

Comunicado de Prensa
No. 103/2018

Ciudad de México a 31 de diciembre de 2018

**EL IFT PRESENTA LOS AVANCES EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD
A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

- *Se publica informe que da cuenta sobre los resultados de la aplicación de los Lineamientos en la materia, emitidos por el IFT en 2016.*
- *El 66% de los concesionarios y autorizados analizados en el Informe, publican su contrato de adhesión con las características necesarias que permiten que las personas con discapacidad visual puedan leerlo; y 82% de los concesionarios y autorizados cuentan con un número de atención a clientes atendido por personal capacitado en materia de accesibilidad.*
- *De los 3,781 centros de atención al público que reportan los concesionarios y autorizados analizados, mil 991 cuentan con los elementos de accesibilidad necesarios para que sus usuarios con discapacidad reciban atención. Esta obligación será exigible a partir del 23 de enero de 2020.*

Como parte del compromiso que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) tiene de promover el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), se publica el Primer Informe en materia de accesibilidad a servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidad.

El documento tiene como objetivo informar las principales actividades, avances y resultados obtenidos a un año de la exigibilidad de las medidas establecidas en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad. Lo anterior, para evaluar el avance y los resultados que ha traído consigo su aplicación a favor de los usuarios con discapacidad.

Los Lineamientos, emitidos por el Instituto en diciembre de 2016, son los primeros en América Latina que establecieron de forma integral disposiciones en materia de accesibilidad y han sido reconocidos como “Champion” en los premios de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (WSIS, por sus siglas en inglés) de la UIT 2017 y como segundo lugar en la categoría Calidad de Atención al Usuario del concurso de Buenas Prácticas 2017 del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel).

Comunicado de Prensa No. 103/2018

Entre los hallazgos más relevantes del informe están:

- El 66% de los concesionarios y autorizados analizados en el Informe, publican su contrato de adhesión en formato accesible, es decir, con las características necesarias que permiten que las personas con discapacidad visual puedan leerlo.
- Empresas como AT&T, Ciertó, Her Mobile, Maxcom, Marcatel, Movistar, Telmex y Telnor además de publicar su contrato en formato accesible, elaboraron audios y videos que facilitan su consulta.
- Respecto a la accesibilidad web (portales de Internet), de los concesionarios y autorizados analizados, Megacable es la empresa con mayor porcentaje de cumplimiento (90.5%).
- De los 3,781 centros de atención al público que reportan los concesionarios y autorizados analizados, mil 991 cuentan con los elementos de accesibilidad necesarios para que sus usuarios con discapacidad reciban atención, lo que representa el 52.6%. Recordando que esta obligación será exigible a partir del 23 de enero de 2020.
- El 82% de los concesionarios y autorizados analizados en el Informe, cuentan con un número de atención a clientes atendido por personal capacitado en materia de accesibilidad.
- En el servicio móvil (telefonía e Internet móvil), Movistar presenta el mayor porcentaje de cumplimiento en materia de accesibilidad web (89.4%) y en el servicio fijo (telefonía fija, Internet fijo y televisión restringida), Megacable obtuvo el mayor porcentaje de cumplimiento (90.5%).
- Respecto a la disponibilidad y venta de equipos móviles y fijos accesibles, las siguientes empresas comercializan este tipo de equipos y cuentan con un catálogo de los mismos en sus portales de Internet: AT&T, Axtel, Bestel, Izzi, Movistar, Telcel, Telmex, Telnor y Wizz.
- El Informe da cuenta de las acciones que Aire Cable, AT&T, Ciertó, Her Mobile, Telcel, Movistar, Telmex y Telnor han implementado a favor de sus usuarios con discapacidad, de manera adicional a las obligaciones que deben cumplir conforme a los Lineamientos de Accesibilidad.
- Algunas de estas acciones son: entrega de folletos informativos, elaboración de videos con lengua de señas mexicana, publicación de otros documentos como la carta de derechos y el aviso de privacidad en formato accesible, entre otros.

Comunicado de Prensa No. 103/2018

El informe, que será emitido de manera anual, fue elaborado de conformidad con las mejores prácticas internacionales y con base en las recomendaciones que la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) ha emitido, relacionadas con la necesidad de medir y evaluar de manera constante los avances en materia de accesibilidad a servicios de este sector para personas con discapacidad.

Asimismo, se alinea con lo establecido en el artículo 33 de los Lineamientos, en el sentido de que el IFT deberá integrar y publicar, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, informes que den cuenta de los avances de los concesionarios y autorizados en materia de accesibilidad de los servicios de telecomunicaciones.

Para la integración del Informe, fueron realizados requerimientos a diversos concesionarios y/o autorizados que prestan servicios de telefonía e internet móvil, telefonía fija, internet fijo, televisión restringida y telefonía pública, a efecto de conocer las acciones que han venido implementado de conformidad con los Lineamientos. Asimismo, se realizó la evaluación de sus portales de internet a fin de observar el nivel de accesibilidad con el que cuentan.

Algunas de las temáticas que integra el Informe son las siguientes:

- La accesibilidad con la que cuentan los contratos de adhesión, las tarifas y los estados de cuenta de los concesionarios y autorizados evaluados, así como los mecanismos que ofrecen a los usuarios con discapacidad para la realización de trámites ante ellos de manera remota.
- El resultado de la evaluación de la accesibilidad de sus portales de internet.
- Los mecanismos que han diseñado para que los usuarios con discapacidad tengan una atención adecuada.
- Las acciones y avances que han realizado en materia de equipos terminales accesibles (celulares, teléfonos fijos y casetas públicas).
- Los avances que han tenido en la implementación de elementos de accesibilidad en sus centros de atención.

Comunicado de Prensa No. 103/2018

- Los proyectos y medidas que los concesionarios y autorizados han implementado a favor de los usuarios con discapacidad, de manera adicional a las obligaciones que deben cumplir conforme lo establecido en los Lineamientos.

Por otro lado, con el objeto de que las personas con discapacidad puedan adquirir los conocimientos necesarios para acceder y utilizar los servicios telecomunicaciones y TIC, el IFT elaboró, en colaboración con el Centro Ilumina, Ceguera y Baja Visión, una serie de tutoriales que enseñan la forma de utilizar dispositivos móviles, tanto en la plataforma Android como iOS, mediante el uso de las tecnologías de asistencia disponibles. Los tutoriales se encuentran disponibles en el canal de YouTube del IFT: <https://www.youtube.com/channel/UCOrv4rt431V92TifopKOCKw>.

El Primer Informe en materia de accesibilidad a servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidad está disponible para su consulta en la sección de “Informes y Reportes” del portal de usuarios: www.ift.org.mx/portalusuarios.

-----*****-----
El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 50 15 40 00 ext. 4735 y 2729
www.ift.org.mx