

**PRIMER INFORME EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD
A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA
PERSONAS CON DISCAPACIDAD**



C O N T E N I D O

Introducción	3
Objetivo	5
Metodología	6
1. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC	12
1.1 ¿Qué es la Accesibilidad?	12
1.2 Población Beneficiada	14
1.3 Colaboración a favor de la Accesibilidad	15
1.4 Mecanismos para Promover el Acceso y Uso de Servicios de Telecomunicaciones y TIC	18
1.5 Mecanismos de atención a Usuarios con Discapacidad	27
2. Accesibilidad en el Entorno Digital	29
2.1 Documentos Accesibles	29
2.1.1 Contratos de Adhesión	29
2.1.2 Tarifas	32
2.1.3 Estados de Cuenta	33
2.2 Portales de Internet Accesibles	34
2.3 Mecanismos para la Realización de Trámites a Distancia	47
3. Equipos de Telefonía Accesibles	50
3.1 Catálogo de Equipos con Funcionalidades de Accesibilidad	50
3.1.1 Telefonía Móvil	50
3.1.2 Telefonía Fija	52
3.2 Telefonía Pública Accesible	53
4. Accesibilidad en el Entorno Físico	57
5. Atención Inclusiva	61
5.1 Alternativas para Suscribir Documentos	61
5.2 Personal Capacitado para Atender a Usuarios con Discapacidad	63
5.3 Números de Atención al Público	64
6. Medidas adicionales a favor de los Usuarios con Discapacidad	66



INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución) establece que corresponderá al Estado garantizar el **derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación**, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e Internet.¹

Por su parte, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) establece que las telecomunicaciones y la radiodifusión son servicios públicos de interés general, y que en la prestación de dichos servicios, estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, **las discapacidades**, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.²

Asimismo, establece de manera puntual los derechos de los usuarios con discapacidad³ y faculta al Instituto Federal de Telecomunicaciones (Instituto) para promover que éstos tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones, en igualdad de condiciones con los demás usuarios, así como el acceso a las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluido Internet.⁴

Es en este sentido, mediante Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de Diciembre de 2016, el Pleno del Instituto emitió los **Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad** (Lineamientos de Accesibilidad), mismos que entraron en vigor el 23 de enero de 2017 y que tienen como objetivo establecer los mecanismos que contribuyan a la protección efectiva de los derechos de los usuarios con discapacidad y las obligaciones a cargo de los concesionarios y autorizados de servicios de telecomunicaciones que permitan que los usuarios con discapacidad tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás usuarios.

Dichos Lineamientos, establecen en su artículo 33 que el Instituto 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**.

¹ Artículo 6o., tercer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

² Artículo 2 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

³ Artículo 200 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

⁴ Artículos 199, 202 y 203 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC

2. Accesibilidad en el Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía Accesibles

4. Accesibilidad en el Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales a favor de los Usuarios con Discapacidad

Introducción



Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC

2. Accesibilidad en el Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía Accesibles

4. Accesibilidad en el Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales a favor de los Usuarios con Discapacidad

En cumplimiento a lo anterior, se emite el Primer Informe en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad, el cual presenta la información obtenida de los requerimientos realizados a diversos concesionarios y/o autorizados que prestan servicios de telefonía e Internet móvil, telefonía fija, Internet fijo, televisión restringida y telefonía pública, así como de la evaluación realizada a los portales de Internet de dichas empresas.

El Informe muestra el estatus de la implementación de las medidas previstas en los Lineamientos de Accesibilidad por parte de concesionarios y autorizados y las acciones y proyectos que ha ejecutado el Instituto a favor de las personas con discapacidad a efecto de promover el acceso y la utilización de los servicios de telecomunicaciones y TIC.

La información integrada en el presente Informe será actualizada anualmente, durante el mes de agosto, con la finalidad de continuar evaluando el avance en la implementación de las medidas contempladas en los Lineamientos de Accesibilidad.



O B J E T I V O

El presente 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 de Accesibilidad⁵ y las acciones realizadas por el Instituto en este sentido.

Lo anterior, a efecto de evaluar el avance y los resultados que ha traído consigo la aplicación de los Lineamientos de Accesibilidad a favor de los usuarios con discapacidad.

Introducción

Objetivo



Metología

1. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC

2. Accesibilidad en el Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía Accesibles

4. Accesibilidad en el Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales a favor de los Usuarios con Discapacidad

⁵ Si bien los Lineamientos de Accesibilidad entraron en vigor el 23 de enero de 2017, conforme a lo establecido en el SEGUNDO TRANSITORIO, las medidas contempladas en los artículos 5, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 20, 24, 26 y 27 fueron exigibles a partir del 2 de agosto de 2017.



METODOLOGÍA



Para la obtención de la información que integra el presente Informe, el Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, consideró a los concesionarios y autorizados que prestan servicios de telefonía e Internet móvil, telefonía fija, Internet fijo, televisión restringida y telefonía pública y que cuentan con información en el Banco de Información de Telecomunicaciones del Instituto,⁶ referente a suscripciones y/o líneas durante el 2017, siendo éstos:

Tabla 1. Concesionarios y Autorizados que prestan servicios de telefonía fija, Internet fijo y televisión restringida.

Telefonía fija, Internet fijo y televisión restringida			
Concesionario/Autorizado	Nombre comercial	Portal de Internet	Servicios que oferta
Axtel, S.A.B. DE C.V.	Axtel	www.axtel.mx	Telefonía fija, Internet fijo y televisión restringida
Bestel, S.A. de C.V.	Bestel	www.bestel.com.mx	
México Red De Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V.			
Operbes, S.A. de C.V.			
Cablemas Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Cablecom	www.cablecom.com.mx	
Tele Azteca, S.A. de C.V.			
Tv Cable de Oriente, S.A. de C.V.			
Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V.	Wizz	www.wizz.mx	
Televisión Internacional, S.A. de C.V.	Cablevisión	www.cablevision.com.mx	
Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V.	Izzi	www.izzi.mx	
Cablevisión, S.A. de C.V.			

⁶ <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/>



Tabla 1. Concesionarios y Autorizados que prestan servicios de telefonía fija, Internet fijo y televisión restringida.

Telefonía fija, Internet fijo y televisión restringida				
Concesionario/ Autorizado	Nombre comercial	Portal de Internet	Servicios que oferta	
Tele Azteca, S.A. de C.V.	Izzi	www.izzi.mx	Telefonía fija, Internet fijo y televisión restringida	
Televisión Internacional, S.A. de C.V.				
Cablevisión Red, S.A. de C.V.	Telecable	www.telecable.net.mx		
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	Maxcom	www.maxcom.com.mx		
Mega Cable, S.A. de C.V.	Mega Cable	www.megacable.com.mx		
Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.	Sky	www.sky.com.mx/		
Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Total Play	www.totalplay.com.mx		
TV Rey de Occidente, S.A. de C.V.	TV Rey	www.tvrey.com.mx		
Marcatel Com, S.A. de C.V.	Marcatel	www.marcatel.com		Telefonía fija e Internet fijo
Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.	MCM Telecom	www.mcmtelecom.com		
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	Telmex	telmex.com		
Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.	Telnor	www.telnor.com	Internet fijo y televisión restringida	
IP Matrix, S.A. de C.V.	Transtelco	www.transtelco.net		
Aire Cable, S.A. de C.V.	Aire Cable	airecable.com	Televisión restringida	
Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.	Dish	www.dish.com.mx	Internet fijo	
Axesat Mobility, S.A. de C.V.	Axesat	axesat.com	Telefonía fija	
Ultravisión, S.A. de C.V.	Ultranet	www.ultranet.com.mx		
Convergencia de México, S.A. de C.V.	Convergencia	www.convergencia.net.mx		



Tabla 2. Concesionarios y Autorizados que prestan servicios de telefonía e Internet móvil.

Telefonía e Internet móvil		
Concesionario y/o Autorizado	Nombre comercial	Portal de Internet
AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	AT&T	www.att.com.mx
Ibo Cell, S.A.P.I. de C.V.	Bueno Cell	buenocell.com
Teligentia, S.A. de C.V.	Cierto	cierto.com.mx
Logística ACN México, S. de R.L. de C.V.	Flash Mobile	www.miflashmobile.mx
Freedompop México, S.A. de C.V.	FreedomPop	mx.freedompop.com
Her Mobile, S.A. de C.V.	Her Mobile	hermobile.com
Maz Tiempo, S.A.P.I. de C.V.	Maz Tiempo	www.maztiempo.com
Neus Mobile, S.A.P.I. de C.V.	Neus Mobile	www.neusmobile.com
Telecomunicaciones 360, S.A. de C.V.	Oui	ouimovil.com.mx
Kubo Cel, S.A.P.I. de C.V.	Qbo Cel	qbocel.com
Celmex Innova, S.A.P.I. de C.V.	Simpatí	simpati.mobi
Radiomovil Dipsa, S.A. de C.V.	Telcel	www.telcel.com
Openip Comunicaciones, S.A. de C.V.	Toka Movil	www.tokamovil.mx
Virgin Mobile México, S. de R.L. de C.V.	Virgin Mobile	www.virginmobile.mx
Truu Innovation, S.A.P.I. de C.V.	Weex	www.weex.mx
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	Movistar	www.movistar.com.mx
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	Maxcom	www.maxcom.com.mx

Tabla 3. Concesionarios y Autorizados que prestan el servicio de telefonía pública.

Telefonía pública ⁷		
Concesionario y/o Autorizado	Nombre comercial	Portal de Internet
Ace Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Marcaless	www.marcaless.mx
BBG Comunicación S.A. de C.V.	BBG Comunicación	bbg.mx
Lógica Industrial, S.A. de C.V.	Logitel	www.logitel.com.mx/es-mx/
Mega Cable, S.A. de C.V.	Mega Cable	www.megacable.com.mx
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	Telmex	telmex.com
Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.		

⁷ Si bien Pegaso PCS, S.A. de C.V. reporta líneas de telefonía pública para el año 2017 en el BID, mediante desahogo de requerimiento argumentó que no provee dicho servicio, señalando que únicamente proporciona el acceso a su red mediante acuerdos comerciales con Autorizados que son los que proporcionan el servicio.

Introducción

Objetivo

Metología



1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC

2. Accesibilidad en el
Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

Una vez definidos los concesionarios y autorizados objeto de revisión, les fueron realizados requerimientos durante el periodo comprendido del 8 al 30 de agosto del 2018, a efecto de obtener información relacionada con el cumplimiento de las medidas impuestas en los Lineamientos de Accesibilidad. Asimismo, con el apoyo de la Unidad de Cumplimiento, se consultó y analizó la información que se ha presentado al Instituto en cumplimiento a los mencionados Lineamientos.

Por otro lado, a efecto de corroborar la accesibilidad con la que deben contar los portales de Internet de dichos concesionarios y autorizados, durante el mes de septiembre de 2018 se evaluó la misma. Específicamente se evaluaron una serie de actividades que se consideran las más realizadas por los usuarios, ya sea al ser clientes de la empresa o bien al estar interesados en contratar algún servicio. A continuación, se señalan dichas actividades:

- Navegar por la página principal.
- Consulta de planes y tarifas.
- Consulta de catálogo de equipos terminales.
- Compra o contratación de servicios.
- Contacto (Teléfonos, e-mail y/o chat).
- Información sobre portabilidad (para el caso de telefonía fija y móvil).
- Consulta de contrato.
- Consulta de la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.
- Consulta del Aviso de Privacidad.

Lo anterior, con la finalidad de comprobar que las personas con alguna discapacidad pueden acceder en igualdad de condiciones a la información contenida en el portal de Internet de los concesionarios y autorizados.

En ese sentido, a efecto de evaluar los portales de Internet, se utilizaron diversas herramientas de evaluación de accesibilidad web⁸ que determinan si el contenido de un portal cumple con las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet (WCAG) emitidas por la *Web Accessibility Initiative* (WAI), sin embargo, existen elementos que no pueden ser evaluados por este tipo de herramientas y que requieren de una revisión manual, como por ejemplo, la correcta descripción de los elementos que integran las páginas (imágenes, enlaces, etc.), el contraste, la accesibilidad de los documentos (Word o PDF) que se publican, entre otros.

Por ello, además de utilizar dichas herramientas, se llevó a cabo una revisión manual por parte del personal capacitado de la Coordinación General de Política del Usuario, mediante el uso del lector de pantalla NVDA (Non Visual Desktop Access), lector gratuito que permite a las personas con algún tipo de discapacidad visual usar una

⁸ Lista de herramientas de evaluación de accesibilidad web publicadas por la WAI: <https://www.w3.org/WAI/ER/tools/>



computadora; la herramienta Color Contrast Analyzer, que permite analizar la legibilidad del texto y el contraste de los elementos visuales de una página web; y, los comprobadores de accesibilidad que poseen Office y Adobe, todo de conformidad con las WCAG en su nivel AA.

La revisión se realizó conforme a los siguientes criterios de conformidad aplicables en cada portal de Internet:

Tabla 4. Criterios de conformidad evaluados.

Principio	Pauta	Criterios de conformidad
1. Perceptible	1.1. Alternativas textuales	1.1.1. Contenido no textual
		1.2.1. Sólo audio y sólo video
	1.2. Alternativas al contenido basado en el tiempo	1.2.2. Leyendas pregrabadas
		1.2.3. Descripción de audio o alternativa de medios
		1.2.4. Subtítulos
		1.2.5. Descripción de audio
		1.3. Adaptable
	1.3.2. Secuencia significativa	
	1.3.3. Características sensoriales	
	1.4. Distinguible	1.4.1. Uso del color
		1.4.2. Control de audio
		1.4.3. Contraste (mínimo)
1.4.4. Cambiar el tamaño del texto		
1.4.5. Imágenes de texto		
2. Operable	2.1. Accesibilidad mediante el teclado	2.1.1. Teclado
		2.1.2. Sin trampa de teclado
	2.2. Suficiente tiempo	2.2.1. Límite de tiempo ajustable
		2.2.2. Pausa, parar, ocultar
	2.3. Evite convulsiones	2.3.1. Tres parpadeos o debajo del umbral
	2.4. Navegable	2.4.1. Bloques de derivación
		2.4.2. Página titulada
		2.4.3. Orden de enfoque



Tabla 4. Criterios de conformidad evaluados⁹.

Principio	Pauta	Criterios de conformidad
2. Operable	2.4. Navegable	2.4.4. Propósito del enlace (en contexto)
		2.4.5. Múltiples formas
		2.4.6. Encabezados y etiquetas
		2.4.7. Enfoque visible
3. Comprensible	3.1. Legibilidad	3.1.1. Idioma de la página
		3.1.2. Idioma de las partes
	3.2. Predecible	3.2.1. En foco
		3.2.2. Entrada
		3.2.3. Navegación coherente
		3.2.4. Identificación coherente
	3.3. Asista en la introducción de datos	3.3.1. Identificación de error
		3.3.2. Etiquetas o instrucciones
		3.3.3. Sugerencia de error
		3.3.4. Prevención de errores (legales, financieros, datos)

Los porcentajes de cumplimiento que se muestran en el numeral 2.2 “Portales de Internet Accesibles” del presente Informe, fueron obtenidos al promediar el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los criterios de conformidad antes mencionados, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{[SUMA(\% de los criterios de conformidad evaluados)] / número total de criterios evaluados = Porcentaje de Cumplimiento}$$

Por otro lado, a efecto de corroborar la experiencia y usabilidad del usuario final, se consideró importante incluir la participación de usuarios con discapacidad visual que, mediante tecnologías de asistencia, accedieran a comprobar la accesibilidad de los portales de Internet revisados, ejercicio realizado con el apoyo del Centro Ilumina Ceguera y Baja Visión ¹⁰ durante el mes de octubre de 2018.

Por último, resulta importante señalar que el presente documento se emite con fines informativos y la información que se presenta es independiente a las acciones de supervisión y verificación que realiza la Unidad de Cumplimiento conforme a las atribuciones que le fueron conferidas en el Capítulo XV del Estatuto Orgánico del Instituto.

⁹ El principio 4. Robusto no fue considerado en la evaluación, ya que requiere de conocimientos de lenguaje de programación para su valoración.

¹⁰ Centro dependiente de la Fundación Villar Lledias, IAP dedicado a la atención y educación de niños y niñas con ceguera y baja visión y a difundir el uso y capacitación de la tecnología adaptada como un medio que favorezca su inclusión educativa, laboral y social. Página web: <http://sitiowebilumina.azurewebsites.net>



1. LA ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TIC

1.1 ¿Qué es la Accesibilidad?

De acuerdo con la “Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud”¹¹ presentada en 2001 por la Organización Mundial de la Salud (OMS), las personas con discapacidad *“son aquellas que tienen una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y que al interactuar con distintos ambientes del entorno social pueden impedir su participación plena y efectiva en igualdad de condiciones a las demás.”*

Por otro lado, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad¹² (Convención) define a la accesibilidad como *“aquellas medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público”*. Dichas medidas, incluyen la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso.

Diversos organismos como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) reconocen que el acceso a los servicios de telecomunicaciones y a las tecnologías de información y comunicación (TIC), desempeña un papel crucial en el desarrollo social, cultural, económico, político y democrático de la población, así como en el ejercicio de varios derechos fundamentales, razón por la cual se requiere poner un énfasis especial en las necesidades de las personas con discapacidad que permita que éstas accedan a dichos servicios y tecnologías en igualdad de condiciones.

La Convención, exigible para los Estados Miembro incluido México, tiene como objeto velar por que las personas con discapacidad de todo el mundo puedan disfrutar de los mismos derechos y oportunidades que las demás personas. En este sentido, señala que los Estados Partes se comprometen a promover la

¹¹ Disponible en: https://aspace.org/assets/uploads/publicaciones/e74e4-cif_2001.pdf

¹² Disponible en: <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>



Introducción

Objetivo

Metología

**1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC**



2. Accesibilidad en el
Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

disponibilidad y el uso de nuevas tecnologías, incluidas las TIC, así como proporcionar información que sea accesible para las personas con discapacidad sobre dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, así como otras formas de asistencia, servicios e instalaciones de apoyo.

Además, señala que los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público; asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad; promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información; y, promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet.

Por lo que hace a México, el artículo 32 fracción II de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad¹³ dispone que las personas con discapacidad tienen derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad para recabar, recibir y facilitar información mediante cualquier forma de comunicación que les facilite una participación e integración en igualdad de condiciones. Para tal efecto, señala que las autoridades competentes establecerán las medidas para promover el acceso a los nuevos sistemas y tecnologías de información y las comunicaciones, incluyendo Internet.

Asimismo, establece que las personas con discapacidad tienen derecho a la accesibilidad universal, por lo que se deberán emitir normas, lineamientos y reglamentos que garanticen la accesibilidad obligatoria y progresiva en instalaciones públicas o privadas que les permita el libre desplazamiento en condiciones dignas y seguras.

Por lo que respecta al sector de las telecomunicaciones y radiodifusión, la LFTR tiene por objeto regular, entre otros, la prestación de los servicios públicos de interés general de telecomunicaciones y radiodifusión a efecto de que contribuyan a los fines y al ejercicio de los derechos establecidos, entre otros, en el artículo 6o., párrafo tercero de la Constitución, relativo al derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación.

Dicha Ley, establece que en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión estará prohibida toda discriminación motivada, entre otras, por las discapacidades de las personas. De ahí que establezca dentro de su Título Noveno, un capítulo específico de los derechos de los usuarios con discapacidad y faculte al Instituto para promover que éstos tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones, en igualdad de condiciones con los demás usuarios, así como el acceso a las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y TIC, incluido Internet.

¹³Publicada en el DOF el 30 de mayo de 2011 y disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD_120718.pdf



1.2

Población Beneficiada

La OMS estima que hay en el mundo mil millones de personas que padecen algún tipo de discapacidad, lo que representa el 15% de la población mundial.¹⁴ Según dicha organización internacional, cerca del 80% de las personas con discapacidad vive en países en desarrollo. Asimismo, señala que a consecuencia del progresivo envejecimiento demográfico y al aumento de enfermedades crónicas que puede observarse en la mayoría de los países desarrollados, es probable que el número de personas con discapacidad siga aumentando.

Por lo que hace a México, cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) señalan que al año 2014, 7.1 millones de habitantes vivían con alguna forma de discapacidad, es decir el 6% de la población total del país.¹⁵

De dicho porcentaje, la discapacidad para caminar, subir o bajar usando sus piernas reporta un 64.1%, mientras que 58.4% presenta dificultad severa o grave para ver, 38.8% para aprender, recordar o concentrarse, 33.5% para escuchar y, 33% para mover o usar brazos o manos.¹⁶

Respecto a su distribución territorial, Nayarit es la entidad federativa que tiene la tasa más alta de personas con discapacidad (82) por cada mil habitantes, seguida por Durango (75) y Colima, Jalisco y Zacatecas (74), mientras que Coahuila (45) y Chiapas (41) presentan la tasa más baja.

¹⁴ Organización Mundial de la Salud, información publicada en 2018. Disponible en: <http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

¹⁵ INEGI. La discapacidad en México, datos al 2014. 2016 Disponible en: http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825090203.pdf

¹⁶ Una persona puede tener mucha dificultad o no poder hacer más de una actividad; es decir, tener más de un tipo de discapacidad (discapacidad múltiple). Por ello, la cantidad de tipos registrados es mayor que el número de personas con discapacidad.

Introducción

Objetivo

Metología

**1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC**



2. Accesibilidad en el
Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

Asimismo, las cifras reportadas por el INEGI señalan que, hasta ese momento, existe una estrecha relación entre la discapacidad y el proceso de envejecimiento demográfico. Casi la mitad de las personas con discapacidad (47.3%) eran adultos mayores.

Ahora bien, respecto al número de personas con discapacidad que son usuarias de servicios de telecomunicaciones, se señala que, al día de hoy, no existen cifras que permitan conocer y/o calcular dicha información, sin embargo, se considera que la misma permitiría evaluar el impacto de las políticas públicas existentes y con ello continuar trabajando para lograr la eliminación de obstáculos y barreras que impiden el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones y a las TIC.

Sin perjuicio de lo anterior, desde el año 2015 el Instituto ha venido realizando encuestas que han permitido identificar algunos avances con respecto al acceso que tienen las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones y TIC.

Por ejemplo, datos de la Tercera Encuesta 2015,¹⁷ indican que sólo el 40% de los usuarios con discapacidad del servicio de Internet fijo, el 43% de telefonía fija y el 36% de televisión restringida, consideraron que el ejecutivo que los atendió estaba capacitado para atender y detectar sus necesidades, mientras que en la Primera Encuesta 2018,¹⁸ los usuarios con discapacidad señalaron que sí lo estaba en 51.3% para Internet fijo, 64.9% para telefonía fija y 42% para televisión restringida.

Por otro lado, cifras de la Primera Encuesta 2018, señalan que los usuarios con discapacidad de Internet fijo, tienen un mayor acceso a este servicio mediante el teléfono móvil y Smart TV con respecto a 2017.

Para el caso de telefonía fija, las encuestas señalan que los usuarios realizan más llamadas a números móviles con respecto a 2017. Por último, los usuarios con discapacidad mencionaron en 2018 hacer un uso más intensivo del servicio de televisión restringida con respecto a 2017.

1.3 Colaboración a favor de la Accesibilidad

En aras de establecer las bases y los mecanismos necesarios para desarrollar, promover y difundir acciones orientadas a favorecer el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones y TIC, el Instituto consideró importante contar con la colaboración de instituciones públicas y privadas especializadas en la materia.

¹⁷ Tercera Encuesta 2015. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, disponible en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/tercera-encuesta-trimestral-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones>

¹⁸ Primera Encuesta 2018. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, disponible en: <http://usuarios.ift.org.mx/Encuesta-1-2018/>



En ese sentido, el 30 de junio de 2015 se suscribió el Convenio Marco de Colaboración entre el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) y el Instituto,¹⁹ con el fin de desarrollar, promover y difundir acciones orientadas a prevenir y eliminar todas las formas de discriminación.



De igual forma, el 24 de septiembre de 2015, el Comisionado Presidente del Instituto y el Director General del Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS),²⁰ suscribieron un Convenio Marco de Colaboración con el objetivo de promover y difundir conjuntamente, acciones orientadas al goce y ejercicio de los derechos de los usuarios con discapacidad en los servicios de telecomunicaciones y TIC.



Entre las acciones que derivan de dichos convenios se destaca la colaboración en la elaboración de los Lineamientos de Accesibilidad, así como la organización de eventos orientados a la promoción y difusión de los derechos de los usuarios con discapacidad.

Asimismo, a partir de la entrada en vigor de los Lineamientos de Accesibilidad, el Instituto ha trabajado activamente con dichas instituciones, a fin de estar en posibilidad de conocer y atender las quejas que pudieran presentarse por parte de los usuarios con discapacidad en contra de concesionarios y autorizados que no respeten sus derechos y/o por presuntos actos de discriminación cometidos en su contra.

Por otro lado, el Instituto colabora de manera activa con la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico (CIDGE), siendo parte de la Subcomisión de Accesibilidad Web y en donde el Instituto apoyó de manera técnica en la elaboración de las “*Disposiciones Generales en Materia de Accesibilidad Web que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las empresas productivas del Estado*”,²¹ a través de las cuales se establecieron los

¹⁹ Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/coordinacion-de-archivos-de-transparencia/conveniomarcodecolaboracionift-conapred30dejuniode2015acc.pdf>

²⁰ Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/coordinacion-de-archivos-de-transparencia/convenioift-conadis24092015.pdf>

²¹ Disponible en: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5418749&fecha=03/12/2015

Introducción

Objetivo

Metología

**1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC**



2. Accesibilidad en el
Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

principios y criterios técnicos en materia de accesibilidad web que permitieron que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y las empresas productivas del Estado emplearán en el diseño de sus aplicativos Web, sitios Web y contenido digital, con la intención de facilitar el acceso a las personas con discapacidad a la información pública con que cuenta el Gobierno Federal.

De la misma forma, durante el año 2018, el Instituto ha participado en diversas mesas de trabajo organizadas por la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) con el objeto de analizar de forma integral la situación actual de la accesibilidad en México, así como coadyuvar con las diversas autoridades involucradas mediante la propuesta de acciones que permitan a las personas con discapacidad ejercer y disfrutar de sus derechos.

Como resultado de dichas mesas, el Instituto ha podido abrir un canal importante de comunicación con la CNDH, a efecto de difundir en diversos foros que ésta organiza, las acciones realizadas por el Instituto a favor de la accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones y TIC, así como compartir información relacionada con las quejas presentadas por las personas con discapacidad en contra de actos discriminatorios o violatorios de derechos por parte de concesionarios y autorizados de servicios de telecomunicaciones.

Por último, el Instituto ha tenido la oportunidad de colaborar con el Gobierno de la Ciudad de México, específicamente con la Secretaría de Desarrollo Social y el Instituto de las Personas con Discapacidad de la Ciudad de México, a efecto de que los beneficiarios de sus programas sociales puedan participar en los Talleres para Usuarios que organiza el Instituto, mismos que se detallan en el numeral 1.4 “Mecanismos para Promover el Acceso y Uso de los Servicios de Telecomunicaciones y TIC” del presente informe, otorgándole incluso un reconocimiento el pasado mes de agosto, por contribuir a favor de los derechos de las personas mayores e impulsar su desarrollo.





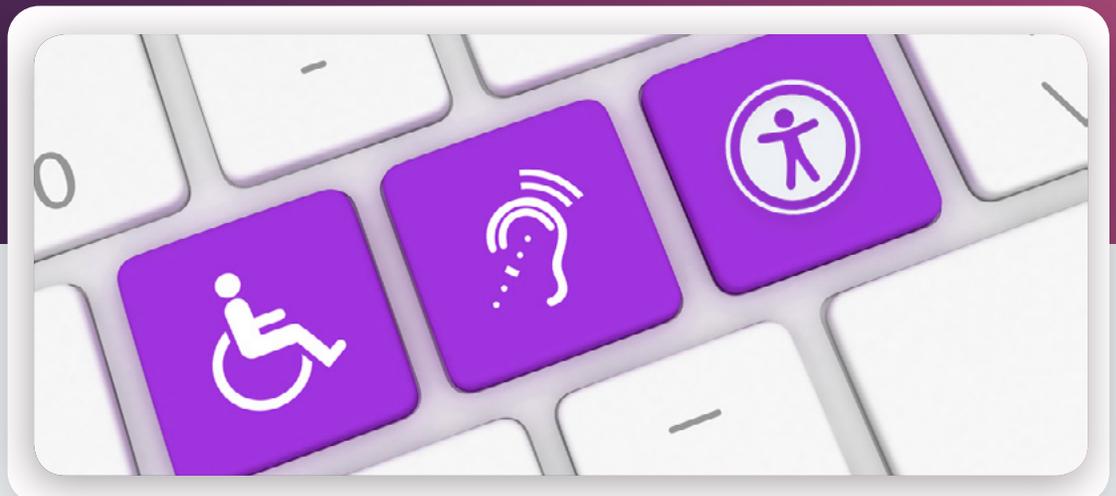
Respecto a la colaboración con instituciones privadas, el Instituto ha trabajado de la mano de diversas organizaciones de personas con discapacidad que con su experiencia y especialidad, han colaborado desde la construcción del anteproyecto de los Lineamientos de Accesibilidad, hasta la realización de los Talleres para Usuarios, dichas organizaciones son: Centro Ilumina, Ceguera y Baja Visión, la Asociación Mexicana para la Atención de Personas con Discapacidad Visual I.A.P., la Organización Internacional Vida Independiente para Personas con Discapacidad A.C. y el Foro “Mujeres con Discapacidad Visual”.

1.4

Mecanismos para Promover el Acceso y Uso de Servicios de Telecomunicaciones y TIC.

El Instituto, desde su papel de órgano público autónomo encargado de regular, promover y supervisar la prestación de los servicios de telecomunicaciones en México y facultado para promover que las personas con discapacidad tengan a acceso a los servicios de telecomunicaciones y a los nuevos sistemas y TIC, ha asumido dicha responsabilidad convencido de que el acceso a dichos servicios y tecnologías tienen la capacidad de empoderar a las personas e incluirlas a la sociedad.

Por ello, de manera adicional a la emisión de los Lineamientos de Accesibilidad, el IFT ha diseñado e implementado diversos mecanismos que pretenden promover el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones y TIC por parte de las personas con discapacidad, mismos que a continuación se detallan:





■ Catálogo de Dispositivos Móviles Accesibles.²²

El 3 de diciembre de 2015, en el marco del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, se implementó la herramienta electrónica denominada “Catálogo de Dispositivos Móviles Accesibles” (el Catálogo).

The screenshot shows the 'Catálogo de dispositivos móviles accesibles' interface. At the top, there is a search bar and the IFT logo. Below the search bar, there are two tabs: 'Búsqueda simple' (selected) and 'BÚSQUEDA AVANZADA'. Under 'Búsqueda simple', there are instructions and filters for disability types: 'Motriz' (checked), 'Visual' (checked), 'Auditiva' (unchecked), and 'Cognitiva' (unchecked). Below the filters, there are instructions to select at least one device. A grid of eight mobile phones is displayed, each with a checkbox and a name: Stylus 3, K10, LG K11+, X venture, LG K11a, X screen, X Style, and LM-X210FM. To the right, there is a 'Móviles seleccionados' section showing a list of selected devices with checkboxes and a 'BORRAR SELECCIÓN' button. At the bottom of the selected list, there is a 'VER CARACTERÍSTICAS' button.

Dicha herramienta tiene como objetivo coadyuvar en el acceso efectivo de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones y a las TIC, al proveerles de información útil para adquirir equipos terminales móviles que pueden ajustarse a sus necesidades, ya que muestra los dispositivos móviles con funcionalidades de accesibilidad que pueden adquirirse en el país, así como sus características.

²² Disponible en: http://movilesaccesibles.ift.org.mx/catalogo_desktop/app/web/busqueda.php

Introducción

Objetivo

Metología

**1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC**



2. Accesibilidad en el
Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

El Catálogo es resultado de un trabajo conjunto entre el IFT y el Mobile Manufacturers Forum, organización internacional interesada en la tecnología móvil e inalámbrica. La herramienta se encuentra disponible en versión de escritorio y móvil, y se integra con la información proporcionada por los fabricantes de equipos móviles comercializados en México.

■ Capacitación para Personas con Discapacidad.

Desde el año 2016, el Instituto ha venido realizando diversos cursos de capacitación dirigidos a personas con discapacidad y adultos mayores²³ con la finalidad de enseñarlos a utilizar las funcionalidades de accesibilidad que diversos equipos terminales poseen, así como algunas de las tecnologías de asistencia existentes, que les permiten utilizar sus dispositivos móviles y fijos.

Lo anterior, al considerar que el primer paso para acceder a los servicios de telecomunicaciones y TIC es saber utilizar los dispositivos que lo permiten. A continuación, se detallan las acciones implementadas por el Instituto en este sentido:

Curso para la utilización de iPhone

Los días 8 y 9 de septiembre de 2016, el Instituto impartió en sus instalaciones, un curso de capacitación dirigido a personas con discapacidad visual y auditiva que poseen dispositivos móviles iOS (iPhone), a través del cual se compartieron los conocimientos necesarios para su utilización, gracias a las funcionalidades que de fábrica poseen dichos dispositivos. Se contó con la participación de aproximadamente 50 personas con estos tipos de discapacidad.



²³ Resulta importante señalar que diversos organismos como la OMS y la UIT reconocen que muchas de las funcionalidades de accesibilidad diseñadas para personas con discapacidad son también útiles para los adultos mayores, debido a que la edad es un factor que puede ocasionar la pérdida total o parcial de sentidos y/o movilidad.

Introducción

Objetivo

Metología

**1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC**



2. Accesibilidad en el
Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

Taller NVDA (Non Visual Desktop Access)

Los días 31 de agosto y el 1 de septiembre de 2017, el Instituto impartió un taller para que personas con discapacidad visual aprendieran a utilizar la tecnología de asistencia denominada NVDA, que es un lector de pantalla gratuito y de código abierto, que les permite utilizar la computadora y les ofrece total libertad para navegar por Internet.

Asimismo, los adultos mayores aprendieron a utilizar dispositivos como la computadora y tablet, gracias a las funcionalidades de accesibilidad que poseen, como ampliación de textos y lupas. En estos cursos se logró capacitar a 80 personas aproximadamente.



Taller de elaboración y configuración de Audio-Textos

Los días 1 y 2 de marzo de 2018, se llevó a cabo el taller para crear, utilizar y configurar audio-textos desde sus computadoras por medio de la aplicación Dspeech, la cual permite que las personas con discapacidad visual puedan acceder a documentos ya que con esta herramienta los textos son audibles.

Por otro lado, y al igual que en el curso anterior, los adultos mayores aprendieron a utilizar dispositivos como la computadora y tablet, gracias a las funcionalidades de accesibilidad que poseen. Durante los talleres, se contó con la participación de 80 personas aproximadamente.



1. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC



Difusión.

De conformidad con lo establecido en el artículo 29 de los Lineamientos de Accesibilidad, y con el objeto de informar a los usuarios con discapacidad respecto a sus derechos, y los mecanismos y ventajas de la utilización de los servicios de telecomunicaciones y TIC, el Instituto generó los materiales informativos que a continuación se mencionan:

Apps Accesibles²⁴

El Instituto se ha dado a la tarea de identificar, publicar en su portal y difundir de manera permanente en sus redes sociales, las principales aplicaciones gratuitas y en español que permiten que las personas con discapacidad puedan comunicarse y utilizar sus equipos (computadoras, celulares, etc.).



Materiales Informativos

Asimismo, se han elaborado, publicado²⁵ y en algunos casos impreso en Braille, diversos materiales informativos dirigidos a usuarios con discapacidad que, de forma clara, breve y accesible, les brinda información oportuna y objetiva que les permite conocer sus derechos, las herramientas y las tecnologías que existen para poder ser usuarios de servicios de telecomunicaciones, así como las acciones que el Instituto ha realizado en su favor.



²⁴ La información se encuentra disponible en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-telefonía-movil/apps-accesibles>

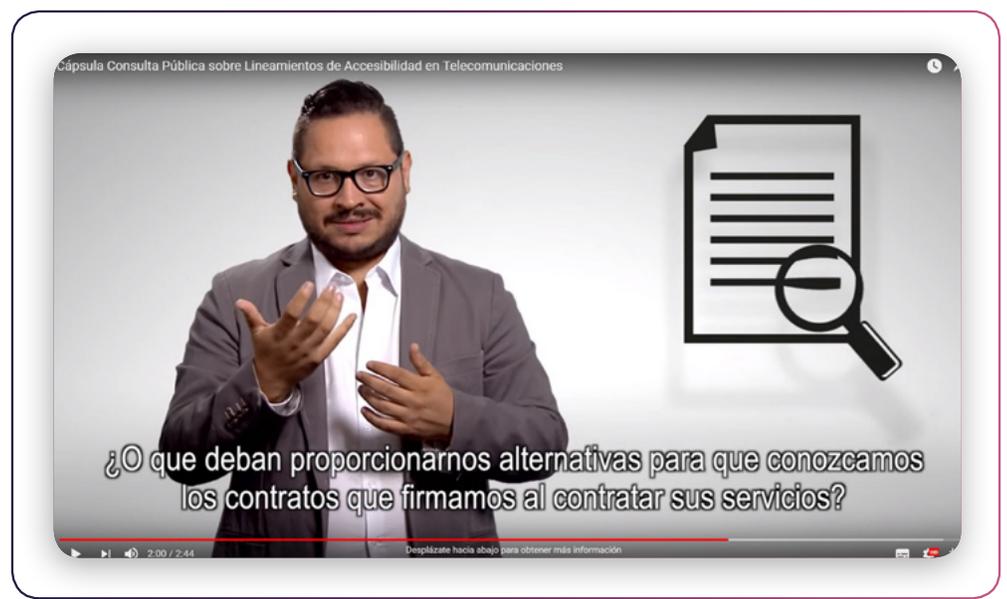
²⁵ Los materiales se encuentran disponibles en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-de-internet/accesibilidad>

PRIMER INFORME EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



- | Introducción
- | Objetivo
- | Metodología

1. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC



- | 2. Accesibilidad en el Entorno Digital
- | 3. Equipos de Telefonía Accesibles
- | 4. Accesibilidad en el Entorno Físico
- | 5. Atención Inclusiva
- | 6. Medidas adicionales a favor de los Usuarios con Discapacidad



Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC



2. Accesibilidad en el
Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía
Accesibles

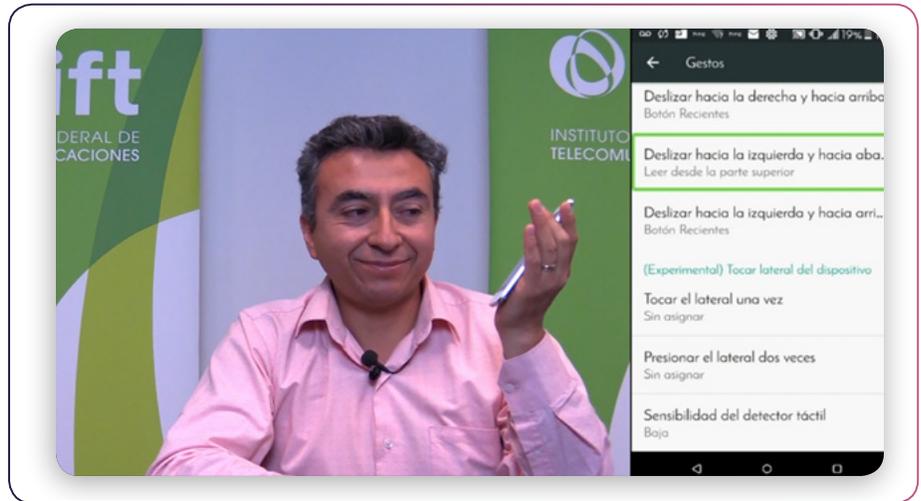
4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

Tutoriales²⁶

Pensando en las personas con discapacidad visual, el Instituto se dio a la tarea de diseñar, desarrollar y publicar una serie de cápsulas que, de manera detallada, muestran la forma de utilizar dispositivos móviles como celulares y tabletas, en las plataformas Android y iOS, gracias a las funcionalidades y aplicaciones de accesibilidad existentes.



Lo anterior, dando continuidad a los cursos de capacitación impartidos por el Instituto, y con el objetivo de que un número mayor de personas con discapacidad puedan adquirir los conocimientos a distancia y sin la necesidad de trasladarse a la sede donde se imparten los talleres.



²⁶ Disponibles en el canal de YouTube del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC



2. Accesibilidad en el
Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

Eventos.

Con la intención de compartir necesidades, experiencias y avances en materia de accesibilidad en los servicios de telecomunicaciones y TIC, el Instituto ha organizado los siguientes eventos de talla internacional:

México Accesible: Telecomunicaciones para todos

Evento organizado conjuntamente por el Instituto, el CONADIS y la Iniciativa Global para la Inclusión a las Tecnologías de la Información y Comunicación (G3ict, por sus siglas en inglés), que se llevó a cabo el 1° de diciembre de 2015 en el Hotel Sevilla Palace de la Ciudad de México.

Dicho evento tuvo como objetivo compartir y conocer experiencias y mejores prácticas que pueden replicarse o ser implementadas en México. Contó con la presencia y participación de representantes de la industria y la academia, así como de instituciones nacionales e internacionales enfocadas a la protección y promoción de los derechos de las personas con discapacidad y de usuarios de servicios de telecomunicaciones. En este evento participaron especialistas de India, Suecia, Estados Unidos y Canadá.

SEDESOL
SECRETARÍA DE
DESARROLLO SOCIAL



CONADIS
COMITÉ NACIONAL PARA EL DESARROLLO Y LA
INTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

G3ict

ift INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

MÉXICO
accesible
Telecomunicaciones
▶▶ para tod@s

Introducción

Objetivo

Metología

**1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC**



2. Accesibilidad en el
Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

América Accesible III: Información y comunicación para todos

Del 28 al 30 de noviembre de 2016, el Instituto y la UIT realizaron el foro “América Accesible III: Información y Comunicación para Todos” en las instalaciones del Hotel Marriot Reforma de la Ciudad de México.

El encuentro, que por primera vez se realizó en México, buscó alentar a gobiernos, industria, academia y demás partes interesadas a promover la accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones y a las TIC, con el fin de crear igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y apoyar una agenda de desarrollo regional que considere esta causa como una cuestión de desarrollo transversal.

En las ediciones previas de este foro (Brasil en 2014 y Colombia en 2015), América Accesible se desarrolló como una marca regional de concientización que la UIT pretende mantener y alimentar durante los próximos años.

El foro fue abierto a integrantes de la sociedad civil, desarrolladores de políticas públicas, creadores de contenidos, así como a desarrolladores de dispositivos y aplicativos de la región de las Américas.



Mecanismos de atención a Usuarios con Discapacidad.

El Instituto ha buscado de manera constante un acercamiento con los usuarios con discapacidad, con la finalidad de escuchar sus necesidades, asesorarlos y brindarles atención respecto a las necesidades y dudas que pudieran surgir sobre los servicios de telecomunicaciones que pretenden contratar, o bien, que ya tienen contratados.

Por lo anterior y de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de los Lineamientos de Accesibilidad, el Instituto creó el trámite denominado **“Solicitud de asesoría a usuarios con discapacidad”**²⁷ mediante el cual los usuarios pueden solicitar asesoría personalizada para conocer las condiciones establecidas en sus contratos, para acceder a las tarifas de los servicios de telecomunicaciones que pretendan contratar, para consultar los estados de cuenta de los servicios que ya tengan contratados, así como para ingresar inconformidades que pretendan presentar en contra de sus proveedores.

Los usuarios que requieran asesoría la pueden solicitar por cualquiera de los siguientes medios:

1. Por medio de llamada telefónica a los teléfonos (55) 5015 4000 o 01(800)2000 120
2. A través de correo electrónico a la dirección: atencion@ift.org.mx, o
3. De forma presencial en las instalaciones del Instituto.

Los horarios de atención son de lunes a jueves de 9:00 a 18:30 y viernes de 9:00 a 15:00.



²⁷ Disponible en: <http://www.ift.org.mx/tramites/solicitud-de-asesoria-usuarios-con-discapacidad>



Asimismo, se puso a disposición la **Herramienta Soy Usuario**,²⁸ que es un medio de preconciliación completamente accesible, donde los usuarios pueden interponer inconformidades en contra de los proveedores de servicios de telecomunicaciones cuando consideran que se han vulnerado sus derechos, permitiendo una respuesta ágil y certera a sus inconformidades; además, cada interesado puede consultar el estatus de las mismas y darles un seguimiento puntual.

La herramienta habilitada en el año 2015, permite que los usuarios con discapacidad se inconformen en contra de las empresas de telecomunicaciones que no respetan sus derechos establecidos en la LFTR o en las medidas establecidas en los Lineamientos de Accesibilidad.

Respecto a estos mecanismos, resulta importante destacar que, hasta el mes de agosto de 2018, no se habían recibido llamadas, correos, ni visitas de usuarios que requieran asesoría personalizada por parte del Instituto, ni se tenía registro alguno de inconformidades ingresadas en la Herramienta Soy Usuario sobre presuntos actos cometidos por Concesionarios y/o Autorizados en la prestación de servicios de telecomunicaciones que vulneran sus derechos como usuarios con discapacidad.

Asimismo, se consultó al CONADIS, al CONAPRED y a la CNDH a efecto de conocer si existían quejas por parte de personas con discapacidad en contra de proveedores de servicios de telecomunicaciones, sin embargo, dichas instituciones no reportan ningún tipo de queja o inconformidad en ese sentido.

Por lo anterior, **se considera necesario continuar e incrementar la difusión que se ha venido realizando, a efecto de que las personas con discapacidad conozcan sus derechos al acceder a los servicios de telecomunicaciones y estén enterados de que existen mecanismos que permiten garantizar dichos derechos e instituciones que las respaldan.**

²⁸ Disponible en: <https://www.soyusuario.ift.org.mx/#no-back-but>



2. ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO DIGITAL

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC

2. Accesibilidad en el Entorno Digital



3. Equipos de Telefonía Accesibles

4. Accesibilidad en el Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales a favor de los Usuarios con Discapacidad

Al hablar de accesibilidad en el entorno digital, nos referimos a que la información disponible para los usuarios de manera electrónica, se encuentre diseñada de forma tal que las personas con discapacidad y adultos mayores, puedan consultarla sin dificultad alguna y a través de cualquier dispositivo.

Con un entorno digital accesible, los usuarios con discapacidad están en posibilidad de conocer las condiciones de contratación que se ofrecen, comparar los precios, tarifas y servicios que se ofertan y en general, tomar decisiones informadas a la hora de contratar y utilizar sus servicios.

De conformidad con lo anterior, y en atención a lo establecido en los Lineamientos de Accesibilidad, a continuación, se muestran los avances que presentan los concesionarios y autorizados respecto a la accesibilidad en el entorno digital, es decir, la accesibilidad en sus documentos, en sus portales de Internet y en los mecanismos que ofrecen a los usuarios con discapacidad para la realización de trámites ante ellos de manera remota.

2.1

Documentos accesibles.

2.1.1 | Contratos de Adhesión.

El contrato de adhesión es un documento en el que se establecen los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o la prestación de un servicio, debe estar escrito en idioma español y ser legible, con un tamaño y tipo de letra uniforme conforme a lo establecido en Ley Federal de Protección al Consumidor.

Dicho documento, permite que los usuarios tomen decisiones informadas a la hora de contratar un servicio ya que contiene información relevante como plazos, garantías, penalidades, velocidades, entre otras cuestiones de su servicio, por lo que se considera de suma importancia el que pueda hacerse del conocimiento de los usuarios con discapacidad.

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC

2. Accesibilidad en el Entorno Digital



3. Equipos de Telefonía Accesibles

4. Accesibilidad en el Entorno Físico

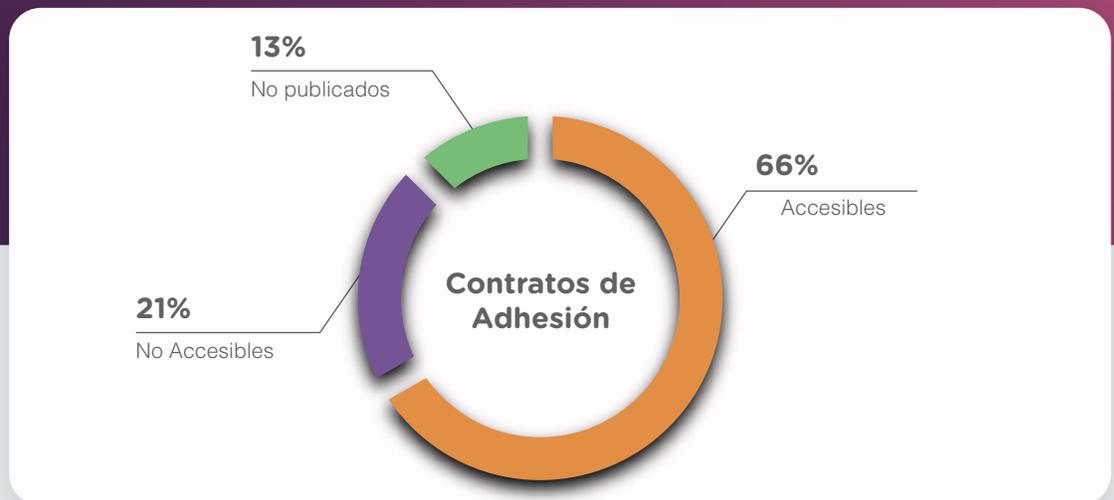
5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales a favor de los Usuarios con Discapacidad

En ese sentido, los Lineamientos de Accesibilidad establecen en sus artículos 5 fracción I), 7 y 8, la obligación a cargo de los concesionarios y autorizados de tener a disposición de los usuarios con alguna discapacidad, tanto en sus portales de Internet como en sus Centros de Atención, sus contratos de adhesión con funcionalidades de accesibilidad.

Dicha obligación es exigible a partir del 2 de agosto de 2017, por lo tanto, el Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, se dio a la tarea de revisar los portales de Internet de los concesionarios y autorizados,²⁹ a fin de identificar el cumplimiento a dicha disposición.

De lo anterior, se desprende que, de los 38 concesionarios y autorizados revisados, 25 cuentan con un contrato de adhesión accesible, 8 publican su contrato de adhesión, pero éste no cuenta con las funcionalidades de accesibilidad requeridas, y 5 no lo publican.



Fuente: IFT

Merece la pena destacar que, empresas como **Cierto, Her Mobile, Maxcom, Marcatel, Movistar, Telmex y Telnor** además de publicar sus contratos de adhesión en documentos accesibles, elaboraron audios con el contenido de los mismos. Asimismo, **AT&T** adicional a la publicación del documento accesible, elaboró un video³⁰ en el que de manera audible, con subtítulo y mediante la utilización de lengua de señas, detalla el contenido de su contrato de adhesión, con lo que promueve que las personas con discapacidad auditiva puedan entenderlo con mayor facilidad.

²⁹ Se refiere a los concesionarios y autorizados, así como sus portales de Internet, señalados en las Tablas 1 y 2 de la Metodología del presente documento.

³⁰ Disponible en: <https://www.att.com.mx/video/contrato-accesibilidad.mp4>

A continuación, se enlistan los concesionarios y autorizados que cuentan con contrato de adhesión accesible publicado:

Nombre comercial	Contrato
AT&T	https://www.att.com.mx/legales/accesibilidad-att/index.php?utm_source=home_att&utm_medium=footer&utm_campaign=accesibilidad_att https://www.att.com.mx/video/contrato-accesibilidad.mp4
Axtel	http://www.axtel.mx/informacion/contrato-marco-axtel
Bestel	https://www.bestel.com.mx/unity/bestel/legal/Enterprise_contrato_marco_consulta.pdf
Cablecom	http://www.cablecom.com.mx/descargas/CABLEMAS%20TELECOMUNICACIONES,%20S.A.%20DE%20C.V.pdf http://www.cablecom.com.mx/descargas/TELE%20AZTECA,%20S.A.%20DE%20C.V.pdf http://www.cablecom.com.mx/descargas/TV%20CABLE%20DE%20ORIENTE,%20S.A.%20DE%20C.V.pdf
Cablevisión	http://www.cablevision.com.mx/descargas/ContratoPrestacionServicios_TelevisionInternacionalCablevision.pdf
Cierto	http://cierto.com.mx/Legal/ContratoUsuario.pdf http://cierto.com.mx/Servicio_Cliente/PersonasConDiscapacidad.aspx
FreedomPop	https://www.freedompop.com/personas_con_discapidad.htm
Her Mobile	https://hermobile.com/pvsher/resources/documents/CONTRATO_DE%20PRESTACION_DE%20SERVICIOS_DE%20TELEFON%C3%8DA%20MOVIL.pdf
Izzi	https://www.izzi.mx/pdf?file=/legales/codigo-practicas-comerciales-cablevision-izzi
Marcatel	https://www.marcatel.com/copia-de-tarifas
Maxcom	http://www.maxcom.com.mx/?p=contratoadhesion http://www.maxcom.com.mx/documentos/contratos-adhesion/Contrato%20Residencial%206536%2015%20Oct15%20PROFECO.pdf
Maz Tiempo	http://www.maztiempo.com/accesibilidad.html
Mega Cable	https://www.megacable.com.mx/audios/Megacable_Contrato_TvInternet.mp3
Movistar	http://www.movistar.com.mx/personas-con-discapacidad http://www.movistar.com.mx/documents/10184/96392657/CON_PEG_PFC_LFTR_DICT_VFL_18May2015_NUMPFC-IFT.pdf/3243b990-5726-3eb2-fe06-8aa6f6431861
Simpati	https://simpati.mobi/wp-content/uploads/2018/05/Contrato-cliente-SIMPATI_-_profeco-v2-final.pdf
Sky	https://www.sky.com.mx/Code/docs/cntr-sky-mx-se.pdf
Telcel	https://www.telcel.com/content/dam/telcelcom/mundo-telcel/quienes-somos/corporativo/contrato-prestacion-servicios/archivos/contrato-prestacion-servicios-telcel-2017-v1.pdf
Telecable	http://www.telecable.net.mx/descargas/ContratoPrestacionServicios_Telecable.pdf
Telmex	https://telmex.com/web/hogar https://telmex.com/web/hogar/contratos-audibles
Telnor	https://www.telnor.com/home https://www.telnor.com/contrato-marco-de-prestacion-de-servicios
Toka Movil	https://tokamovil.mx/assets/documentos/ContratoAdhesionPospSEProfecoV211117.pdf
TV Rey	https://www.tvrey.com.mx/hogar/images/audio_contrato_adhesion.mp3
Ultranet	http://www.ultranet.com.mx/contrato-ante-profeco
Weex	https://weex.mx/mobile/legal/terminos.html
Wizz	https://www.wizzplus.mx/unity/wizzpm/legales/Contrato_de_prestacion_de_servicios_Cablemas.pdf

PRIMER INFORME EN
MATERIA DE ACCESIBILIDAD A SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES
PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC

2. Accesibilidad en el Entorno Digital



3. Equipos de Telefonía Accesibles

4. Accesibilidad en el Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales a favor de los Usuarios con Discapacidad



Por otro lado, estos fueron los Concesionarios y/o Autorizados que, si bien tienen publicado su contrato de adhesión, éste no cuenta con las funcionalidades de accesibilidad necesarias para que las personas con discapacidad puedan consultarlo:

- Aire Cable
- Bueno Cell
- Dish
- Flash Mobile
- MCM Telecom
- Total Play
- Oui
- Virgin Mobile

Por último, no fue posible localizar en sus portales de Internet, los contratos de adhesión de las empresas Axesat, Convergía, Neus Mobile, Qbo Cel y Transtelco.

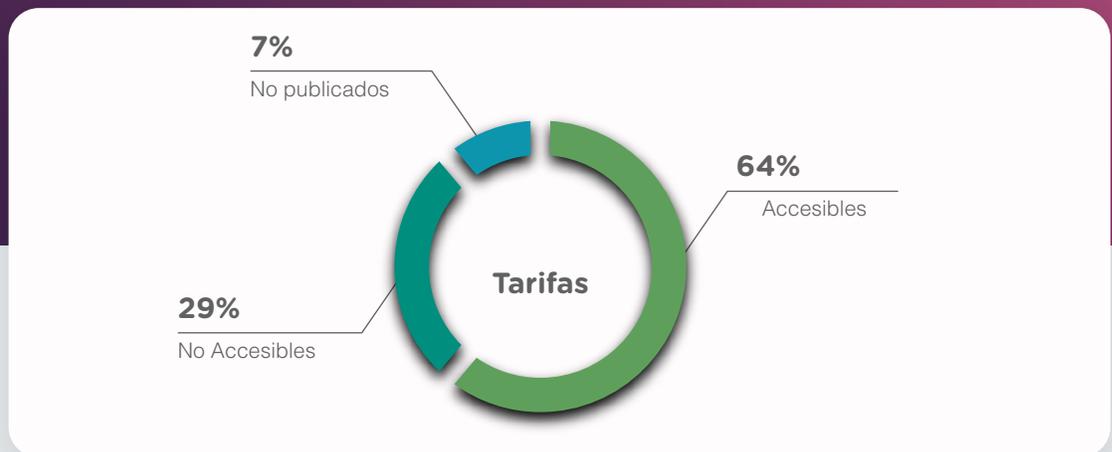
2.1.2 | Tarifas.

Conocer las tarifas de los servicios de telecomunicaciones permite a los usuarios comparar los precios de los distintos planes que se ofertan en el mercado con la finalidad de elegir el servicio que más se ajuste a sus necesidades y presupuesto.

Para las personas con discapacidad, acceder a este tipo de información implica tener autonomía en la elección y contratación de sus servicios, por ello los artículos 5 fracción II), 7 y 8 de los Lineamientos de Accesibilidad, establecen la obligación a cargo de los concesionarios y autorizados de tener a disposición de los usuarios con alguna discapacidad, tanto en sus portales de Internet como en sus Centros de Atención, las tarifas de los servicios que ofrecen.

Por lo anterior, y toda vez que dicha obligación es exigible desde el 2 de agosto de 2017, el Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, realizó las acciones pertinentes a fin de identificar si las empresas que prestan los servicios de telecomunicaciones,³¹ cuentan con las tarifas de los servicios que ofertan publicadas en sus portales de Internet con las características de accesibilidad establecidas.

De lo anterior, se desprende que, de los 41 concesionarios y autorizados revisados, 26 tienen publicadas en su portal de Internet sus tarifas accesibles, 12 publican sus tarifas, pero éstas no cuentan con las funcionalidades de accesibilidad requeridas, y 3 no las publican.



Fuente: IFT

³¹ Se refiere a los concesionarios y autorizados, así como sus portales de Internet, señalados en las Tablas 1, 2 y 3 de la Metodología del presente documento.



En ese sentido, se identificó que los concesionarios y autorizados que publican de manera accesible las tarifas de sus servicios son las siguientes:

- AT&T
- FreedomPop
- Telcel
- Axtel
- Her Mobile
- Telecable
- BBG Comunicación
- Izzi
- Telmex
- Bestel
- Logitel
- Total Play
- Cablecom
- Maxcom
- Ultranet
- Cablevisión
- Maz tiempo
- Virgin Mobile
- Cierito
- Mega Cable
- Weex
- Convergía
- Movistar
- Wizz
- Dish
- Qbo Cel

Ahora bien, respecto a Aire Cable y Sky, se identificó que, si bien sus tarifas son accesibles, no se pueden consultar los canales que integran su oferta, debido a que se encuentran publicados como imágenes sin una descripción adecuada.

Por otro lado, se identificó que las empresas que enseguida se enlistan, si bien tienen publicadas sus tarifas, el lector de pantalla no descifra su contenido, por ende, el usuario con discapacidad visual no puede acceder a la información:

- Bueno Cell
- Oui
- Flash Mobile
- Simpati
- Marcatel
- Telnor
- MCM Telecom
- Toka Movil
- Neus Mobile
- TV Rey

Cabe destacar que las empresas Axesat, Marcaless y Transtelco no tienen publicadas las tarifas de los servicios que ofertan.

2.1.3| Estados de Cuenta.

De conformidad con lo establecido en el artículo 6 de los Lineamientos de Accesibilidad, los concesionarios y autorizados deben enviar, por medios electrónicos, los estados de cuenta que les sean solicitados por sus usuarios, en formatos accesibles.

Lo anterior, toda vez que se considera de suma importancia que los usuarios con discapacidad tengan acceso a la información detallada sobre el consumo de sus servicios de telecomunicaciones y su costo, así como el de los equipos, servicios adicionales, cargos de instalación u otros accesorios que tengan contratados.



En ese sentido, a efecto de verificar su cumplimiento a través de los requerimientos realizados por el Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, se consultó a los concesionarios y autorizados³² respecto a la cantidad de estados de cuenta solicitados desde la entrada en vigor de los Lineamientos de Accesibilidad y hasta el 2 de agosto de 2018, **resultando que al día de hoy ningún usuario con discapacidad ha solicitado el envío de estados de cuenta accesibles.**

Por otro lado, tal y como ha quedado señalado, el Instituto abrió un canal de comunicación directo con los usuarios con discapacidad³³ que requieran apoyo para consultar los estados de cuenta de sus servicios, en el cual al día de hoy no se han recibido llamadas, correos, ni visitas de usuarios que requieran este tipo de asesoría.

En ese sentido, **se reitera la necesidad de incrementar la difusión que se ha venido realizado, a efecto de que las personas con discapacidad conozcan los derechos que tienen al acceder a los servicios de telecomunicaciones y estén enterados de que existen mecanismos que permiten garantizar dichos derechos e instituciones que las respaldan.**

2.2

Portales de Internet Accesibles

Un portal de Internet accesible es aquel que permite tanto a personas con discapacidad como a adultos mayores, acceder a la información contenida en él, ya sea utilizando funcionalidades propias del portal (subtitulaje de videos, aumento de tamaño, navegación mediante uso del teclado, entre otros) o a través de programas, aplicaciones o tecnologías de asistencia (lectores de pantalla, softwares de dictado, entre otros).

A efecto de lograr lo anterior, nace la Iniciativa de Accesibilidad Web, conocida como WAI (Web Accessibility Initiative), la cual se trata de una actividad desarrollada por el W3C (World Wide Web Consortium), cuyo objetivo es facilitar el acceso de las personas con discapacidad al Internet, desarrollando pautas de accesibilidad, mejorando las herramientas para la evaluación de la accesibilidad web, llevando a cabo una labor educativa y de sensibilización en relación a la importancia del diseño accesible de páginas web, y abriendo nuevos campos en accesibilidad a través de la investigación.

³² Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en las Tablas 1 y 2 de la Metodología del presente documento.

³³ Trámite: Solicitud de asesoría a usuarios con discapacidad <http://www.ift.org.mx/tramites/solicitud-de-asesoria-usuarios-con-discapacidad>

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC

2. Accesibilidad en el Entorno Digital



3. Equipos de Telefonía Accesibles

4. Accesibilidad en el Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales a favor de los Usuarios con Discapacidad

De dicha iniciativa, surge el estándar de accesibilidad web denominado WCAG (Web Content Accessibility Guidelines o Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web), el cual es recomendado por la UIT y ha sido adoptado por diferentes países como: Canadá, Australia, India, Dinamarca, entre otros.

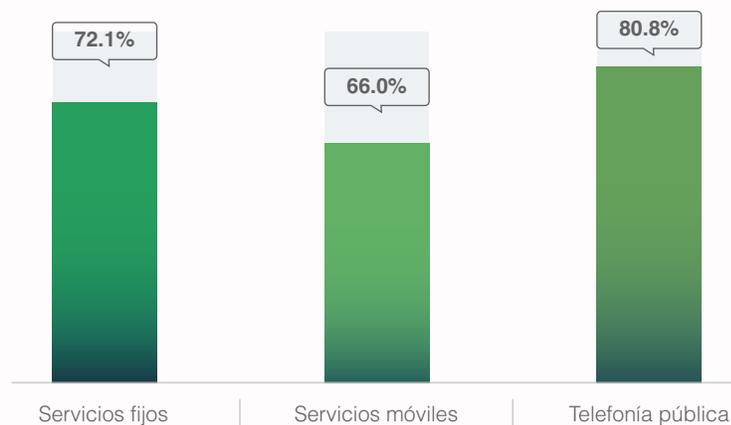
En ese sentido, el Pleno del Instituto determinó utilizar dicho estándar a efecto de garantizar que los portales de Internet de los concesionarios y autorizados fueran accesibles. Por ello, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de los Lineamientos de Accesibilidad, el Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, evaluó el grado de accesibilidad de los portales de Internet de los concesionarios y autorizados.³⁴

Lo anterior, utilizando las tecnologías de asistencia descritas y evaluando las secciones de los portales de Internet que se consideran las más consultadas por los usuarios, conforme a lo señalado en la Metodología del presente documento.

Por otro lado, los porcentajes de cumplimiento que se muestran a continuación, fueron obtenidos al promediar los resultados de cada uno de los criterios de conformidad aplicables en cada portal de Internet, descritos en la Tabla 4 de la Metodología de este Informe.

Así, de la revisión realizada, se desprende que el servicio que se distingue por tener un mayor porcentaje de cumplimiento es el de telefonía pública con un 80.8%, seguido por los servicios fijos con un 72.1% y por último los servicios móviles que obtuvieron un 66.0%, tal como se muestra en la siguiente gráfica.

Porcentaje de Cumplimiento en Accesibilidad Web por servicio



Fuente: IFT

³⁴ Se refiere a los concesionarios y autorizados, así como sus portales de Internet, señalados en las Tablas 1, 2 y 3 de la Metodología del presente documento.

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC

**2. Accesibilidad en
el Entorno Digital**



3. Equipos de Telefonía
Accesibles

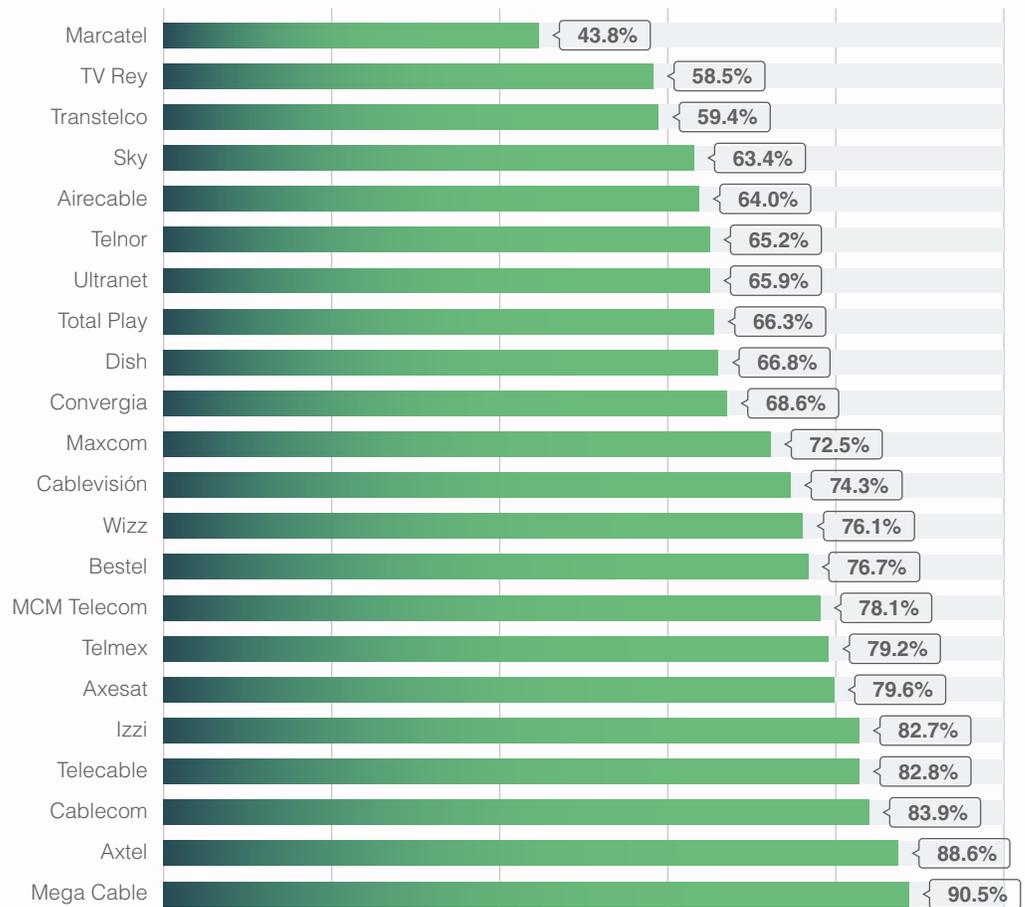
4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

Ahora bien, por lo que hace a los concesionarios y autorizados que prestan servicios fijos, Mega Cable es la empresa con mayor porcentaje de cumplimiento con un 90.5%, mientras que Marcatel es la que reporta menor porcentaje con un 43.8%.

Porcentaje de Cumplimiento Servicios Fijos

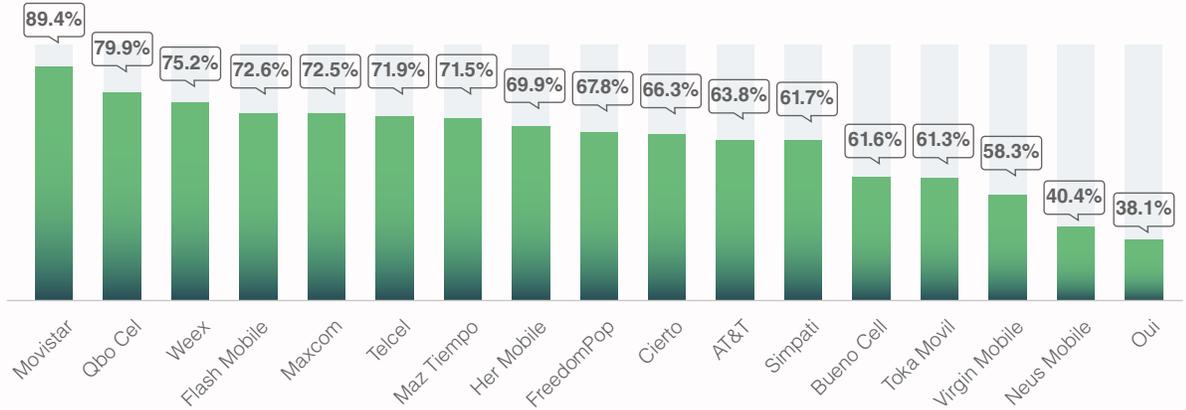


Fuente: IFT

Por otro lado, de los 17 concesionarios y autorizados que prestan servicios móviles y que fueron evaluados, se desprende que Movistar con un 89.4% es el que mayor porcentaje de cumplimiento en accesibilidad web reporta y Oui el que menor con sólo 38.1%.



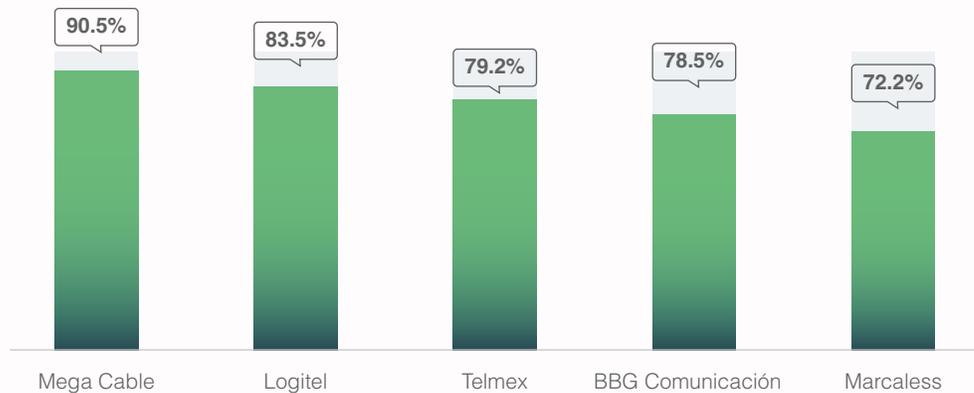
Porcentaje de Cumplimiento Servicios Móviles



Fuente: IFT

Por lo que se refiere al servicio de telefonía pública, Mega Cable con un 90.5% es quien presenta un mayor porcentaje de cumplimiento, mientras que Marcaless con un 72.2% es quien reporta el menor avance en la materia.

Porcentaje de Cumplimiento Telefonía Pública



Fuente: IFT

Por último, como fue señalado en la Metodología del presente documento, se consideró importante conocer la experiencia de los usuarios con discapacidad visual al acceder a los portales de Internet de los concesionarios y autorizados, por lo que se les invito a realizar pruebas de usabilidad utilizando tecnologías de asistencia. Destacando que, los resultados de dichas pruebas no forman parte de los porcentajes antes señalados, toda vez que se trata de una evaluación cualitativa mas no cuantitativa.

En ese sentido, a continuación, se citan las conclusiones de las pruebas de usabilidad realizadas por usuarios con discapacidad visual, utilizando el navegador Google Chrome y los lectores de pantalla JAWS y NVDA:

Nombre Comercial	Resultado de la Navegación (conclusión del usuario con discapacidad)
 Aire Cable	<i>"En general la navegación por el sitio pudo realizarse haciendo uso de la tecnología de asistencia, sin embargo, los encabezados del sitio no se encuentran organizados correctamente en las páginas. Por ejemplo: en la página de inicio están usando etiquetas (h1...h6) no solo para identificar secciones, sino para resaltar los precios. Además, saltan de un nivel de encabezado 1 (H1) a un nivel 4 (criterio de conformidad 2.4.1.). En la sección de contratación se encontró un cuadro de edición, en el cual no se indica su propósito."</i>
 AT&T	<i>"En general el sitio web puede ser consultado con facilidad haciendo uso de tecnología de asistencia. Durante la navegación fue posible observar algunos elementos que no cumplen con las WCAG 2.0 los cuales se describen a continuación: El enlace que envía al usuario a la página de inicio, ubicado en la parte superior del sitio web no indica su propósito (nivel de conformidad 2.4.4.). En la página de inicio, los botones que permiten desplazarse entre las promociones (cambian la imagen de la promoción), no cuentan con información que identifique su propósito (nivel de conformidad 2.4.6.). En la tienda en línea, algunas fotografías de los equipos no cuentan con un texto alternativo adecuado (nivel de conformidad 1.1.1.)."</i>
 Axesat	<i>"La navegación por el sitio web se puede realizar con facilidad haciendo uso de lectores de pantalla. Se encontraron elementos gráficos que no cuentan con un texto alternativo adecuado, como son los enlaces gráficos a las diferentes oficinas, y los enlaces gráficos a Instagram y YouTube. Estos elementos incumplen con el criterio de conformidad 1.1.1. de las WCAG 2.0."</i>
 Axtel	<i>"El sitio web pudo ser consultado haciendo uso de tecnología de asistencia. Sólo se observó un problema con la anidación de los encabezados. Por ejemplo: En la página principal, saltan de un nivel de encabezado 2 <h2> "Atención a clientes y reporte de fallas", a un nivel de encabezado 4 <h4> "chat". De acuerdo con el criterio de conformidad 2.4.1. de las WCAG 2.0, esta anidación no es recomendada. En la sección que permite al usuario elegir los planes a contratar, se muestra un enlace "Contratar", el cual activa un marco en el que se muestra un formulario el cual solicita un número telefónico al usuario, para que Axtel entre en contacto con él. Los usuarios de lectores de pantalla nunca se enteran de la habilitación de este formulario (criterio de conformidad 3.2.2.)."</i>
 BBG Comunicación	<i>El sitio web se navega con facilidad haciendo uso de lectores de pantalla. Se encontró un elemento que no es accesible: el enlace gráfico con el nombre CONTACTO ÁREA RESPONSABLE PARA LINEAMIENTOS DE COLABORACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA, no cuenta con un texto alternativo que lo describa, incumpliendo con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0.</i>
 Bestel	<i>"La navegación en el sitio puede realizarse con facilidad haciendo uso de tecnología de asistencia. Durante la navegación observamos que el botón ubicado a continuación del cuadro de texto para realizar búsquedas en el sitio, no cuenta con una descripción que indique su propósito (nivel de conformidad 2.4.6. de las WCAG 2.0.). En diferentes páginas se observó que la anidación de los encabezados <h1>...<h6> es incorrecta. Por ejemplo: En la página principal saltan de una etiqueta <h1> "NUESTRAS SOLUCIONES, AL CENTRO DE TU ORGANIZACIÓN, PARA HACERTE MAS PRODUCTIVO", a una etiqueta <h5> "Tenemos presencia en 225 ciudades de la República Mexicana y contamos con una de las redes de fibra óptica más grandes del país". (nivel de conformidad 2.4.1.). En la descripción de los productos y servicios de la empresa, saltan de un nivel de encabezado 1 <h1> (Nombre del producto o servicio), a un nivel de encabezado 6 <h6> (características del producto / servicio)."</i>

PRIMER INFORME EN
MATERIA DE ACCESIBILIDAD A SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES
PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC

2. Accesibilidad en el Entorno Digital



3. Equipos de Telefonía Accesibles

4. Accesibilidad en el Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales a favor de los Usuarios con Discapacidad



Nombre Comercial	Resultado de la Navegación (conclusión del usuario con discapacidad)
Bueno Cell	<p>"La mayoría de los elementos gráficos carecen de texto alternativo que los identifique, faltando de este modo al criterio de conformidad 1.1.1. de las WCAG 2.0. Bajo este mismo criterio de conformidad, se encuentran enlaces gráficos que no cuentan con un propósito específico definido.</p> <p>Las tablas que muestran los paquetes y tarifas, son imágenes. Lo anterior imposibilita a usuarios de lectores de pantalla a acceder a esta información. Se sugiere colocar la información en formato de texto."</p>
Cablecom	<p>"La navegación en el sitio se realizó de forma fácil. Todas sus secciones se encuentran bien identificadas lo que facilita su consulta. No detectamos algún problema de accesibilidad. En el sitio web se indica que ahora el servicio será prestado por IZZI, es debido a ello que en el sitio web de CABLECOM ya no es posible consultar productos o servicios en detalle, ni realizar la contratación de algún servicio."</p>
Cablevisión	<p>"La navegación por el sitio web pudo realizarse de forma fácil. Durante la navegación no se detectaron problemas de accesibilidad."</p>
Cierto	<p>"La estructura del sitio muestra toda su información en una sola página. El menú ubicado en la parte superior dirige al usuario a un punto específico en la pantalla cuando selecciona una opción. Sin embargo, los usuarios de lectores de pantalla cuando usan el menú no obtienen ningún resultado. Pareciera que el menú no funciona para quienes usan lectores de pantalla. Lo anterior causa desconcierto durante la navegación.</p> <p>En la página principal, los enlaces gráficos que envían al usuario a los instructivos para configurar sus teléfonos con CIERTO, no indican un propósito claro (nivel de conformidad 2.4.4. de las WCAG 2.0).</p> <p>Los enlaces ubicados en la parte inferior de la página que dirigen al usuario a las redes sociales no cuentan con un texto que indique su propósito (2.4.4. de las WCAG 2.0.)</p> <p>En el apartado que explica los lugares para realizar una recarga, se muestran los logotipos de los establecimientos (OXXO, farmacias del ahorro, Elektra, 7 eleven, etc.), Estos elementos gráficos no cuentan con un texto alternativo que los identifique, por lo que los usuarios de lectores de pantalla no se enteran de esta información (criterio de conformidad 1.1.1. de las WCAG 2.0.)</p> <p>Los usuarios de lectores de pantalla no se enteran de todas las características de los planes, debido a que información como las redes sociales disponibles en el paquete se brindan en formato de imagen, y las imágenes no cuentan con texto alternativo que haga referencia a su contenido (criterio de conformidad 1.1.1. de las WCAG 2.0)."</p>
Convergia	<p>"El sitio web se navega con facilidad. La organización del sitio facilita su consulta. Solo encontramos el siguiente elemento que presenta problemas de accesibilidad:</p> <p>Los enlaces gráficos que aparecen en la sección "Voz y movilidad", no cuentan con un texto adecuado que indique su propósito (criterio de conformidad 2.4.4. de las WCAG 2.0)."</p>
Dish	<p>"El sitio web no conserva su estructura base en todas sus secciones. Esto dificulta su navegación. Por ejemplo: Si consultamos los planes de Internet, o de televisión, al llegar a estas secciones nos encontraremos con que el menú que aparece en la página de inicio, no existe, y no hay una forma clara para regresar a la página de inicio.</p> <p>La página principal resulta compleja de navegar debido a los "sliders" que aparecen. El lector de pantalla identifica que se encuentran contraídos o expandidos, pero al expandir el elemento no identifica la información. Adicionalmente en este punto los enlaces que sirven para contraer o expandir no cuentan con un texto que identifique su propósito (Nivel de conformidad 2.4.4. de las WCAG 2.0.).</p> <p>Los enlaces gráficos que dirigen a los usuarios a ofertas y promociones ubicados en la página principal, los cuales aparecen al ingresar a un "slider", no cuentan con un texto que describa su propósito (nivel de conformidad 2.4.4. de las WCAG 2.0.).</p> <p>En el carrusel que muestra la programación sugerida en la página de inicio, el lector de pantalla identifica varios elementos como enlaces, los cuales no brindan información para su propósito (criterio de conformidad 2.4.4. de las WCAG 2.0.)."</p>

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC

2. Accesibilidad en
el Entorno Digital



3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

Nombre Comercial	Resultado de la Navegación (conclusión del usuario con discapacidad)
Dish	<p>Para verificar si existe cobertura del servicio en una ubicación determinada, se debe llenar un formulario con: Nombre, teléfono y código postal. Esta información puede ser ingresada en el formulario sin complicaciones, pero es necesario marcar la ubicación en un mapa para verificar la disponibilidad. Esta tarea no pudo ser completada usando lectores de pantalla, ya que se requiere el uso del mouse para ubicar un punto en el mapa.</p> <p>Al consultar la sección de promociones usando lectores de pantalla, el usuario no se entera de las promociones y tampoco puede interactuar con los elementos que aparecen en los diferentes carruseles. Salvo algunos textos cortos que el lector de pantalla verbaliza, la experiencia de navegación en esta sección no es satisfactoria."</p>
Flash Mobile	<p>"El sitio web puede navegarse con facilidad. De forma recurrente encontramos que los enlaces gráficos no cuentan con información que describa su propósito (criterio de conformidad 2.4.4. de las WCAG 2.0.). Por ejemplo, los enlaces a redes sociales, chat y logo de la empresa en la página de inicio. En todas las páginas del sitio con enlaces gráficos se incumple con el criterio de conformidad indicado. En la sección de planes, la información de los planes se muestra en un carusel. Lo anterior complica la consulta de los planes haciendo uso de lectores de pantalla."</p>
Freedom Pop	<p>"La consulta del sitio web usando lectores de pantalla se realizó con facilidad. Existen en la página de inicio enlaces que no indican su propósito como son: el enlace gráfico que contiene el logotipo y los enlaces ubicados en la parte inferior de la página correspondientes a las redes sociales, incumpliendo con el criterio de conformidad 2.4.4. de las WCAG 2.0. En la sección cobertura, los usuarios de lectores de pantalla no pueden conocer la cobertura del servicio, debido a que la información se presenta en formato de imagen y no cuenta con un texto alternativo."</p>
Her Mobile	<p>"El sitio puede ser consultado con facilidad haciendo uso de lectores de pantalla. En la página de inicio, el logotipo que sirve como enlace gráfico para ir a la página principal, y los enlaces hacia las redes sociales ubicados en la parte inferior de la página, no cuentan con texto que describa su propósito, incumpliendo con el criterio de conformidad 2.4.4. de las WCAG 2.0. La tabla que muestra las características de los paquetes es una imagen que no cuenta con texto alternativo que describa su contenido (criterio de conformidad 1.1.1. de las WCAG 2.0.). Por lo anterior, los usuarios de lectores de pantalla no pueden conocer las características de los paquetes. En la página de inicio aparecen imágenes que indican los establecimientos en los que pueden realizarse recargas. Al no contar con un texto alternativo, los usuarios de lectores de pantalla desconocerán esta información (criterio de conformidad 1.1.1. de las WCAG 2.0.)."</p>
Izzi	<p>"La consulta del sitio web usando tecnología de asistencia fue satisfactoria. Fue posible consultar los planes y tarifas y llenar la información de contratación en línea. Durante la navegación sólo se observó que el botón ubicado a la derecha del cuadro de texto de búsquedas en la página principal, no cuenta con una descripción que identifique su propósito (criterio de conformidad 2.4.6. de las WCAG 2.0.)."</p>
Logitel	<p>"La información del sitio web puede ser consultada haciendo uso de lectores de pantalla. Se encontraron los siguientes problemas de accesibilidad: Los elementos gráficos que aparecen en el sitio web, no cuentan con un texto alternativo que los describa, incumpliendo con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0. El acceso a los submenús del menú principal solo está disponible a través del uso del mouse. No es posible acceder a los submenús usando la tecla enter, imposibilitando el acceso a usuarios de lectores de pantalla, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.1.1 de las WCAG2.0. El acceso a los submenús pudo resolverse ingresando a la opción Mapa del Sitio."</p>

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC

2. Accesibilidad en
el Entorno Digital



3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

Nombre Comercial	Resultado de la Navegación (conclusión del usuario con discapacidad)
Marcaless	<p>"De forma general el sitio puede ser consultado haciendo uso de lectores de pantalla. Durante la navegación del sitio se encontraron los siguientes problemas de accesibilidad:</p> <p>El "slider" ubicado en la página principal no cuenta con un texto alternativo que describa su contenido, incumpliendo con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0.</p> <p>Los enlaces gráficos ubicados en la parte inferior de la página (BENEFICIOS, VENTAJAS, REQUISITOS Y SERVICIOS) no cuentan con un texto que identifique su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG2.0.</p> <p>En la sección "CONTACTO" debe ser resuelto un captcha para el envío de formulario. No se brindan opciones alternativas para resolver el captcha. Incumpliendo con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0."</p>
Marcatel	<p>"La navegación del sitio web haciendo uso de lectores de pantalla se vuelve muy compleja debido a que, por la estructura del sitio, la tecnología de asistencia lee en primer lugar la información que se encuentra al final de la página y posteriormente el menú principal y contenido de la página de inicio, ésta situación como se comentó, complica mucho la lectura del sitio web.</p> <p>En la página de inicio existe una sección del grupo Marcatel, en la cual aparecen los logotipos de las empresas de éste grupo. Estos elementos no cuentan con un texto alternativo que los identifique, por lo que los usuarios de lectores de pantalla no se enteran de ésta información, incumpliendo con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0.</p> <p>El enlace gráfico ubicado al principio de la página no cuenta con un texto que describa su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG2.0.</p> <p>Los elementos gráficos que se encuentran al final de la página y que dirigen al usuario a diferentes sitios (Empresa Socialmente Responsable, Certificados) no cuentan con un texto alternativo que los identifique incumpliendo con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0. Estos elementos funcionan como enlaces, pero los usuarios de lectores de pantalla no pueden acceder a ellos.</p> <p>En general se observó que la mayoría de los enlaces gráficos del sitio no cuentan con un texto que identifique su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG2.0.</p> <p>Las tarifas y tarifas Premium se muestran como imagen sin incluir un texto alternativo que las describa. Por lo anterior los usuarios de lectores de pantalla no pueden acceder a ésta información, incumpliendo con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0."</p>
Maxcom	<p>"El sitio web es sumamente fácil de navegar. Aunque se encontraron un par de elementos que no cumplen con los criterios de conformidad de las WCAG 2.0, son detalles mínimos. La experiencia de navegación es muy buena.</p> <p>Los enlaces a redes sociales ubicados en la parte superior de la página, no cuentan con un texto que indique claramente su propósito, incumpliendo con el criterio de conformidad 2.4.4. de las WCAG 2.0.</p> <p>En la sección "Contratos de adhesión", los enlaces gráficos que dirigen al usuario a la consulta de los contratos (contrato residencial y políticas de uso justo), no cuentan con un texto alternativo que indique su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4. de las WCAG 2.0."</p>
Maz Tiempo	<p>"Gracias a su estructura, el sitio web puede ser consultado usando lectores de pantalla, con suma facilidad.</p> <p>El enlace gráfico ubicado en la parte superior del sitio web, utilizado para ir a la página de inicio, así como los enlaces gráficos para ir a las redes sociales ubicados al final de la página, no cuentan con un texto que describa su propósito, incumpliendo con el criterio de conformidad 2.4.4. de las WCAG 2.0."</p>
MCM Telecom	<p>"El sitio web se puede navegar con facilidad haciendo uso de lectores de pantalla. En las páginas consultadas no se encontraron problemas de accesibilidad salvo en los documentos PDF que no se encuentran en formato accesible."</p>

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC

**2. Accesibilidad en
el Entorno Digital**



3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

Nombre Comercial	Resultado de la Navegación (conclusión del usuario con discapacidad)
Mega Cable	<i>"El sitio web puede ser navegado con facilidad haciendo uso de lectores de pantalla. Durante la navegación se observa la aplicación correcta de las pautas de accesibilidad al contenido web 2.0, lo cual facilita la consulta del sitio."</i>
Neus Mobile	<i>"El banner que aparece en la parte superior de la pantalla no cuenta con un texto alternativo que identifique su contenido y que le indique al usuario que el elemento es una marquesina publicitaria. Debido a su estructura la página resulta sumamente compleja de navegar haciendo uso de lectores de pantalla, incluso para las personas que no usan tecnología de asistencia les resulta complicado entender la lógica del sitio web. En las pruebas realizadas el usuario no tiene clara la sección que está visitando. Algunos enlaces mandan a páginas en inglés, otros a páginas inexistentes y otros por ejemplo los enlaces que se encuentran en la sección oferta, llevan al mismo sitio. El orden de lectura del lector de pantalla difiere de la estructura visual del sitio web. El lector de pantalla lee al final el menú principal del sitio web causando desconcierto a los usuarios. Los elementos gráficos no cuentan con un texto alternativo que los describa, incumpliendo con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0. Existen enlaces de texto y enlaces gráficos que no cuentan con un texto que describa su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG2.0. El enlace "Descubre nuestros equipos" envía al usuario a otra página, mostrando productos y servicios diferentes a los que aparecen en la tienda de la página principal. No queda claro para el usuario la información que está consultando."</i>
Oui	<i>"La navegación por el sitio web haciendo uso de lectores de pantalla se vuelve compleja debido a su estructura. No existen encabezados que faciliten la navegación (etiquetas H1-H6). La información de los banners que se muestran en la página principal no cuentan con texto alternativo, por lo que los usuarios de lectores de pantalla no pueden conocer su contenido, incumpliendo con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0. Los enlaces gráficos de la página principal, para descarga de las Apps en google y Apple, no cuentan con un texto que indique su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG2.0. Las imágenes que muestran celular en mano en página principal funcionan como enlaces que envían al inicio de la página. Los enlaces no cuentan con texto que indique su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG2.0. La información de los planes se muestra en imágenes, por lo que los usuarios de lectores de pantalla no pueden conocer su contenido al no contar con un medio alternativo que brinde ésta información, incumpliendo con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0. Lo mismo ocurre en sección "Promociones"."</i>
Qbo Cel	<i>"La navegación por el sitio usando lectores de pantalla, resulta fácil. Los enlaces gráficos a redes sociales ubicados al final de la página, no cuentan con un texto adecuado que describa su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4. de las WCAG 2.0."</i>
Simpatí	<i>"La página se puede consultar haciendo uso de lectores de pantalla, sin embargo, la consulta resulta confusa porque el lector de pantalla siempre se enfoca en la sección "Comentarios", verbalizando esta información. En la sección "Planes" la información de los planes se muestra como una imagen y no se brinda texto alternativo para conocer el contenido de las imágenes, incumpliendo con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0"</i>

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC

**2. Accesibilidad en
el Entorno Digital**



3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

Nombre Comercial	Resultado de la Navegación (conclusión del usuario con discapacidad)
 Simpati	<p><i>“La página se puede consultar haciendo uso de lectores de pantalla, sin embargo, la consulta resulta confusa porque el lector de pantalla siempre se enfoca en la sección “Comentarios”, verbalizando esta información.</i></p> <p><i>En la sección “Planes” la información de los planes se muestra como una imagen y no se brinda texto alternativo para conocer el contenido de las imágenes, incumpliendo con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0”</i></p>
 Sky	<p><i>“El enlace gráfico utilizado para ir a la página de inicio, no cuenta con un texto que identifique su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG2.0.</i></p> <p><i>Existe información que se muestra y oculta dinámicamente de acuerdo a la opción seleccionada en el menú. Sin embargo, debido a la programación del sitio web, la información que se encuentra oculta es verbalizada por el lector de pantalla al mismo tiempo que la información visible, causando confusión y duplicidad en la lectura a los usuarios de lectores de pantalla. La información oculta, no debería ser reconocida por la tecnología de asistencia, hasta que cambie de estado (nivel de conformidad 2.4.3. de las WCAG 2.0.).</i></p> <p><i>El banner que aparece al centro de la página mostrando información referente a la programación, no cuenta con texto alternativo que indique su contenido, incumpliendo con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0.</i></p> <p><i>Los botones con los textos “Quiero” “Tengo” no están identificados como botones o enlaces, por lo que los usuarios de lectores de pantalla no se enteran que deben elegir una opción. Adicionalmente solo es posible activarlos haciendo uso del ratón y no por medio del teclado, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.1.1 de las WCAG2.0.</i></p> <p><i>Los enlaces que dirigen a los diferentes paquetes en la sección “Residencial”, no cuentan con texto alternativo que identifique su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG2.0. En la misma sección los elementos gráficos no cuentan con un texto alternativo, (nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0).</i></p> <p><i>No es posible realizar el trámite de contratación en línea debido a que ninguno de los elementos del formulario de contratación es reconocido por el lector de pantalla.”</i></p>
 Telcel	<p><i>“El sitio web puede ser consultado por usuarios de lectores de pantalla con facilidad, solo se encontraron los siguientes problemas de accesibilidad.</i></p> <p><i>Cuando se tiene que elegir alguna opción en un formulario (lista de opciones) la selección de un elemento de la lista resulta confusa para los usuarios de lectores de pantalla.</i></p> <p><i>En la sección “Tienda” la selección de color del teléfono no cuenta con un texto que identifique su propósito, esta misma situación se presenta en las opciones Minutos y SMS incluidos en el esquema de cobro, por lo que los usuarios de lectores de pantalla no cuentan con información al momento de elegir el color del teléfono y no saben que existe información relacionada con los minutos y mensajes SMS del esquema de cobro.”</i></p>
 Telecable	<p><i>“La navegación por el sitio web haciendo uso de tecnología de asistencia, se realizó de forma fácil. Al navegar por el sitio, se observa la correcta aplicación de las pautas de accesibilidad al contenido web 2.0. No se reporta algún problema de accesibilidad.”</i></p>
 Movistar	<p><i>“El sitio web puede ser navegado con facilidad haciendo uso de lectores de pantalla. Solamente se encontraron los siguientes detalles de accesibilidad:</i></p> <p><i>En la sección “Tienda” las fotografías de los dispositivos que sirven como enlace para ir al detalle del producto no cuentan con un texto que indique su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG2.0.</i></p> <p><i>El “Slider” de la sección “Tienda” cuenta con enlaces que permiten al usuario elegir la marca del producto a consultar, estos enlaces no cuentan con un texto apropiado que identifique su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG2.0.”</i></p>



Nombre Comercial	Resultado de la Navegación (conclusión del usuario con discapacidad)
 Telmex	<p>“El sitio web se puede navegar usando lectores de pantalla, sin embargo, lo extenso del sitio complica su navegación. Los siguientes problemas de accesibilidad fueron detectados durante la prueba de navegación. En la página principal aparece un banner con información publicitaria, los enlaces de éste banner no cuentan con un texto que identifique su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG2.0. El botón que se encuentra a la derecha del cuadro de edición en la página de inicio para realizar búsquedas no cuenta con un etiquetado apropiado que indique su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.6 de las WCAG2.0. Al realizar la consulta de información en la página principal, el lector de pantalla verbaliza en todo momento el apartado de restricciones de los servicios, esta situación confunde a los usuarios que usan ésta tecnología de asistencia, debido a que no importa que información estén leyendo al final de la lectura siempre se verbaliza este apartado. Solo es posible ingresar a las opciones del menú principal haciendo uso del mouse, imposibilitando realizar ésta acción con el teclado. Lo anterior incumple con el nivel de conformidad 2.1.1 de las WCAG2.0. Los usuarios de lectores de pantalla tienen la posibilidad de acceder a las opciones que se muestran en el menú a través del mapa del sitio. En la sección “Tienda” el listado de productos muestra el nombre del producto y sus características en formato de imagen, estos elementos no cuentan con un texto alternativo que identifique su contenido, incumpliendo con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0.”</p>
 Telcel	<p>“La información del sitio puede ser consultada haciendo uso de lectores de pantalla. Sin embargo, el usuario tarda mucho tiempo debido al recorrido que debe realizar en la página para encontrar información específica. Adicionalmente se encontraron los siguientes problemas de accesibilidad. El banner que aparece en la página principal de la sección “Hogar” contiene enlaces que no cuentan con el texto apropiado que identifique su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG2.0. De igual forma los enlaces gráficos que dirigen al usuario a “Productos” Plan Telcel” y “Hogar inteligente” no cuentan con un texto que indique su propósito. Los submenús del menú principal deberían aparecer y ser verbalizados cuando el usuario elige una opción del menú. Sin embargo, éstas opciones, aunque no son visualizadas, siempre son verbalizadas por el lector de pantalla. El usuario tiene que recorrer todas las opciones del menú para poder avanzar en la página, dificultando la lectura del sitio web. Al elegir un producto de la tienda en línea se muestran enlaces gráficos que no tienen texto que describa su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG2.0.”</p>
 Toka Movil	<p>“Debido a que el sitio web cuenta con poca información, es fácil de navegar haciendo uso de lectores de pantalla a pesar de los siguientes problemas de accesibilidad detectados: La información está contenida en una sola página. Los enlaces del menú están programados para desplazar al usuario a la sección deseada, sin embargo, los lectores de pantalla no desplazan el foco a éstas secciones cuando el usuario elige una opción del menú, por lo que parecería que el menú principal no está funcionando. Al final de la página se muestran enlaces a redes sociales que no cuentan con un texto que identifique su propósito, por lo que los usuarios de lectores de pantalla no cuentan con la información necesaria que les indique a dónde serán redirigidos al pulsar el enlace (incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG2.0). En la parte superior de la página se encuentra un enlace para mostrar un video. Al pulsar el enlace se abre en una ventana nueva en la que los usuarios tienen que pulsar el botón reproducir para iniciar el video. Los usuarios de lectores de pantalla no pueden colocar el foco en ésta ventana, por lo que no pueden reproducir el video. El anidamiento de los encabezados (Etiquetas H1 -H6) es incorrecto, debido a que saltan por ejemplo de un nivel de encabezado 1 “tokamóvil” a un nivel de encabezado 5 “un plan de telefonía y una tarjeta de crédito virtual”, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.1 de las WCAG2.0.”</p>

PRIMER INFORME EN
MATERIA DE ACCESIBI-
LIDAD A SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES
PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC

2. Accesibilidad en
el Entorno Digital



3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

Nombre Comercial	Resultado de la Navegación (conclusión del usuario con discapacidad)
Total Play	<p>"Al ingresar al sitio web aparece una ventana emergente que muestra una invitación a cambiarse a Total Play. Los usuarios de lectores de pantalla no se enteran de la existencia de esta ventana, por lo que no pueden revisar su contenido o cerrarla (niveles de conformidad 1.1.1 y 2.4.3. de las WCAG2.0).</p> <p>La ventana emergente referida en el párrafo anterior, impide a los usuarios de lectores de pantalla accionar los elementos del menú principal, siendo un grave problema en la navegación del sitio.</p> <p>En la sección servicios adicionales de Internet, se muestran planes de contratación de 2, 7 y 30 días. La información correspondiente a la cantidad de megabytes a contratar se muestra en imágenes, las cuales no tienen un texto alternativo que indique su contenido, incumpliendo con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0."</p>
Transtelco	<p>"De forma general el sitio web puede ser consultado con facilidad haciendo uso de lectores de pantalla, sin embargo, hay dos elementos de accesibilidad que complican la consulta de información, los cuales se describen a continuación:</p> <p>Para ingresar a las opciones de un menú es necesario tener conocimiento avanzado sobre el uso de lectores de pantalla, ya que su programación impide acceder a las opciones pulsando solo la tecla enter.</p> <p>Al ingresar al sitio web aparece una ventana emergente de la cual es difícil salir si no se cuenta con los conocimientos avanzados para navegar entre regiones de un sitio web."</p>
TV Rey	<p>"El sitio web muestra información importante en formato de imagen como son los servicios, paquetes y promociones. Los usuarios de lectores de pantalla no pueden consultar esta información, debido a que no se cuenta con un medio alternativo que describa el contenido de las imágenes (nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG 2.0).</p> <p>De forma recurrente se encontró que existen enlaces gráficos los cuales no cuentan con un texto alternativo que identifique su propósito. Este problema se encontró en todas las secciones revisadas (nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG 2.0).</p> <p>Para acceder a las opciones de un menú se requiere un conocimiento avanzado en el uso de lectores de pantalla por parte de los usuarios, debido a que no es posible abrir los submenús haciendo uso de la tecla enter, complicando la navegación en el sitio.</p> <p>El cuadro de edición y el botón para realizar búsquedas no cuentan con información que identifique su propósito incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.6 de las WCAG2.0.</p> <p>Los usuarios de lectores de pantalla no se enteran del contenido publicitario del banner ubicado en la página de inicio debido a que no cuenta con un texto alternativo que describa su contenido, incumpliendo con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0. Los enlaces gráficos ubicados en la página principal que envían a los usuarios a las opciones, telefonía, Internet y televisión no cuentan con un texto alternativo que indique su propósito incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG2.0."</p>
Ultranet	<p>"El sitio web puede navegarse con facilidad haciendo uso de lectores de pantalla, sin embargo, hay información importante que se muestra en el banner como promociones y teléfono de contacto que debería brindarse en un medio alternativo para los usuarios de ésta tecnología.</p> <p>El banner ubicado en la página principal no brinda medios alternativos para que la información sea consultada por los usuarios de lectores de pantalla, por lo que estos usuarios no se enterarán de la información publicitaria mostrada en este elemento. Lo anterior incumple con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0.</p> <p>Los enlaces ubicados en la parte inferior de la página que envían a redes sociales no cuentan con un texto que indique su propósito incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG2.0, lo mismo ocurre con los enlaces gráficos que se encuentran al final de la página (enlaces a: ultra telecom, ultranet empresas, ultra radio, ultra noticias, pro akustics, despertando sonrisas)."</p>

**PRIMER INFORME EN
MATERIA DE ACCESIBI-
LIDAD A SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES
PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD**

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC

**2. Accesibilidad en
el Entorno Digital**



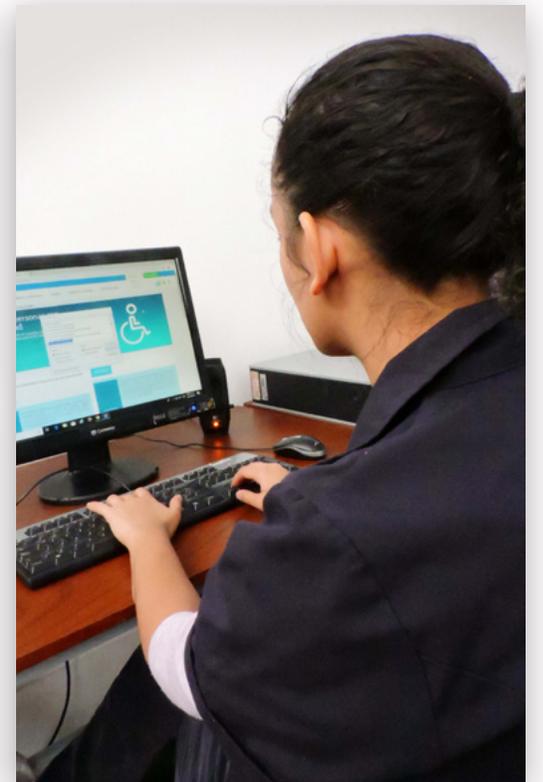
3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

Nombre Comercial	Resultado de la Navegación (conclusión del usuario con discapacidad)
Virgin Mobile	<p>"El sitio web puede ser navegado con facilidad salvo en los elementos que se describen a continuación.</p> <p>El banner que aparece en la parte superior de la página muestra información publicitaria, la cual no está disponible para los lectores de pantalla al no contar con un medio alternativo que describa dicha información (nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG 2.0).</p> <p>Los botones que permiten cambiar las características de los planes (+, -) en la página de inicio no cuentan con una etiqueta adecuada que identifique su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.6 de las WCAG2.0.</p> <p>Los enlaces a las redes sociales ubicados al final de la página no cuentan con un texto alternativo que identifique su propósito, incumpliendo con el nivel de conformidad 2.4.4 de las WCAG2.0."</p>
Weex	<p>"Es una página que muestra una estructura diferente a la de un sitio web tradicional. La navegación por el sitio haciendo uso de lectores de pantalla resulta fácil.</p> <p>Se encontraron los siguientes problemas de accesibilidad:</p> <p>En la sección "Que es weex" el banner publicitario no cuenta con un texto alternativo que describa su contenido, incumpliendo con el nivel de conformidad 1.1.1 de las WCAG2.0.</p> <p>El simulador de tarifas que es la pieza medular del negocio, debido a los controles que utiliza para la selección de opciones en las diferentes categorías, no puede realizarse a través del teclado por lo que los usuarios de lectores de pantalla no tienen acceso a ésta herramienta."</p>
Wizz	<p>"La navegación por el sitio web se realizó satisfactoriamente. Durante las pruebas, no se detectaron problemas de accesibilidad."</p>



2.3

Mecanismos para la Realización de Trámites a Distancia

Todos nos hemos enfrentado con dificultades a la hora de realizar trámites de manera presencial, ya sea por falta de tiempo, distancia, etc., sin embargo, para las personas con discapacidad, este tipo de dificultades se incrementa debido a las barreras que se tienen que enfrentar al trasladarse de un lugar a otro.

Por lo anterior y con el fin de que las personas con discapacidad puedan por sí solas, estar en posibilidad de contratar un servicio de telecomunicaciones, o bien cancelarlo, o realizar cambios al mismo y levantar aclaraciones, los Lineamientos de Accesibilidad señalan que los concesionarios y autorizados deberán diseñar mecanismos que permitan que los usuarios con discapacidad puedan realizar trámites de forma remota, es decir, vía telefónica o a través de medios electrónicos, o bien, la posibilidad de asistirse de un tercero debidamente acreditado para realizarlos.

La obligación mencionada en el párrafo anterior es exigible desde el 2 de agosto de 2017, por ello se solicitó a los concesionarios y autorizados,³⁵ que detallaran los mecanismos que han implementado en este sentido, de lo que se obtuvo lo siguiente:

De los mecanismos disponibles para realizar trámites de forma remota, el medio más usado para atender a distancia a los usuarios con discapacidad es **Vía Telefónica** reportado por 30 empresas, seguido por los **Portales de Internet** reportado por 18, **los Chat de Atención a Clientes** por 12, las **Aplicaciones y la Posibilidad de que una persona autorizada los realice** por 7, el **Correo Electrónico** y las **Redes Sociales** por 6, la **Visita de un Ejecutivo** al domicilio del usuario por 5 y el **WhatsApp** por 1.

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC

2. Accesibilidad en el Entorno Digital



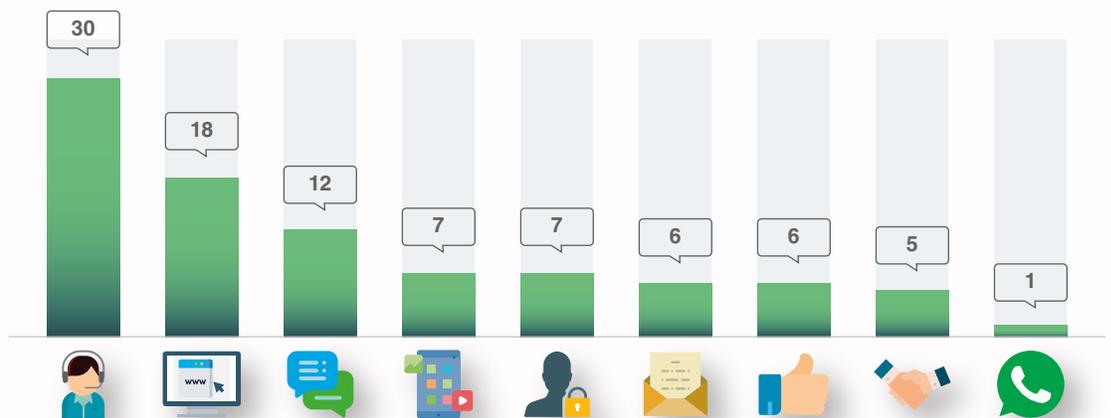
3. Equipos de Telefonía Accesibles

4. Accesibilidad en el Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales a favor de los Usuarios con Discapacidad

Tipos de mecanismos de atención remota



Fuente: IFT

³⁵Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en las Tablas 1 y 2 de la Metodología del presente documento.



Por otro lado, se identificó que: Axtel, Cablecom, Cablevisión, FreedomPop, Izzi, Telcel, Telecable y Wizz reportan 5 mecanismos de atención remota; mientras que AT&T, Cierito y Her Mobile 4; Marcatel, Telmex, Telnor y Virgin Mobile indicaron 3; Aire Cable, Bestel, Dish, Flash Mobile, Maxcom, Maz Tiempo, Mega Cable, Sky, Total Play, Transtelco y TV Rey 2 mecanismos; y Axesat, Oui, Qbo Cel, Simpati, Toka Movil y Ultratnet únicamente un mecanismo de atención vía remota.

Número de mecanismos de atención remota



**PRIMER INFORME EN
MATERIA DE ACCESIBI-
LIDAD A SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES
PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD**

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC

**2. Accesibilidad en
el Entorno Digital**



3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad



Fuente: IFT

Resulta importante señalar que, Bueno Cell, Convergía, Movistar, MCM Telecom, Neus Mobile y Weex no fueron mencionados ya que no reportaron y/o describieron los mecanismos que permitan que los usuarios con discapacidad puedan realizar trámites de forma remota.



3. EQUIPOS DE TELEFONÍA ACCESIBLES

La telefonía y el Internet móvil son servicios que no solo nos permiten estar en constante comunicación con nuestros familiares y amigos, sino que en muchas ocasiones se vuelven también una herramienta indispensable de trabajo y de acceso a otro tipo de servicios.

En México,³⁶ 93 de cada 100 mexicanos son usuarios de telefonía móvil y 59 de cada 100 hogares poseen una línea de telefonía fija. Por lo que respecta al número de líneas de Internet móvil, éstas alcanzaron más de 82 millones.

Sin embargo, el acceso de las personas con discapacidad a dichos servicios requiere de equipos que se adapten a sus necesidades y cuenten con las funcionalidades y adaptaciones necesarias para que puedan ser utilizados por ellas.

Por ello, en este apartado se muestran las acciones y avances que han realizado los concesionarios y autorizados, en cumplimiento a lo señalado en los Lineamientos de Accesibilidad, en materia de equipos terminales accesibles.

3.1

Catálogo de Equipos con Funcionalidades de Accesibilidad 3.1.1 | Telefonía Móvil

Para los usuarios con discapacidad, los equipos terminales móviles no sólo les permiten comunicarse a través de llamadas y mensajes de texto, sino que representan herramientas de gran utilidad para desplazarse, leer documentos, acceder a información, mantenerse localizados, entre otros.

Cifras de la Primera Encuesta 2018³⁷ del IFT realizada a usuarios de servicios de telecomunicaciones indican que, los usuarios con discapacidad han incrementado el uso que le dan a su teléfono móvil con respecto al 2017 para hacer videollamadas, jugar en Internet y realizar transacciones bancarias.

³⁶ Cifras al segundo trimestre del 2018. Fuente BID IFT.

³⁷ Primera Encuesta 2018, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones. <http://usuarios.ift.org.mx/Encuesta-1-2018/>



Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC

2. Accesibilidad en el
Entorno Digital

**3. Equipos de
Telefonía Accesibles**



4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

Por lo anterior y con la finalidad de que los usuarios con discapacidad se encuentren en posibilidad de identificar los teléfonos celulares con funcionalidades de accesibilidad que se adapten a sus necesidades, y de ser el caso, adquirirlos, se estableció la obligación para los concesionarios y autorizados que prestan el servicio de telefonía móvil y que comercializan equipos, el poner a disposición de los usuarios un catálogo en sus portales de Internet que distinga los teléfonos celulares que cuentan con funcionalidades de accesibilidad, obligación exigible a partir del 2 de agosto de 2017.

En relación con lo anterior y de conformidad con lo establecido en los artículos 12 y 13 de los Lineamientos de Accesibilidad, el Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, se dio a la tarea de revisar los catálogos de equipos móviles publicados por los concesionarios y autorizados³⁸ que además de prestar el servicio de telefonía móvil, comercializan equipos terminales móviles, obteniendo el siguiente resultado:



AT&T cuenta con un catálogo específico de los equipos móviles accesibles que ofrece a sus usuarios, en el que identifica para qué tipo de discapacidad se adapta (motriz, auditiva, visual y cognitiva) y describe sus características de accesibilidad.



Movistar cuenta con un catálogo de los equipos que comercializa en el que distingue aquellos que tienen funcionalidades de accesibilidad e incluye un enlace hacia el Global Accessibility Reporting Initiative (GARI), que permite consultar las características de cada equipo por tipo de discapacidad.



Telcel posee un catálogo de los equipos que ofrece a sus usuarios en el que distingue aquellos que cuentan con elementos de accesibilidad.

Cabe mencionar que la empresa Neus Mobile, si bien tiene disponible un catálogo de los equipos que comercializa, no distingue los equipos que cuentan con funcionalidades de accesibilidad.

³⁸ Se refiere a los concesionarios y autorizados, así como sus portales de Internet, señalados en la Tabla 2 de la Metodología del presente documento, haciendo la precisión de que únicamente se mencionan aquellos que comercializan equipos terminales (celulares).

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC

2. Accesibilidad en el
Entorno Digital

**3. Equipos de
Telefonía Accesibles**



4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

3.1.2 | Telefonía Fija.

Por lo que respecta a la telefonía fija, desde la integración de los Lineamientos de Accesibilidad, el Instituto consideró necesario garantizar que los usuarios con discapacidad tuvieran acceso a este servicio en igualdad de condiciones, lo cual sólo sería posible mediante la adquisición de teléfonos con elementos de accesibilidad.

Por lo anterior y con la finalidad de que los usuarios con discapacidad se encuentren en posibilidad de identificar los teléfonos fijos con funcionalidades de accesibilidad que se adapten a sus necesidades, y de ser el caso, adquirirlos, se estableció la obligación específica para los concesionarios y autorizados que prestan el servicio de telefonía fija, de poner a disposición de los usuarios un catálogo en sus portales de Internet, que contenga los teléfonos fijos con funcionalidades de accesibilidad, a efecto de que éstos puedan adquirirlos bajo solicitud, siendo una obligación exigible a partir del 2 de agosto de 2017.

En este sentido y de conformidad con lo establecido en los artículos 11 y 13 de los Lineamientos de Accesibilidad, el Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, se dio a la tarea de revisar los catálogos de equipos fijos publicados por los concesionarios y autorizados³⁹ que, además de prestar el servicio de telefonía fija, comercializan equipos terminales, obteniendo el siguiente resultado:



Axtel cuenta con un catálogo de los equipos accesibles que comercializa en el que especifica los elementos de accesibilidad de cada equipo.



Bestel publica un catálogo de equipos accesibles que pone a disposición de sus usuarios, en el que especifica los elementos de accesibilidad con los que cuenta cada equipo.



Izzi publica en el pie de página de su portal de Internet, un catálogo de los equipos accesibles que ofrece a sus usuarios, el cual distingue el tipo de discapacidad al que está dirigido el equipo.

³⁹ Se refiere a los concesionarios y autorizados, así como sus portales de Internet, señalados en la Tabla 1 de la Metodología del presente documento, haciendo la precisión de que únicamente se mencionan aquellos que comercializan equipos terminales (teléfonos fijos).



Wizz de igual manera, publica en el pie de página de su portal de Internet, un catálogo de los equipos accesibles que ofrece a sus usuarios.



Telmex publica un catálogo de los equipos que comercializa, en donde identifica los equipos que cuentan con elementos de accesibilidad y describe los mismos.



Telnor publica un catálogo de los equipos que comercializa, en donde identifica los equipos que cuentan con elementos de accesibilidad y describe los mismos.

3.2

Telefonía Pública Accesible

Con la finalidad de garantizar el acceso de las personas con discapacidad a todos los servicios de telecomunicaciones, el Instituto consideró indispensable imponer obligaciones a los concesionarios y autorizados que prestan el servicio de telefonía pública, a efecto de que modifiquen ciertas características de sus casetas públicas para que éstas pudieran ser utilizadas por personas con discapacidad.

En ese sentido, los Lineamientos de Accesibilidad prevén en su artículo 14, que los concesionarios y autorizados que presten el servicio de telefonía pública y cuenten con casetas públicas, deberán contar con al menos el 6% del total de éstas, con los siguientes elementos de accesibilidad como mínimo:

- I. Área de accionamiento a una altura entre 80 cm y 120 cm,
- II. Área de aproximación frontal de mínimo 90 cm de ancho por 120 cm de profundidad, y
- III. Teclado con señal de referencia en alto relieve en la tecla número 5.

PRIMER INFORME EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC

2. Accesibilidad en el Entorno Digital

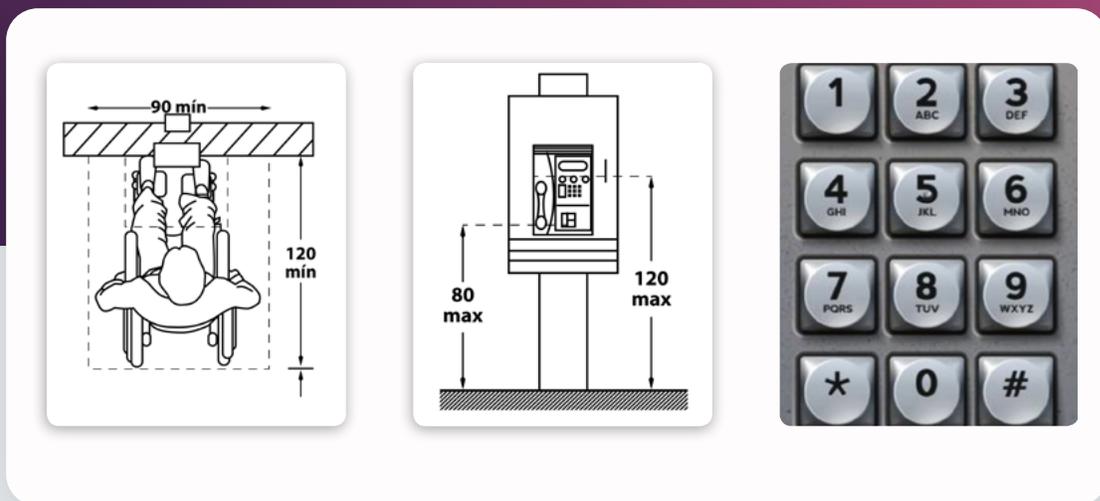
3. Equipos de Telefonía Accesibles



4. Accesibilidad en el Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales a favor de los Usuarios con Discapacidad



Si bien dicha obligación será exigible a partir del 23 de enero del 2020 conforme a lo establecido en el TERCERO transitorio de los Lineamientos de Accesibilidad, se consideró importante conocer los avances que se han tenido en esta materia.

Por ello, el Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, requirió a los concesionarios y autorizados,⁴⁰ a efecto de que informaran los avances que han tenido en la implementación de elementos de accesibilidad en sus casetas públicas, obteniendo lo siguiente:

Nombre Comercial	Casetas Públicas	6% que debe ser accesible en 2020	Casetas accesibles a agosto 2018	Porcentaje de avance
Marcaless	779	47	0	0.0%
BBG Comunicación	60,050	3,603	0	0.0%
Logitel	33,817	2,029	0	0.0%
Mega Cable	594	36	0	0.0%
Telmex	169,580	10,175	1,060	10.4%
Totales		15,890	1,060	6.6%

De lo anterior se desprende que del total de las casetas públicas que los concesionarios y autorizados de telefonía pública están obligados a tener accesibles para el año 2020, al mes de agosto se cuenta con un avance del 6.6%, el cual corresponde a las 1,060 casetas que reporta Telmex y que cumplen con los 3 elementos mínimos de accesibilidad establecidos.

⁴⁰ Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en la Tabla 3 de la Metodología del presente documento.

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC

2. Accesibilidad en el Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía Accesibles



4. Accesibilidad en el Entorno Físico

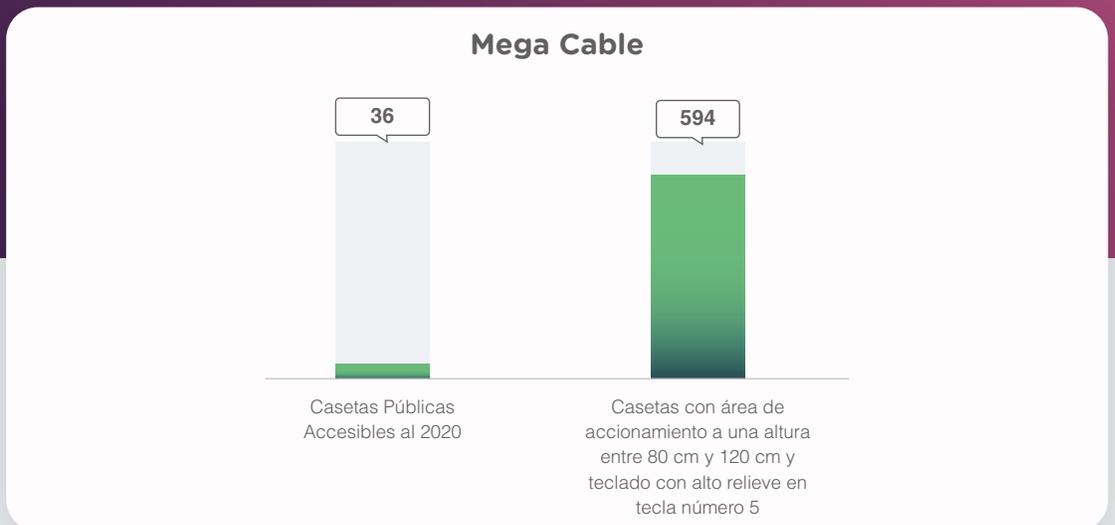
5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales a favor de los Usuarios con Discapacidad

Ahora bien, los resultados antes señalados, se refieren a casetas públicas totalmente accesibles, es decir, que cuentan con los 3 elementos de accesibilidad requeridos en los Lineamientos de Accesibilidad, sin embargo, los concesionarios y autorizados reportan algunos avances por cada elemento de accesibilidad, mismos que a continuación se muestran de manera gráfica:⁴¹



Fuente: IFT



Fuente: IFT

⁴¹ Marcaless y BBG Comunicación no reportan avance alguno en la implementación de casetas públicas accesibles.

PRIMER INFORME EN
MATERIA DE ACCESIBI-
LIDAD A SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES
PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC

2. Accesibilidad en el
Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en
el Entorno Físico



5. Atención Inclusiva

6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

Telmex



Fuente: IFT



4. ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO FÍSICO

Conforme a lo establecido en la LFTR, los usuarios con discapacidad tienen derecho a que las instalaciones o centros de atención al público de los Concesionarios o Autorizados que prestan servicios de telecomunicaciones, cuenten con las adaptaciones, modificaciones o mecanismos necesarios para que puedan recibir atención.

En ese sentido, tras un análisis exhaustivo de impacto regulatorio realizado por el Instituto que permitiera imponer cargas proporcionadas, los Lineamientos de Accesibilidad detallan los elementos de accesibilidad que deben tener los centros de atención a efecto de garantizar la atención de las personas con discapacidad, siempre y cuando la naturaleza y características del inmueble lo permitan.⁴²

Dichos elementos, pretenden eliminar las barreras físicas existentes, permitiendo que todos los usuarios puedan realizar sus trámites de manera autónoma, contribuyendo indirectamente a mejorar su calidad de vida.

Asimismo, se estableció la obligación de que los concesionarios y autorizados publiquen en su portal de Internet la totalidad de centros de atención con los que cuentan, así como su ubicación, indicando los elementos de accesibilidad con los que disponen.⁴³ Lo anterior, a efecto de que las personas con discapacidad puedan identificar los centros de atención a los que pueden acceder sin ninguna dificultad.

Resulta importante señalar que la obligación de contar con centros de atención accesibles será exigible a partir del 23 de enero del 2020,⁴⁴ plazo en el que el Instituto podrá realizar las verificaciones correspondientes, sin embargo, el Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, consideró importante analizar los avances que se ha tenido en la materia, desde la entrada en vigor de dichos Lineamientos y hasta el mes agosto de 2018.

Por ello, el Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, requirió a los concesionarios y autorizados a efecto de que informaran los avances que han tenido en la implementación de elementos de accesibilidad en sus centros de atención y se dio a la tarea de revisar sus portales de Internet para verificar la disponibilidad de esta información, obteniendo lo siguiente:

⁴² Artículos 17 y 18 de los Lineamientos de Accesibilidad.

⁴³ Artículo 19 de los Lineamientos de Accesibilidad.

⁴⁴ Conforme lo establecido en el CUARTO Transitorio de los Lineamientos de Accesibilidad.

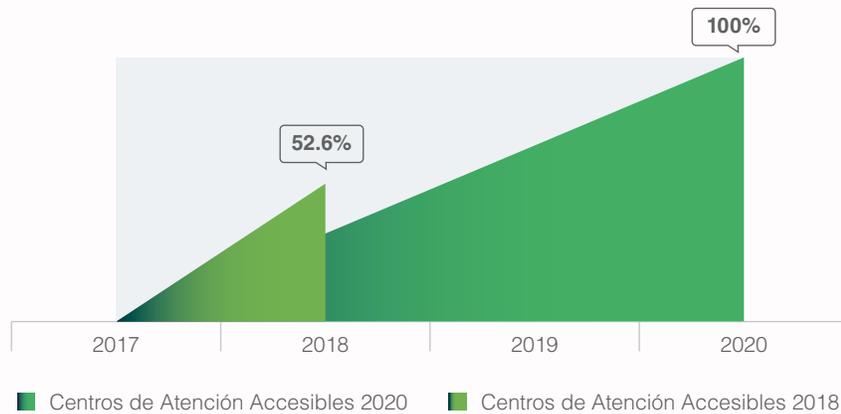




De las empresas requeridas,⁴⁵ sólo Aire Cable, AT&T, Axesat, Axtel, Bueno Cell, Cablecom, Cablevisión, Convergía, Dish, FreedomPop, Izzi, Maxcom, Maz Tiempo, Mega Cable, Movistar, Neus Mobile, Telcel, Telecable, Telmex, Telnor, TV Rey, Ultranet y Wizz señalan contar con centros de atención al público.

Dichas empresas, reportan un número total de 3,781 centros de atención, de los cuales 1,991 cuentan con elementos de accesibilidad, lo que representa un avance del 52.6% al mes de agosto de 2018.

Centros de Atención Accesibles



Fuente: IFT

Ahora bien, de manera desglosada, se tiene que las empresas que enseguida se enlistan, informan que todos sus centros de atención cuentan con elementos de accesibilidad, lo que representa el 69.5% de los concesionarios y autorizados con centros de atención.

Nombre Comercial	Número de Centros de Atención
Aire Cable	1
Axesat	1
Bueno Cell	1
Dish	1
FreedomPop	1
Maxcom	7
Maz Tiempo	1

⁴⁵ Se refiere a los concesionarios y autorizados, así como a sus portales de Internet, señalados en las Tablas 1 y 2 de la Metodología del presente documento.



Nombre Comercial	Número de Centros de Atención
Movistar	429
Neus Mobile	1
Telcel	396
Telmex	379
Telnor	23
TV Rey	17
Ultranet	2
Wizz	1

Sin embargo, sólo las siguientes empresas tienen disponible en su portal de Internet, la información completa de sus centros de atención, es decir, señalan la ubicación y los elementos de accesibilidad que poseen cada uno de ellos:

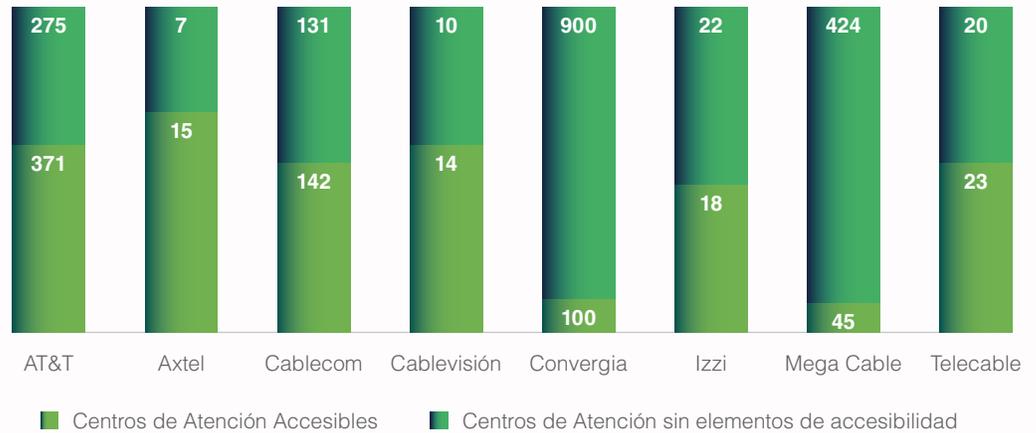
Nombre Comercial	Link
Dish	https://www.dish.com.mx/contratar-dish
Maxcom	http://www.maxcom.com.mx/?p=centroatencion
Movistar	http://www.movistar.com.mx/centros-de-atencion-al-cliente
Telmex	https://telmex.com/web/buscador/lugares
Telnor	https://www.telnor.com/nuestras-tiendas#
Wizz	https://www.wizzplus.mx/unity/wizzpm/legales/Centros_de_atencion.pdf

Por otro lado, el resto de las empresas reportan el siguiente avance en la implementación de elementos de accesibilidad en sus centros de atención:

Nombre Comercial	Número Total de Centros de Atención	Centros de Atención con elementos de accesibilidad	Centros de Atención sin elementos de accesibilidad	Porcentaje de Avance
AT&T	646	371	275	57.4%
Axtel	22	15	7	68.2%
Cablecom	273	142	131	52.0%
Cablevisión	24	14	10	58.3%
Convergía	1,000	100	900	10.0%
Izzi	40	18	22	45.0%
Mega Cable	469	45	424	9.6%
Telecable	43	23	20	53.5%



Avance de la accesibilidad en los centros de atención



Fuente: IFT

Asimismo, se realizó una revisión de sus portales de Internet, donde sólo las siguientes empresas tienen disponible la información completa de sus centros de atención:

Nombre Comercial	Link
Axtel	https://axtelmx.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/395
AT&T	https://www.att.com.mx/stores.html?utm_source=home_att&utm_medium=menu&utm_campaign=servicios_tiendas
Izzi	https://www.izzi.mx/CentrosDeAtencion.pdf
Mega Cable	https://www.megacable.com.mx/ayuda-cis



5. ATENCIÓN INCLUSIVA

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC

2. Accesibilidad en el Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía Accesibles

4. Accesibilidad en el Entorno Físico

5. Atención Inclusiva



6. Medidas adicionales a favor de los Usuarios con Discapacidad

La atención inclusiva permite que todos los usuarios, sin importar el tipo de características, necesidades o deficiencias que posean, reciban asesoría por parte de quien les presta un servicio, lo cual sólo puede ser posible teniendo en cuenta justamente las características, necesidades y deficiencias de cada persona.

En ese sentido, los Lineamientos de Accesibilidad establecen diversas obligaciones a los concesionarios y autorizados que prestan servicios de telecomunicaciones, encaminadas a garantizar una atención adecuada para los usuarios con discapacidad.

Lo anterior, mediante la implementación de mecanismos especialmente diseñados para personas con discapacidad y sobretodo, mediante la capacitación del personal que brinda atención y asesoría tanto en los centros de atención como a través de medios remotos.

De conformidad con lo anterior, en el presente apartado se muestran las acciones realizadas por los concesionarios y autorizados encaminadas a proporcionar una atención inclusiva a las personas con algún tipo de discapacidad.

5.1

Alternativas para Suscribir Documentos

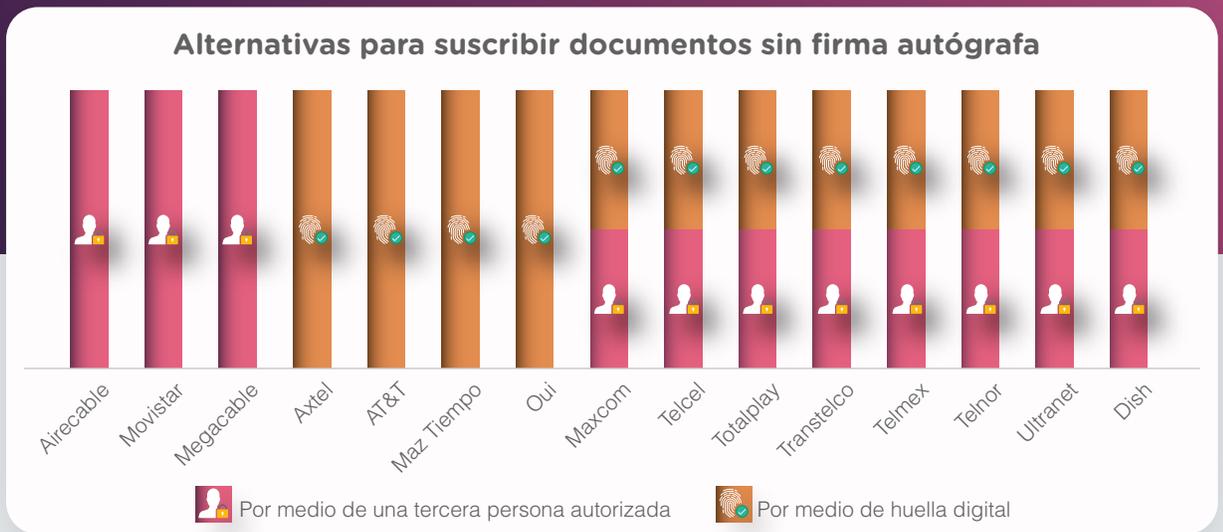
Los mecanismos alternos para suscribir documentos permiten a los usuarios con discapacidad contratar o realizar cualquier trámite relacionado con sus servicios sin la necesidad de recabar su firma autógrafa.⁴⁶ Para ello, los Lineamientos de Accesibilidad establecen la obligación a los concesionarios y autorizados de diseñar este tipo de mecanismos que permitan a los usuarios el ejercicio de sus derechos.

⁴⁶ Esta medida fue diseñada pensando en las necesidades de personas con discapacidad visual y algunos tipos de motriz.



Dicha obligación es exigible desde el 2 de agosto de 2017, por ello se solicitó a los concesionarios y autorizados⁴⁷ que detallaran las alternativas que tienen disponibles para que los usuarios con discapacidad puedan suscribir documentos sin la necesidad de una firma autógrafa.

En ese sentido, de la información proporcionada, se identificó que Maxcom, Telcel, Total Play, Transtelco, Telmex, Telnor, Ultranet y Dish implementaron 2 alternativas para suscribir documentos sin la necesidad de una firma autógrafa, mientras que Aire Cable, Movistar, Mega Cable, Axtel, AT&T, Maz Tiempo y Oui cuentan con una alternativa, como se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: IFT

Por lo que respecta a las empresas Bestel, Cablecom, Cablevisión, Izzi, Telecable, Wizz y Virgin Mobile, informan que no es necesario firmar documento alguno para levantar quejas o realizar trámites relacionados con la contratación del servicio.

Por último, se señala que Axesat, Bueno Cell, Cierto, Convergja, Flash Mobile, FreedomPop, Her Mobile, Marcatel, MCM Telecom, Neus Mobile, Qbo Cel, Toka Móvil, TV Rey, Simpati, Sky y Weex no reportaron y/o describieron alternativas para que los usuarios con discapacidad puedan suscribir documentos sin necesidad de firma autógrafa.

⁴⁷ Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en las Tablas 1 y 2 de la Metodología del presente documento.



5.2

Personal Capacitado para atender a Usuarios con Discapacidad

Con la finalidad de que los usuarios con discapacidad tengan una atención inclusiva y reciban toda la información relacionada con sus derechos para acceder y utilizar los servicios de telecomunicaciones y TIC, los Lineamientos de Accesibilidad prevén que los concesionarios y autorizados deberán implementar las acciones necesarias que les permitan contar con personal de atención al público debidamente capacitado para atender a los usuarios con discapacidad.

Tomando en cuenta el que dicha obligación es exigible desde el pasado 2 de agosto de 2017, el Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, consultó a los concesionarios y autorizados⁴⁸ sobre los programas que han implementado a fin de contar con personal capacitado para atender a los usuarios con discapacidad, obteniendo los siguientes resultados:

- Las empresas Aire Cable, Axtel, AT&T, Axesat, Bestel, Cablecom, Cablevisión, Convergía, Dish, Flash Mobile, FreedomPop, Izzi, Maxcom, Movistar, Simpati, Sky, Telcel, Telecable, Telmex, Telnor, Total Play, Toka Movil, Transtelco, TV Rey, Ultranet, Virgin Mobile, Weex y Wizz, reportaron que han impartido capacitaciones para contar con personal apto para brindar atención a sus usuarios con discapacidad, en todos los sistemas de atención que tienen habilitados.
- Asimismo, las empresas Aire Cable, AT&T, Bestel, Cablecom, Cablevisión, Dish, Izzi, Movistar, Telecable, Telmex, Telnor y Wizz, señalan que complementaron dichas capacitaciones con material de apoyo.
- Por otro lado, Movistar menciona que implementó sesiones vía webex de manera permanente, a efecto de brindar información acerca de accesibilidad al personal que proporciona atención al público y que realiza comunicados mensuales para reforzar a todos los involucrados en la atención a clientes sobre la importancia de cumplir con las obligaciones de accesibilidad.
- Por último, Maz Tiempo proporciona a sus empleados tabletas con una app precargada que ayuda a la atención de personas con algún tipo de discapacidad, visual y/o auditiva.

⁴⁸ Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en las Tablas 1 y 2 de la Metodología del presente documento.

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC

2. Accesibilidad en el
Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

**5. Atención
Inclusiva**



6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

Las empresas Bueno Cell, Cierito, Her Mobile, Marcatel, Neus Mobile, Qbo Cel, Oui, MCM Telecom y Mega Cable no reportaron ningún tipo de acción realizada para contar con personal capacitado para atender a los usuarios con discapacidad.

5.3

Números de Atención al Público

El servicio de atención telefónica permite que los usuarios puedan ser atendidos de manera inmediata ante ciertas dudas o consultas que surjan sobre sus servicios, preguntas que no siempre pueden ser respondidas vía electrónica de manera inmediata.

Por ello, los Lineamientos de Accesibilidad prevén que los concesionarios y autorizados deberán contar un número telefónico gratuito de atención, que sea atendido por personal capacitado para proporcionar toda la información que les permita aclarar las dudas y/o preguntas que se formulen respecto a las funcionalidades de accesibilidad de los equipos terminales que comercializan, así como la información necesaria para adquirirlos, los planes y paquetes comerciales que podrían ajustarse a las necesidades propias de cada tipo de discapacidad y la ubicación de los centros de atención que cuentan con adaptaciones accesibles, obligación exigible desde el 02 de agosto de 2017.

En consecuencia, el Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, consultó a los concesionarios y autorizados⁴⁹ sobre la existencia de personal capacitado para atender a los usuarios con discapacidad a través de dicha modalidad, obteniendo los siguientes resultados:

El 82% de los 38 concesionarios y autorizados revisados reportan contar con un número de atención a clientes atendido por personal capacitado, siendo éstos: Aire Cable, Axtel, AT&T, Bestel, Cablecom, Cablevisión, Convergía, Sky, FreedomPop, Her Mobile, Bueno Cell, Izzi, Flash Mobile, Marcatel, Maxcom, Maz Tiempo, Mega Cable, Toka Movil, Oui, Movistar, Telcel, Telecable, Telmex, Telnor, Cablevisión, Cierito, Total Play, TV Rey, Ultranet, Virgin Mobile y Wizz.

⁴⁹ Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en las Tablas 1 y 2 de la Metodología del presente documento.

Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC

2. Accesibilidad en el
Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

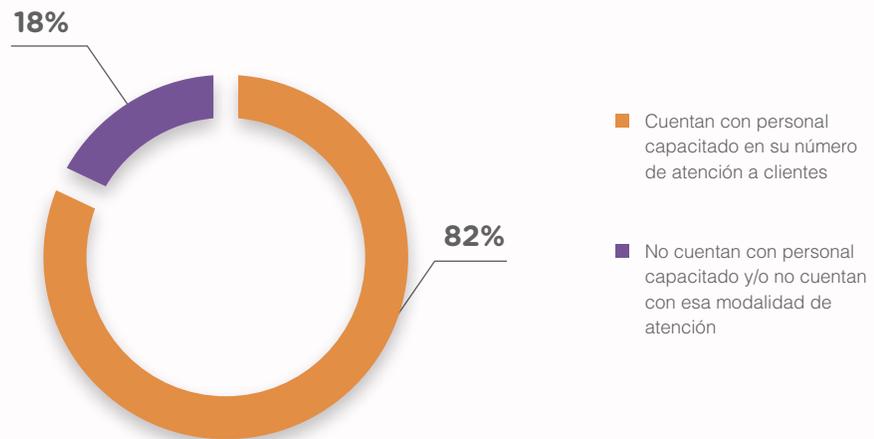
**5. Atención
Inclusiva**



6. Medidas adicionales
a favor de los Usuarios
con Discapacidad

Mientras que Axesat, Simpati, Dish, Transtelco, Qbo Cel, Neus Mobile y Weex no reportan contar con personal capacitado para atender su número de atención a clientes y/o no señalan contar con dicha modalidad de atención, lo que representa el 18% de los concesionarios y autorizados consultados.

Personal capacitado de atención telefónica



Fuente: IFT

Resulta importante señalar que, MCM Telecom no fue mencionado ya que no se pronunció al respecto.



6. MEDIDAS ADICIONALES A FAVOR DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD

Con la finalidad de reconocer los proyectos, acciones 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 de Accesibilidad, se les pidió, a través de los requerimientos realizados, que las hicieran del conocimiento del Instituto.

En ese sentido, a continuación se mencionan:

- **Aire Cable** entrega folletos en sus sucursales, los cuales muestran una breve explicación de los Lineamientos de Accesibilidad, mismos que, de ser solicitado, son explicados por el personal de atención al cliente.
- Como fue señalado, **AT&T** elaboró un video totalmente accesible (audio, subtítulos y lengua de señas), en el que explica el contenido de su contrato de adhesión.
- **Telcel** señala que, si bien actualmente permite que los usuarios con discapacidad contraten sus servicios mediante el uso de su huella digital y la firma a su ruego de la persona que le acompaña (familiar, amigo, enfermera, etc.), adicionalmente se encuentra en la implementación de sistemas biométricos que permitirán a los usuarios con alguna discapacidad otorgar su consentimiento con la captura de su huella digital sobre lectores ópticos/biométricos (previo enrolamiento), lo que facilitará aún más la contratación sin perder la seguridad jurídica y la protección de sus datos personales.

Aunado a ello, informa que está implementando nuevos preciaadores (porta precios) con funcionalidades de accesibilidad, de tal forma que los usuarios con alguna discapacidad puedan consultar la información en punto de venta. La solución que se encuentra aún en desarrollo, sacará provecho de los equipos colocados en mesas de experiencia, a través de los cuales se mostrará la información completa y se aprovecharán las funcionalidades de accesibilidad del equipo exhibido.

Por último, hace del conocimiento que, si bien no ha recibido solicitud alguna por parte de usuarios con discapacidad para acceder a su estado de cuenta accesible, implementó los mecanismos necesarios que permiten que todos los



Introducción

Objetivo

Metología

1. La Accesibilidad a
los Servicios de
Telecomunicaciones
y TIC

2. Accesibilidad en el
Entorno Digital

3. Equipos de Telefonía
Accesibles

4. Accesibilidad en el
Entorno Físico

5. Atención Inclusiva

6. Medidas
adicionales a favor
de los Usuarios con
Discapacidad



estados de cuenta que se emiten cuenten con los elementos de accesibilidad necesarios para ser leídos a través de las tecnologías de asistencia existentes y son puestos a disposición de todos los usuarios, con o sin discapacidad, a través de su portal www.mitelcel.com.

- **Movistar** implementó un proceso de respuesta ágil a todas las contrataciones que lleven a cabo los usuarios con discapacidad, con el fin de que haya una eficiente operación comercial y se garantice el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, dentro de las tiendas da prioridad en la atención a personas con discapacidad. Dicha priorización se lleva a cabo por medio de la toma turnos o, en caso de las tiendas que no cuenten con dicho elemento tecnológico, el personal prioriza la atención de dichos casos.

- **Telmex y Telnor** publicaron en sus respectivos portales de Internet no sólo el documento accesible y el audio de su contrato de adhesión, sino también los de los términos y condiciones de los principales servicios que ofrecen y del proceso de portabilidad.
- **Cierto** publicó en su portal de Internet no sólo el documento accesible y el audio de su contrato de adhesión, sino también el de la Carta Derechos Mínimos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, el de su Aviso de Privacidad, el de los términos de uso, entre otros.
- **Her Mobile** publicó en su portal de Internet no sólo el documento accesible y el audio de su contrato de adhesión, sino también el de sus tarifas.



<http://www.ift.org.mx>

Insurgentes Sur #1143 Col. Nochebuena
Demarcación Territorial Benito Juárez 03720
Ciudad de México
Tel 5015 4000 / 01800 2000 120

