



# **Importancia de los Servicios de Telecomunicaciones y TIC para las Personas con Discapacidad**

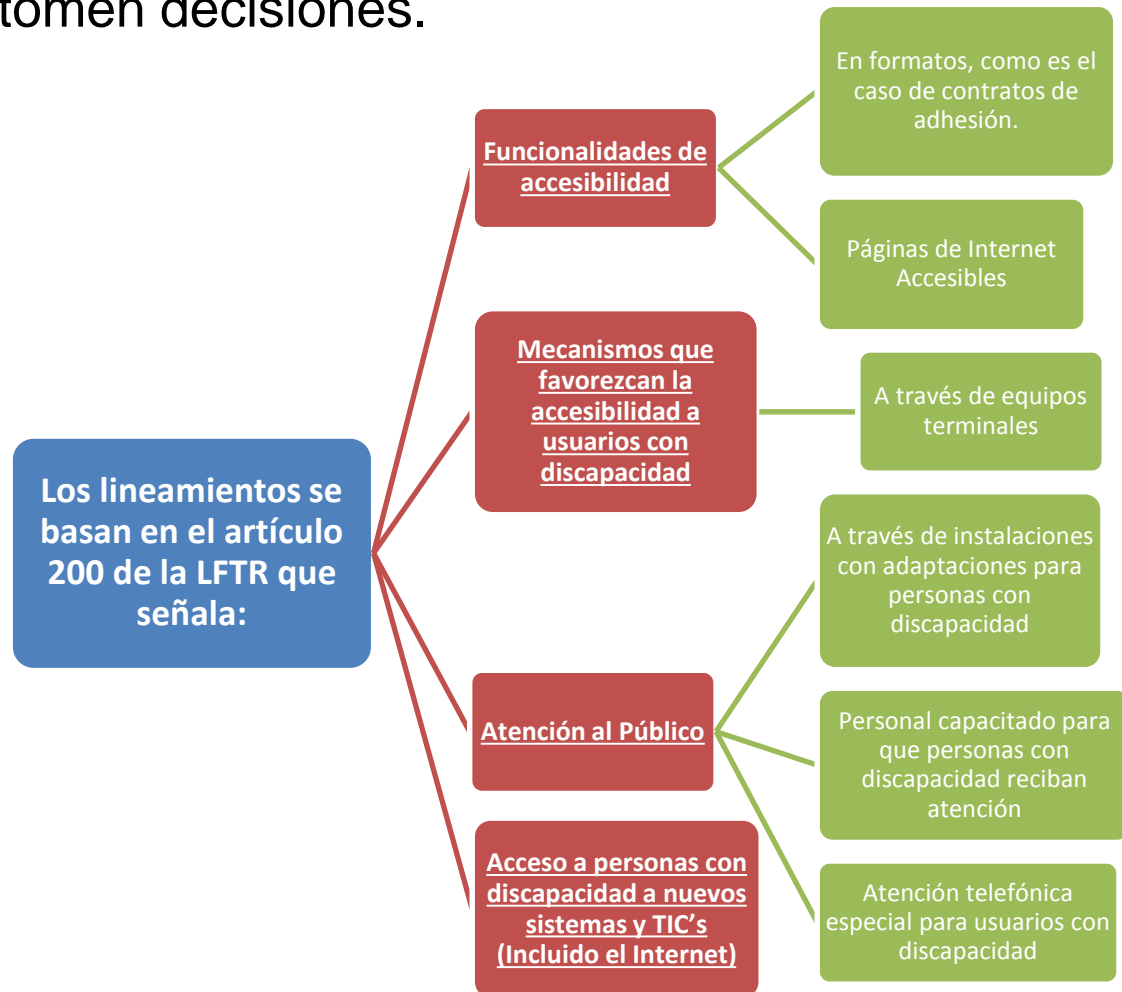
*Adriana Labardini Inzunza*

*Comisionada*

*1 de Diciembre 2015*

# ¿Cómo beneficiarán los lineamientos a las personas con discapacidad?

Los Lineamientos de Accesibilidad empoderarán a las personas con discapacidad al brindar herramientas para que sean ellos los que comparen y tomen decisiones.



# Proceso del Desarrollo de Lineamientos

1

- Análisis del experto.

2

- Búsqueda, estudio y análisis de informes internacionales.

3

- Comparativo: Resolución 175, Agenda Conectar 2020 de la UIT, LFTYR y Estatuto IFT.

4

- Búsqueda y análisis de Leyes Estatales en materia de accesibilidad.

5

- Reuniones con industria y ONG's especializadas en personas con discapacidad.

6

- Integración del Anteproyecto.

7

- Consulta Pública donde se recibieron 20 comentarios de ONG's, industria, órganos gubernamentales y organizaciones extranjeras como: Mobile Manufacturers Forum, G3ICT y la Telecommunications Industry Association .

# ¿Qué dice el anteproyecto de Lineamientos de Accesibilidad sometido a Consulta Pública?

Los lineamientos buscan impulsar el acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones.

El anteproyecto señala que los concesionarios y autorizados brindarán acceso a los usuarios con discapacidad sin discriminación alguna y en igualdad de condiciones con los demás usuarios.

El IFT a través de convenios de colaboración con autoridades competentes conocerá quejas y reclamaciones en contra de concesionarios y autorizados por discriminación a usuarios con discapacidad.

Propone que los concesionarios y autorizados deberán incluir en su oferta comercial planes y paquetes tarifarios para usuarios con discapacidad.

# ¿Qué dice el anteproyecto de Lineamientos de Accesibilidad sometido a Consulta Pública?

Plantea adoptar estándar de la W3C (utilizado internacionalmente) para que los portales de Internet de los operadores sean accesibles y haya números de atención al público especializados en personas con discapacidad.

Prevé que los operadores cuenten con personal capacitado para atender a usuarios con discapacidad.

Prevé que IFT informe del avance en el cumplimiento o adaptación de estas medidas de accesibilidad por operadores.

Sugiere que existan funcionalidades de accesibilidad para procesos de contratación, revisión de factura y de la oferta comercial para comparar precios y buscar servicios por usuarios con discapacidad.

# ¿Qué dice el anteproyecto de Lineamientos de Accesibilidad sometido a Consulta Pública?

**Plantea que IFT  
buscará fomentar el  
acceso a los nuevos  
sistemas y TIC's a  
través de:**

**Campañas  
anuales de  
difusión.**

Elaboración de folletos, guías de uso y tutoriales accesibles para los distintos tipos de discapacidad respecto de las funcionalidades de accesibilidad de equipos terminales.





Organización de eventos, foros y talleres con asociaciones y grupos de personas con discapacidad a fin de compartir necesidades, experiencias y avances en la utilización de las TIC's en su vida diaria.

Colaboración institucional con otros órganos de los tres niveles de gobierno.

# ¿Qué están haciendo en otros países?

## Apps y Equipos con funciones de Accesibilidad



Phone	Mobility Feature <sup>1</sup>	TTY Compatible
	Huawei Y6 <a href="#">More details</a>	✓ YES
	Samsung Note 4 <a href="#">More details</a>	✓ YES
	LG G4 <a href="#">More details</a>	✓ YES
	Sony Xperia M4 Aqua <a href="#">More details</a>	✓ YES

# ¿Qué están haciendo en otros países?

## Apps y Equipos con funciones de Accesibilidad



### Accessibility services

#### Mobile Accessibility app

Overview

FAQ

#### Introducing the Mobile Accessibility app.

Complimentary for all Bell Mobility customers with an Android device.



#### What is the Mobile Accessibility app?

Mobile Accessibility is a screen reader app specifically designed to assist low vision and blind users who have an Android™ device. The app will help you get the most out of your smartphone - make calls, reply to emails, send texts and much more with ease. Best of all, it's free of charge for all Bell Mobility customers with an Android device.

#### How does it work?

The Mobile Accessibility app reads back what you select on screen, allowing you to navigate quickly and efficiently. You can also customize the way you interact with the app, whether using touch, voice, keyboard or even Braille.





# ¿Qué están haciendo en otros países?

## Apps y Equipos con funciones de Accesibilidad

Orange

Particulares Autónomos Empresas \*

Consulta tu cobertura de Fibra

Tienda Descubre Te ayudamos Mi Orange

**Accesibilidad en Orange**

encuentra tu móvil

encuentra tu aplicación

Esencial de Orange Orange para ti

tiendas Orange con bucles magnéticos

tu Experto Orange

lengua de Signos

noticias sobre accesibilidad



























contacta con nosotros

Responsabilidad Social Corporativa en Orange

### Encuentra tu móvil

extender lista extender cuadrícula

accesibilidad funcionalidades

modelo	accesibilidad	funcionalidades	sist. operativo
 <b>Apple</b> iPhone 5			iOS iOS 8 X
 <b>Apple</b> iPhone 5C		 4G	iOS iOS 7
 <b>Doro</b> Liberto 820 mini			 Android 4.4 Kit Kat
 <b>HTC</b> ONE		 4G	 Android 4.1
 <b>Huawei</b> Ascend P7		 4G	 Android 4.4
 <b>Huawei</b> MediaPad		 4G	 Android v4.1
 <b>LG</b> G Pad 8.0 4G		 4G	 Android 4.4

# ¿Qué están haciendo en otros países?

## Planes diseñados para personas con discapacidad

MOBILEINTERNETPROMOS

fido

SUPPORTMY ACCOUNT

ON 24 HR

LOGIN

### Accessibility Services

To further enhance the level of accessibility service to customers, Fido provides the following:

Text size: [A](#) | [A](#) | [A](#)

Relay Services

T911

Phones

Plans

Alternative Billing

Contact US

### Plans

Fido is committed to offering you wireless plans and options that suit your needs.

**If you do not require voice services.**  
If you wish to use only text messaging, there are a number of Prepaid options available to you. If you wish to use only data, Fido offers the following options.

Flexible Data Plans

	\$10 per month <sup>1</sup>	\$22 per month <sup>1</sup>
Availability	monthly	with 2-year Tab24 agreement
Data	150 MB	100 MB
Flexible Plan Detail	up to 150 MB for \$10 up to 1 GB for \$25 up to 5 GB for \$35	up to 100 MB for \$22 up to 500 MB for \$37 up to 2 GB for \$52 up to 5 GB for \$72
Network	4G HSPA+ LTE*	4G HSPA+ LTE*
Additional Data	\$10/1GB	\$10/1GB

The price automatically adjusts to your usage.  
Rates above apply to a subscription to a Data plan without a Voice plan.

The Flexible Data Plan automatically adjusts to your actual mobile Internet usage. You'll be charged a minimum of \$10 or \$22 per month depending on the Data plan you select.

Learn more about our [LTE Internet devices](#) and our [LTE coverage](#).

\*Fido LTE network available in select Canadian cities; visit [fido.ca/coverage](#). Actual speed may vary based on device, topography and environmental conditions, network congestion and other factors.

**If you only require voice services.**  
If you do not require data services or text messaging, Fido offers several Prepaid voice only plans for you.

## Atención a clientes en Lengua de Signos

Servicio disponible todos los viernes



¿Te comunicas mediante lengua de signos? Si es así, Orange te invita a conocer Orange Signos, una aplicación con la que puedes ser atendido, en una tienda Orange, por un empleado que, a través de una Tablet con tecnología 4G, conectará con un especialista de lengua de signos para facilitar vuestra interlocución.

Prueba Orange Signos todos los Viernes de 12h a 17h.

El servicio está disponible en las siguientes tiendas Orange:

### Barcelona

• Paseo De Gracia 6, 08007

### Madrid

• Calle Goya 21, 28001

### Pamplona

• Avenida Carlos III 9, 31002

### Sevilla

• Calle Tetuán 19, 41001

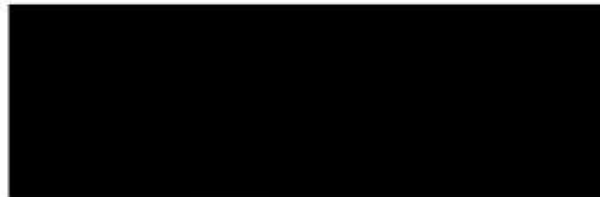
### Valladolid

• Calle Santiago 15, 47004

Puedes enviarnos tus preguntas, dudas, o felicitaciones aquí: [orange.signos@orange.com](mailto:orange.signos@orange.com)

Ayúdanos a mejorar, valora nuestro servicio Orange Signos [aquí](#)

Además descubre Orange Signos en el Museo del Disseny de Barcelona hasta el 17 de mayo [aquí](#)



Centros de Atención especializados para personas con discapacidad

# ¿Qué están haciendo en otros países?


## Personal Capacitado para la atención de personas con discapacidad






# ¿Qué están haciendo en otros países?

## Formatos Accesibles para Facturación

MOBILEINTERNETPROMOS

**fido** 

SUPPORTMY ACCOUNT

ON  FR   [LOGIN](#)

### Accessibility Services

To further enhance the level of accessibility service to customers, Fido provides the following:

Text size: A | A | **A**

Relay Services

T911

Phones

Plans

Alternative Billing

Contact US

#### Alternate Billing

#### Invoices and billing inserts (no additional charge upon request):

- › Large font (16 pts)
- › Grade 2 Braille
- › Text format on a 3.5-inch diskette
- › Automated Account Information Line (IVR)

For more information or to request an alternate format invoice, [contact us](#).

#### No charge for dialing directory assistance (4-1-1)

Fido is currently offering a monthly credit for directory assistance to its customers who have identified themselves as having a loss of vision.

Activate your Fido

About us

Store Locator

Careers

Terms & Conditions

Privacy Policy

Contact us

Community Forums

Accessibility Services

CRTC Wireless Code

Site Map



# ¿Qué están haciendo en otros países?

## Formatos Accesibles para Contrato de Adhesión



Productos y Servicios

Tienda

Atención al Cliente



Buscar...



### Información y asesoría

En los Centros de Atención a Clientes y Distribuidores con gusto brindaremos la información y asesoría sobre nuestro servicio. Además de nuestro número de atención \*611 marcando desde tu Movistar o sin costo marcando al 01800 888 83 66.

### Condiciones comerciales del contrato

Las condiciones comerciales del contrato de servicio puede ser informadas en nuestros Centro de Atención a Clientes con apoyo de nuestros ejecutivos.

### Servicio en nuestros Centros de Atención al Cliente

En nuestros centros de atención se atenderá con prioridad a personas con discapacidad.

### Smartphones

Es posible bajar aplicaciones diseñadas para discapacidad visual y configurar el equipo con comandos de voz, lo cual pueden ser de gran utilidad. Puedes apoyarte con nuestros ejecutivos del Centro de Atención a Clientes.

## Personas con discapacidad

Movistar te ayuda a encontrar equipos con características de accesibilidad que se ajusten a tus necesidades.

[Conoce las opciones de Gari](#)



Escucha el audio de nuestro contrato de prestación de servicios de telefonía móvil aquí:

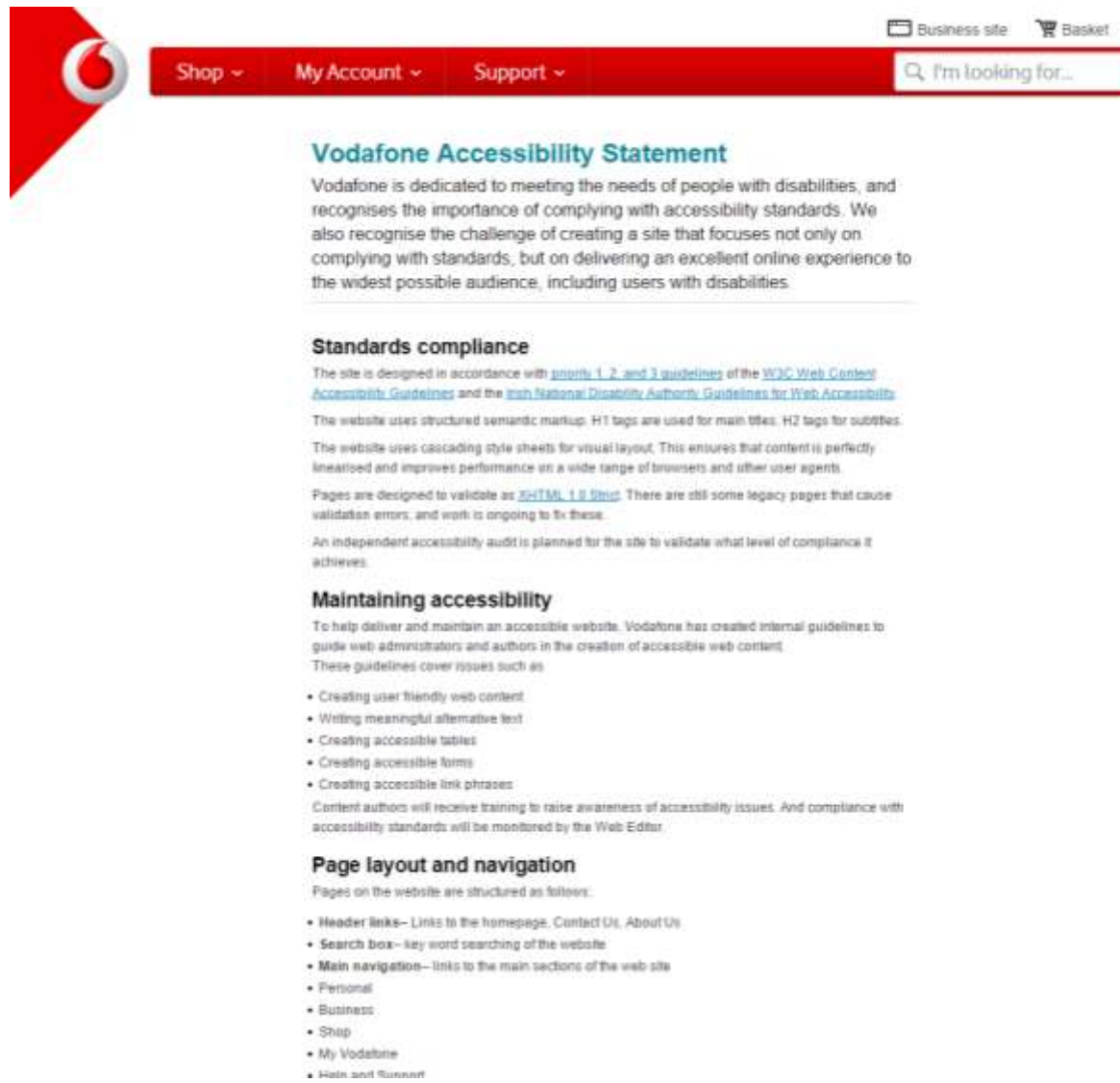


Escucha el audio de nuestro contrato de prestación de servicios de telefonía fija aquí:



# ¿Qué están haciendo en otros países?

## Sitios web Accesibles (Declaración de Accesibilidad y Estándar W3C)



The screenshot shows the Vodafone website's accessibility statement. At the top, there is a red navigation bar with the Vodafone logo on the left and links for 'Shop', 'My Account', and 'Support' in the center. On the right of the bar is a search box labeled 'I'm looking for...'. Above the search box are links for 'Business site' and a 'Basket' icon. Below the navigation bar, the page title 'Vodafone Accessibility Statement' is displayed in blue. The main content area has a light blue background and contains the following text:

Vodafone is dedicated to meeting the needs of people with disabilities, and recognises the importance of complying with accessibility standards. We also recognise the challenge of creating a site that focuses not only on complying with standards, but on delivering an excellent online experience to the widest possible audience, including users with disabilities.

**Standards compliance**

The site is designed in accordance with [priority 1, 2, and 3 guidelines](#) of the [W3C Web Content Accessibility Guidelines](#) and the [Irish National Disability Authority Guidelines for Web Accessibility](#).

The website uses structured semantic markup. H1 tags are used for main titles. H2 tags for subtitles.

The website uses cascading style sheets for visual layout. This ensures that content is perfectly lineated and improves performance on a wide range of browsers and other user agents.

Pages are designed to validate as [HTML 1.0 Strict](#). There are still some legacy pages that cause validation errors, and work is ongoing to fix these.

An independent accessibility audit is planned for the site to validate what level of compliance it achieves.

**Maintaining accessibility**

To help deliver and maintain an accessible website, Vodafone has created internal guidelines to guide web administrators and authors in the creation of accessible web content. These guidelines cover issues such as:

- Creating user friendly web content
- Writing meaningful alternative text
- Creating accessible tables
- Creating accessible forms
- Creating accessible link phrases

Content authors will receive training to raise awareness of accessibility issues. And compliance with accessibility standards will be monitored by the Web Editor.

**Page layout and navigation**

Pages on the website are structured as follows:

- **Header links**— Links to the homepage, Contact Us, About Us
- **Search box**— key word searching of the website
- **Main navigation**— links to the main sections of the web site
  - Personal
  - Business
  - Shop
  - My Vodafone
  - Help and Support

# ¿Qué están haciendo en otros países?

## Telefonía pública Accesible





# Gracias por su atención

**Correo:** [adriana.labardini@ift.org.mx](mailto:adriana.labardini@ift.org.mx)

**Twitter:** @LabardiniA

**Blog:** <http://www.adrianalabardini.net>