



Adquisición de TICs para un Gobierno y Organismos de Sector Público Inclusivos: Guía Para Relacionarse con Proveedores de TICs

Introducción

Este documento fue creado por G3ict – La Iniciativa Global de TICs inclusivas – para ayudar a que las agencias de gobierno y organismos del sector público de todos los niveles (p.ej. Gobiernos nacionales, estatales y locales, autoridades municipales y regionales, programas financiados por el gobierno) integren Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) accesibles en sus políticas y prácticas. La meta es asegurar que los Gobiernos y organismos del sector público cuenten con las herramientas adecuadas para avanzar hacia un compromiso más firme, alcanzando un mayor nivel de accesibilidad en cuanto a la adquisición de TICs por medio de relaciones comerciales más proactivas a la hora de dialogar con proveedores de tecnología sobre la inclusión digital. Esta guía ayudará a capacitar a los Gobiernos y organismos del sector público para dichas interacciones. Este es uno de los numerosos recursos que G3ict y sus asociados han desarrollado para apoyar a que se concrete la inclusión digital a nivel global.

La [Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) (CRPD) de la ONU declara que la disposición de TICs accesibles es un Derecho Humano (Artículo 9) y que éstas también actúan como facilitadores de otros Derechos Humanos.

177 países alrededor del mundo se han unido a la CRPD y diversas leyes (nacionales y locales), reglamentos y políticas han

sido creadas para dar cumplimiento a su compromiso implementando normas internacionales de accesibilidad referente a las TICs, tales como: [EN 301 549](#) (EU); la [Sección 508 de la Acta de Rehabilitación](#) de 1973 (EEUU) en cuánto a requerimientos técnicos y [WCAG 2.0/ISO/IEC 40500](#) (2013), que a principios de 2018, W3C publicó la versión actualizada de dicho estándar, [WCAG 2.1](#).

- Cuando se habla de la **accesibilidad** de las TICs, principalmente se refiere a que las tecnologías en tendencia, como las computadoras, los teléfonos celulares, kioscos de autoservicio o programas informáticos, sean accesibles para una extensa gama de usuarios, independientemente de sus capacidades, o si es el caso, discapacidades.

Dicha accesibilidad facilita que cualquier persona pueda ver, escuchar y utilizar cualquier dispositivo, así como también personalizar su ambiente digital acorde a sus propias preferencias, necesidades y habilidades. La compatibilidad entre las características de accesibilidad incorporadas y las complementarias, es necesaria para establecer una accesibilidad funcional orientada hacia una amplia variedad de individuos con discapacidades.

- Las **políticas de contratación pública** establecen las expectativas, criterios y límites de la adquisición de bienes, servicios y el desarrollo de infraestructuras. En los procesos de contrataciones públicas las TIC's han logrado obtener cada vez más atención porque han comprobado ser herramientas efectivas a la hora de promover la accesibilidad de los materiales, software, aplicaciones y servicios que fueron adquiridos por Gobiernos o programas financiados por el Estado. Es bastante común que los Gobiernos promuevan la privacidad y seguridad de TICs, materiales, software y aplicaciones dentro de sus contrataciones. Es por esto, que la accesibilidad de las TICs se puede incorporar como prioridad tendiente al mismo fin en dichas contrataciones.
- Normalmente, se utilizan como criterios de referencia las **normas internacionales de accesibilidad**

relacionadas tales como: [EN 301 549](#) (EU), [WCAG 2.0/ISO/IEC 40500](#) y los requerimientos técnicos de la [Sección 508 de la Acta de Rehabilitación](#) de EEUU para Solicitudes de Propuestas (RFP), existiendo muchos proveedores de TICs que diseñan y desarrollan sus productos y servicios cumpliendo con dichos criterios. Es habitual que los Gobiernos le soliciten a los proveedores, informes de conformidad de accesibilidad que demuestren cómo llevan a cabo estas normas.

Guía de Discusión

El Imperativo Institucional

- Actualmente, los Gobiernos y organismos del sector público son responsables de conceder acceso equitativo a empleos, educación y a suministros de servicios públicos, p.ej. proveer acceso a personas con todo tipo de capacidad a sistemas judiciales al crear ambientes digitalmente inclusivos. Esto incluye tanto a personas con discapacidades crónicas visibles como a las que se encuentran con discapacidad temporal (debido a lesiones, enfermedades, fatiga, etc.) o con discapacidades no visibles, e incluso a personas de habla extranjera.

Los Gobiernos e instituciones del sector público son responsables de proveer a cada ciudadano las herramientas y accesibilidad necesarias, siendo la accesibilidad digital un factor clave en tiempos donde las sociedades digitales crecen velozmente.

El Papel de los Proveedores de Tecnologías

- Los Gobiernos y organismos del sector público alrededor del mundo dependen de los proveedores de TICs en cuánto a productos, servicios y conocimientos. Muchas veces, esta dependencia se amplía hacia los objetivos y requerimientos legales relacionados con la accesibilidad de las TICs y la inclusión digital.



- G3ict es testigo que, en ocasiones, las interacciones entre gobiernos e instituciones del sector público con proveedores de tecnologías no son tan proactivas ni esclarecedoras como podrían serlo. Muchos gobiernos y organismos del sector público carecen de conciencia acerca de la accesibilidad de las TICs y se podrían beneficiarse con discusiones mejor estructuradas y más profundas con proveedores de tecnologías.
- Los proveedores de tecnologías tienen el compromiso de dar productos y servicios accesibles, pero fallan a la hora de vincularlos con las metas y estrategias específicas de gobiernos e instituciones del sector público.

Esta guía fue desarrollada para ayudar a que las interacciones entre gobiernos y organismos del sector público con los proveedores de tecnologías sean más proactivas en cuanto a la accesibilidad de las TICs y la inclusión digital y, asimismo, respaldar la creación de una sociedad inclusiva donde todas las personas alcancen su máximo potencial.

Preparativos para una Discusión con Proveedores

Para aumentar el beneficio de las inversiones en TICs, los gobiernos y organismos del sector público se pueden preparar para sus interacciones con proveedores de tecnologías según las siguientes sugerencias:

- ¿Cuándo? – Las discusiones con los proveedores de tecnologías acerca de la accesibilidad de TICs y la inclusión digital usualmente ocurren durante el proceso de adquisición - ya sea durante las etapas de investigación de mercado o durante la solicitud de propuestas o evaluación de respuestas de las licitaciones. Los Gobiernos y organismos del sector público pueden seguir los siguientes puntos antes de conversar con los proveedores:
 - Identificar a las partes interesadas que sean contribuidores clave en las discusiones con los proveedores y así poder conocer a cabalidad los productos;
 - Concientizarse acerca de las TICs accesibles y el papel que éstas desempeñan para los ciudadanos y empleados;

- Evaluar el uso y necesidad actual de TICs accesibles del gobierno u organismos del sector público;
- Evaluar las actuales y potenciales necesidades de accesibilidad de los ciudadanos y el personal;
- Investigar para hacerse una idea de lo que el mercado tiene que ofrecer y explorar cómo otros gobiernos han implementado TICs accesibles para beneficiar a los ciudadanos y al personal.

➤ *¿Quién?*

- Los funcionarios de ministros, departamentos y agencias gubernamentales a nivel nacional, estatal y municipal, funcionarios de adquisiciones, administradores, Directores de Sistemas de Información (DSI)/ personal de Tecnologías de la Información (TI), especialistas de accesibilidad, etc. pueden conformar un grupo para compartir sus conocimientos y visiones para contribuir a un proceso adquisitivo que resulte beneficioso para todos;
- Especialistas en accesibilidad, personal que solicita herramientas accesibles para los usuarios finales y personal de TI responsable de la implementación de las TICs, deben desempeñar un papel importante en la toma de decisiones del proceso adquisitivo.
- Ciudadanos y personal con necesidades de accesibilidad.

➤ *¿Qué?* – Reunirse con los proveedores de TICs y discutir cómo crear un entorno digital inclusivo.

A continuación, se presentan las preguntas que los gobiernos y los organismos del sector público pudiesen plantear a los proveedores de tecnología sobre la accesibilidad a las TICs y la inclusión digital. También se plantean puntos importantes a identificar en las respuestas de los proveedores. Obtener esta información le ayudará a tomar la mejor decisión de compra. Compartir las preguntas con los proveedores antes de las reuniones les permitirá venir completamente

preparados y conscientes de los temas de interés. Tenga en cuenta que las posibles respuestas enumeradas, correlativas a cada pregunta que se presentan a continuación, reflejan cómo podría responder un proveedor con un alto nivel de madurez de accesibilidad.

Preguntas Para una Conversación Elocuente con Proveedores de TICs

N°	Tema a Discutir	Posibles Respuestas de Líderes del Mercado de las TICs
<i>Compromiso corporativo con la accesibilidad y los procesos internos</i>		
N°	Tema a Discutir	Posibles Respuestas de Líderes del Mercado de las TICs
1	¿Cómo consideran que la estructura y políticas de su empresa tienen un compromiso integral con la accesibilidad y la inclusión?	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene una política corporativa interna explícita con respecto a la accesibilidad e inclusión de sus productos y procedimientos operativos internos para apoyar esa política; • Participan ejecutivos superiores en temas de accesibilidad; • Considera la accesibilidad como una ventaja competitiva y una oportunidad de negocio; • Incluye la accesibilidad como requisito en sus procesos de cumplimiento y responsabilidad social; • Tiene profesionales de accesibilidad dedicados como un director de accesibilidad, equipo de accesibilidad corporativa, desarrolladores y

		<p>gerentes de programas dentro de los grupos empresariales responsables de la accesibilidad;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiene la experiencia de trabajar externamente con los usuarios finales y los clientes para recopilar retroalimentación e influir en herramientas de gestión de proyectos; • Tiene una filosofía interna de inclusión y ayudar a cada persona a alcanzar su máximo potencial y hacer de la accesibilidad una parte integral de esa filosofía; <p>Demuestra compromiso con las Personas con discapacidad como parte de la diversidad y la inclusión de sus propios empleados, incluso a través de políticas de contratación y programas de empleo.</p>
N°	Tema a Discutir	Posibles Respuestas de Líderes del Mercado de las TICs
2	¿Qué tipo de experiencia tiene su empresa en la producción de tecnología accesible?	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene experiencia haciendo que sus productos sean accesibles, puede explicar qué medidas toman para cumplir con los requisitos y son capaces de compartir las herramientas de gestión de proyectos o las directrices de proceso; • Conoce y maneja términos de las normas técnicas de accesibilidad de uso común y de su pertinencia para las políticas y los requisitos del mercado en diferentes países y regiones; • Demuestra ejemplos de cómo cumplen con normas y requisitos de

		<p>accesibilidad;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoce y maneja términos de los principios de diseño inclusivo y los implementa en el proceso de desarrollo; • Demuestra ejemplos de cómo recopila y trabaja con la retroalimentación de sus usuarios para mejorar la facilidad de uso.
3	¿Qué procesos de desarrollo específicos de su empresa garantizan la accesibilidad de sus productos?	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene un proceso para asegurar que los productos recién lanzados estén diseñados y desarrollados para ser accesibles; • Puede explicar cómo las aplicaciones en forma independiente pueden proporcionar accesibilidad adicional y trabajan en cooperación con sus productos accesibles; • Tiene una guía de accesibilidad interna basada en las normas globales de accesibilidad requeridas en el desarrollo de todos los productos y servicios; <ul style="list-style-type: none"> • Tiene un equipo dedicado a consultar con los desarrolladores de productos para asegurarse de que los productos pueden ser utilizados por la gama más amplia de usuarios posibles;
N°	Tema a Discutir	Posibles Respuestas de Líderes del Mercado de las TICs
		<ul style="list-style-type: none"> • Tiene especialistas en accesibilidad dedicados específicamente al mercado del sector público

		<ul style="list-style-type: none"> • Tiene canales para recibir comentarios de usuarios individuales con discapacidades, empleados con discapacidades y clientes externos, como parte del proceso de desarrollo.
Pruebas de Accesibilidad y Cumplimiento		
4	¿Cómo prueba la accesibilidad de sus productos y demuestra la conformidad con los requisitos de accesibilidad y las normas de accesibilidad globales?	<ul style="list-style-type: none"> • Publica declaraciones de conformidad de accesibilidad sobre cómo los productos cumplen con las normas globales de accesibilidad, como EN 301 549 (UE), la Sección 508 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (EE.UU.) y requisitos técnicos WCAG 2.0/ISO/IEC 40500; • Proporciona un medio para que los compradores hagan consultas sobre los resultados de las declaraciones de conformidad; • Utiliza protocolos de prueba adicionales para validar la accesibilidad; • Coopera con una red de organizaciones y/o instituciones para probar la accesibilidad de los productos; • Describe cómo incluyen a los usuarios con discapacidades en las pruebas de usabilidad o realiza pruebas con situaciones comunes de usuarios que tienen las necesidades de las Personas con discapacidad.
Implementación de Productos		
N°	Tema a Discutir	<ul style="list-style-type: none"> • Posibles Respuestas de Líderes del Mercado de las TICs

5	¿Cómo se puede utilizar su producto para satisfacer nuestras necesidades y requisitos específicos de accesibilidad?	<ul style="list-style-type: none">• Explica cómo la tecnología convencional es accesible por defecto para los usuarios con diferentes discapacidades, cómo las características de accesibilidad dentro de la tecnología convencional se activan y desactivan en ciertas situaciones, y cómo la tecnología asistencial, que puede ser complementaria a las tecnologías convencionales, puede beneficiar a las personas con ciertas discapacidades (por ejemplo, discapacidades visuales o auditivas);• Comparte casos de uso que demuestren cómo el producto ha sido utilizado por otras organizaciones y usuarios en situaciones similares y lo que lograron con su ayuda (p.ej. haber creado contenido accesible para usuarios finales, haber garantizado que todos los empleados y ciudadanos tienen acceso equitativo a contenidos, haber satisfecho las necesidades de las personas con discapacidades de aprendizaje, ayudado a satisfacer las necesidades de los migrantes recientes y los hablantes no nativos);• Proporciona ideas y estrategias para beneficiar a todo el personal y a los ciudadanos sin excluir a nadie;• Presenta características reales, así como casos de uso para el personal del gobierno y del sector público, que incluyen a especialistas en accesibilidad y profesionales en TI, que están mejor posicionados para evaluar si un producto satisface las necesidades y requisitos actuales de accesibilidad
---	---	---

		(total o parcialmente).
N°	Tema a Discutir	<ul style="list-style-type: none"> • Posibles Respuestas de Líderes del Mercado de las TICs
6	<p>Por favor describa cómo la accesibilidad de las TICs puede ayudarnos a avanzar en nuestros objetivos y estrategias de inclusión.</p> <p>¿Cómo puede su producto ser utilizado por una amplia gama de usuarios con cualquier capacidad?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra cómo los productos no son estigmatizantes y cómo las personas con discapacidad pueden utilizarlos para comunicarse y colaborar con otras personas sin hacer evidente su discapacidad; • Habla de cómo los productos también pueden ser utilizados por personas que no sean conscientes de tener una discapacidad o tienen una discapacidad temporal debido a una lesión, enfermedad o fatiga; • Aborda cómo la accesibilidad a las TICs puede beneficiar a todo tipo de personas, por ejemplo, personas de habla extranjera; • Señala cómo las personas de todas las capacidades pueden empoderarse para aprovechar la accesibilidad de los productos
7	¿Qué tan compatible es su producto con otras TICs?	<ul style="list-style-type: none"> • Confirma la compatibilidad con otras TICs ya desplegadas en el sistema del gobierno o de los organismos del sector público, lo que también puede contribuir a maximizar el valor de las inversiones.
8	¿Cómo afecta la accesibilidad el precio de su producto?	<ul style="list-style-type: none"> • Explica cómo la accesibilidad es una parte integral del producto y no aumenta el costo que un gobierno o agencia del sector público invierte para

		<p>garantizar un entorno digital inclusivo;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para productos enfocados en hacer que las tecnologías sean accesibles para personas con ciertas discapacidades, demuestra qué gama de personas pueden usarla.
<i>Soporte Postventa para una Implementación Eficaz</i>		
N°	Tema a Discutir	<ul style="list-style-type: none"> • Posibles Respuestas de Líderes del Mercado de las TICs
9	<p>¿Cómo podemos aprovechar al máximo su producto con respecto a la accesibilidad y la inclusión?</p> <p>¿Cómo puede apoyar nuestra implementación de su producto?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Detalla de manera proactiva cómo apoyan la implementación por parte de los clientes desde el principio del proceso de adquisición, no con posterioridad y cómo este soporte se puede integrar en el contrato definitivo; • Se percata de que la implementación y el uso real de cualquier TIC es una manera de demostrar que el proceso de adquisición ha sido exitoso; • Se interesa no sólo en la venta de sus productos, sino también en aumentar el éxito de las implementaciones; • Proporciona consultas en línea y fuera de línea al personal de TI del gobierno o de la agencia del sector público, comparte las mejores prácticas y ayuda a adaptar los productos comprados a las necesidades de accesibilidad e inclusión • de los clientes.

10	¿Cómo proporciona su capacitación y materiales de capacitación en línea/ fuera de línea?	<ul style="list-style-type: none"> • Apoya a los organismos gubernamentales y del sector público en el aprovechamiento pleno de sus inversiones en TICs accesibles mediante la organización de capacitación y orientación a todas las partes interesadas, incluidos los ciudadanos y los miembros de la comunidad; • Proporciona materiales de capacitación en sus sitios web y los actualiza regularmente; • Proporciona formación en línea e incluso fuera de línea para los usuarios finales para garantizar que el producto se implemente con éxito y su funcionalidad completa se utiliza para el beneficio de todos.
11	¿Cómo participa o apoya comunidades de intercambio de conocimientos?	<ul style="list-style-type: none"> • Crea y apoya comunidades específicas de intercambio de conocimientos de productos dónde los usuarios de éstos pueden compartir sus experiencias, casos de uso, situaciones, sugerencias, y dar o pedir consejo;
N°	Tema a Discutir	<ul style="list-style-type: none"> • Posibles Respuestas de Líderes del Mercado de las TICs
		<ul style="list-style-type: none"> • Se dispone a participar en ONGs y comunidades de terceros para educar a la comunidad y aumentar el retorno de las inversiones de su organización a través del uso completo de los productos adquiridos; • Dirige a los usuarios a comunidades de intercambio de

		<ul style="list-style-type: none"> • conocimientos con las que trabajan.
12	¿Cómo recopila y utiliza la retroalimentación de clientes?	<ul style="list-style-type: none"> • Señala los medios dónde los clientes con discapacidades reciben apoyo con los productos, incluidos problemas, preguntas de accesibilidad y el uso de tecnologías asistenciales relacionadas; • Comparte las modificaciones que se le realizaron a un producto en función de los comentarios de los usuarios; • Tiene más de una manera de recopilar la retroalimentación y • demuestra cómo se entiende y utiliza.

Recursos Adicionales

Este documento se elaboró para potenciar el vínculo existente con otras herramientas de adquisición de TICs inclusivas y accesibles desarrolladas por G3ict, sus socios y expertos mundiales. Consultar los siguientes temas relacionados:

- [Model ICT Accessibility Policy Report](#)
- [Smart Cities for All Guide to Adopting an ICT Accessibility Procurement Policy](#)
- [e-Accessibility Policy Toolkit for Persons with Disabilities](#)
- [Buy ICT for All portal](#)
- [9 Steps to Procuring Accessible ICTs for Inclusive Education](#)
- [Procurement of ICTs for Inclusive Education: Guide for Engaging ICT Vendors](#)



- US Department of Homeland Security's [Trusted Tester Program](#).

Para obtener más información sobre accesibilidad y tecnología, visite los sitios web de [G3ict](#) y la [Asociación Internacional de Profesionales de Accesibilidad](#) (IAAP). Muchos proveedores de tecnología también tienen secciones dedicadas a la accesibilidad en sus sitios web donde puede encontrar abundante información útil y relacionada.