><li>Utilizar una combinación de color, formas y texto para generar una mejor jerarquía visual.</li><li>Mantener una composición lineal y lógica.</li><li>Ubicar botones y notificaciones en contexto.</li><li>Evitar animaciones que emitan flashes más de tres veces.</li><li>Para personas ciegas asegurar que todo elemento visual tenga un texto alternativo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Utilizar contraste de color pobre y un tamaño de tipografía pequeño.</li><li>Ocultar información en descargables.</li><li>Utilizar únicamente color para asociar significados.</li><li>Sobrecargar de contenido toda la página.</li><li>Separar acciones de su contexto.</li></ul>

## Personas usuarias con discapacidad: Con dislexia

Es recomendable...	Es preferible evitar...
<ul style="list-style-type: none"><li>Utilizar imágenes y diagramas para dar soporte al texto.</li><li>Alinear texto a la izquierda y mantener una estructura consistente.</li><li>Producir materiales en otros formatos (ej. audio o video).</li><li>Mantener el contenido breve, claro y simple.</li><li>Permitir a los usuarios modificar el contraste entre fondo y texto.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Utilizar bloques extensos de texto denso.</li><li>Subrayar palabras, utilizar itálicas o escribir en mayúsculas.</li><li>Forzar a usuarios a recordar cosas de páginas previas.</li><li>El uso de una ortografía precisa, que no habilite el uso de auto corrector o sugerencias de texto.</li><li>Ubicar demasiada información en un solo lugar.</li></ul>

## Personas usuarias con discapacidad: Con discapacidad motriz

Es recomendable...	Es preferible evitar...
<ul style="list-style-type: none"><li>Usar acciones y enlaces grandes.</li><li>Otorgar distancia a los campos de los formularios.</li><li>Diseñar para operar con el teclado o el habla únicamente.</li><li>Diseñar teniendo en mente a los móviles y las pantallas táctiles.</li><li>Ofrecer atajos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Demandar precisión.</li><li>Agrupar interacciones juntas.</li><li>Realizar contenido dinámico que requiera mucho desplazamiento del puntero o ratón.</li><li>Tener períodos breves de expiración de una tarea.</li><li>Requerir demasiada información y desplazamientos de pantalla.</li></ul>

## Personas usuarias con discapacidad: Con autismo

Es recomendable...	Es preferible evitar...
<ul style="list-style-type: none"><li>□ Utilizar colores simples.</li><li>□ Escribir en términos sencillos.</li><li>□ Utilizar oraciones simples y viñetas.</li><li>□ Hacer botones descriptivos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ Utilizar colores brillantes y contrastantes.</li><li>□ Crear textos demasiado largos.</li><li>□ Hacer botones vagos o impredecibles.</li><li>□ Construir diseños complejos y recargados.</li></ul>

## Personas usuarias con discapacidad: Usuarias de lectores de pantalla

Es recomendable...	Es preferible evitar...
<ul style="list-style-type: none"><li>□ Describir imágenes y proporcionar transcripciones para video.</li><li>□ Mantener una composición lineal y lógica.</li><li>□ Estructurar contenido utilizando HTML5.</li><li>□ Construir para el uso de teclado únicamente.</li><li>□ Redactar vínculos y títulos descriptivos.</li><li>□ Construir diseños simples y consistentes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ Mostrar información únicamente en una imagen o video.</li><li>□ Sobrecargar texto de manera desordenada por toda la página.</li><li>□ Basarse en el tamaño del texto y ubicación para la estructura.</li><li>□ Forzar el uso del ratón o pantalla.</li><li>□ Redactar vínculos poco informativos.</li></ul>

### Paso 2: Realiza los ajustes necesarios o crea nuevo material con base en la *Checklist D*

(Encuentra la *Checklist D* en la página 50)

### Paso 3: Publica los insumos verificados

- Toma en cuenta el contenido de la solución *Flashcard #06 "Comunicación accesible"* (44) y *Flashcard #08 "Espacios digitales accesibles"* (53) para que la información contenida en los insumos gráficos permee adecuadamente. En *HearColors* pueden apoyarte y asesorarte para implementar esta solución.

Escanéame



<https://www.hearcolors.com.mx/web/recursos>

#08

# Espacios digitales accesibles

# #08 Espacios digitales accesibles

El acceso a la información es un derecho de todas las personas de acuerdo con la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. En el caso de las personas con discapacidad se deben de realizar los ajustes necesarios para que puedan acceder a esta información sin que su discapacidad sea un impedimento. Esto se extiende al diseño de espacios digitales, los cuales deben de ser accesibles para todas las personas considerando sus capacidades. El estándar WCAG 2.1 establece los lineamientos clave para lograr este objetivo. En esta edición se abordarán los rubros básicos de diseño accesible bajo el Nivel A.

Para llevar a cabo esta solución sigue los siguientes pasos:

## 1. Diagnosticar

- las plataformas y materiales digitales de la empresa con base en la Checklist D y Checklist E.

## 2. Priorizar y Realizar

- los ajustes necesarios.

## 3. Utilizar

- la Checklist D y/o Checklist E para corroborar la accesibilidad de futuros desarrollos digitales.

## Implementación de los pasos:

### Paso 1: Diagnóstico de plataformas

- Utiliza la siguiente Checklist E para diagnosticar la accesibilidad de las plataformas digitales. Puedes complementar este diagnóstico con la Checklist D sobre diseño gráfico y la estrategia Flashcard #09 "Bienes y servicios accesibles" (64). Cada rubro cuenta con un hipervínculo directo para consultar estrategias para satisfacer los criterios de la WCAG y puedes conocerlos dando clic en los contenedores de los rubros.

## Checklist E

Accesibilidad de espacios digitales y estándar WCAG 2.1

### Principios básicos del diseño

#### Perceptible

La información y los componentes de la interfaz de usuario deben ser presentables a los usuarios de manera que los puedan percibir. Esto significa que las personas usuarias deben ser capaces de percibir la información que se presenta (*no puede ser invisible para todos sus sentidos*)

## Operable

Los componentes de la interfaz de la persona usuaria y la navegación deben ser operables. Esto significa que los usuarios deben poder operar la interfaz (*la interfaz no puede requerir una interacción que una persona usuaria no pueda realizar*)

## Comprensible

La información y el funcionamiento de la interfaz de una persona usuaria deben ser comprensibles. Esto significa que las personas usuarias deben ser capaces de comprender la información, así como el funcionamiento de la interfaz de cada persona usuaria (*el contenido o la operación no pueden estar más allá de su comprensión*)

## Robusto

El contenido debe ser lo suficientemente robusto como para que pueda ser interpretado de manera confiable por una amplia variedad de las personas usuarias, incluidas las tecnologías de asistencia. Esto significa que los usuarios deben poder acceder al contenido a medida que avanzan las tecnologías.

# Principio 1 - Perceptible

## 1.1.1 Contenido no textual

Todo el contenido no textual que se presenta a la persona usuaria tiene una alternativa de texto que sirve para el propósito equivalente, excepto para las situaciones que se enumeran a continuación.

### Controles de entrada

Si el contenido que no es texto es un control o acepta la entrada del usuario, tiene un nombre que describe su propósito.

### Medios basados en el tiempo

Si el contenido no textual es un medio basado en el tiempo, entonces las alternativas de texto al menos proporcionan una identificación descriptiva del contenido no textual.

### Prueba

Si el contenido no textual es una prueba o ejercicio que no sería válido si se presentara en texto, entonces las alternativas de texto al menos proporcionan una identificación descriptiva del contenido no textual.

### Sensorial

Si el contenido no textual está destinado principalmente a crear una experiencia sensorial específica, entonces las alternativas de texto al menos proporcionan una identificación descriptiva del contenido no textual.

### CAPTCHA

Si el propósito del contenido no textual es confirmar que el contenido está siendo accedido por una persona en lugar de una computadora, entonces se proporcionan alternativas de texto que identifican y describen el propósito del contenido no textual, y se proporcionan formas alternativas de CAPTCHA que utilizan modos de salida para diferentes tipos de percepción sensorial para adaptarse a diferentes discapacidades.

### Decoración, formato invisible

Si el contenido que no es texto es pura decoración, se usa solo para el formato visual o no se presenta a las personas usuarias, entonces se implementa de manera que pueda ser ignorado por la tecnología de asistencia.

## 1.2.1 Solo audio y solo video (pregrabado)

Para los medios pregrabados de solo audio y solo video pregrabados, lo siguiente es cierto, excepto cuando el audio o video es una alternativa multimedia para el texto y está claramente etiquetado como tal:

### Solo audio pregrabado

Se proporciona una alternativa para los medios basados en el tiempo que presenta información equivalente para el contenido de solo audio pregrabado.

### Solo video pregrabado

Se proporciona una alternativa para medios basados en el tiempo o una pista de audio que presenta información equivalente para contenido de solo video pregrabado.

### 1.2.2 Subtítulos (pregrabados)

Se proporcionan subtítulos para todo el contenido de audio pregrabado en medios sincronizados, excepto cuando el medio es una alternativa multimedia para el texto y está claramente etiquetado como tal.

### 1.2.3 Descripción de audio o alternativa de medios (pregrabada)

Se proporciona una alternativa para los medios basados en el tiempo o la descripción de audio del contenido de video pregrabado para los medios sincronizados, excepto cuando el medio es una alternativa de medios para el texto y está claramente etiquetado como tal.

### 1.3.1 Información y relaciones

La información, la estructura y las relaciones transmitidas a través de la presentación pueden determinarse mediante programación o están disponibles en texto.

### 1.3.2 Secuencia significativa

Cuando la secuencia en la que se presenta el contenido afecta a su significado, se puede determinar mediante programación una secuencia de lectura correcta.

### 1.3.3 Características sensoriales

Las instrucciones proporcionadas para comprender y operar el contenido no se basan únicamente en las características sensoriales de los componentes, como la forma, el color, el tamaño, la ubicación visual, la orientación o el sonido.

### 1.4.1 Uso del color

El color no se utiliza como el único medio visual para transmitir información, indicar una acción, provocar una respuesta o distinguir un elemento visual.

### 1.4.2 Control de audio

Si algún audio de una página Web se reproduce automáticamente durante más de 3 segundos, hay un mecanismo disponible para pausar o detener el audio, o un mecanismo está disponible para controlar el volumen de audio independientemente del nivel de volumen general del sistema.

## Principio 2 – Operable

### 2.1.1 Teclado

Toda la funcionalidad del contenido es operable a través de una interfaz de teclado sin requerir tiempos específicos para pulsaciones de teclas individuales, excepto cuando la función subyacente requiere una entrada que depende de la ruta del movimiento de la persona usuaria y no solo de los puntos finales.

### 2.1.2 Sin trampa de teclado

Si el enfoque del teclado se puede mover a un componente de la página utilizando una interfaz de teclado, entonces el enfoque se puede alejar de ese componente utilizando solo una interfaz de teclado y, si requiere más que teclas de flecha o tabulación sin modificar u otros métodos de salida estándar, se informa a la persona usuaria del método para alejar el enfoque.

### 2.1.4 Atajos de teclas de caracteres

Si se implementa un método abreviado de teclado en el contenido utilizando solo letras (*incluidas las letras mayúsculas y minúsculas*), signos de puntuación, números o caracteres de símbolo, se cumple al menos una de las siguientes condiciones:

#### Apagar

Hay un mecanismo disponible para desactivar el acceso directo.

#### Reasignar

Hay un mecanismo disponible para reasignar el acceso directo para incluir una o más teclas de teclado no imprimibles (*por ejemplo, Ctrl, Alt*).

#### Activo solo en el foco

El método abreviado de teclado para un componente de la interfaz de la persona usuaria solo está activo cuando ese componente tiene enfoque.

## 2.2.1 Temporización ajustable

Para cada límite de tiempo establecido por el contenido, se cumple al menos una de las siguientes condiciones:

### Apagar

La persona usuaria puede desactivar el límite de tiempo antes de encontrarlo.

### Ajustar

La persona usuaria puede ajustar el límite de tiempo antes de encontrarlo en un amplio rango que es al menos diez veces la longitud de la configuración predeterminada.

### Extender

Se advierte a la persona usuaria antes de que expire el tiempo y se le da al menos 20 segundos para extender el límite de tiempo con una acción simple (*por ejemplo, "presione la barra espaciadora"*), y se le permite a la persona usuaria extender el límite de tiempo al menos diez veces.

### Excepción en tiempo real

El límite de tiempo es una parte requerida de un evento en tiempo real (*por ejemplo, una subasta*), y no es posible ninguna alternativa al límite de tiempo.

### Excepción esencial

El límite de tiempo es esencial y extenderlo invalidaría la actividad.

### Excepción de 20 horas

El límite de tiempo es superior a 20 horas.

## 2.2.2 Pausar, Detener, Ocultar

Para mover, parpadear, desplazarse o actualizar automáticamente la información, se cumplen todas las siguientes condiciones:

### **Mover, parpadear, desplazarse**

Para cualquier información en movimiento, parpadeo o desplazamiento que (1) se inicia automáticamente, (2) dura más de cinco segundos y (3) se presenta en paralelo con otro contenido, existe un mecanismo para que la persona usuaria la detenga, detenga u oculte a menos que el movimiento, parpadeo o desplazamiento sea parte de una actividad donde sea esencial.

### **Actualización automática**

Para cualquier información de actualización automática que (1) se inicie automáticamente y (2) se presente en paralelo con otro contenido, existe un mecanismo para que la persona usuaria la detenga, detenga u oculte o controle la frecuencia de la actualización a menos que la actualización automática sea parte de una actividad en la que sea esencial.

#### **2.3.1 Tres destellos o por debajo del umbral**

Las páginas web no contienen nada que parpadee más de tres veces en un segundo período, o que el flash esté por debajo de los umbrales generales de flash y flash rojo.

#### **2.4.1 Bloques de derivación**

Hay un mecanismo disponible para evitar los bloques de contenido que se repiten en varias páginas Web.

#### **2.4.2 Página titulada**

Las páginas web tienen títulos que describen el tema o el propósito.

#### **2.4.3 Orden de enfoque**

Si una página Web se puede navegar secuencialmente y las secuencias de navegación afectan al significado o al funcionamiento, los componentes enfocables reciben el enfoque en un orden que preserva el significado y la operatividad.

#### **2.4.4 Propósito del enlace (en contexto)**

El propósito de cada enlace se puede determinar a partir del texto del enlace solo o del texto del enlace junto con su contexto de enlace determinado mediante programación, excepto cuando el propósito del enlace sea ambiguo para los usuarios en general.

### 2.5.1 Gestos del puntero

Toda la funcionalidad que utiliza gestos multipunto o basados en trazado para la operación se puede operar con un solo puntero sin un gesto basado en trazado, a menos que sea esencial un gesto multipunto o basado en trazado.

### 2.5.2 Cancelación del puntero

Para la funcionalidad que se puede operar con un solo puntero, se cumple al menos una de las siguientes condiciones:

#### No Down-Event

El *down-event* del puntero no se utiliza para ejecutar ninguna parte de la función.

#### Abortar o deshacer

La finalización de la función está en el evento ascendente, y hay un mecanismo disponible para abortar la función antes de completarla o para deshacer la función después de la finalización.

#### Up Reversal

El evento *up-reverse* cualquier resultado del evento *down* anterior.

#### Esencial

Completar la función en el evento descendente es esencial.

### 2.5.3 Etiqueta en el nombre

Para los componentes de la interfaz de la persona usuaria con etiquetas que incluyen texto o imágenes de texto, el nombre contiene el texto que se presenta visualmente.

### 2.5.4 Accionamiento de movimiento

La funcionalidad que puede ser operada por el movimiento del dispositivo o el movimiento del usuario también puede ser operada por los componentes de la interfaz de usuario y responder al movimiento se puede desactivar para evitar el accionamiento accidental, excepto cuando:

### Interfaz soportada

El movimiento se utiliza para operar la funcionalidad a través de una interfaz compatible con accesibilidad.

### Esencial

El movimiento es esencial para la función y hacerlo invalidaría la actividad.

## Principio 3 - Comprensible

### 3.1.1 Idioma de la página

El lenguaje humano predeterminado de cada página Web se puede determinar mediante programación.

### 3.2.1 Sobre el enfoque

Cuando cualquier componente de la interfaz de la persona usuaria recibe el foco, no inicia un cambio de contexto.

### 3.2.2 En la entrada

Cambiar la configuración de cualquier componente de la interfaz de usuario no provoca automáticamente un cambio de contexto a menos que se haya informado la persona usuaria del comportamiento antes de utilizar el componente.

### 3.3.1 Identificación de errores

Si se detecta automáticamente un error de entrada, se identifica el elemento que está en error y el error se describe la persona usuaria en texto.

### 3.3.2 Etiquetas o instrucciones

Las etiquetas o instrucciones se proporcionan cuando el contenido requiere la entrada la persona usuaria.

## Principio 4 – Robusto

### 4.1.1 Análisis

En el contenido implementado mediante lenguajes de marcado, los elementos tienen etiquetas de inicio y fin completas, los elementos se anidan de acuerdo con sus especificaciones, los elementos no contienen atributos duplicados y los ID son únicos, excepto cuando las especificaciones permiten estas características.

### 4.1.2 Nombre, rol, valor

Para todos los componentes de la interfaz de la persona usuaria (*incluidos, entre otros: elementos de formulario, vínculos y componentes generados por scripts*), el nombre y el rol se pueden determinar mediante programación; los estados, propiedades y valores que puede establecer a la persona usuaria se pueden establecer mediante programación; y la notificación de cambios en estos elementos está disponible para los agentes de usuario, incluidas las tecnologías de asistencia.

## Paso 2: Priorizar y realizar ajustes

- Para definir cuáles espacios digitales se modificarán primero, considera los sitios web de la intranet de la empresa más utilizados por las personas colaboradoras con alguna discapacidad, o los más usados por clientes con discapacidad. Los cambios dependerán de tu presupuesto y objetivos respecto a inclusión laboral y accesibilidad.

## Paso 3: Utilizar la Checklist D (50) y Checklist E (54) para corroborar accesibilidad de futuros desarrollo de espacios digitales

- En HearColors pueden apoyarte y asesorarte para implementar esta solución.

Escanéame



<https://www.hearcolors.com.mx/>

info@hearcolors.com

#09

# Bienes y servicios accesibles para personas con discapacidad



# #09 Bienes y servicios accesibles para personas con discapacidad

En ocasiones los productos diseñados por las organizaciones presentan barreras de uso importantes para las personas con discapacidad, pues no fueron consideradas sus necesidades en la etapa de diseño del producto. Es importante diseñar una guía que ayude a las organizaciones a detectar las barreras de sus productos actuales para que puedan implementar soluciones sencillas, de bajo costo y gran impacto que permitan que las personas con discapacidad puedan utilizar sus productos. Así, no solamente las personas con discapacidad tendrán acceso a productos necesarios para su desarrollo y vida cotidiana, sino que las organizaciones podrán facilitar la usabilidad de sus productos para que cualquier persona pueda acceder a ellos sin ninguna barrera y mejore la experiencia de todos sus clientes.

Para llevar a cabo esta solución sigue los siguientes pasos:

## 1. Identificar a los clientes con discapacidad

- Dentro de tu mercado, ¿qué personas podrían usar tus productos y hoy no pueden? ¿quiénes están siendo excluidos del uso de tus productos?

## 2. Usar investigación cualitativa para entender a las y los clientes con discapacidad

- Del segmento detectado que está siendo excluido, ¿cómo se comportan? ¿cuáles son sus necesidades? ¿a qué barreras se enfrentan? ¿cuántos hay?

## 3. Proponer ideas para solucionar los problemas detectados

- Con tu equipo responde ¿qué soluciones podríamos implementar para eliminar las barreras de acceso al producto? ¿con quién necesitamos evaluar nuestras ideas? En la co-creación con personas del segmento, ¿qué soluciones proponen las personas que son excluidas actualmente? ¿cuáles son las soluciones más viables e innovadoras? ¿qué tendríamos que hacer para implementarlas? De tu producto, ¿qué barreras o problemas presenta para este segmento?

## 4. Diseñar/desarrollar las ideas seleccionadas en la co-creación

- Con tu equipo responde ¿cómo se verían las soluciones propuestas en el producto? ¿cómo podríamos prototipar las soluciones para evaluarlas? Con personas del segmento, ¿las soluciones propuestas funcionan/se pueden utilizar? ¿hay algo que se deba reconsiderar o refinar? ¿cómo podemos mejorar el diseño?

## 5. Implementar y lanzar el producto rediseñado

- ¿Cómo podemos medir el impacto del nuevo producto?

## Implementación de los pasos:

### Paso 1: Identificación de casos extremos

**1**

- Ubicar a los segmentos objetivo de mercado que atienden, qué perfiles existen e identificar dentro de esos segmentos a quiénes están dejando fuera que también pudieran y quisieran beneficiarse del producto.

**2**

- Diseñar una muestra diversa con la cual hacer investigación cualitativa y hacer reclutamiento.

**3**

- Involucra al área de diseño, investigación de mercados, desarrollo de producto, marketing, equipos de reclutamiento.

**4**

- Utiliza el Anexo 1 (68). No se requiere ningún presupuesto adicional al que normalmente invierten en reclutamiento para hacer investigación cualitativa.

### Paso 2: Investigación cualitativa

**1**

- Realizar entrevistas o la técnica adecuada de investigación para entender las necesidades de las PCD que ya son clientes o que quisieran ser clientes de nuestros productos.

**2**

- Despues de la investigación deben analizar, y sintetizar la información recolectada para tener claras las barreras y áreas de oportunidad.

**3**

- Involucra al área de diseño (*diseño centrado en las personas*). Si no tienen equipo pueden contratar o a veces las áreas de investigación de mercados saben hacer la investigación etnográfica adecuada.

**4**

- Pueden buscar referencias de cómo hacer una guía para investigación en el diseño.

### Paso 3: Co-creación

1

- Idear soluciones para las problemáticas y necesidades encontradas en la investigación. Decidir si será necesario prototipar las ideas para volver con los participantes de la investigación a co-diseñar mostrando las ideas propuestas y recibiendo ideas de ellos. Una vez que se genere la mayor cantidad de posibles soluciones elegir la(s) solución que más valor aportará valor a las personas y además es viable y factible.

2

- Involucra a todas las áreas que deseen proponer soluciones al problema con procesos creativos, sobre todo desarrollo de producto.

3

- Utiliza el Anexo 2 (70). No se necesita presupuesto más que algún incentivo o agradecimiento a participantes en estas sesiones.

### Paso 4: Diseño de soluciones

1

- Implementa la(s) solución(es) elegida(s) con un plan adecuado de desarrollo y medición de efectividad. Se puede prototipar y lanzar una prueba para evaluar su efectividad antes de escalar para refinar aún el producto.

2

- Involucra al área de desarrollo de producto. Anexo 3 (71).

### Paso 5: Implementación

3

- Desde la planeación definir cómo se va a medir la efectividad del producto en diferentes aspectos: las personas clientes, el negocio y la escalabilidad. El plan debe tener fechas exactas, expectativas, metas e indicadores para tomar decisiones.

4

- Involucra a las áreas de seguimiento de productos, negocio, diseño.

5

- Utiliza el Anexo 4 (72). El presupuesto sería el mismo que se usa para medir todos los productos.

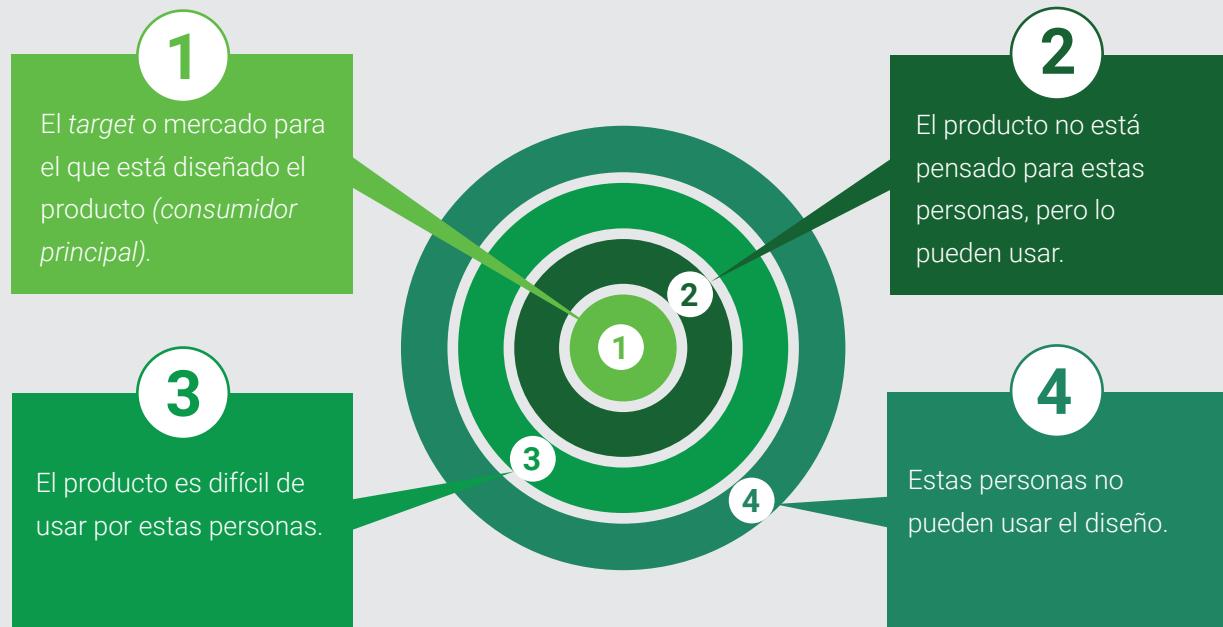
Openn Inclusive Design son expertas en la materia y pueden apoyarte en realizar estas actividades y asesorarte. Anexos Canvas de diseño de productos accesibles.

#### Contacto

regina@openn.com.mx  
alejandra@openn.com.mx

## Anexo 1

### Identificar a los casos extremos



### Muestra incluyente

Del segmento de personas que no pueden acceder a tu producto, crear un perfil persona.

<b>Foto que representa a la user persona</b>	<b>“Frase con necesidad principal”</b>	
	<b>Metas</b>	<b>Frustraciones</b>
<b>Nombre de la user persona</b> (Datos generales) Edad, educación, ciudad natal, familia y ocupación	<b>Historia de la user persona</b> (Incluye características de caso extremo)	

## Anexo 1

### Investigación cualitativa

Antes de hacer investigación, es importante seleccionar la técnica que vamos a utilizar para obtener la información que necesitamos.

#### ¿Qué es la investigación cualitativa?

La investigación cualitativa es un conjunto de técnicas de investigación que se utilizan para obtener una visión general del comportamiento y la percepción de las personas sobre un tema en particular.

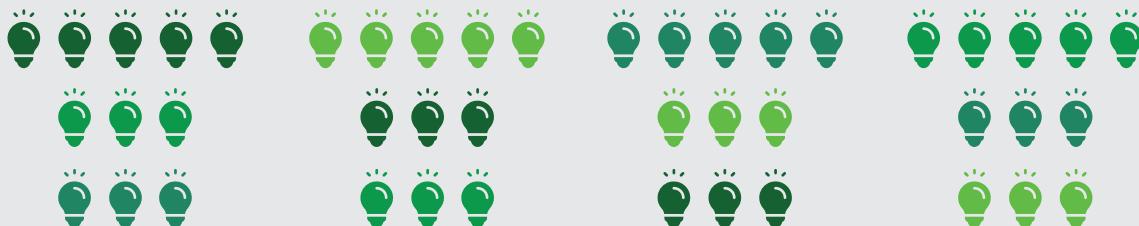
Técnicas de investigación cualitativa	Lo que te ayuda a entender	Herramientas para ejecutar
<b>Investigación etnográfica</b> Los investigadores observan y/o interactúan con los participantes de un estudio en su entorno de la vida real. Se utiliza para comprender mejor el problema de diseño.	<ul style="list-style-type: none"><li>Identificar y analizar problemas inesperados.</li><li>Ofrecer una representación detallada y fiel de los comportamientos y actitudes de las personas.</li><li>Descubrir y analizar las actitudes y emociones relevantes de las personas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Guía de observación.</li></ul>
<b>Entrevistas individuales</b> La entrevista es una conversación sistematizada y guiada que ayuda a obtener, recuperar y registrar las experiencias de vida de las personas.	<ul style="list-style-type: none"><li>Identificar necesidades de las personas.</li><li>Detectar barreras concretas a las que se enfrenta cada persona cuando interactúa con un producto o experiencia de servicio.</li><li>Encontrar enlaces en las experiencias de las personas que se convierten en patrones clave.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Guía de preparación de entrevista.</li></ul>
<b>Diadas y grupos de investigación</b> Las diadas son entrevistas con dos personas de diferentes perfiles con el fin de enriquecer la conversación, contratar perfiles y obtener hallazgos más profundos	<ul style="list-style-type: none"><li>Identificar necesidades de cada persona.</li><li>Generar discusiones guiadas que ayuden a comprobar insights.</li><li>Obtener una gama más amplia de hallazgos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Guía de preparación de entrevista.</li><li>Canvas hallazgos.</li></ul>

## Anexo 2

### Ideación interna

Para cada área de oportunidad, escribe todas las ideas que se te ocurran para solucionarla. Cada persona trabaja sobre un área y después rotan y construyen sobre las ideas de los demás.

Área de oportunidad 1   Área de oportunidad 2   Área de oportunidad 3   Área de oportunidad 4



### Seleccione las mejores

En equipo voten por sus ideas favoritas, aún no piensen en factibilidad o viabilidad, elijan las 4-6 mejores ideas.

Área de oportunidad 1   Área de oportunidad 2   Área de oportunidad 3   Área de oportunidad 4



### Presenten ideas a participantes e ideen en conjunto

Si necesitan prototipar para explicar mejor las ideas a los participantes, háganlo. Presenten sus ideas a los participantes, reciban retroalimentación y tengan después un espacio para que ellos también piensen en posibles soluciones.



Ideas internas



Retroalimentacion



Nuevas ideas

## Anexo 2

### Seleccione las mejores y utilicen la matriz

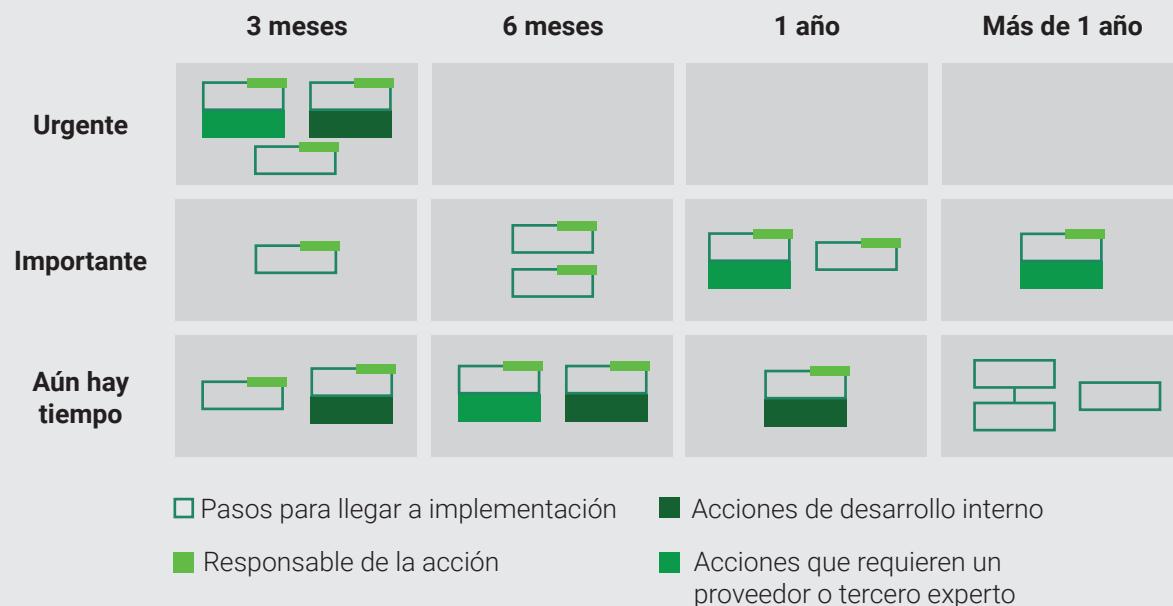
Los participantes deben seleccionar sus ideas preferidas en función de lo que más les va a aportar valor. Esas ideas deben colocarlas en la matriz para seleccionar las que van a implementar.

#### Ideas votadas



## Anexo 3

### Roadmap de acciones para implementar



## Anexo 4

### Plan

1

¿Cuántas pcd (personas con discapacidad) lo usan hoy?

2

¿Cuántas pcd queremos que lo usen?

3

¿Cuánto tiempo lo dejaremos en lanzamiento para medir?

4

¿A qué cifra queremos llegar después de ese tiempo?

5

¿Cómo mediremos /obtendremos esa cifra?

6

¿Contra qué compararemos esa cifra?

#10

## Publicación de vacantes inclusivas

# #10 Publicación de vacantes inclusivas

Para llevar a cabo una promoción de vacantes de alto impacto, el área de atracción de talento requiere generar una mediática atractiva, en donde su forma y texto sean claros y sencillos con la finalidad de que su lector y posible postulante, pueda comprender la información acerca de la vacante activa. A su vez, el área debe de comunicar al potencial jefe(a) directo, recursos humanos, el departamento de seguridad y de salud sobre el proceso de atracción de talento diverso para validar la posibilidad de recibir a personas con cierto tipo de discapacidad en la vacante existente, cuidando

de no incurrir en discriminación, sino ver por el bien mayor de la persona. En el caso de vacantes para personas con discapacidad, es necesario a su vez, tomar a consideración otros puntos primordiales para poder atraer todo el talento sin importar su tipo de discapacidad y con esto, los posibles postulantes puedan entonces considerar la vacante activa que se pone a su disposición.

Es con esto que, a continuación, se comparte diversos pasos para atraer todo tipo de talento incluyendo a personas con diversidad funcional.

## Pasos para llevar a cabo la solución:

### 1. Identificar

- los aspectos clave sobre las actividades y habilidades requeridas para la cobertura de una vacante.

### 2. Redactar

- redactar la vacante con la información del paso anterior y considerando los elementos de la Checklist F.

### 3. Publicar

- publicar la vacante junto con una plantilla de CV ciego.

## Implementación de los pasos:

### Paso 1: Identificar los aspectos clave

Para este paso considera:



Registrar  
objetivo de la  
vacante



Experiencia  
necesaria



Actividades que  
realizará



Horario  
de trabajo



Estilo de trabajo



-  **Descripción del puesto, estudio de accesibilidad universal, capacidad de muebles, capacitación de los jefes directos / división de trabajo de la vacante**
-  **Incluye en el proceso de cotejo al área de recursos humanos y jefe directo**
-  **También puedes incluir a expertos en la materia de inclusión laboral como Movimiento Congruencia**

## Paso 2: Redactar la vacante

### Checklist F

Vacantes incluyentes

-  Considerar lenguaje inclusivo y sencillo.
-  Imágenes sin estereotipos.
-  Texto descriptivo de las imágenes para los lectores de pantalla.
-  Subtítulos simultáneos en videos.
-  Mencionar que la empresa se apega al principio de no discriminación (*en caso de no estipularlo en alguna de los reglamentos o políticas de la empresa es necesario hacerlo*).
-  No exigir requisitos sobre datos personales (*género, edad, nacionalidad, aspecto físico, estado civil, etc.*)

## Ejemplo

### A. Inadecuadas

<b>Puesto</b>	Gerencia de capacitación.
<b>Perfil</b>	Licenciado en psicología, administración de capital humano, gestión empresarial o afines. Puntual, líder, buena presentación ( <i>adjunte foto tamaño infantil a su CV</i> ), sin tatuajes o perforaciones de ningún tipo. En caso de ser mujer no estar embarazada o presentarse después de tres meses después de su embarazo. Manejo de herramientas tecnológicas. Debe de estar titulado.
<b>Experiencia</b>	Mínimo 5 años de experiencia en capacitación a los trabajadores del sector de manufactura. Tiene que estar acostumbrado a realizar trabajo de campo en puntos de venta.
<b>Oferta</b>	Sueldo flexible con posibilidad de negociación, prestaciones de ley, buen ambiente de trabajo para quienes cumplen nuestro perfil,
Interesados presentarse junto con un comprobante de estado serológico, su último recibo de nómina, carta de no antecedentes penales y carta de recomendación del jefe de manzana.	

### B. Adecuadas

<b>Puesto</b>	Gerencia de capacitación.
<b>Perfil</b>	Licenciatura en psicología, administración de capital humano, gestión empresarial o afines. Puntualidad, liderazgo, manejo de herramientas tecnológicas. Debe contar con su cédula profesional.
<b>Experiencia</b>	Mínimo 5 años de experiencia en capacitación a personal del sector de manufactura. Experiencia en realización de trabajo de campo en puntos de venta.
<b>Oferta</b>	Sueldo: \$10,000 pesos mensuales y prestaciones superiores a las de la ley.
A todas las personas interesadas favor de enviar su CV por correo electrónico y su solicitud de incorporación sin fotografía.	

### Paso 3: Publicar la vacante junto con una plantilla de CV ciego

Como último paso, te sugerimos publicar la vacante con un formato editable de un CV ciego para evitar sesgos. Encuentra un ejemplo de CV ciego en la siguiente página.

## Ejemplo de CV ciego

**Petra Gutierrez Gómez** (Nombre)  
**Asistente administrativo en CSR** (Rol al que aplica)

**Correo:** petra.gg@gmail.com

**Teléfono fijo o celular:** ## ## ## ##

**Perfil:** (En este apartado, incluir resumen de perfil profesional)

- Organización de eventos, trato con proveedores, logística y transporte.
- Exposiciones y conferencias masivas
- Análisis de datos, generación de reportes y proposición de soluciones de mejora en procesos.

**Experiencia profesional:** (En este apartado, incluir del puesto más reciente hacia atrás)

**Empresa:** Embraco de México

**Ciudad y país:** Apodaca, Nuevo León

**Puesto:** Seguridad, higiene y medio ambiente

**Fecha de término:** 09/2020

**Fecha de inicio:** 07/2018

**Experiencia funcional:** Mis principales actividades consistían en la administración del programa de seguridad para el cliente, *BBS (Behaviour Based Safety)*. Cada mes tenía que presentar a los gerentes de la planta los índices de seguridad y retroalimentaciones positivas de la planta, captura de datos y análisis de estos. De igual manera, me encargaba del monitoreo diario de entradas y salidas de los residuos peligrosos, y al final del mes presentaba un reporte de las áreas de mejora y aspectos a mantener. Finalmente, me encargaba de las capacitaciones de los empleados en materia de seguridad e higiene, además del trato con SEMARNAT y PROFEPA.

**Herramientas:** Java, JSP, Servlets, Beans, Struts, HTML, JavaScript, XML, Visio, MS Project, UML, PMI.

---

**Empresa:** Fresh Life

**Ciudad y país:** Londres, Reino Unido

**Puesto:** Organizadora de eventos de Responsabilidad Social

**Fecha de término:** 06/2018

**Fecha de inicio:** 05/2017

**Experiencia funcional:** Coordiné el desarrollo de eventos y programas para los colaboradores, con base en la ética y gobernabilidad empresarial. Los eventos iban desde campañas de donaciones hasta talleres de integridad y respeto, en colaboración con instituciones locales e internacionales. Los proyectos tenían la intención de generar una mayor calidad de vida en la empresa, así como reforzar los valores de compromiso con la comunidad y el medio ambiente. De igual manera, coordiné la convocatoria “Living Fresh” sobre emprendimiento social innovando en la tecnología. El ganador recibía seis meses gratis de servicios Fresh Life en diseño y digitalización de su emprendimiento. Estos eventos reforzaban la imagen social de la empresa y contribuía a formar valor agregado frente a potenciales clientes.

**Herramientas:** *Illustrator, Office (Power Point, Excel, Word, Project), Photoshop CS5, AutoCAD, Lotus notes, Monday.com.*

#### **Educación:**

##### **Universidad Autónoma de Nuevo León (1996-1998)**

Licenciatura en Negocios Internacionales Nuevo León, México

#### **Idiomas:**

*(Indica el nivel que tienes en el idioma básico, intermedio, bueno, muy bueno, fluido)*

**Español:** Nativo      **Inglés:** Avanzado      **Francés:** Básico

#### **Certificados / Reconocimientos / Logos:**

Diplomado online en *Project Management* por Shaw Academy.

Certificado en uso de herramientas *Agile* para gestión de proyectos.

#### **Habilidades personales:**

Liderazgo, planeación y coordinación, diseño gráfico, trabajo en equipo y bajo presión, detección y resolución de problemas, excelente comunicación verbal, buen manejo de relaciones interpersonales.

#### **Habilidades técnicas:**

- **Técnicas de resolución de problemas:** *Design Thinking* y metodología de Marco Lógico.
- **Uso de metodología Scrum y metodología Agile para el trabajo en equipo.**
- **Herramientas de trabajo:** Árbol de problemas, *Azure Boards*, diagramas de flujo, *KPIs*, *Monday.com*, *Lean Canva*.

# #11

## Entrevistas y selección inclusivas para personas con discapacidad

# #11 Entrevistas y selección inclusivas para personas con discapacidad

Pasos para llevar a cabo la solución:

## 1. Dejar clara

- la dinámica y preguntar si necesita de algún ajuste razonable, previo a la entrevista con la persona candidata.

## 2. Aplicar

- la entrevista siguiendo el Infográfico A y/o aplicar los exámenes psicométricos de manera inclusiva.

## 3. Seleccionar

- a la persona que cubrirá la vacante y dar seguimiento al resto de las personas candidatas no seleccionadas.

Implementación de los pasos:

**Paso 1:** Previo a la entrevista

**01**

- Tener a la mano la política de ajustes razonables y formato de entrevista incluyente, y darlo a conocer tanto al equipo de Reclutamiento como al Equipo de Inclusión o Responsabilidad Social.

**02**

- Puedes seguir estas recomendaciones para garantizar una dinámica apropiada para las personas postulantes:
  - Conocer el perfil del candidato o candidata, sus antecedentes, requisitos, tipo de discapacidad y si es posible que la empresa pueda contratar al candidato o candidata.
  - Entrega un ABC de pasos para llegar a la entrevista que contenga los siguientes aspectos.
    - Dirección del lugar de la entrevista.
    - Persona que recibirá al entrevistado(a).
      - Está enterada de la discapacidad de la persona.
      - Cuenta con sensibilización previa sobre discapacidades.
      - Está al tanto de los ajustes razonables necesarios para realizar la entrevista.
    - Diagnóstico de acceso universal previo a la entrevista (consulta Flashcard #05).
      - Informa al candidato o candidata los ajustes razonables con los que se contarán para la entrevista.

**03**

- Sensibilizar y capacitar a las y los responsables del proceso.

**04**

- Llevar a cabo el curso de capacitación al equipo de reclutamiento.

## **Paso 2: Aplicar la entrevista**

*(También considera los aspectos que no debes preguntar en una entrevista)*

### **Entrevistas y selección inclusivas**

#### **Ajustes razonables**

Antes de la entrevista, explícale a la persona candidata cuál será la dinámica y pregúntale si requiere de alguna herramienta o ajuste razonable para poder llevar a cabo su entrevista.

#### **Evita los prejuicios**

Durante la entrevista, explica con detalle las funciones que se tienen que desempeñar en el puesto y las habilidades que se requieren. Posterior a la explicación, pregunta a la persona si tendría algún problema desarrollando la tarea, así evitas hacer juicios propios sobre las capacidades de la o el entrevistado.

### **Evalúa considerando la diversidad**

Si aplicas exámenes psicométricos, asegúrate de que sean accesibles para todas y todos. De lo contrario, has las modificaciones necesarias, esto incluye asegurarse de que estén en un idioma que comprende la persona, que se use un vocabulario comprensible, que se acomode cuando es necesario para una persona con discapacidad, etc.

#### **Pregunta lo indispensable**

Durante la entrevista, evita preguntar sobre temas que no son relevantes para determinar qué tan cualificada está la persona candidata para el puesto. Ej. religión, edad, padecimiento de alguna enfermedad, preferencia política, imagen, embarazo, antecedentes penales, cómo adquirió cierta discapacidad, etc.

#### **Ajustes razonables**

Una vez seleccionada la persona que ocupará la vacante, notifica a las y los demás candidatos que no fueron seleccionados y bríndales una retroalimentación. Recuerda que se debe elegir por talento y sin sesgos.

## Anexo. Aspectos a evitar durante entrevistas con propósito de reclutamiento.

1	Edad.	2	Religión.	3	Orientación sexual y/o identidad de género.	4	Padecimiento de alguna enfermedad crónica.
5	Pertenencia o preferencia por algún partido político.	6	Pertenencia o preferencia por algún equipo deportivo.	7	Pertenencia a algún sindicato.		
8	Grado de comodidad que sentiría el candidato o la candidata acerca de supervisar o trabajar con un equipo exclusivo de mujeres o de hombres ( <i>Evitar preguntas sobre género y la relación del candidato con un género u otro</i> ).	9	Información respecto a la situación familiar actual o planes de familia en el futuro: <ul style="list-style-type: none"><li>a) Estado civil.</li><li>b) Embarazo/adopción.</li><li>c) Planes de tener hijos o casarse.</li></ul>				
10	Nacionalidad: <ul style="list-style-type: none"><li>a) País de origen.</li><li>b) Estado migratorio.</li><li>c) Nacionalidades que posee el candidato.</li></ul>	11	Antecedentes: <ul style="list-style-type: none"><li>a) Uso de drogas en el pasado.</li><li>b) Grado de consumo de alcohol en el pasado.</li><li>c) Arrestos en el pasado.</li></ul>				
12	Imagen: <ul style="list-style-type: none"><li>a) No preguntar ni hacer juicios por piercings, tatuajes, color de cabello, identidad de género o anomalías físicas (<i>lunares, cicatrices, marcas de nacimiento, etc.</i>).</li><li>b) No descartar la posibilidad de hacer entrevistas telefónicas o por videollamada sin cámara para evitar sesgos inconscientes por imagen.</li></ul>						
13	Salario anterior: <ul style="list-style-type: none"><li>a) Debe evitarse usar el salario anterior de una postulante como referencia para la asignación del salario actual, a no ser que se compruebe que no existía una brecha salarial por género en el trabajo anterior, para evitar extrapolar dicha desigualdad.</li></ul>						

### Paso 3: Seleccionar a la persona

Denota que la selección se realizó con base en las competencias de las y los candidatos

Incluye a las personas responsables del proceso y el área correspondientes

Utiliza formatos de retroalimentación

#12

## Inducciones inclusivas para personas con discapacidad

# #12 Inducciones inclusivas para personas con discapacidad

El proceso de inducción es una etapa crítica en la retención de cualquier persona colaboradora ya que funge como una etapa de escrutinio que determinara si la persona continúa o no en la empresa. En el caso de las personas con discapacidad el proceso de inducción tiene que contar con los ajustes razonables necesarios y pertinentes para poder garantizar una inserción armoniosa, amigable e incluyente en nuestra empresa. Llevar a cabo estas inducciones inclusivas nos ayudará a retener el talento diverso y evitar que desistan en trabajar en nuestra organización debido a deficiencias en trato y atención.

## Pasos para llevar a cabo la solución:

### 1. Contar

- con un catálogo de proveedores que atienda diferentes tipos de discapacidad (*lengua de señas mexicana, conversión de documentos a braille, adecuación de software incluyente, etc*)

### 2. Sensibilización

- a equipos facilitadores de acompañamiento a las personas con discapacidad, durante el proceso de inducción.

### 3. Sensibilización

- a equipos de trabajo donde se integrará la persona con discapacidad.

### 4. Seguimiento

- del proceso de incorporación de la persona colaboradora.

## Implementación de los pasos:

### Paso 1: Contar con un catálogo de proveedores

01

- Contacta organizaciones que funjan como puente entre el catálogo de proveedores especializado y nosotros.

02

- Da seguimiento a través de las áreas de DEI.

## Paso 2: Capacitación y sensibilización a equipos facilitadores de acompañamiento (*Buddies*)

Llamamos *Buddies*, a quienes guiarán a la persona con discapacidad de nuevo ingreso durante el proceso de inducción. Dichos *Buddies* serán el puente entre la o el empleado y la organización, facilitando información puntual sobre necesidades propias de personas con discapacidad, solicitud de ajustes razonables, temas de protección civil, herramientas de comunicación incluyente, etc. Para lograr lo anterior, sigue los siguientes pasos:

**01**

- Emite una convocatoria a colaboradores y colaboradoras interesadas en ser *Buddies* durante la inducción para favorecer el proceso de adaptación, quienes recibirán una capacitación formativa y de sensibilización en el tema.

**02**

- Contacta a la organización que brindará la capacitación, colaboradores y colaboradoras interesadas, área responsable de la empresa (se sugiere áreas de DEI).

## Paso 3: Sensibilización a equipos de trabajo

**01**

- Organiza una sesión con el equipo de trabajo al que se integrará una persona con discapacidad, con enfoque de inclusión de personas con discapacidad.

**02**

- Suma al área a la que se integra la persona con discapacidad y área responsable de la empresa (se sugiere áreas de DEI).

## Paso 4: Seguimiento del proceso de incorporación

**01**

- Elabora una lista de cotejo que además de incluir aspectos clave de conocimiento general de la empresa incluya rubros sobre inclusión de la persona discapacidad como la plataforma de solicitud de ajustes razonables, políticas de diversidad e inclusión y todas las demás que apliquen.

02

- La persona de nuevo ingreso con discapacidad irá palomeando las actividades completadas en la lista.

03

- Realiza sesiones de seguimiento breves con la persona colaboradora para resolver sus dudas y monitorear su avance en la incorporación a la empresa, se sugiere la siguiente periodicidad:
  - a) Dos semanas después de su incorporación
  - b) Un mes después de su incorporación.
  - c) Tres meses después de su incorporación.
  - d) Seis meses después de su incorporación.

04

- Cuenta con encuestas de evaluación en cada uno de los puntos de seguimiento donde la persona que se va incorporando evalúe el seguimiento que se le ha dado.

**Buddies:** Se sugiere la capacitación a perfiles con actitud de servicio, trabajo en equipo y conocimiento de la operación general de cada organización. Para la sensibilización y capacitación de los equipos de trabajo puedes apoyarte en los servicios que ofrecen **Alianza Éntrale, Inclúyeme y Movimiento Congruencia**.

Escanéame



<https://entrale.org.mx/pages/entrale>



Escanéame



<https://libreacceso.org/>



Escanéame



<http://congruencia.org.mx/premios-incluye/>



# Bibliografía y documentos

ACCESSIBLE COMMUNICATION FOR PERSONS WITH DISABILITIES (2020) UNHRC.  
[https://www.unhcr.org/handbooks/aap/documents/UNHCR\\_AAPTool\\_CT\\_Accessible\\_Communication\\_for\\_PwD.pdf](https://www.unhcr.org/handbooks/aap/documents/UNHCR_AAPTool_CT_Accessible_Communication_for_PwD.pdf)

CSS, level 2 Recommendation. B. Bos, H. Wium Lie, C. Lilley e I. Jacobs, editores, 12 mayo 1998. DUART, Josep M.; LARA, Pablo; SAIGÍ, Francesc (2003): Gestión de contenidos en el diseño de Figura 5.

El sesgo inconsciente: ¿tu cerebro te engaña? (5 de octubre 2020).  
<https://talentfit.mx/el-sesgo-inconsciente-tu-cerebro-te-engana/>

Gestalt Principles. Interaction Design Foundation.  
<https://www.interaction-design.org/literature/topics/gestalt-principles>

GUENAGA, Mari Luz; BURGUER, Dominique; OLIVER, Javier: Accessibility for e-learning environments. LNCS, 2004. pp. 157-163. JAWS 6.2 beta español para Windows NT 2000 y XP. [ftp://ftp.once.es/pub/utt/tifosoftware/04\\_Revisor\\_Jaws/jaws\\_6.20/Jaws620EsnXPQ.exe.](ftp://ftp.once.es/pub/utt/tifosoftware/04_Revisor_Jaws/jaws_6.20/Jaws620EsnXPQ.exe.)

Guía para el buen trato de las personas con discapacidad en la comunidad educativa (AMIMET, ANASAPS, ANFAS y el Ayuntamiento de Tudela).  
<http://tudela.es/docs/servicios-sociales/guia-trato-discapacidad.pdf>

Guía para el buen trato de las personas con discapacidad en la comunidad educativa. Ayuntamiento de Tudela, AMIMET, ANASAPS, ANFAS.  
<http://tudela.es/docs/servicios-sociales/guia-trato-discapacidad.pdf>

GUÍA PARA LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO (2016) Organización Internacional del Trabajo.  
[https://www.ilo.org/actemp/regions/americas/WCMS\\_504317/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/actemp/regions/americas/WCMS_504317/lang-es/index.htm)

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2007)  
<https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/33-dh-princi-discapacidad.pdf>

LARA NAVARRA, Pablo; DUART MONTOLIU, Josep M. (2005): Gestión de contenidos en el e-learning: acceso y uso de objetos de información como recurso estratégico. En: Lara Navarra, Pablo (coord.): Uso de contenidos digitales: tecnologías de la información, sociedad del conocimiento y universidad [monográfico en línea]. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC) (vol. 2, n.º 2). UOC. <http://www.uoc.edu/rusc/2/2/dt/esp/lara.pdf>.

LARA NAVARRA, Pablo; MARTÍNEZ USERO, José Ángel: Del comercio electrónico a la administración electrónica: tecnologías y metodologías para la gestión de información. El profesional de la información, noviembre-diciembre de 2002, vol. 11, núm. 6, pp. 421-435.

Ley Federal del Trabajo.  
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFT.pdf>

LEY FEDERAL PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN (2006)  
<http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/LFPED%281%29.pdf>

LEY GENERAL PARA LA INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (2011) [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD\\_120718.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD_120718.pdf)

Manual de trato adecuado para personas con discapacidad (IMSS)  
[http://cvoed.imss.gob.mx/wp-content/uploads/2019/07/Manual\\_Trato\\_Adecuado\\_Personas\\_con\\_Disapacidad\\_IMSS.pdf](http://cvoed.imss.gob.mx/wp-content/uploads/2019/07/Manual_Trato_Adecuado_Personas_con_Disapacidad_IMSS.pdf)

Ministerio de Administraciones Pùblicas (2004): Aplicaciones utilizadas para el ejercicio de potestades. Criterios de Seguridad, Normalización y Conservación: Versión 2.2 de 24 de junio de 2004.  
<http://www.csi.map.es/csi/criterios/index.html>

Norma Mexicana | NMX-R-025-SCFI-2015 | EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN  
[https://nmx.conapred.org.mx/documentos/NMX-R-025-SCFI-2015\\_2015\\_DGN.pdf](https://nmx.conapred.org.mx/documentos/NMX-R-025-SCFI-2015_2015_DGN.pdf)

Observatorio de la Infoaccesibilidad.  
[http://www.discapnet.es/Discapnet/Castellano/Observatorio\\_infoaccesibilidad](http://www.discapnet.es/Discapnet/Castellano/Observatorio_infoaccesibilidad)

Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012. Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades. [http://www.seg-social.es/imserso/discapacidad/tpna2004\\_2012.pdf](http://www.seg-social.es/imserso/discapacidad/tpna2004_2012.pdf)

Principios de Diseño Inclusivo.  
<https://inclusive-design-principles.org/es/#principles>

Qué es el unconscious bias o sesgo inconsciente: ejemplos y estrategias para evitarlo. (17 de mayo 2021)  
<https://asana.com/es/resources/unconscious-bias-examples>

ROVIRA, Cristofol (2002): Estructuras de navegación para e-learning. El profesional de la información, vol. 11, n.º 6, pp. 457-466.

SEALE, Jane K.: E-learning accessibility practices within higher education: a review. BERA. Edinburgh, 11-13 September 2003 TAW. Test de Accesibilidad Web. <http://www.tawdis.net/taw3/cms/es>

Tabla de clasificación del correo del aula ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD DE LOS CONTENIDOS EN LA PLATAFORMA DE E-LEARNING... 79 contenidos educativos en línea [artículo en línea]. UOC.  
<http://www.uoc.edu/dt/20237/index.html>

The Inclusive Design Guide. Inclusive Design Research Centre at OCAD University. <https://guide.inclusive-design.ca/>

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 (5 de junio 2018)  
<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

8 design tips to reduce cognitive load. UXCEL.  
<https://app.uxcel.com/weekly-challenge/tips-to-reduce-cognitive-load-387>

13 principles of dark mode design. UXCEL.  
<https://app.uxcel.com/weekly-challenge/dark-mode-uncovered-558>

# Agradecemos la colaboración de:

## Investigación y coordinación

El equipo de **Diversidad e Inclusión - Sostenibilidad Corporativa de Softtek** a través de:

- Luis Guillermo Lunagomez Panes
- Vanessa Ramos González

## Diseño editorial

El equipo de **Diseño de Sostenibilidad Corporativa de Softtek** a través de:

- Elideth Paola Gutierrez Rosas
- José María Santana Villalpando

## Grupo de trabajo

Autismo Puebla

CEMEX

CIISA

Cinépolis

Citibanamex

Coca-Cola México

CONAPRED

CONFE

Dilo con señas

Effeta

Grupo Lala

HearColors

IBERO

Kellogg

Keurig Dr Pepper

KPMG

Libre Acceso

Movimiento Congruencia

Nestlé

Pavo Down

Rotoplas

Seguros El Potosí

Tedi

Teletón

Universidad Anáhuac

Universidad de Monterrey

Viva Aerobus

Walmart México y Centroamerica

Grupo de Trabajo  
Agenda 2030  
Diversidad e Inclusión:  
**Personas con Discapacidad**



**CCE** CONSEJO  
COORDINADOR  
EMPRESARIAL



# GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN GTA2030 DIVERSIDAD E INCLUSIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Junio 2022

## Contacto

- [comunicacion@pactomundial.org.mx](mailto:comunicacion@pactomundial.org.mx)
- [cceasuntosinternacionales@cce.org.mx](mailto:cceasuntosinternacionales@cce.org.mx)