

Comunicado de Prensa No. 78/2019

Ciudad de México, a 4 de diciembre de 2019.

PRESENTA EL IFT EL SEGUNDO INFORME EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- *Entre los hallazgos más relevantes del segundo informe están que, de los 2,848 centros de atención al público que reportan los concesionarios y autorizados analizados, 2 mil 411 cuentan con los elementos de accesibilidad necesarios para que sus usuarios con discapacidad reciban atención, lo que representa el 84.7%.*
- *El 33% de los concesionarios y autorizados publican su contrato de adhesión en formato completamente accesible y el 38% permiten ser leídos por herramientas de asistencia, es decir, con las características necesarias que permiten que las personas con discapacidad visual puedan leerlo.*
- *Los usuarios de internet fijo con alguna discapacidad mostraron un mayor uso del servicio para navegar mediante teléfono móvil que paso de 83 a 85 por ciento; de laptops que fue de 32 a 42 por ciento*
- *El 66% y el 57% de los usuarios con discapacidad que contrataron los servicios de televisión de paga e internet fijo respectivamente, señalaron que el personal que los atendió estaba capacitado para atender sus necesidades*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) presenta el Segundo Informe en materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad, el documento tiene como objetivo informar las principales actividades, avances y resultados obtenidos a dos años de la exigibilidad de las medidas establecidas en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad.

Entre los hallazgos más relevantes del segundo informe están que, de los 2,848 centros de atención al público que reportan los concesionarios y autorizados analizados, 2 mil 411 cuentan con los elementos de accesibilidad necesarios para que sus usuarios con discapacidad reciban atención, lo que representa el 84.7%. Recordando que esta obligación será exigible a partir del 23 de enero de 2020.

El 33% de los concesionarios y autorizados publican su contrato de adhesión en formato completamente accesible y el 38% permiten ser leídos por herramientas de asistencia, es decir, con las características necesarias que permiten que las personas con discapacidad visual puedan leerlo.

Comunicado de Prensa

No. 78/2019

El 72% de los concesionarios y autorizados publican en sus portales de internet sus tarifas con las características necesarias que permiten que las personas con discapacidad visual puedan consultarlas.

El servicio que se distingue por tener un mayor porcentaje de cumplimiento en la accesibilidad web es el de telefonía fija con un 72.2%, incrementando un .1% con respecto al 2018, seguida de la telefonía móvil con un 72% que incrementó un 6% con respecto al 2018 y en último lugar la telefonía pública con un 71.4%.

Los dispositivos electrónicos son el mecanismo más utilizado por los concesionarios y autorizados para que los usuarios con discapacidad consulten los contratos de adhesión y las tarifas en sus centros de atención, con el 51.7% y el 47% respectivamente.

Los concesionarios y autorizados ponen a disposición de los usuarios con discapacidad diversos mecanismos para realizar trámites como contratación, cambio de domicilio, cambio de titularidad, cambio de modalidad, cancelaciones y renovaciones a distancia, tales como vía telefónica, a través de una tercera persona autorizada, por medio de sus portales web, la visita de un ejecutivo, a través de sus aplicaciones móviles, por un chat de atención a clientes, redes sociales o correo electrónico.

Por otra parte, el 66% de los usuarios con discapacidad que contrataron los servicios de televisión de paga y el 57 por ciento de internet fijo señalaron que el personal que los atendió estaba capacitado para detectar y atender sus necesidades en comparación con los servicios de telefonía que reportaron un 37 por ciento y telefonía móvil con el 41 por ciento respectivamente.

Asimismo, el documento señala que, los usuarios de telefonía móvil con alguna discapacidad registraron un incremento en el uso del servicio para el acceso a redes sociales, al pasar de 5% mostrado en la Primera Encuesta 2018, a 14% para la Cuarta Encuesta 2018; mientras que el envío de mensajes de texto vía internet aumentó de 5 a 8%; y las llamadas pasaron de 19 a 20% respectivamente.

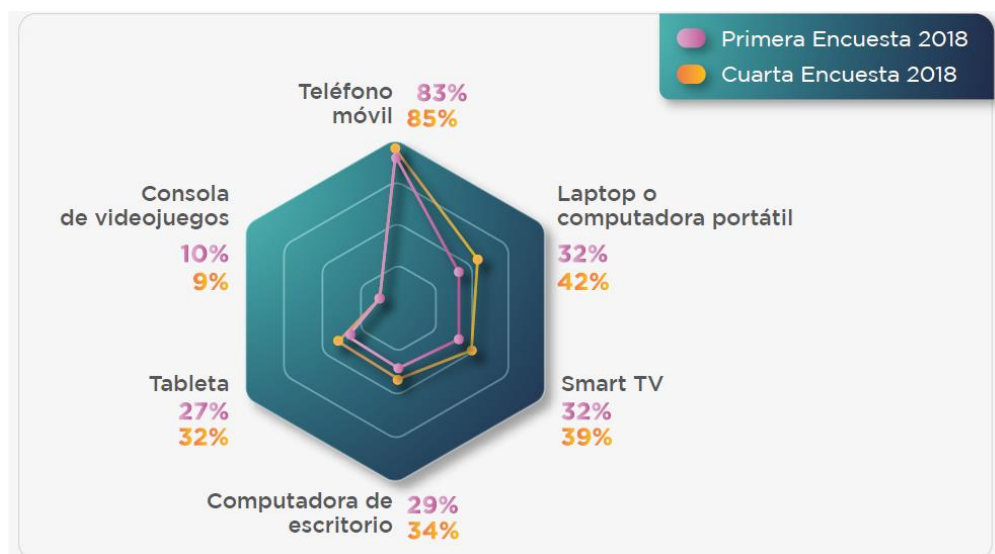
Comunicado de Prensa No. 78/2019

USOS DEL TELÉFONO MÓVIL



En el mismo periodo los usuarios de internet fijo con alguna discapacidad mostraron un mayor uso del servicio para navegar mediante diversos dispositivos como el teléfono móvil que pasó de 83 a 85.

PRINCIPALES DISPOSITIVOS PARA CONECTARSE A INTERNET FIJO EN EL HOGAR 2018.



Comunicado de Prensa

No. 78/2019

En la experiencia de los usuarios con discapacidad al momento de contratar alguno de los servicios de telecomunicaciones sujetos los Lineamientos de Accesibilidad (excepto el servicio de telefonía pública), la Cuarta Encuesta 2018 mostró que, al momento de contratar internet fijo el 77 por ciento del personal que los atendió no les mencionó sus derechos como usuarios con discapacidades; en el caso de telefonía fija el 85 por ciento; el 92 por ciento para telefonía móvil y el 66 por ciento para la televisión de paga.

Ante ello, el pasado 12 de agosto, se realizó en las instalaciones del IFT, el primer curso “Inducción a la Accesibilidad Web (WCAG 2.1)”, para los creadores de contenido digital de los concesionarios y autorizados de los servicios de telecomunicaciones, con el objeto de sensibilizarlos sobre la importancia de la inclusión digital y enseñarles a crear contenido web accesible para personas con discapacidad de acuerdo con el estándar internacional Web Content Accessibility Guidelines 2.1.

Con la finalidad de comprobar que las personas con discapacidad pueden acceder y consultar la información contenida en el portal de internet de los concesionarios y autorizados, en agosto pasado se realizó la evaluación de accesibilidad de dichos portales conforme a las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet en su versión 2.1 (WCAG 2.1).11.

EL IFT evaluó a los 42 concesionarios y autorizados que prestan servicios de telefonía e internet móvil; telefonía fija; internet fijo; televisión restringida y telefonía pública, que cuentan con información en el Banco de Información de Telecomunicaciones del Instituto y se consideraron la navegación de la página principal; la consulta de planes y tarifas; la consulta de catálogo de equipos terminales; la compra o contratación de servicios; el contacto (teléfonos, e-mail y/o chat); la información sobre portabilidad (para el caso de telefonía fija y móvil); la consulta de contrato; la consulta de la Carta de

Comunicado de Prensa No. 78/2019

los Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones y la consulta del aviso de privacidad, servicios que se consideran las más realizadas por los usuarios.

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

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

El Informe está disponible en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/segundo-informe-en-materia-de-accesibilidad>

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

Coordinación General de Comunicación Social
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 4735, 2729 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: WWW.IFT.ORG.MX

