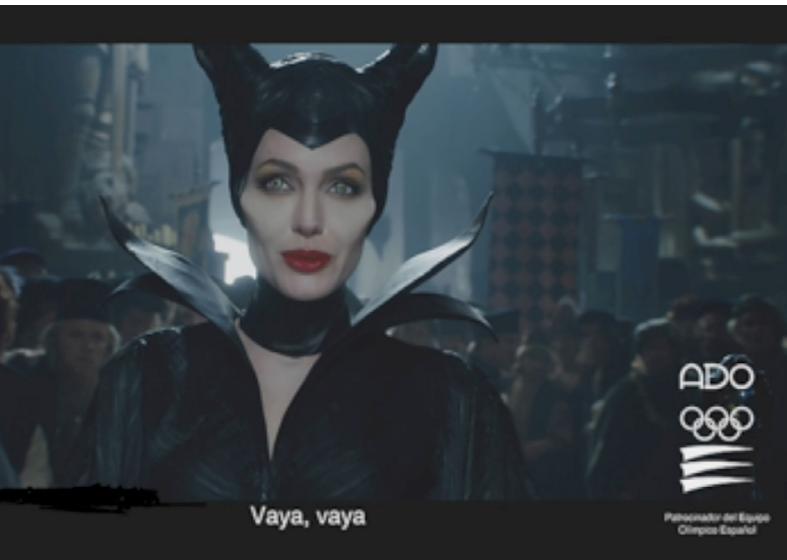


PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES

Discapacidad y dependencia

En Telefónica consideramos que los servicios móviles y digitales pueden jugar un papel clave a la hora de desarrollar soluciones que faciliten la vida a las personas con discapacidad, dependientes y con alguna enfermedad crónica.



El acceso a la tecnología es clave para la mejora de la vida de ciertas personas que suponen un amplio segmento de la población mundial; en concreto, el colectivo que representan las personas con discapacidad y sus familias supera los mil millones de personas, para los que la tecnología móvil se convierte en un elemento habilitante y posibilitador de acceso al mundo *online* y a soluciones que pueden hacer que su vida sea más fácil.

Nuestro enfoque de gestión supone incorporar la discapacidad y el concepto de '**Diseño para Todos**' en los distintos eslabones de la cadena de valor de la Compañía.

El '**Diseño para Todos**' persigue conseguir que los entornos, productos, servicios y sistemas puedan ser utilizados por el mayor número de personas posible. Es un modelo basado en la diversidad humana, la inclusión social y la igualdad.

Para el desarrollo de productos y servicios dirigidos a personas con discapacidad y dependientes, el Grupo Telefónica ha buscado la participación y opinión de las propias personas con discapacidad, estableciendo diferentes acuerdos con el mundo asociativo. De este modo, Telefónica Accesible se materializa a través de diversas acciones, proyectos, productos y servicios que han sido contrastados con el colectivo al que van dirigidos.

Telefónica ha buscado la participación y opinión de las personas con discapacidad para desarrollar productos y servicios dirigidos a ellas, estableciendo acuerdos con el mundo asociativo

Global Millennial Survey 2014

- El 69% piensa que las personas con discapacidad tienen dificultades para acceder a recursos y herramientas que mejoren sus vidas.
- La mayoría de los encuestados se ven influenciados por la manera que una empresa trata a las personas con discapacidad a la hora de comprar sus productos y servicios y trabajar en ella.
- La mayoría opina que las nuevas tecnologías (62%) y el gobierno son la clave para mejorar las vidas de las personas con discapacidad.

Enfoques de gestión y desarrollos para discapacidad y dependencia

Investigación de mercado**Nuestro enfoque de gestión**

Desarrollar estudios de mercado y casos de uso específicos, e incorporar la experiencia del usuario en los procesos.

Acciones, productos y servicios

En el Mobile World Congress de 2014, Telefónica presenta 'Accessibility for the Disabled in the Increasingly Mobile World: The Untapped Billion', elaborado por Chris Lewis, analista del sector de las telecomunicaciones. En este estudio, el autor desarrolla

un análisis sobre la gran oportunidad que la era digital representa tanto para las personas con discapacidad y su inclusión en la sociedad como para el mercado, ya que se calcula que las necesidades de este colectivo y sus familias suponen 5,8 billones de euros.

**I+D+i****Nuestro enfoque de gestión**

Potenciar el desarrollo de nuevas soluciones y servicios accesibles, basados en el concepto de 'Diseño para Todos'.

Acciones, productos y servicios

Radio Me es un dispositivo que, de forma muy sencilla, conecta a las personas mayores y a las no tecnológicas con sus familias y amigos a través de redes de mensajería como WhatsApp o Line, sin necesidad de saber utilizar un *smartphone*. Es un producto patentado y en fase de desarrollo de prototipo.

**Industrialización****Nuestro enfoque de gestión**

Incorporar los criterios de 'Accesibilidad' y 'Diseño para Todos' en el proceso y facilitar el **desarrollo de servicios específicos**.

Acciones, productos y servicios

- **App 112 accesible** es una aplicación para *smartphones* que permite, de forma rápida, fácil e intuitiva, la comunicación de ciudadanos con discapacidad auditiva con el teléfono 112 en Cataluña en caso de emergencia.

- **Te Acompaña** es un servicio de teleasistencia móvil tanto en domicilio como fuera del hogar que ofrece seguridad en situaciones de emergencia al usuario, las 24 horas, los 365 días del año. Además ofrece funcionalidades como la detección de caídas, la geolocalización y la vinculación de zonas seguras.

- **Whatscine** es un servicio que permite a las personas con discapacidad auditiva y visual disfrutar de la experiencia del cine. Telefónica Studios utiliza esta tecnología en la proyección de sus películas. A finales

de 2014 se contaba con 17 títulos proyectados en salas comerciales.

- **Recepción Digital, para Ilunion Hotels.** Permitirá realizar las operaciones de *check in* y *check out* en los hoteles mediante un quiosco que incorpora ayudas técnicas como pantalla táctil, lector de pantalla, letreros en braille y alto relieve, indicadores LED, jack para auriculares, y pantallas situadas a la altura adecuada para usuarios de silla de ruedas. Se ha testado ya con diferentes perfiles de usuarios y se encuentra en fase de pruebas.

**Segmentación de mercados****Nuestro enfoque de gestión**

Desarrollo de campañas de comercialización específicas, orientadas a colectivos de personas con discapacidad.

Acciones, productos y servicios

Publicidad Accesible. Los equipos de publicidad de Telefónica están desarrollando campañas con formato accesible. El pasado 3 de diciembre de 2014,

y coincidiendo con el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, Movistar estrenó su primera campaña de Navidad accesible en televisión.

Este anuncio marca el inicio de un continuo esfuerzo de colaboración y compromiso por parte de Telefónica para seguir realizando publicidad y comunicaciones accesibles para todos.

**Atención al cliente****Nuestro enfoque de gestión**

Incluir el concepto de accesibilidad en nuestros canales de atención (*call centers*, páginas web y tiendas).

Acciones, productos y servicios

Los terminales accesibles del catálogo de Movistar están disponibles llamando

al 1004 y en algunas de sus tiendas propias. Además, los empleados de las tiendas *flagship* de Madrid y Barcelona han sido formados específicamente en la atención de personas con discapacidad.

☆ RETOS PARA 2015

- **Accesibilidad de los canales de atención:**
 - En el proyecto de transformación Multicanalidad y de nuevo modelo de tienda Movistar se están incorporando los criterios de accesibilidad.
- **Incorporación de contenido accesible en Movistar TV.**

Durante dos días y en Wayra, los proyectos finalistas del Reto Ability recibieron 'mentoring' y prepararon su 'elevator pitch'. El resultado fueron nueve brillantes exposiciones de cinco minutos en el Investors Day

👉 BEST PRACTICE

RETO ABILITY

Open Future

En 2014 se lanzó el Reto Ability con el fin de promover productos y servicios para personas con discapacidad, dependientes y/o con enfermedades crónicas. Los participantes no solo optaban al premio final de 10.000 euros, sino que tuvieron la oportunidad de acceder a la formación y *mentoring* que les ofrecía el ecosistema de Open Future.

El reto buscaba proyectos con un modelo de negocio sostenible y viable y base tecnológica con una orientación a la generación de beneficios con un alto impacto social.

En un proceso de varias etapas, en el que participó un panel de expertos del mundo del emprendimiento de Telefónica y de representantes del mundo asociativo de la discapacidad, se seleccionaron los diez mejores proyectos en función de su potencial tecnológico, grado de madurez, capacidad para cubrir una necesidad actualmente no cubierta en el mercado, viabilidad económica, equipo multidisciplinar e impacto social.

Los emprendedores recibieron sesiones de formación y *mentoring* con la colaboración de Think Big, Talentum y Wayra, previas a la presentación de sus proyectos en el **Investors Day**.



En este evento, los participantes pudieron presentar sus proyectos al ecosistema de inversores de Telefónica, al mundo asociativo de la discapacidad y a expertos del mundo del emprendimiento. Estos seleccionaron a los 3 mejores proyectos finalistas, resultando ganador **Irisbond**, un sistema que permite controlar el ordenador a través del movimiento de los ojos con total precisión. Gracias a este sistema, personas con limitaciones de movilidad e incluso de lenguaje pueden, a través del movimiento de sus ojos, escribir *e-mails*, navegar por Internet, ver vídeos, etc.



Resultados del Reto Ability

175 iniciativas presentadas
133 cumplían las bases



Proceso de Evaluación

⇒ Del 18 al 24 de sept. *Short-list* de 30 startups.

Criterios de selección:

- Puntuación plataforma Open Future.
- Criterios de un plan de negocio (tecnología, impacto social, producto, escalabilidad, mercado y equipo).

⇒ Del 24 de sept. al 3 de oct.

Panel de expertos formado por un representante del mundo asociativo de la discapacidad y expertos en emprendimiento (Wayra, Think Big y Talentum).



⇒ 10 finalistas, que participaron en el Investors Day.

⇒ **Blueway**, **Irisbond** y **RenalHelp** fueron escogidos como los mejores proyectos.



⇒ Los 3 mejores presentaron sus iniciativas ante un Jurado Final formado por especialistas en discapacidad, dependencia y emprendimiento.



⇒ **Irisbond**, un sistema que permite controlar el ordenador con el movimiento de los ojos, **fue el ganador del Reto Ability**.



Los 9 Finalistas del Reto Ability:

 **Blueway**

 **Inctuscare**

 **Irisbond**

 **Job Accomodation**

 **Lazzus**

 **RenalHelp**

 **ShowLeap**

 **SIIAR**

 **Talemology**