



**MARÍA SOLEDAD GONZÁLEZ C.**  
DIRECTORA DE INNOVACIÓN  
CONECTA MAYOR UC

## Diseño digital inclusivo: la decisión que integra

**H**oy gran parte de nuestra vida ocurre entre pantallas. Pagamos cuentas, pedimos horas médicas, accedemos a servicios que antes requerían presencia física. Sin embargo, no todos pueden hacerlo con la misma facilidad. Y no es por falta de interés: generalmente el problema se basa en cómo están diseñadas esas plataformas.

El diseño no es neutro, cada decisión (el tamaño de la letra, el contraste de colores, la cantidad de pasos para completar una acción) puede facilitar o dificultar la experiencia.

Para quienes tienen menos experiencia digital, para las personas mayores o para quienes enfrentamos los cambios propios del envejecimiento, estas decisiones marcan la diferencia entre poder usar una aplicación de manera autónoma o tener que depender de alguien.

Un botón pequeño, un mensaje poco claro o un proceso complejo no son solo detalles técnicos. Son barreras que generan frustración o que hacen que una persona abandone una tarea. Y cuando hablamos de servicios esenciales como salud o finanzas, esto no es menor: impacta directamente en la autonomía de una persona.

Cuando una persona no logra completar una acción, lo común es que asuma que "no sabe", que "no entiende". Entonces ya no es solo una experiencia, es la acumulación de muchas, que con el tiempo terminan construyendo la idea "esto no es para mí".

Y ahí ocurre algo crítico: una barrera de diseño se transforma en una barrera personal.

Diseñar de manera accesible no significa hacer productos "especiales" para ciertos grupos, significa reconocer la diversidad de necesidades de quienes usan la tecnología y construir experiencias que funcionen para la mayor cantidad de personas posible. En el fondo, es comunicar con claridad.

El diseño inclusivo no beneficia solo a un grupo específico. Las interfaces más claras, los procesos más simples y los contenidos mejor explicados optimizan la experiencia para todos. Lo que hoy facilita el uso en contextos de menor nivel de uso de la tecnología, también puede ser clave para cualquier persona enfrentando una situación de estrés, poco tiempo o baja conectividad.

Y, a diferencia de lo que muchas veces se cree, hacer estos ajustes no implica grandes costos: en la mayoría de los casos se trata de decisiones de diseño que, si se incorporan desde el inicio, no encarecen el desarrollo y mejoran significativamente el uso.

El desafío es avanzar desde una lógica centrada en la funcionalidad hacia una centrada en las personas. No basta con que algo funcione, tiene que ser comprensible, usable y accesible en contextos reales. Esto implica observar, escuchar y diseñar con quienes hoy están quedando fuera.

Porque en un mundo cada vez más digital, la inclusión no puede ser opcional. Diseñar de manera inclusiva no es solo algo estético, es una decisión que define quién puede participar y quién no.

*El desafío es avanzar desde una lógica centrada en la funcionalidad hacia una centrada en las personas.*