

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES DETERMINA SOMETER A CONSULTA PÚBLICA EL ANTEPROYECTO DE LINEAMIENTOS GENERALES DE ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

#### ANTECEDENTES

1.- El 11 de junio de 2013, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (en lo sucesivo, el "DOF") el "DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones" (en lo sucesivo, el "Decreto") , mediante el cual se creó al Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto") como un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

2.- El Pleno del Instituto quedó integrado el 10 de septiembre de 2013, en términos de lo dispuesto por el artículo Sexto Transitorio del Decreto, al ratificar en esa fecha el Senado de la República a los Comisionados propuestos por el Ejecutivo Federal y al designar a su Presidente.

3.- El 14 de julio de 2014, se publicó en el DOF el "DECRETO por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión" (en lo sucesivo, la "LFTyR"), mismo que entró en vigor el 13 de agosto de 2014.

4.- El 4 de septiembre de 2014, se publicó en el DOF el "ESTATUTO Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones" (en lo sucesivo, el "Estatuto"), mismo que entró en vigor el 26 de septiembre de 2014.

5.- El 17 de octubre de 2014, se publicó en el DOF el "ACUERDO por el que se modifica el Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones", mismo que entró en vigor el 18 de octubre de 2014.

### CONSIDERANDO

**PRIMERO.-** De conformidad con los artículos 28, párrafos décimo quinto y décimo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en lo sucesivo, la "Constitución"), y 7 de la LFTyR, el Instituto es un órgano público autónomo, independiente en sus decisiones y funcionamiento, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto regular y promover la competencia y el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión en el ámbito de las atribuciones que le confieren la propia Constitución y en los términos que fija la LFTyR y demás disposiciones aplicables.

Además, el Instituto es también la autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones, por lo que en éstos ejercerá en forma exclusiva las facultades que el artículo 28 de la Constitución y las leyes establecen para la Comisión Federal de Competencia Económica.

Los artículos 15, fracción I y 51 de la LFTyR señalan, respectivamente, que el Instituto tiene la atribución de expedir disposiciones administrativas de carácter general y que para ello deberá realizar consultas públicas bajo los principios de transparencia y participación ciudadana.

Por lo anterior, con fundamento en los artículos 60. y 28, párrafos décimo quinto y décimo sexto de la Constitución; 1, 2, 7, 15, fracción I, 17, fracciones I y XIII y 51 de la LFTyR; 1, 4, fracción I y 6, fracción XXXVII del Estatuto, el Pleno del Instituto es competente para emitir el presente Acuerdo.

**SEGUNDO.-** El Título Noveno, Capítulo II, de la LFTyR relativo a los Derechos de los Usuarios con Discapacidad, establece en su artículo 199 que el Ejecutivo Federal y el Instituto, en sus respectivos ámbitos de competencia, promoverán que los usuarios con discapacidad tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás usuarios.

Asimismo, los artículos 202 y 203 de la LFTyR establecen que el Ejecutivo Federal, de conformidad con la Estrategia Digital Nacional y el Instituto, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán el acceso a las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluido el Internet, y de conformidad con los lineamientos que al efecto se emitan. Para la definición de los lineamientos a cargo del Instituto en materia de accesibilidad para personas con discapacidad deberá atender a la normatividad y celebrar convenios con Instituciones públicas y privadas especializadas en la materia.

En virtud de lo anterior, y con fundamento en el artículo 15, fracción I de la LFTyR, relativo a la expedición de disposiciones administrativas de carácter general, el Instituto debe emitir los Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad a que se refiere el artículo 203 de la LFTyR, con la finalidad de promover la accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidad.

**TERCERO.** El artículo 51 de la LFTyR establece que para la emisión y modificación de reglas, lineamientos o disposiciones administrativas de carácter general, el Instituto deberá realizar consultas públicas bajo los principios de transparencia y participación ciudadana.

En este sentido, el Pleno del Instituto somete a consulta pública el anteproyecto de "Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad", mismo que forma parte integrante del presente Acuerdo como Anexo, el cual deberá estar sujeto a un proceso de consulta pública por un período razonable a fin de transparentar y fomentar la participación ciudadana en los procesos de emisión de disposiciones de carácter general que emita el Instituto, a efecto de dar cabal cumplimiento a lo establecido en la LFTyR.

Por lo anterior, con fundamento en los artículos 6o. y 28, párrafos décimo quinto y décimo sexto de la Constitución; 7, 15, fracción I, 17, fracción I, 51, 199, 200, 201, 202 y 203 de la LFTyR, y 1, 4, fracción I y 6, fracción XXXVII del Estatuto, el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite el siguiente:

#### **ACUERDO**

**PRIMERO.-** Se determina someter a consulta pública, por un plazo de 30 (treinta) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su publicación en el portal de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones el Anteproyecto de "LINEAMIENTOS GENERALES DE ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD", mismo que se agrega como Anexo único al presente Acuerdo.

**SEGUNDO.-** Se instruye a la Coordinación General de Política del Usuario a recibir y dar la atención que corresponda, en el ámbito de sus atribuciones, a las opiniones que sean vertidas con motivo de la consulta pública materia del presente Acuerdo.

**TERCERO.-** Publíquese en la página de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones.



Gabriel Oswaldo Contreras Saldivar  
Comisionado Presidente



Luis Fernando Borjón Figueroa  
Comisionado



Ernesto Estrada González  
Comisionado



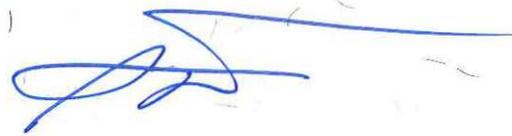
Adriana Sofía Labardini Inzunza  
Comisionada



María Elena Estavillo Flores  
Comisionada



Mario Germán Fromow Rangel  
Comisionado



Adolfo Cuevas Teja  
Comisionado

El presente Acuerdo fue aprobado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en su XVI Sesión Ordinaria celebrada el 12 de agosto de 2015, por unanimidad de votos de los Comisionados presentes Gabriel Oswaldo Contreras Saldivar, Luis Fernando Borjón Figueroa, Ernesto Estrada González, Adriana Sofía Labardini Inzunza, María Elena Estavillo Flores, Mario Germán Fromow Rangel y Adolfo Cuevas Teja, con fundamento en los párrafos vigésimo, fracciones I y III; y vigésimo primero, del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 7, 16 y 45 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como en los artículos 1, 7, 8 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo P/IFT/120815/306.

## LINEAMIENTOS GENERALES DE ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

### CAPÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1.** Los presentes Lineamientos son de orden público y tienen por objeto promover, en el ámbito de competencia del Instituto, que los Usuarios con Discapacidad tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones, en igualdad de condiciones con los demás usuarios.

Los Lineamientos son de observancia obligatoria para los concesionarios y autorizados de servicios de telecomunicaciones.

**Artículo 2.** Para los efectos de los presentes Lineamientos deberá estarse a las siguientes definiciones:

- I. **Accesibilidad:** 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, tanto en zonas urbanas como rurales;
- II. **Autorizado:** Persona física o moral que cuenta con autorización para comercializar a usuarios finales servicios de telecomunicaciones, mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones sin tener el carácter de Concesionario en los términos de la Ley;
- III. **Ajustes Razonables Físicos:** Modificaciones y adaptaciones físicas, necesarias y adecuadas, teniendo en cuenta los costos, los efectos discriminatorios que su falta de adopción podría representar, la estructura y características de la persona o entidad que haya de ponerla en práctica y la posibilidad que tengan aquéllas de obtener financiación oficial o cualquier otra ayuda, a fin de garantizar a las personas con discapacidad el acceso a los servicios de telecomunicaciones, en igualdad de condiciones con las demás.
- IV. **Centros de Distribución:** Infraestructura logística donde se concentran productos con el objetivo de hacerlos llegar de la manera eficiente a su destino o usuario final.
- V. **Concesionario:** Persona física o moral, titular de una concesión de las previstas en la Ley;
- VI. **Discriminación:** Cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar, menoscabar

- o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo;
- VII. **Diseño Universal:** El diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El Diseño Universal no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad cuando se necesiten;
- VIII. **Instituto:** Instituto Federal de Telecomunicaciones;
- IX. **Ley:** Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión;
- X. **Nivel de Conformidad AA:** Nivel establecido en las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet que indica el rango de accesibilidad de una página web;
- XI. **Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet (WCAG):** Estándar técnico emitido por la W3C que cubre una amplia gama de recomendaciones para hacer el contenido de Internet más accesible a personas con discapacidad;
- XII. **Personas con Discapacidad:** Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter motriz, visual y auditiva, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás;
- XIII. **Ruta Accesible:** La que permite una circulación continua y sin obstáculos, con la combinación de elementos construidos que garantiza a cualquier persona entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse con el uso seguro, autónomo y cómodo tanto en el espacio público como en los inmuebles y el mobiliario;
- XIV. **Ruta Táctil:** Circulación diseñada para las personas con discapacidad visual que señala un camino determinado entre los espacios, usando para ello la combinación de Pavimento Táctil de advertencia (patrón de conos) y guía de dirección (patrón barras);
- XV. **Servicios de Telecomunicaciones:** Servicios públicos de interés general que prestan los concesionarios y autorizados al público en general con fines comerciales, de conformidad con lo establecido en la Ley;
- XVI. **Tecnologías de asistencia:** Cualquier artículo, equipo global o parcial, e, incluso, cualquier sistema adquirido comercialmente o adaptado a una persona, el cual se usa para mejorar y/o incrementar las capacidades funcionales de individuos con discapacidades, así como para modificar o instaurar conductas, tales como lectores de pantalla, sobreteclados, pantallas táctiles, ratón bucal, entre otros;
- XVII. **Tipos de Discapacidad:** Motriz, visual y auditiva;
- XVIII. **Usuarios con Discapacidad:** Personas con discapacidad que utilizan servicios de telecomunicaciones, y;

- XIX. **W3C (World Wide Web Consortium):** Comunidad internacional fundada en 1994, integrada por programadores, desarrolladores web, ejecutivos de la industria y usuarios, que desarrolla estándares y protocolos que aseguran y promueven el desarrollo y crecimiento de la tecnología web.

**Artículo 3.** De conformidad con lo dispuesto en la Ley, el Instituto podrá:

- I. Interpretar los presentes Lineamientos para efectos administrativos;
- II. Vigilar el cumplimiento de lo establecido en los presentes Lineamientos y cualquier disposición que emane de ellos;
- III. Hacer pública la información que le sea entregada o reportada en cumplimiento a lo dispuesto en los presentes Lineamientos, de conformidad con lo establecido en la legislación en materia de transparencia y acceso a la información; y,
- IV. Llevar a cabo las verificaciones necesarias para constatar la veracidad de la información proporcionada y dada a conocer por los concesionarios y autorizados, en relación con los presentes lineamientos.

## **CAPÍTULO SEGUNDO**

### **ACCESO EN IGUALDAD DE CONDICIONES**

**Artículo 4.** En la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, los concesionarios y autorizados brindarán el acceso a los Usuarios con Discapacidad sin Discriminación alguna y en igualdad de condiciones con los demás usuarios, respetando los derechos establecidos en el artículo 200 de la Ley.

**Artículo 5.** El Instituto podrá establecer mecanismos de comunicación, a través de los convenios de colaboración que celebre con las autoridades competentes, que les permitan conocer las quejas o reclamaciones que se presenten en contra de los concesionarios y autorizados por presuntos actos de Discriminación hacia Usuarios con Discapacidad en la contratación, provisión y prestación de los servicios de telecomunicaciones, a fin de que se actúe conforme corresponda y en atención a sus respectivas atribuciones.

**Artículo 6.** A fin de lograr un acceso igualitario, los concesionarios y autorizados deberán incluir en su oferta comercial, planes y paquetes tarifarios diseñados para Usuarios con Discapacidad, que les permitan acceder a los servicios de telecomunicaciones que conforme a su Discapacidad requieran. Lo anterior, sin perjuicio de que los concesionarios y autorizados que lo consideren necesario, soliciten al usuario la acreditación de dicha Discapacidad a través del certificado de reconocimiento y calificación de discapacidad

que conforme a lo establecido en el artículo 10 de la Ley General de Inclusión de Personas con Discapacidad, emita la Secretaría de Salud.

El Instituto verificará la implementación, registro y en los casos que proceda aprobación de dichos planes y paquetes tarifarios, los cuales deberán contemplar los diferentes Tipos de Discapacidad.

### CAPÍTULO TERCERO FORMATOS CON FUNCIONALIDADES DE ACCESIBILIDAD

**Artículo 7.** A fin de que los usuarios de servicios de telecomunicaciones con Discapacidad se alleguen de la información necesaria para contratar y conocer las condiciones comerciales que los concesionarios y autorizados ofrecen, éstos deberán publicar en sus páginas de Internet y proporcionar mediante correo electrónico a los usuarios que así lo soliciten, de conformidad con las características establecidas en el artículo 10, los siguientes documentos:

- I. Modelos de contratos de adhesión, registrados ante la PROFECO;
- III. Código de Prácticas registrado ante el Instituto; y,
- IV. Promociones y descuentos vigentes.

**Artículo 8.** Además de los documentos establecidos en el artículo anterior, los concesionarios y autorizados deberán proporcionar a los Usuarios con Discapacidad, a través de los medios electrónicos que determinen, las facturas que se generen por la prestación de los servicios de telecomunicaciones que tienen contratados.

**Artículo 9.** Los documentos señalados en los artículos 7 y 8, deberán publicarse y proporcionarse de forma que puedan ser consultados por los Usuarios con Discapacidad, es decir, deberán publicarse y proporcionarse utilizando formatos con las funcionalidades de Accesibilidad necesarias que permitan, utilizando las Tecnologías de Asistencia existentes, ser visualizadas en cualquier tipo de dispositivo.

**Artículo 10.** Las funcionalidades de Accesibilidad mínimas que deben contener los documentos referidos son:

- I. Caracteres en texto no en imagen;
- II. Texto susceptible de búsquedas;
- III. Orden de lectura y etiquetas de estructura de documento;
- IV. Campos de formulario con texto descriptivo;
- V. Ayudas para la navegación a través del documento;
- VI. Idioma de documento;

- VII. Elementos gráficos etiquetados con información descriptiva; y
- VIII. Funcionalidades de seguridad del documento que no interfieran con la capacidad del lector de pantalla para convertir el texto en pantalla a voz.

Aunado a ello, los concesionarios y autorizados deberán elaborar videos y/o audios con el contenido de dichos documentos que permitan su consulta.

**Artículo 11.** Además de la disponibilidad en medios electrónicos de los documentos señalados en el artículo 7, los concesionarios y autorizados deberán contar con dichos documentos en sus instalaciones o en centros de atención al público y ponerlos a disposición de las personas con Discapacidad que así lo requieran, a través de dispositivos que permitan su consulta y a través de formatos que permitan su lectura en forma táctil como lo es el sistema de escritura Braille.

Por lo que hace a las facturas que se generen por la prestación de los servicios de telecomunicaciones que tienen contratados los Usuarios con Discapacidad, éstas deberán estar disponibles en las instalaciones o en los centros de atención al público de los concesionarios y autorizados, a través de dispositivos que permitan su consulta.

**Artículo 12.** El Instituto realizará verificaciones en los portales de Internet y en los centros de atención de los concesionarios y autorizados, a efecto de asegurar el cumplimiento de los artículos señalados en el presente Capítulo.

**Artículo 13.** Los concesionarios y autorizados deberán ofrecer alternativas a las personas con Discapacidad visual, a fin que éstos estén en posibilidad de suscribir contratos, inconformidades u otros documentos necesarios para el uso efectivo de los servicios de telecomunicaciones, sin necesidad de recabar la firma autógrafa.

**Artículo 14.** El Instituto brindará la ayuda y asesoría necesaria a los Usuarios con Discapacidad que la requieran, respecto al acceso y obtención de los documentos señalados en el artículo 7.

#### CAPÍTULO CUARTO EQUIPOS TERMINALES

**Artículo 15.** Los concesionarios y autorizados que presten el servicio de telefonía fija, deberán contar con un catálogo de equipos terminales (teléfonos), que contengan funcionalidades de Accesibilidad para personas con Discapacidad, con la finalidad de que éstos sean proporcionados a los usuarios que lo soliciten a través de los sistemas de atención al público que tengan habilitados, dentro de los 8 (ocho) días hábiles siguientes a su solicitud.

Dicho catálogo deberá atender a la disponibilidad de equipos terminales existentes en el mercado.

**Artículo 16.** Además de los equipos terminales existentes que contienen funcionalidades programáticas de Accesibilidad desde su fabricación, los concesionarios y autorizados que presten el servicio de telefonía móvil, deberán contar con un catálogo de equipos terminales físicamente diseñados o con adaptaciones para Personas con Discapacidad, con la finalidad de que éstos sean proporcionados a los usuarios que lo soliciten a través de los sistemas de atención al público que tengan habilitados, dentro de los 8 (ocho) días hábiles siguientes a su solicitud.

Dicho catálogo deberá atender a la disponibilidad de equipos terminales existentes en el mercado.

**Artículo 17.** Los concesionarios y autorizados difundirán permanentemente, a través de sus páginas de Internet y de sus sistemas de atención al público, siendo éstos los números de atención telefónica e instalaciones o centros de atención al público, el catálogo de equipos terminales a que hacen referencia los artículos anteriores. Dichos catálogos deberán incluir las características básicas de los equipos terminales así como sus precios.

**Artículo 18.** Los concesionarios y autorizados, elaborarán y difundirán guías de uso y/o tutoriales didácticos o bien las elaboradas por los fabricantes de los equipos, que permitan conocer las funcionalidades de Accesibilidad con las que cuentan los equipos terminales existentes que contienen ciertas funcionalidades de Accesibilidad desde su fabricación, así como su activación y utilización.

Además de lo anterior, elaborarán y difundirán un listado de los principales programas y/o aplicaciones de Accesibilidad disponibles, que permiten la utilización de los equipos así como su costo.

**Artículo 19.** Queda prohibido que los concesionarios y autorizados eliminen las funcionalidades de Accesibilidad con las que cuentan desde su producción, los equipos terminales que comercializan.

**Artículo 20.** Los concesionarios y autorizados que presten el servicio de telefonía pública, deberán contar con al menos el 10% del total de sus casetas instaladas con funcionalidades de Accesibilidad en al menos las ciudades capitales de los estados de la república en donde tengan presencia, las que deberán ser como mínimo:

- I. Símbolo Internacional de Accesibilidad (ISO 7001);
- II. Área de accionamiento a una altura entre 80 cm y 110 cm;

- III. Poste o base en vía pública, empotrado en muros en interiores;
- IV. Posibilidad de controlar el volumen;
- V. Compatibilidad con dispositivos de asistencia;
- VI. Teclados y avisos desplegados en las casetas telefónicas que indiquen tarifas, instrucciones, y demás información que permita su utilización;
- VII. Teclado con señales de referencia en alto relieve; y,
- VIII. Pantalla de alto contraste, donde se pueda visualizar la información relevante.

Los concesionarios y autorizados deberán proporcionar el mantenimiento necesario a dicho porcentaje de casetas públicas, que permita su adecuado y permanente funcionamiento.

**Artículo 21.** A efecto de dar cumplimiento al artículo anterior, los autorizados y concesionarios deberán presentar anualmente ante el Instituto, durante el mes de enero de cada año, un "Informe de Accesibilidad en Casetas Telefónicas" que dé cuenta del 10% de las casetas públicas accesibles que posee. Dicho informe deberá incluir: i) el número total de casetas públicas con las que cuenta, y ii) el número total de casetas públicas accesibles con las que cuenta, así como su ubicación exacta.

En caso de no cumplir con el porcentaje establecido en el artículo 20, en la presentación del primer informe, éste deberá contener una propuesta detallada de las acciones, gastos e inversión necesaria para realizar la implementación de las funcionalidades de Accesibilidad en las casetas públicas instaladas. Las acciones que se señalen en dicha propuesta, deberán planearse y realizarse en un plazo no mayor a 2 años y desglosarse de manera anual, a fin de que, en la presentación del siguiente informe, se dé cuenta de las acciones realizadas durante ese periodo, hasta concluido el plazo señalado.

## CAPÍTULO QUINTO CENTROS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

**Artículo 22.** Los concesionarios y autorizados deberán contar con centros de atención al público accesibles que permitan que las Personas con Discapacidad puedan recibir atención en condiciones de igualdad.

**Artículo 23.** En la construcción y/o arrendamiento de nuevos centros de atención al público, los concesionarios y autorizados deberán contemplar los criterios de Diseño Universal desde la fase inicial del proyecto y cumplir los elementos de Accesibilidad señalados en el artículo 24.

**Artículo 24.** Respecto a los centros de atención al público existentes, los concesionarios y autorizados deberán contar con al menos el 50% de sus centros de atención con

condiciones de Accesibilidad, dicho porcentaje deberá contemplar al menos un centro de atención al público con condiciones de Accesibilidad en cada estado de la República Mexicana donde prestan sus servicios.

Las condiciones de Accesibilidad referidas anteriormente, deben permitir:

- I) Reducir o eliminar la desventaja física de las Personas con Discapacidad, y
- II) Tener efectos de no Discriminación.

A efecto de cumplir lo anterior, los concesionarios y autorizados deberán adaptar dichas instalaciones de manera gradual, de acuerdo con los principios de Ajustes Razonables Físicos y proporcionalidad y atendiendo a los elementos de Accesibilidad establecidos en el artículo 26.

**Artículo 25.** A efecto de dar cumplimiento al artículo anterior, los autorizados y concesionarios deberán presentar anualmente ante el Instituto, durante el mes de enero de cada año, un "Informe de Accesibilidad en Centros de Atención al Público" que dé cuenta del 50% de los centros de atención al público accesibles que posee. Dicho informe deberá incluir: i) el número total de centros de atención al público con las que cuenta, y ii) el número total de centros de atención al público accesibles con las que cuenta, así como su ubicación.

En caso de no cumplir con el porcentaje establecido en el artículo 24, en la presentación del primer informe, éste deberá contener una propuesta detallada de las acciones, gastos e inversión necesaria para realizar la implementación de las funcionalidades de Accesibilidad en los centros de atención al público instalados. Las acciones que se señalen en dicha propuesta, deberán planearse y realizarse en un plazo no mayor a 2 años y desglosarse de manera anual, a fin de que, en la presentación del siguiente informe, se dé cuenta de las acciones realizadas durante ese periodo, hasta concluido el plazo señalado.

**Artículo 26.** Los elementos de Accesibilidad que deben implementarse en los centros de atención al público por parte de los concesionarios y autorizados, deben de tomar como referencia: i) la Norma Mexicana NMX-R-050-SCFI-2006, Accesibilidad de las Personas con Discapacidad a espacios construidos de servicio al público - Especificaciones de seguridad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero del 2007; ii) la Norma ISO 21542:2011, "Edificación. Accesibilidad y usabilidad en el entorno construido"; y en su caso, iii) las normas estatales o locales correspondientes.

Aunado a lo anterior, deben tener como mínimo lo siguiente:

- I. Una Ruta Accesible (rodante) que permita a las Personas con Discapacidad ingresar al inmueble y desplazarse hasta el área de atención;

- II. Un cajón exclusivo de estacionamiento para Personas con Discapacidad, en caso de contar con estacionamiento;
- III. Un área de atención accesible y preferente, con un adecuado tamaño de aproximación y uso para personas con diferentes Tipos de Discapacidad;
- IV. Sistema de orientación e información con señales accesibles para Usuarios con Discapacidad;
- V. Una ruta táctil hasta el primer punto de comunicación, tales como, módulo de recepción y/o área de atención accesible;
- VI. Acceso a Usuarios con Discapacidad acompañados por animales de servicio;
- VII. Áreas de espera con al menos un asiento prioritario para Personas con Discapacidad y un espacio reservado para personas en silla de ruedas;
- VIII. Contar con personal capacitado conforme a lo establecido en el Capítulo Sexto de los presentes lineamientos, que reciba y atienda a las Personas con Discapacidad desde que ingresen a las instalaciones y hasta que concluyan las gestiones para las cuales acudieron; y,
- IX. Contar con un programa interno de protección civil que incluya a las Personas con Discapacidad.

**Artículo 27.** Los concesionarios y autorizados deberán difundir de manera permanente a través de su página de Internet y todos aquellos medios de difusión que consideren pertinentes y no les impliquen un costo adicional, la ubicación de los centros de atención al público accesibles que poseen para dar atención a los Usuarios con Discapacidad.

## CAPÍTULO SEXTO PERSONAL CAPACITADO PARA ATENDER A USUARIOS CON DISCAPACIDAD

**Artículo 28.** El personal de los concesionarios y autorizados deberán conocer, difundir y proporcionar a los Usuarios con Discapacidad; la información relacionada con la descripción de la oferta y de los equipos terminales con funcionalidades de Accesibilidad que comercializan, sus derechos, los planes y tarifas diseñados para este tipo de usuarios, la ubicación y condiciones de Accesibilidad de los centros de atención que poseen, así como recibir y atender de forma expedita las quejas presentadas por los Usuarios con Discapacidad.

**Artículo 29.** Para ejecutar lo establecido en el artículo anterior, los concesionarios y autorizados deberán contar con personal capacitado para atender las solicitudes, preguntas, dudas y/o quejas que tengan los Usuarios con Discapacidad, en las instalaciones o centros de atención al público, en el centro de atención telefónica, así como en los mecanismos de comunicación establecidos en su portal de Internet y, fomentar estas acciones en sus centros de distribución.

**Artículo 30.** La capacitación que deberán otorgar los concesionarios y autorizados a su personal, se deberá proporcionar a través de una guía autodidacta con un lenguaje sencillo, con representaciones gráficas y de fácil acceso para su consulta. Dicha guía deberá ser presentada ante el Instituto anualmente, durante el mes de enero de cada año, y publicada en su portal de Internet.

**Artículo 31.** La guía autodidacta deberá contemplar:

- I. Marco legal de la Discapacidad en México;
- II. Marco legal de la No Discriminación en México;
- III. Marco legal aplicable a la Discapacidad en los servicios de telecomunicaciones;
- IV. Concepto de Discapacidad, Discriminación, Accesibilidad y Diseño Universal;
- V. Lenguaje incluyente;
- VI. Recomendaciones generales para la atención inclusiva;
- VII. Recomendaciones de atención por Tipo de Discapacidad motriz, auditiva y visual a través de la comunicación y ayuda física;
- VIII. Información sobre los equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad que comercializan;
- IX. Glosario de términos; y,
- X. Referencias.

**Artículo 32.** Los concesionarios y autorizados deberán cerciorarse de que todo el personal encargado de la atención a sus usuarios, conozca y entienda el contenido íntegro de la guía referida en el artículo anterior.

A efecto de lo anterior, deberán realizarse evaluaciones semestrales que permitan conocer el grado de conocimientos del personal y su manejo del tema, mismas que podrán ser requeridas por el Instituto en sus instalaciones, cuando éste realice las visitas de verificación a que haya lugar.

**Artículo 33.** El personal de los concesionarios y autorizados deberán otorgar atención oportuna, eficiente, preferente y respetuosa a los Usuarios con Discapacidad tanto en las instalaciones o centros de atención al público, como con las herramientas de comunicación con las que cuenten en su portal de Internet y a través de la línea telefónica de atención al usuario.

## CAPÍTULO SÉPTIMO PORTALES DE INTERNET Y NÚMEROS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

**Artículo 34.** Las páginas o portales de Internet de los concesionarios y autorizados de servicios de telecomunicaciones deberán:

- I. Contar con los elementos de Accesibilidad establecidos en los estándares internacionales más actualizados de la W3C, específicamente las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet (WCAG) a efecto de cumplir con el Nivel de Conformidad AA;
- II. Contener la información señalada en el artículo 7 de los presentes Lineamientos de manera visible en la página principal del portal de Internet;
- III. Contener la totalidad de documentos, guías, videos y/o tutoriales señalados en los presentes Lineamientos; y,
- IV. Contar con herramientas de comunicación, tales como ventanas de diálogo que permitan la interacción efectiva entre el Usuario con Discapacidad y el personal de atención al público.

**Artículo 35.** En relación con la fracción I del artículo anterior, los concesionarios y autorizados deberán atender a las modificaciones y actualizaciones que se realicen en las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet (WCAG).

El Instituto realizará las acciones de verificación necesarias a fin de cerciorarse que las páginas o portales de Internet de los concesionarios y autorizados, mantengan los elementos de Accesibilidad señalados en dichas pautas.

**Artículo 36.** Los concesionarios y autorizados deberán proporcionar, mediante el número telefónico gratuito de atención al cliente con el que cuenten, toda la información relacionada con funcionalidades de Accesibilidad de los equipos terminales que comercializan, la información necesaria para adquirirlos, planes y paquetes diseñados para Usuarios con Discapacidad, dudas, preguntas o quejas, instalaciones o centros de atención al público que cuentan con adaptaciones accesibles, así como la información básica de sus derechos como Usuarios con Discapacidad.

**Artículo 37.** La atención telefónica que se brinde, deberá atender a las necesidades de los Tipos de Discapacidad que se trate, por lo que el personal deberá estar debidamente capacitado conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29.

**Artículo 38.** Los concesionarios y autorizados deberán diseñar mecanismos que permitan que Usuarios con Discapacidad, puedan realizar trámites tales como, contratación, cambios de domicilio, titularidad y/o modalidad, cancelaciones, aclaraciones, y todos aquellos que se deban realizar de manera presencial, de forma remota, es decir, vía

telefónica o a través de medios electrónicos. Lo anterior, sin perjuicio de que los concesionarios y autorizados que lo consideren necesario, soliciten al usuario la acreditación de dicha Discapacidad a través del certificado de reconocimiento y calificación de discapacidad que conforme a lo establecido en el artículo 10 de la Ley General de Inclusión de Personas con Discapacidad, emita la Secretaría de Salud.

Dichos mecanismos deberán detallarse claramente en el Código de Prácticas que los concesionarios y autorizados presenten ante el Instituto y deberán ser debidamente aprobados por el mismo.

## CAPÍTULO OCTAVO ACCESO A LOS NUEVOS SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**Artículo 39.** El Instituto fomentará, en el ámbito de su competencia y a través de la difusión, promoción e implementación de programas sociales, el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones, así como los nuevos sistemas y tecnologías de la información y comunicación, incluido Internet, para Personas con Discapacidad.

**Artículo 40.** Para efectos del artículo anterior, el Instituto realizará:

- I. Campañas anuales de difusión que permitan informar a las Personas con Discapacidad las ventajas de la utilización de las tecnologías de información y comunicación en su vida diaria, así como los equipos terminales disponibles en el país a los que pueden tener acceso;
- II. Colaborará en la implementación y desarrollo de programas y proyectos con la Administración Pública Federal, Gobiernos Estatales y Municipales, Asociaciones Civiles e iniciativa privada, que fomenten y den acceso a Personas con Discapacidad a los Servicios de Telecomunicaciones;
- III. Elaborará folletos, trípticos, guías de uso y tutoriales accesibles para los distintos Tipos de Discapacidad, que muestren las funcionalidades de Accesibilidad de los principales equipos terminales en el país, a fin de que sean proporcionados a Personas con Discapacidad a nivel nacional; y,
- IV. Organizará eventos, foros y talleres con asociaciones y grupos de Personas con Discapacidad que permitan compartir necesidades, experiencias y avances en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación en su vida diaria, así como los equipos terminales disponibles en el país a los que pueden tener acceso.

**Artículo 41.** Los concesionarios y autorizados deberán fomentar, a través de la implementación de los presentes Lineamientos, así como difundir y promover, el acceso y uso de los Servicios de Telecomunicaciones a Personas con Discapacidad.

## **CAPÍTULO NOVENO CUMPLIMIENTO**

**Artículo 42.** El incumplimiento a lo dispuesto en los presentes Lineamientos será sancionado por el Instituto en términos de lo establecido en los artículos 297 y 298 de la Ley, sin perjuicio de la competencia que tengan otras autoridades.

**Artículo 43.** El Instituto publicará de manera semestral, los resultados de las verificaciones realizadas en atención a lo dispuesto en los presentes Lineamientos en el Portal del Instituto.

## **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** Publíquese en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor a los 90 (noventa) días naturales posteriores a su publicación, por lo que los concesionarios y autorizados deberán tener implementadas y disponibles las disposiciones establecidas en él.

**TERCERO.-** La primera presentación, ante el Instituto, de los documentos señalados en los artículos 21, 25 y 30, deberá realizarse el último día del mes de marzo de 2016.

**CUARTO.-** Los concesionarios y autorizados contarán con un plazo de 2 (dos) años, contados a partir de la entrada en vigor de los presentes Lineamientos, a efecto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 21.

**QUINTO.-** Los concesionarios y autorizados contarán con un plazo de 2 (dos) años, contados a partir de la entrada en vigor de los presentes Lineamientos, a efecto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 25.