

CUARTO ■ INFORME

en Materia de Accesibilidad a Servicios
de Telecomunicaciones para Personas
con Discapacidad y Adultos Mayores





CONTENIDO

Cuarto Informe en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
METODOLOGÍA	5
1. LA ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TIC	11
1.1. PERSONAS CON DISCAPACIDAD USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	11
1.2. ADULTOS MAYORES USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	21
1.3. MECANISMOS PARA PROMOVER EL ACCESO Y USO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TIC	28
2. ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO DIGITAL	35
2.1. PORTALES DE INTERNET ACCESIBLES	35
2.2. DOCUMENTOS CON ELEMENTOS DE ACCESIBILIDAD	75
3. EQUIPOS DE TELEFONÍA ACCESIBLES	84
3.1. CATÁLOGO DE EQUIPOS CON FUNCIONALIDADES DE ACCESIBILIDAD	84
3.2. TELEFONÍA PÚBLICA ACCESIBLE	86
4. ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO FÍSICO	89
4.1. CENTROS DE ATENCIÓN ACCESIBLES	89
4.2. DOCUMENTOS ACCESIBLES EN CENTROS DE ATENCIÓN	92
5. ATENCIÓN INCLUSIVA	99
5.1. PERSONAL CAPACITADO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS CON DISCAPACIDAD	99
5.2. ALTERNATIVAS PARA SUSCRIBIR DOCUMENTOS	103
5.3. MECANISMOS PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES A DISTANCIA	115
5.4. CANALES DE ATENCIÓN Y ASESORÍA A LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD	142
6. MEDIDAS ADICIONALES A FAVOR DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD	153

INTRODUCCIÓN

Cuarto Informe en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad

Por cuarto año consecutivo, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (Instituto o IFT) pone a disposición del público en general, pero en especial de los usuarios de servicios de telecomunicaciones con algún tipo de discapacidad y adultos mayores, el presente Informe, como una de las acciones del regulador que pretende contribuir a promover el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información y comunicación (TIC) entre dichos usuarios y la protección efectiva de sus derechos.

Lo anterior, atendiendo diversas recomendaciones emitidas por organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas¹ (ONU), la Unión Internacional de Telecomunicaciones² (UIT) e incluso el Consejo Consultivo del IFT,³ así como lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión⁴ (LFTR) y los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad⁵ (Lineamientos de Accesibilidad).

En ese sentido, se emite el Cuarto Informe en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores, el cual presenta la información obtenida de los requerimientos generados a diversos concesionarios y/o autorizados que prestan servicios de telefonía e Internet móvil, telefonía fija, Internet fijo, televisión restringida y telefonía pública y la obtenida directamente de usuarios con discapacidad, así como de la evaluación realizada a los portales de Internet de dichas empresas.

El Informe, muestra los resultados de las acciones de verificación realizadas por la Unidad de Cumplimiento de este Instituto, el estatus de la implementación de las medidas previstas en los Lineamientos de Accesibilidad por parte de concesionarios y autorizados, así como un breve compendio de las acciones y proyectos que ha ejecutado el Instituto a favor de las personas con discapacidad durante el 2021.

La información que se muestra en el presente Informe es actualizada anualmente, con la finalidad de dar continuidad a la implementación de las medidas contempladas en los Lineamientos de Accesibilidad.

¹ Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, disponible en: www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf

² Resolución 58 (Rev. Buenos Aires, 2017) de la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Resolución 175 (Rev. Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios de la Unión Internacional de Telecomunicaciones. Disponible en: www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/Resolutions.aspx

³ Recomendación sobre los Lineamientos Generales de accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones para los usuarios con discapacidad, disponible en: http://consejoconsultivo.ift.org.mx/docs/recomendaciones/2021/recomendacion_que_emite_el_cc_del_ift_sobre_los_lineamientos_generales_de_accesibilidad_para_los_usuarios_con_discapacidad.pdf

⁴ Artículos 2, 199, 200, 202 y 203 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

⁵ Publicados en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2016, disponible en: www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5466859&fecha=23/12/2016, específicamente conforme al artículo 33 de los Lineamientos.



OBJETIVO

En continuidad con los Informes publicados en los últimos tres años,⁶ el presente documento tiene como objetivo informar sobre las principales actividades, avances y resultados obtenidos a cuatro años de la exigibilidad de las medidas establecidas en los Lineamientos de Accesibilidad, y las acciones realizadas por el Instituto en este sentido.

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

⁶ Disponible en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-en-materia-de-accesibilidad>

METODOLOGÍA

Cuarto Informe en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad

Para la integración del presente Informe, 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 que cuentan con información en el Banco de Información de Telecomunicaciones del Instituto,⁷ referente a suscripciones y/o líneas y/o tráfico al cuarto trimestre del ejercicio 2020, siendo éstos:

Telefonía fija, Internet fijo y Televisión restringida



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

Concesionario/Autorizado	Nombre Comercial	Portal de Internet	Servicio que oferta
Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.	Dish	www.dish.com.mx/	Telefonía Fija, Internet fijo y Televisión restringida
Ientc, S. de R.L. de C.V.	Ientc	ientc.com/	
Cablevisión S.A. de C.V.	Izzi	www.izzi.mx/	
Servicio y Equipo en Telefonía Internet y Tv, S.A. de C.V., Mega Cable, S.A. de C.V., MYC Red, S.A. de C.V.	Mega Cable	www.megacable.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.mx/	
Cablevisión Red, S.A. de C.V., Televisión Internacional, S.A. de C.V., Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V., Tv Cable del Oriente, S.A. de C.V.	Wizz	www.wizz.mx/	Telefonía Fija e Internet fijo
Operbes, S.A. de C.V.	Bestel	www.bestel.com.mx/	
Convergía de México, S.A. de C.V.	Convergía	convergía.io/es-mx/	
Marcatel Com, S.A. de C.V.	Marcatel	www.marcatel.com/	
Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.	MCM	www.mcmtelcom.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
Aire Cable, S.A. de C.V.	Aire Cable	airecable.com/	
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	Maxcom	www.maxcom.com.mx/	
Grupo W Com, S.A. de C.V.	StarGo	grupowmexico.com/	Internet fijo
Islim Telco, S.A. de C.V.	Netwey	secure.netwey.com.mx/site/secure.netwey.com.mx/site/	
Ultravisión, S.A. de C.V.	Ultravisión	www.ultranet.com.mx/	
Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S. de R.L. de C.V. y Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.	Sky	www.sky.com.mx/	Televisión de paga
Grupo W Com, S.A. de C.V.	StarTv	startvmexico.com/	

⁷ Disponible en: <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/>

Telefonía e Internet móvil



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

Concesionario/Autorizado	Nombre Comercial	Portal de Internet
Altcel, S.A.P.I. De C.V.	Altcel	www.altcel.com/
AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V. y Grupo AT&T Celular, 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/
Logística ACN México, S. de R.L. de C.V.	Flash Mobile	www.miflashmobile.mx/homepage
FreedomPop México, S.A. de C.V.	FreedomPop	www.dishcelular.com.mx/
Her Mobile, S.A. de C.V.	Her Mobile	hermobile.com/pvsher/index
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	Movistar	www.movistar.com.mx/
Airbus SLC, S.A. de C.V.	Mxlink/ Mxwide	www.airbus-slc.com.mx
Neus Mobile, S.A.P.I. de C.V.	Neus Mobile	neusmobile.com/
Telecomunicaciones 360, S.A. de C.V.	Oui	www.ouimovil.com/
Kubo Cel, S.A.P.I. de C.V.	Qbo cel	qbo cel.com/
Celmex Innova, S.A.P.I. de C.V.	Simpatí	simpati.mobi/
Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.	Telcel	www.telcel.com/
Openip Comunicaciones, S.A. de C.V.	Toka Móvil	tokamovil.mx/
Virgin Mobile México, S. de R.L. de C.V.	Virgin Mobile	virginmobile.mx/
Comreloaded, S.A.P.I. de C.V.	Weex	weex.mx/
Celmax Móvil, S.A. de C.V.	Soriana móvil	www.sorianamovil.com/

Telefonía pública



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

Concesionario y/o Autorizado	Nombre Comercial	Portal de Internet
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/index.html
Ace Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Marcaless	www.marcaless.mx/index.php
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	Telmex	telmex.com
Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.	Telnor	www.telnor.com

Una vez definidos los concesionarios y autorizados objeto de revisión, durante el periodo comprendido del 4 al 10 de agosto del 2021, se realizaron requerimientos de información relacionados con el cumplimiento de las medidas impuestas en los Lineamientos de Accesibilidad.

Se precisa que, la información proporcionada en las respuestas a dichos requerimientos fue corroborada por personal de la Coordinación General de Política del Usuario del 16 de agosto al 10 de septiembre de 2021, por lo que aquella información que presentó inconsistencias no fue incluida en el documento.

Asimismo, se destaca que, las empresas que enseguida se mencionan no fueron contempladas en diversas secciones del presente Informe, a razón de lo siguiente:

- ▶ La empresa lentc dio respuesta al requerimiento formulado de manera extemporánea.
- ▶ No se logró realizar la notificación a las empresas Qbo cel y Simpati.

Por otro lado, 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, durante el periodo del 17 de agosto al 6 de septiembre de 2021, se realizó la evaluación de accesibilidad de los portales conforme a las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet en su versión 2.1 (WCAG 2.1, por sus siglas en inglés).⁸

A fin de corroborar lo anterior, se evaluaron las actividades que enseguida se enlistan, al considerarse las más realizadas por los usuarios para consultar información o realizar algún tipo de trámite, ya sea al ser clientes de la empresa o bien al estar interesados en contratar algún servicio:

- ▶ Navegar por la página principal.
- ▶ Consulta de planes y tarifas.
- ▶ Consulta de catálogo de equipos terminales y/o programación.
- ▶ 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.

⁸ Emitidas y publicadas el 5 de junio de 2018 por la *Web Accessibility Initiative* (WAI)

Para la mencionada evaluación, se utilizaron diversas herramientas de evaluación de accesibilidad web⁹ que determinan si el contenido de un portal cumple con las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet, con el fin de poder comparar el resultado con el de los años anteriores. Además, derivado de que existen elementos 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, se llevó a cabo una revisión manual por personal especializado, mediante el uso del lector de pantalla NVDA (*Non Visual Desktop Access*); el *Web Developer Toolbar* que permite revisar la estructura de una página; la herramienta *Colour 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 para la evaluación de los documentos que se encuentren en los portales.

La revisión se realizó conforme a los siguientes criterios de conformidad:¹⁰



Tabla 4. Criterios de conformidad evaluados.¹¹

Principio	Pauta	Criterios de conformidad
1. Perceptible	1.1. Alternativas textuales	1.1.1 - Nivel A - Contenido no textual
		1.2.1 - Nivel A - Sólo audio y sólo video (pregrabado)
	1.2. Alternativas al contenido basado en el tiempo	1.2.2 - Nivel A - Leyendas (pregrabadas)
		1.2.3 - Nivel A - Audio-descripción o descripción textual
		1.2.4 - Nivel AA - Leyendas (en vivo)
	1.3. Adaptable	1.2.5 - Nivel AA - Audio-descripción (pregrabada)
		1.3.1 - Nivel A - Información y relaciones
		1.3.2 - Nivel A - Secuencia significativa
		1.3.3 - Nivel A - Características sensoriales
		1.3.4 - Nivel AA - Orientación
	1.4. Distinguible	1.3.5 - Nivel AA - Identificar propósito de las entradas
		1.4.1 - Nivel A - Uso del color
		1.4.2 - Nivel A - Control de audio
1.4.3 - Nivel AA - Contraste (mínimo)		
1.4.4 - Nivel AA - Cambio de tamaño		
1.4.5 - Nivel AA - Imágenes de texto		
1.4.10 - Nivel AA - Ajuste		
1.4.11 - Nivel AA - Contraste en contenido no textual		
	1.4.12 - Nivel AA - Espaciado del texto	
	1.4.13 - Nivel AA - Contenido en hover o focus	

⁹ Lista de herramientas de evaluación de accesibilidad web publicadas por la WAI, disponible en: <https://www.w3.org/WAI/ER/tools/>

¹⁰ Disponible en: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

¹¹ El principio 4. Robusto no fue considerado en la evaluación, ya que requiere de conocimientos de lenguaje de programación para su valoración.



Tabla 4. Criterios de conformidad evaluados.¹¹

Principio	Pauta	Criterios de conformidad
2. Operable	2.1. Accesible con teclado	2.1.1 - Nivel A - Teclado
		2.1.2 - Nivel A - Sin trampa de teclado
		2.1.4 - Nivel A - Atajos de teclado
	2.2. Suficiente tiempo	2.2.1 - Nivel A - Tiempo ajustable
		2.2.2 - Nivel A - Pausar, parar o esconder
	2.3. Evite convulsiones	2.3.1 - Nivel A - Tres flashes o por debajo del umbral
		2.4.1 - Nivel A - Saltar bloques
	2.4. Navegable	2.4.2 - Nivel A - Título de página
		2.4.3 - Nivel A - Orden del foco
		2.4.4 - Nivel A - Propósito del enlace (en contexto)
		2.4.5 - Nivel AA - Múltiples formas
		2.4.6 - Nivel AA - Encabezados y etiquetas
		2.4.7 - Nivel AA - Foco visible
		2.5. Modalidades de entrada
	2.5.2 - Nivel A - Cancelación del puntero	
2.5.3 - Nivel A - Etiqueta en el nombre		
2.5.4 - Nivel A - Movimiento de activación		
3. Comprensible	3.1. Legible	3.1.1 - Nivel A - Idioma de la página
		3.1.2 - Nivel AA - Idioma de partes
	3.2. Predecible	3.2.1 - Nivel A - En foco
		3.2.2 - Nivel A - En entrada
		3.2.3 - Nivel AA - Navegación coherente
		3.2.4 - Nivel AA - Identificación coherente
	3.3 Asistencia en entradas	3.3.1 - Nivel A - Identificación de errores
		3.3.2 - Nivel A - Etiquetas o instrucciones
		3.3.3 - Nivel AA - Sugerencia de error
		3.3.4 - Nivel AA - Prevención de error (legales, financieros, datos)

Los porcentajes de cumplimiento que se muestran en el numeral 2.1 del presente Informe, fueron obtenidos al promediar el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los criterios de conformidad antes mencionados aplicados a cada una de las actividades enlistadas, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{PORCENTAJE de CUMPLIMIENTO} = \frac{\text{SUMA (\% de cumplimiento de los criterios de conformidad evaluados)}}{\text{número total de criterios evaluados}}$$

Cabe destacar que, aquellos portales que no contaban con el Contrato de adhesión y/o la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones disponibles, obtuvieron cero como ponderación en las secciones correspondientes, mismo que fue promediado con lo obtenido en el resto de las secciones.

Asimismo, resulta importante señalar que la evaluación de la accesibilidad web realizada a las páginas que se muestran en las tablas 1, 2 y 3, se llevó a cabo del 17 de agosto al 6 de septiembre de 2021, por lo que cualquier valor diferente o cambio fuera de este periodo, no fue contemplado en el presente Informe.

Por otro lado, a fin de conocer la experiencia de los usuarios con discapacidad visual al acceder a los portales de Internet de los concesionarios y autorizados, se llevaron a cabo pruebas de usabilidad realizadas por usuarios con discapacidad visual, empleando tecnologías de asistencia con JAWS y NVDA, 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.

Por último, se destaca que el presente documento se emite con fines informativos y la información que se presenta es independiente a las labores 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.



1. LA ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TIC

Cuarto Informe en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad

Al hablar de accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones y TIC nos referimos a las medidas y mecanismos que permiten asegurar el acceso de las personas con discapacidad a dichos servicios y tecnologías, en igualdad de condiciones que las demás. Lo anterior, a efecto de contribuir a su proceso de incorporación a la sociedad, toda vez que éstos actúan como una infraestructura única que permite ampliar el acceso a servicios públicos esenciales, promover la inclusión digital y minimizar las barreras que les impiden comunicarse con los demás.

Su importancia, reconocida por diversos organismos tanto nacionales como internacionales, se basa en que desempeñan 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.

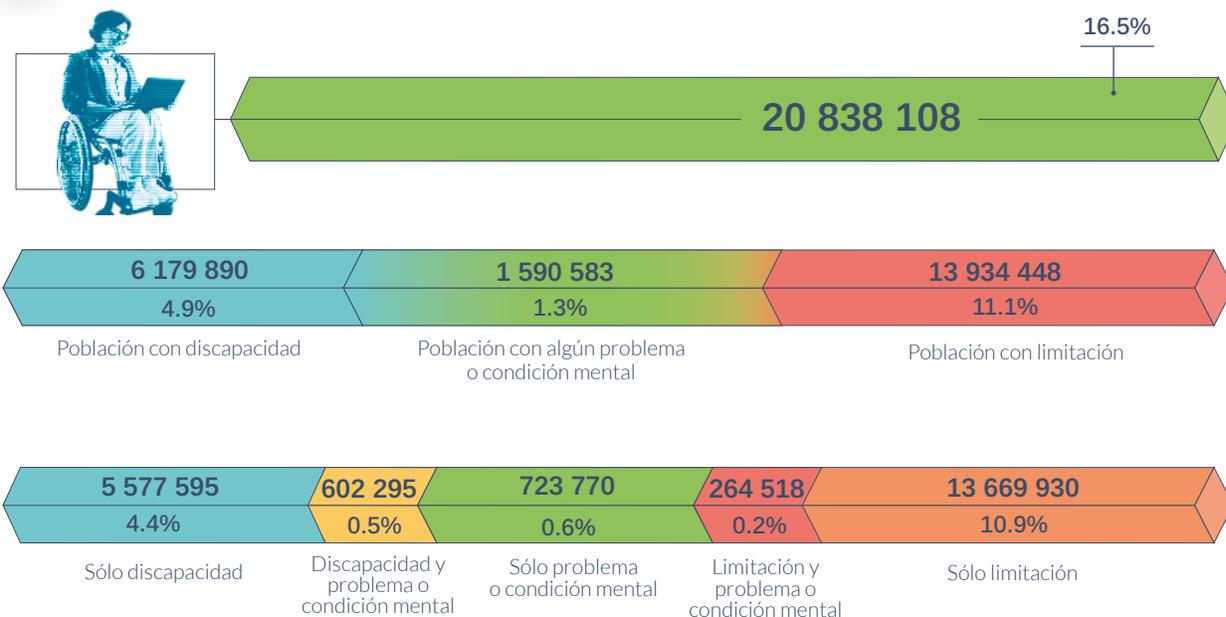
1.1.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD USUARIAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el Censo de Población y Vivienda 2020,¹² señala que, de las personas de 5 años o más que habitan en el país, cerca de 6.2 millones vivían con alguna forma de discapacidad y 13.9 millones con limitación, sumando un total de 20.8 millones y que equivale al 16.5% de la población total.



Gráfica 1. Población con algún tipo de discapacidad.



FUENTE INEGI

¹² Censo de Población y Vivienda 2020. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/>

En cuanto al número de personas con discapacidad que son usuarias de servicios de telecomunicaciones en el país, hoy en día no existen cifras específicas que permitan conocer y/o calcular dicha información. En ese sentido, se reitera que dicha información 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, el Instituto ha realizado encuestas que han permitido identificar algunos avances con respecto al acceso que tienen las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones y TIC, mismas que a continuación se mencionan:

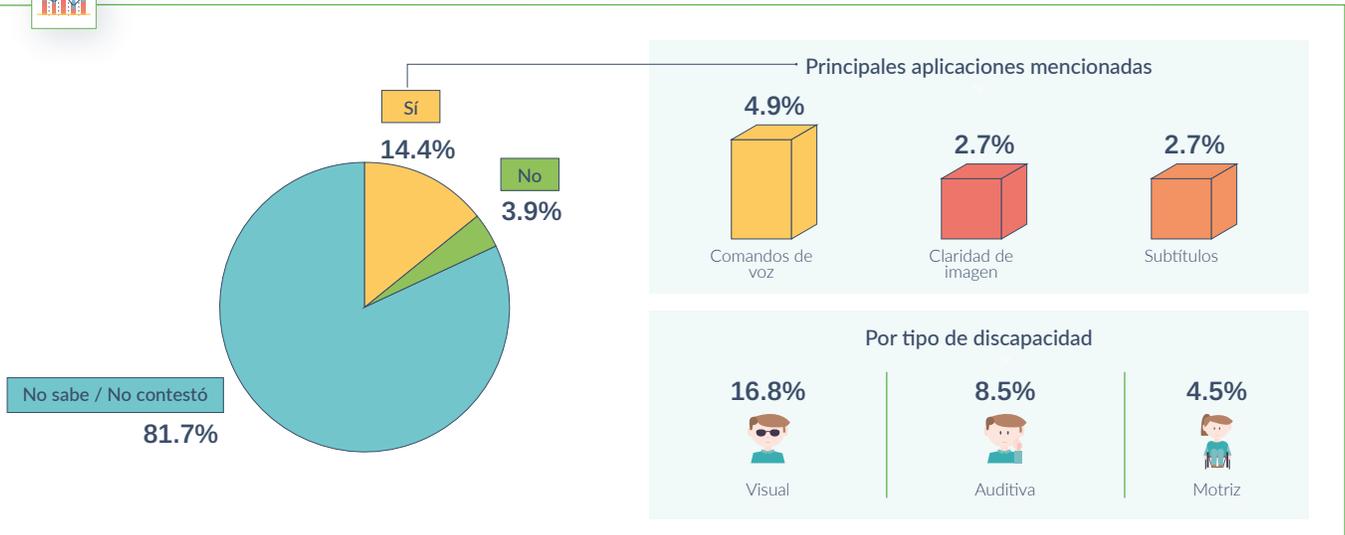
- Datos de la Primera Encuesta 2021¹³ señalan que, de los encuestados en dicho levantamiento, el 25.7% de usuarios de Televisión de paga, el 23.1% de usuarios de Internet fijo, el 5.8% de usuarios de Telefonía fija y el 5.8% de usuarios de Telefonía móvil, tienen algún tipo de discapacidad.

Internet fijo

- El 14.4% de los usuarios con alguna discapacidad mencionó que su servicio de Internet fijo cuenta con aplicaciones o funciones especiales que le facilitan su uso de acuerdo con su discapacidad:



Gráfica 2. Aplicaciones o funciones especiales en el servicio de Internet fijo.



Nota: Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad y las aplicaciones solo se muestran las respuestas "Si", por lo que la suma no da 100%.

Los usuarios con discapacidad de lenguaje señalaron no conocer si su servicio cuenta con aplicaciones o funciones especiales de acuerdo a su discapacidad, por ello no se presenta su información.

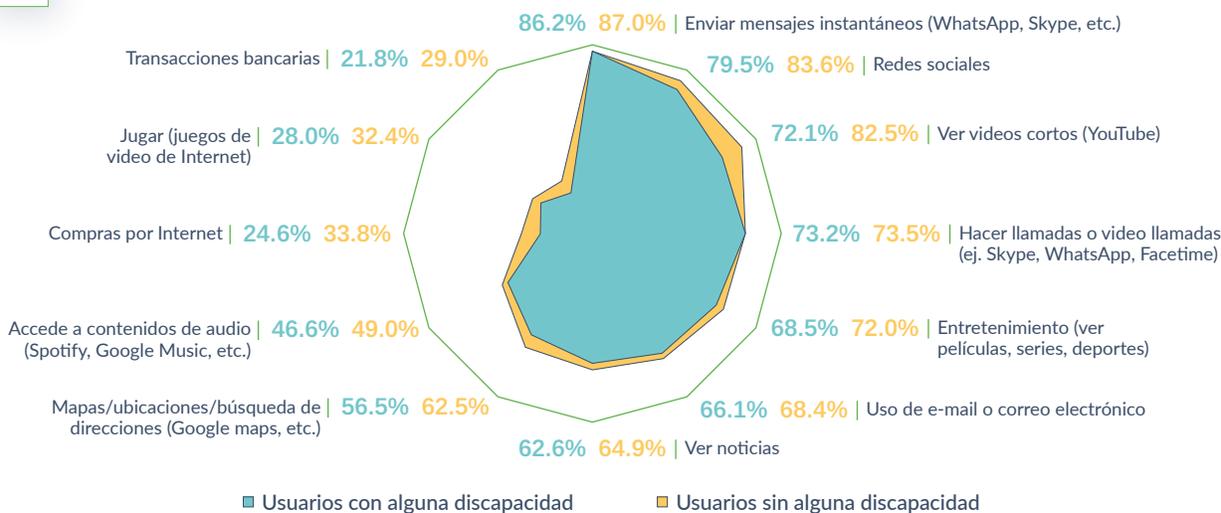
FUENTE IFT. PRIMERA ENCUESTA 2021.

¹³ Primera Encuesta 2021. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, disponible en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/primera-encuesta-2021-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones>

- Las principales actividades que mencionaron realizar en Internet fijo fueron: enviar mensajes instantáneos (WhatsApp, Skype, etc.), acceder a redes sociales (Facebook, Twitter, etc.) y hacer llamadas o video llamadas (ej. Skype, WhatsApp, Facetime):



Gráfica 3. Uso de Internet fijo.



Nota: Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

FUENTE IFT. PRIMERA ENCUESTA 2021.

- El 90.5% de los usuarios con discapacidad visual, el 78.2% con discapacidad motriz y el 83.1% con discapacidad de lenguaje mencionaron que utilizan el Internet fijo para enviar mensajes instantáneos (WhatsApp, Skype, etc.); mientras que el 75.1% de usuarios con discapacidad auditiva señalaron que utilizan el servicio para ver noticias:



Gráfica 4. Principales actividades que realizan los usuarios en Internet fijo, por tipo de discapacidad.

	Visual	Motriz	Auditiva	Lenguaje
Enviar mensajes instantáneos (WhatsApp, Skype, etc.)	90.5%	78.2%	69.9%	83.1%
Redes sociales	84.0%	73.9%	49.3%	83.1%
Ver videos cortos (YouTube)	76.9%	56.3%	65.6%	83.1%
Hacer llamadas o video llamadas (ej. Skype, WhatsApp, Facetime)	79.3%	57.4%	64.6%	58.8%
Entretenimiento (ver películas, series, deportes)	68.6%	64.4%	72.3%	65.6%
Uso de e-mail o correo electrónico	70.8%	59.9%	50.5%	44.0%
Ver noticias	63.9%	57.0%	75.1%	17.8%
Mapas/ubicaciones/búsqueda de direcciones (Google maps, etc.)	58.5%	55.5%	52.9%	37.5%
Accede a contenidos de audio (Spotify, Google Music, etc.)	49.2%	39.5%	23.4%	79.3%
Jugar (juegos de video de Internet)	27.4%	31.3%	19.3%	3.3%
Compras por Internet	28.9%	11.6%	19.6%	3.3%
Transacciones bancarias	26.5%	13.6%	14.2%	0.9%

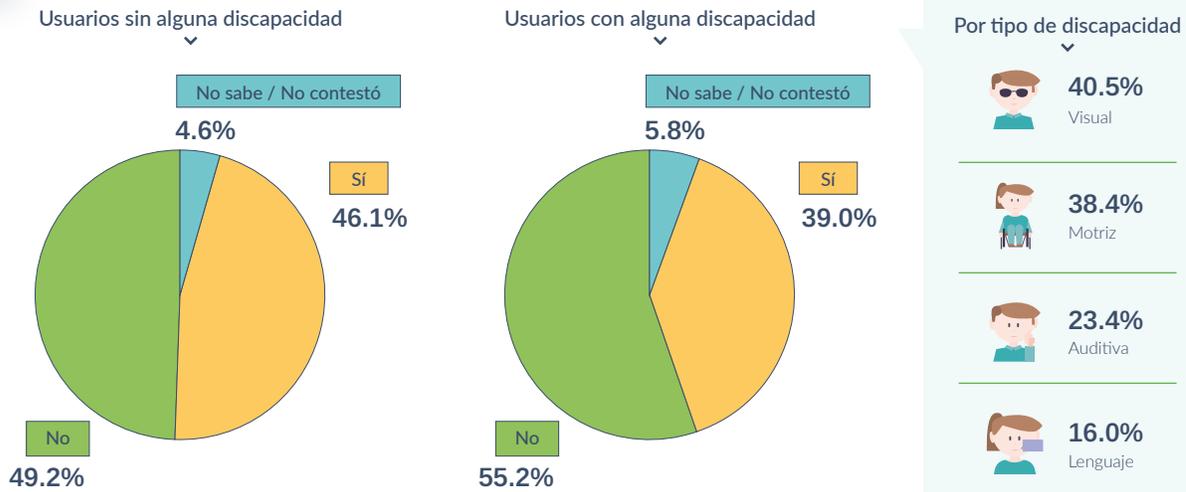
Nota: Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

FUENTE IFT. PRIMERA ENCUESTA 2021.

- El 39% de los usuarios con alguna discapacidad señalaron que conocen la velocidad contratada en su servicio de Internet fijo:



Gráfica 5. Conocimiento de la velocidad contratada de Internet fijo.



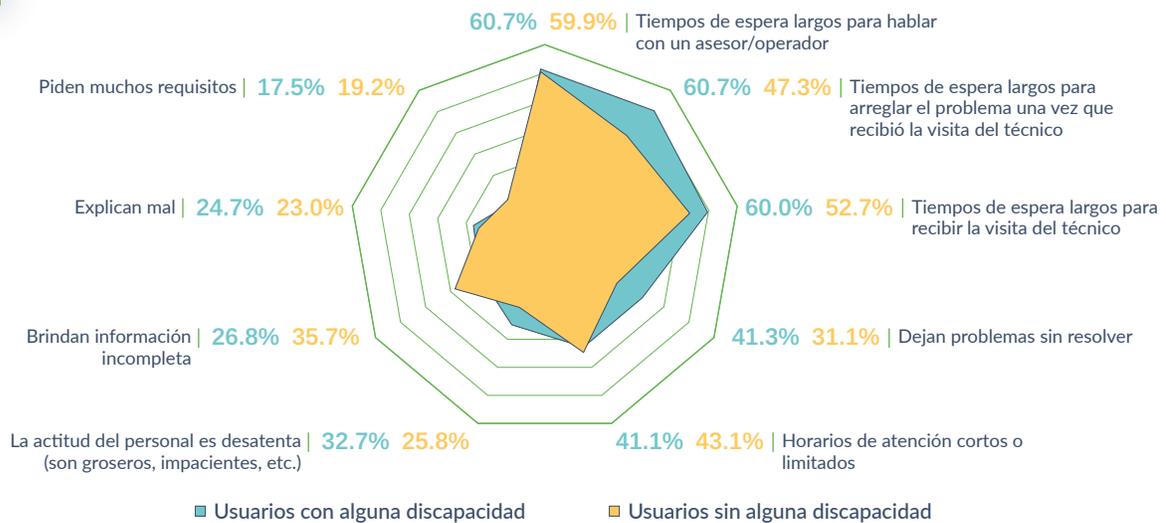
Nota: Respuesta espontánea. Debido al redondeo de cifras, la suma no da 100%.
Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

FUENTE IFT. PRIMERA ENCUESTA 2021.

- Respecto a las principales áreas de oportunidad en la atención al cliente de las empresas destacan: los tiempos de espera largos para hablar con un asesor/operador, los tiempos de espera largos para arreglar el problema una vez que recibió la visita del técnico y los tiempos de espera largos para recibir la visita del técnico; dichas menciones fueron mayores para los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad:



Gráfica 6. Principales áreas de oportunidad en la atención al cliente de las empresas de Internet fijo.



Nota: Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

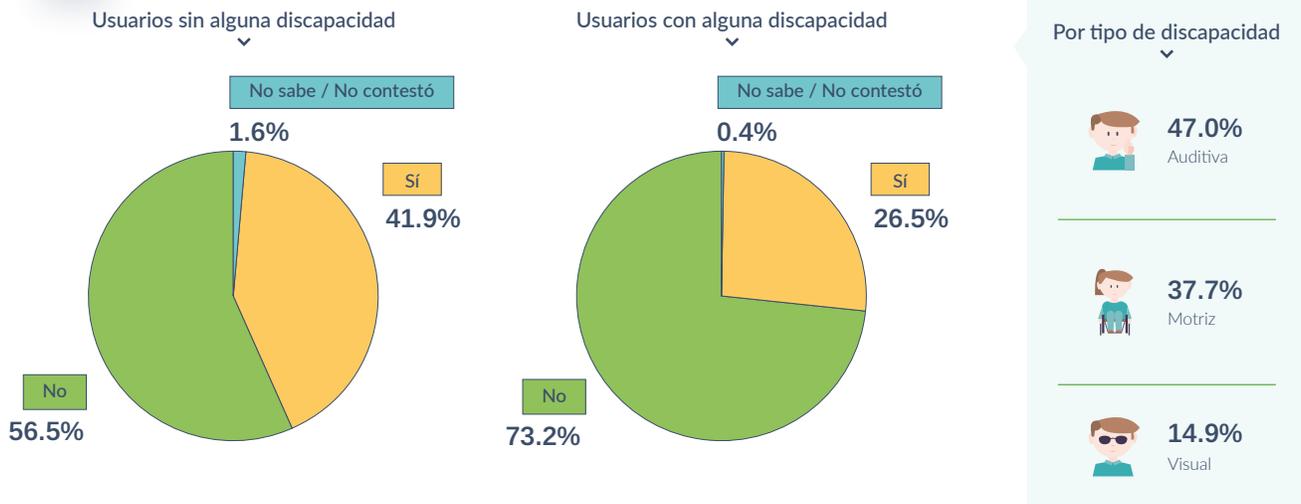
FUENTE IFT. PRIMERA ENCUESTA 2021.

Telefonía fija

- ▶ El 26.5% de los usuarios con alguna discapacidad mencionó conocer las características incluidas en su servicio de telefonía fija, esta mención fue mayor entre los usuarios con discapacidad auditiva y motriz:



Gráfica 7. Conocimiento de las características incluidas en su servicio de Telefonía fija (llamadas, minutos, etc.).



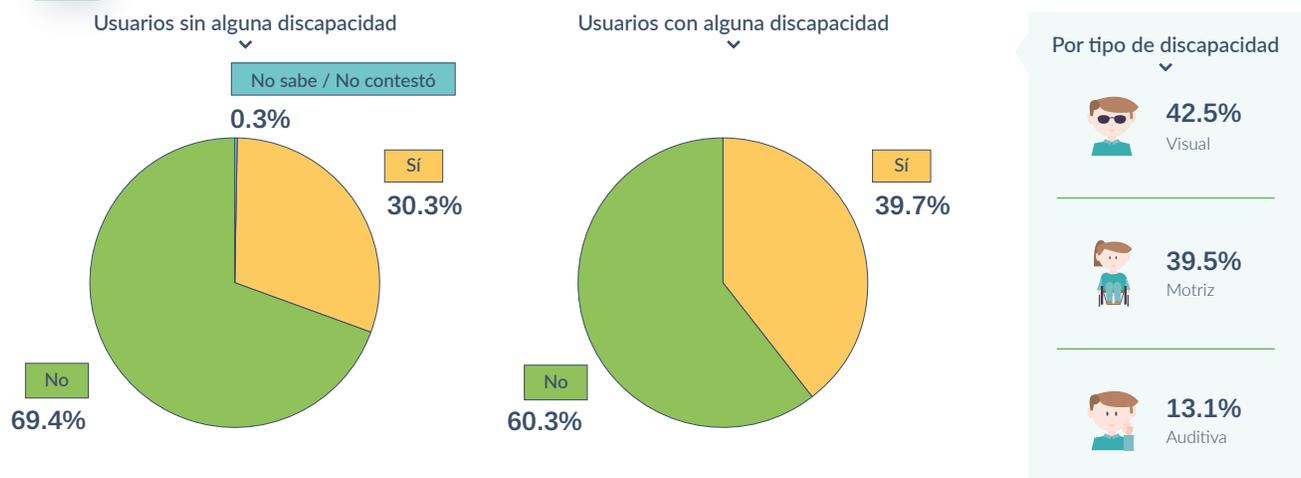
Nota: Respuesta espontánea. Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

FUENTE IFT. PRIMERA ENCUESTA 2021.

- ▶ Los usuarios que no tienen algún tipo de discapacidad mencionaron con un 30.3% que presentaron alguna queja a su proveedor de servicio de telefonía fija, mientras que, para los usuarios con alguna discapacidad este porcentaje fue mayor con un 39.7%; esta mención fue mayor entre los usuarios con discapacidad visual y motriz:



Gráfica 8. Usuarios del servicio de telefonía fija que han presentado alguna queja.



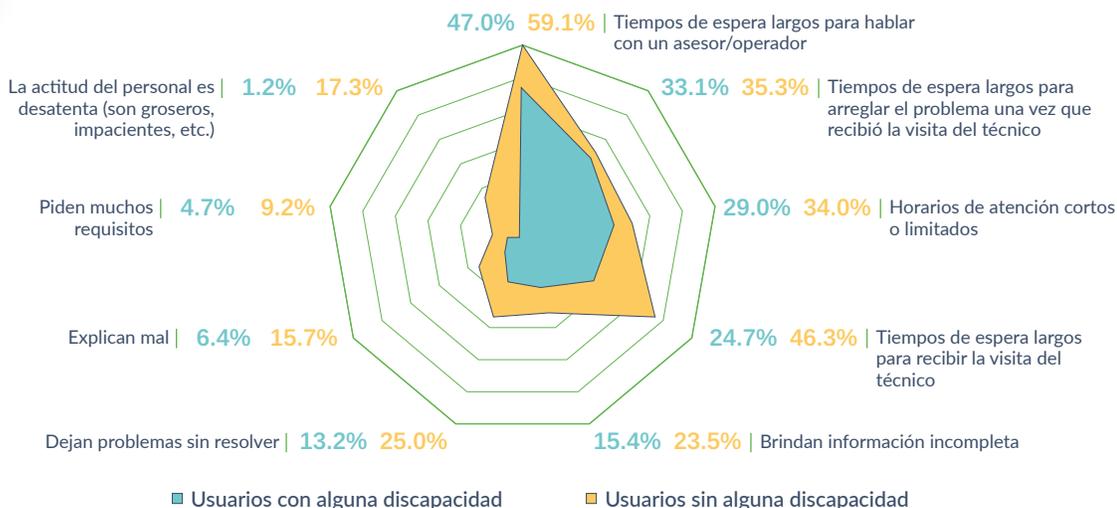
Nota: Respuesta espontánea. Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

FUENTE IFT. PRIMERA ENCUESTA 2021.

- ▶ Referente a la atención al cliente que ofrece el proveedor de servicio de telefonía fija a los usuarios con discapacidad, se identificaron áreas de oportunidad dentro de las cuales destacan: los tiempos de espera largos para hablar con un asesor/operador, tiempos de espera largos para arreglar el problema una vez que recibió la visita del técnico y horarios de atención cortos o limitados:



Gráfica 9. Principales áreas de oportunidad en la atención al cliente de las empresas de telefonía fija.



Nota: Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

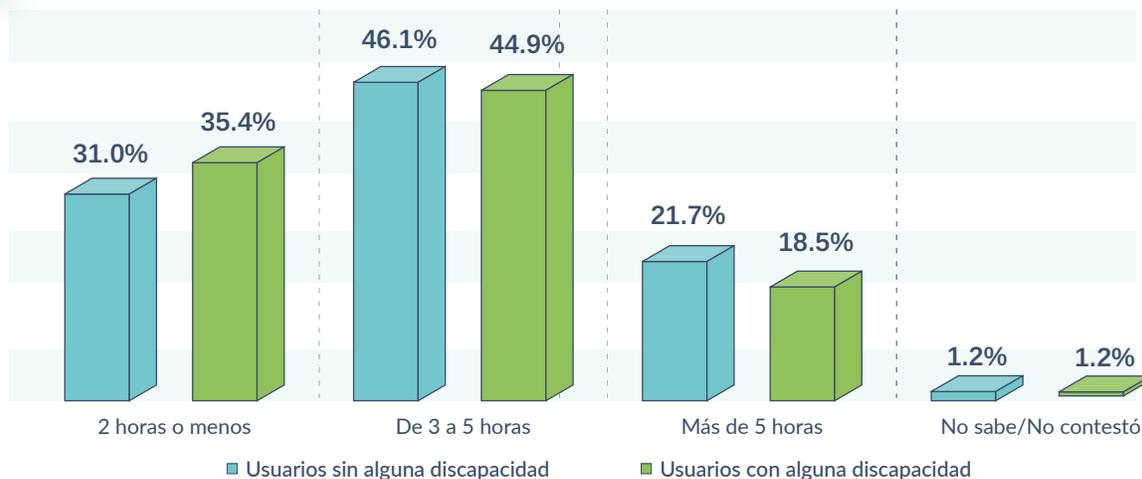
FUENTE IFT. PRIMERA ENCUESTA 2021.

Televisión de paga

- ▶ Respecto a las horas de uso del servicio de Televisión de paga, el 44.9% de los usuarios con algún tipo de discapacidad mencionaron que lo utilizan de 3 a 5 horas al día:



Gráfica 10. Horas de uso del servicio de Televisión de paga.



Nota: Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

FUENTE IFT. PRIMERA ENCUESTA 2021.



Gráfica 11. Horas de uso del servicio de Televisión de paga, por tipo de discapacidad.

	Visual	Motriz	Auditiva	Lenguaje
2 horas o menos	40.4%	28.7%	37.8%	0.9%
De 3 a 5 horas	43.6%	46.0%	32.1%	57.2%
Más de 5 horas	14.1%	25.3%	30.1%	41.8%
No sabe/No contestó	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%

Nota: Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

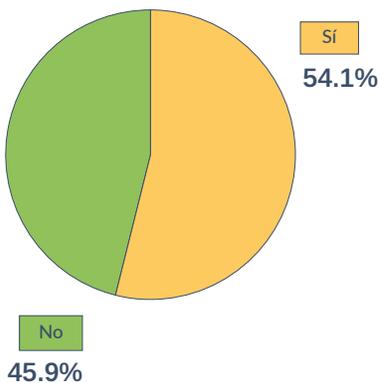
FUENTE IFT. PRIMERA ENCUESTA 2021.

- El 51.9% de los usuarios con algún tipo de discapacidad mencionó ser la persona que contrató el servicio de televisión de paga. Esta mención fue mayor entre los usuarios con discapacidad auditiva y visual:

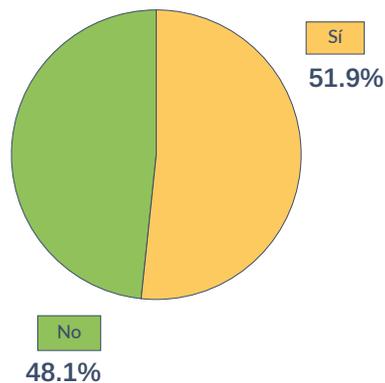


Gráfica 12. Contratación del servicio de televisión de paga.

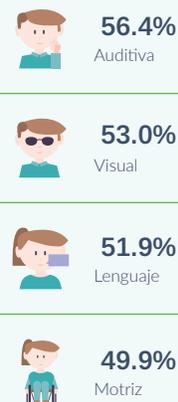
Usuarios sin alguna discapacidad



Usuarios con alguna discapacidad



Por tipo de discapacidad



Nota: Respuesta espontánea.

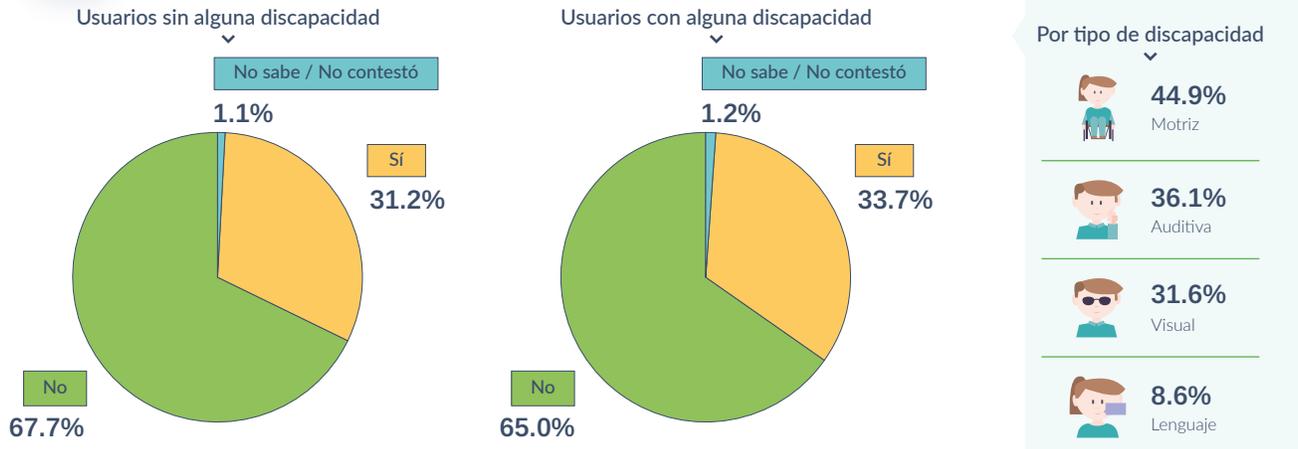
Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

FUENTE IFT. PRIMERA ENCUESTA 2021.

- ▶ El 33.7% de los usuarios que tienen algún tipo de discapacidad mencionó haber comparado entre proveedores antes de contratar su servicio de televisión de paga, siendo mayor la mención entre los usuarios con discapacidad motriz y auditiva:



Gráfica 13. Comparación entre proveedores antes de contratar el servicio de televisión de paga.



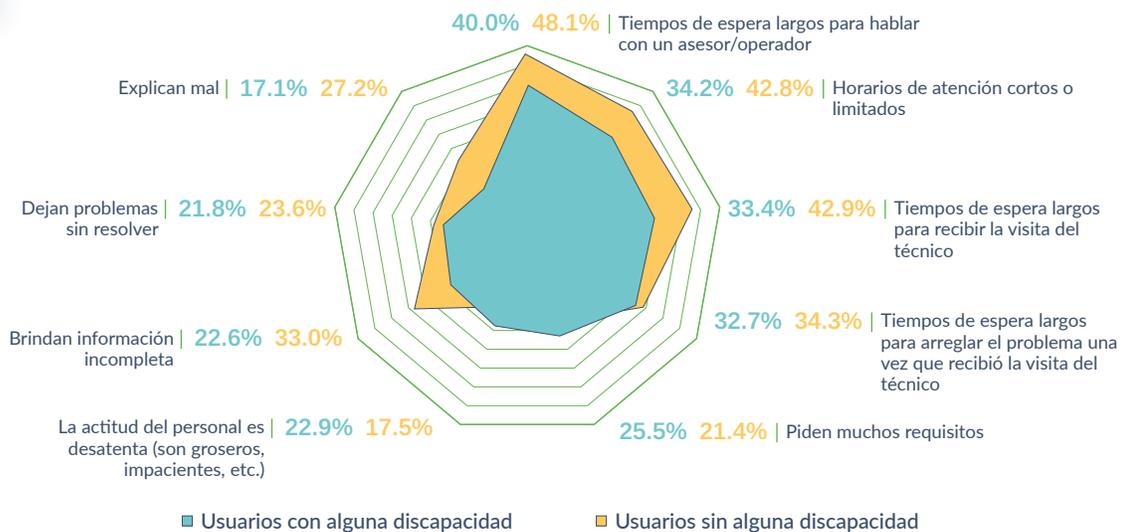
Nota: Respuesta espontánea. Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Sí", por lo que la suma no da 100%.

FUENTE IFT. PRIMERA ENCUESTA 2021.

- ▶ Referente a la atención al cliente que ofrecen los proveedores del servicio de televisión de paga, se identificaron áreas de oportunidad dentro de las cuales destacan: los tiempos de espera largos para hablar con un asesor/operador, horarios de atención cortos o limitados y tiempos de espera largos para recibir la visita del técnico:



Gráfica 14. Principales áreas de oportunidad en la atención al cliente de las empresas de televisión de paga.



Nota: Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

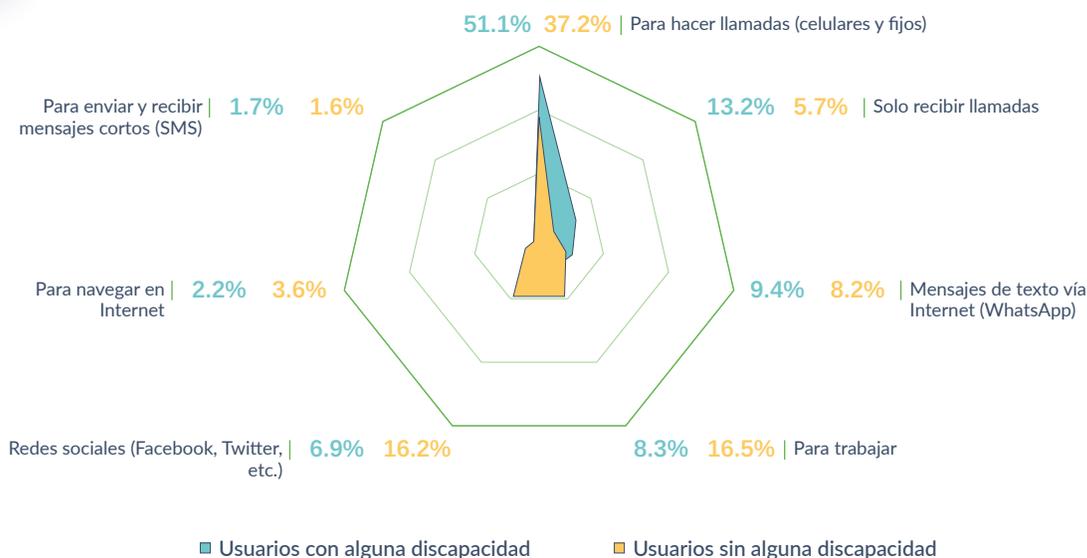
FUENTE IFT. PRIMERA ENCUESTA 2021.

Telefonía móvil

- ▶ Los usuarios con alguna discapacidad mostraron un mayor uso de su teléfono móvil para hacer llamadas, así como para solo recibir llamadas, estos porcentajes fueron mayores en comparación con los usuarios que no tienen algún tipo de discapacidad:



Gráfica 15. Uso de la telefonía móvil.



Nota: Respuesta espontánea. Debido a que se excluyen otras menciones no significativas y respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

FUENTE IFT. PRIMERA ENCUESTA 2021.



Gráfica 16. Uso de la telefonía móvil, por discapacidad.

	Motriz	Visual	Auditiva	Neurológica
Para hacer llamadas (celulares y fijos)	58.1%	33.1%	74.0%	26.9%
Solo recibir llamadas	11.2%	20.5%	0.0%	24.1%
Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)	4.0%	13.4%	0.0%	15.3%
Mensajes de texto vía Internet (WhatsApp)	8.3%	11.4%	0.0%	0.0%
Para trabajar	9.9%	8.9%	5.4%	7.8%
Para navegar en Internet	2.2%	3.1%	0.0%	2.0%
Para enviar y recibir mensajes cortos (SMS)	0.0%	1.4%	0.0%	24.0%

Nota: Respuesta espontánea. Debido a que se excluyen otras menciones no significativas y respuestas "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

FUENTE IFT. PRIMERA ENCUESTA 2021.

- Los usuarios que tienen discapacidad motriz, visual y auditiva mencionaron principalmente que envían mensajes de texto (WhatsApp, Telegram), mientras que, los usuarios con discapacidad auditiva y neurológica mencionaron principalmente que acceden a redes sociales (Facebook, Twitter, etc.):

Gráfica 17. Principales actividades que realizan los usuarios en su teléfono móvil a través de Internet fijo y/o móvil, por tipo de discapacidad.



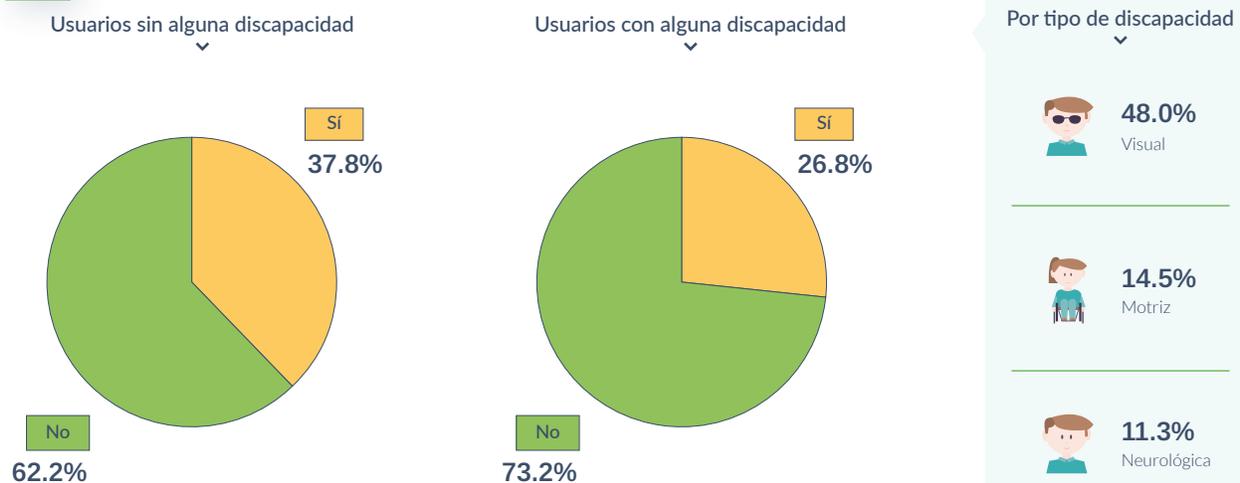
	Motriz	Visual	Auditiva	Neurológica
Envío de mensajes de texto (WhatsApp, Telegram)	95.1%	80.2%	100.0%	57.3%
Ver videos (YouTube)	59.1%	75.1%	32.5%	77.4%
Redes sociales (Facebook, Twitter, etc.)	75.2%	73.1%	100.0%	100.0%
Ver noticias	45.0%	70.7%	55.2%	100.0%
Uso de e-mail (o correo electrónico)	44.0%	69.8%	11.8%	14.9%
Ver películas, series (Netflix, Blim, Claro video, Amazon Prime Video, HBO GO, etc.)	37.2%	50.1%	11.8%	27.0%
Hacer llamadas o video llamadas vía Internet (por ejemplo, Skype, Zoom, FaceTime, etc.)	58.0%	49.0%	30.8%	70.1%
Compras por Internet	15.9%	31.8%	11.8%	3.8%
Transacciones bancarias	24.3%	28.3%	32.5%	11.3%
Pedir un taxi (Uber, Cabify, DiDi, etc.)	45.1%	18.1%	41.5%	33.7%
Pedir comida (Uber eats, Rappi, entre otros)	17.1%	17.0%	20.8%	38.3%

Nota: Respuesta múltiple, por lo que la suma no da 100%.

FUENTE IFT. PRIMERA ENCUESTA 2021.

- El 26.8% de los usuarios que tienen alguna discapacidad señalaron que conocen los MB o GB incluidos en su servicio. Esta mención fue mayor entre los usuarios con discapacidad visual y motriz:

Gráfica 18. Conocimiento de los datos incluidos en el servicio de telefonía móvil.



Nota: Respuesta espontánea.

Para el tipo de discapacidad solo se muestran las respuestas "Si", por lo que la suma no da 100%.

Los usuarios con discapacidad auditiva señalaron no conocer los MB o GB incluidos en su servicio de Telefonía móvil, por ello no se presenta su información.

FUENTE IFT. PRIMERA ENCUESTA 2021.

1.2.

ADULTOS MAYORES USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Según datos del Censo de Población y Vivienda 2020, en México habita un total de 15.1 millones de adultos mayores, lo que representa el 12% de la población total del país.¹⁴

En cuanto al número de adultos mayores que son usuarios de servicios de telecomunicaciones en el país, la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) estima que al 2020 había un total de 84.1 millones de usuarios de Internet, de los cuales el 10.4% son adultos de 55 años o más. Asimismo, los resultados de dicha encuesta reportan la existencia de alrededor de 88.2 millones de usuarios de telefonía celular, de los cuales el 16% son adultos de 55 años o más.¹⁵

Aunado a lo anterior, en la ENDUTIH 2020 se analizó el comportamiento de los distintos grupos de edad de la población total, para identificar el que concentra la mayor proporción de usuarios de Internet y se identificó que el grupo de edad que menos lo usa es justamente el de 55 y más, registrando únicamente el 37.5%.



Gráfica 19. Distribución de los usuarios de Internet por grupos de edad, 2020.



Nota: Porcentajes calculados respecto de la población total por grupos de edad.

¹Incluye a las personas que no supieron especificar la edad.

FUENTE INEGI

¹⁴ Censo de Población y Vivienda 2020. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/>

¹⁵ INEGI. Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2020. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2020>

Como un ejercicio práctico, a efecto de evidenciar la poca usabilidad de los servicios y usando la Calculadora de probabilidades de usos de las TIC diseñada por el Instituto,¹⁶ podemos estimar que una mujer de más de 55 años, que vive en la Ciudad de México, que no tiene ningún grado de escolaridad y que trabaja tiene únicamente una probabilidad del 13.8% de utilizar un celular inteligente. Ahora bien, usando los mismos parámetros tiene una probabilidad de usar Internet de 7%, redes sociales de 3.6% y en cuanto al uso de Internet para capacitación la probabilidad es de 2.5%. Si cambiamos la variable de análisis en cuanto al sexo de la persona tenemos que, la probabilidad que tiene un hombre mayor de 55 años de usar celular inteligente es de 12.1%, Internet de 6.2%, redes sociales de 2.7% y capacitación por Internet de 2.2%.

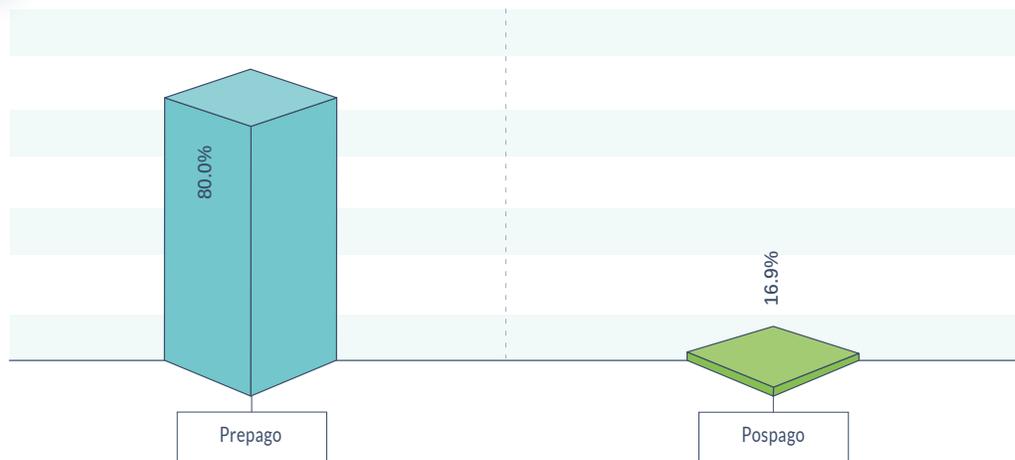
Por otro lado, conviene señalar que el Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, ha realizado encuestas que permiten identificar patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, segmentados por grupos de edad. En ese sentido, en la Segunda Encuesta 2020¹⁷, se identificaron datos interesantes respecto a las preferencias de uso de los adultos de 50 años y más, mismas que a continuación se mencionan:

Telefonía móvil

- El 80% de los usuarios de 50 años y más realizaron la contratación de su servicio de telefonía móvil en la modalidad de prepago:



Gráfica 20. Modalidad de contratación del servicio de telefonía móvil.¹⁹



FUENTE IFT. SEGUNDA ENCUESTA 2020.

¹⁶ Calculadora de probabilidades de usos de las TIC. Disponible en: <http://calculadoraprob.ift.org.mx/>

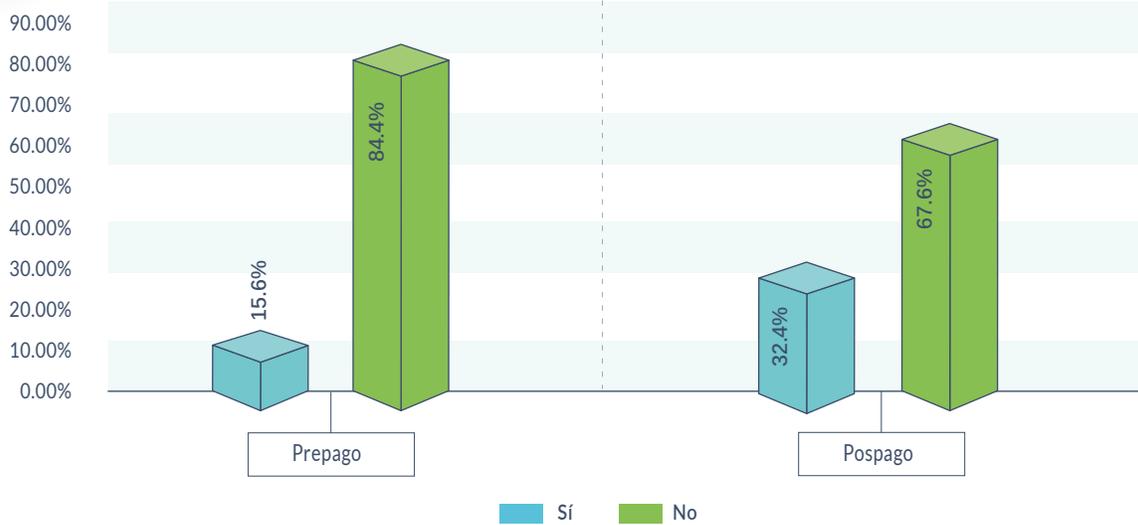
¹⁷ Segunda Encuesta 2020. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, disponible en <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/segundaencuesta2020.pdf>

¹⁸ Debido a que se excluyen las menciones "No sabe/No contestó", la suma no da 100%.

- Únicamente el 15.6% y el 32.4% de los usuarios de prepago y pospago, respectivamente, de 50 años y más señaló conocer la cantidad de MB o GB que incluye su servicio:



Gráfica 21. Conocimiento de los MB o GB incluidos en su servicio de telefonía móvil.

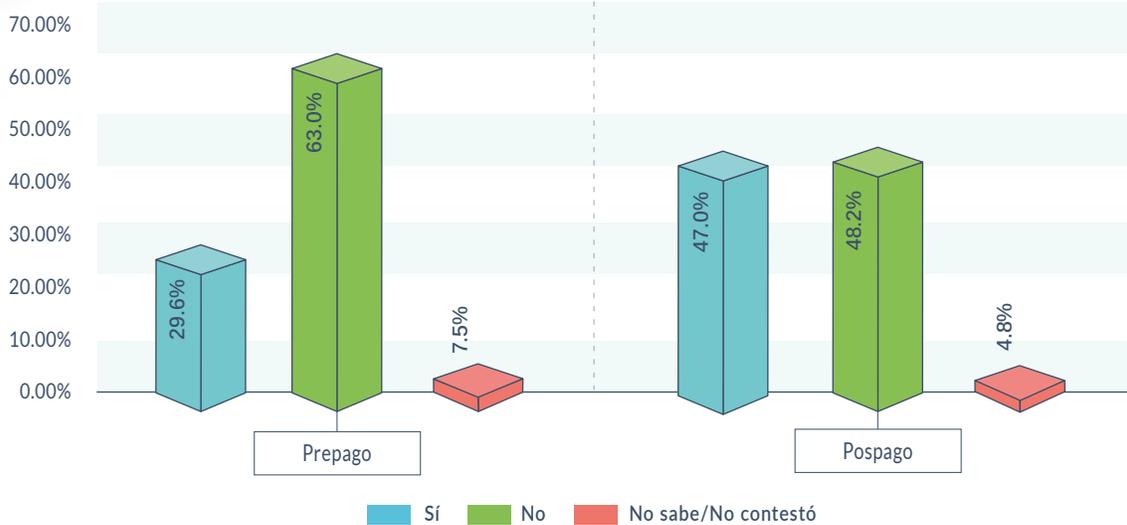


FUENTE IFT. SEGUNDA ENCUESTA 2020.

- En el proceso de contratación, los usuarios de 50 años y más de pospago tienden a comparar entre proveedores previo a la contratación del servicio más que los usuarios de prepago (29.6% prepago y 47% pospago):



Gráfica 22. Usuarios que compararon entre proveedores antes de contratar su servicio de telefonía móvil.

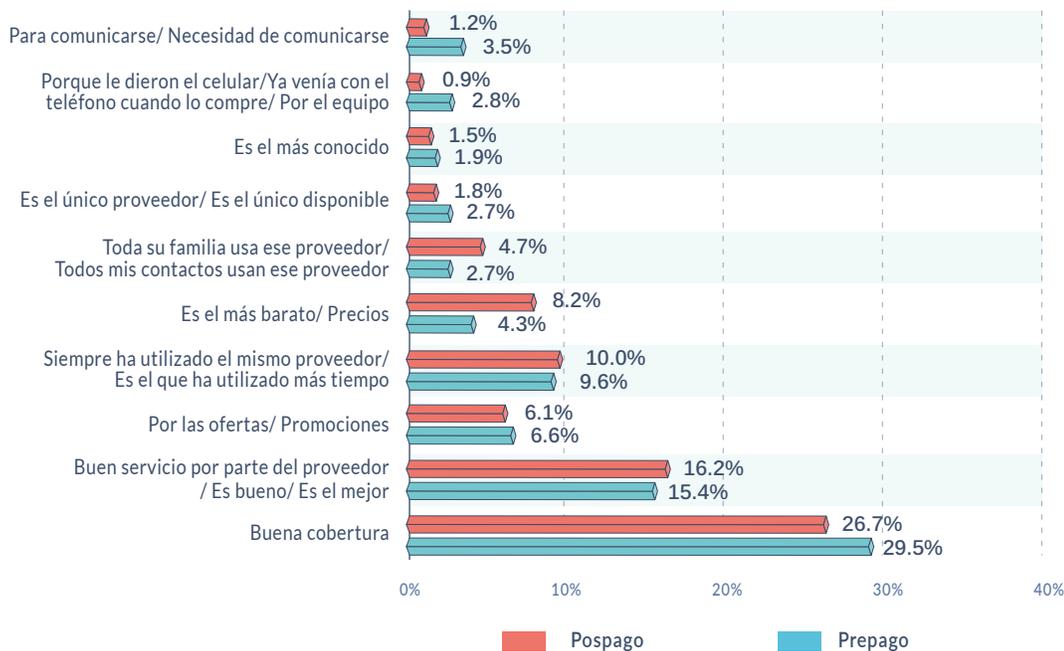


FUENTE IFT. SEGUNDA ENCUESTA 2020.

- La elección del proveedor por la cobertura es la razón principal por la que los usuarios de 50 años y más (29.5% prepago y 26.7% pospago) eligieron a su proveedor de telefonía móvil:



Gráfica 23. Principales razones por las que los usuarios eligieron a su proveedor de telefonía móvil.



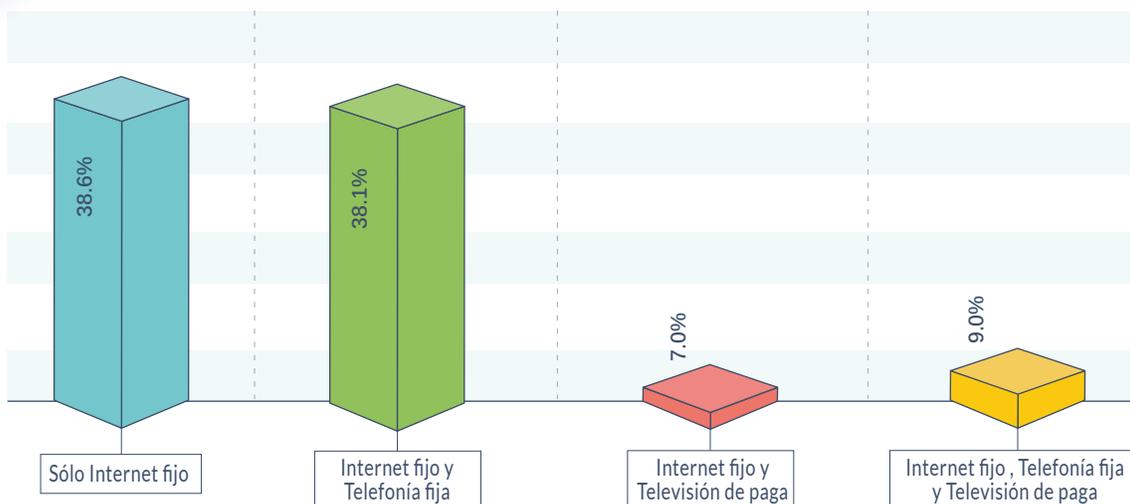
FUENTE IFT. SEGUNDA ENCUESTA 2020.

Internet fijo

- Los usuarios de 50 años y más prefieren la contratación de Internet fijo en la modalidad single play:



Gráfica 24. Modalidad de contratación del servicio de Internet fijo.

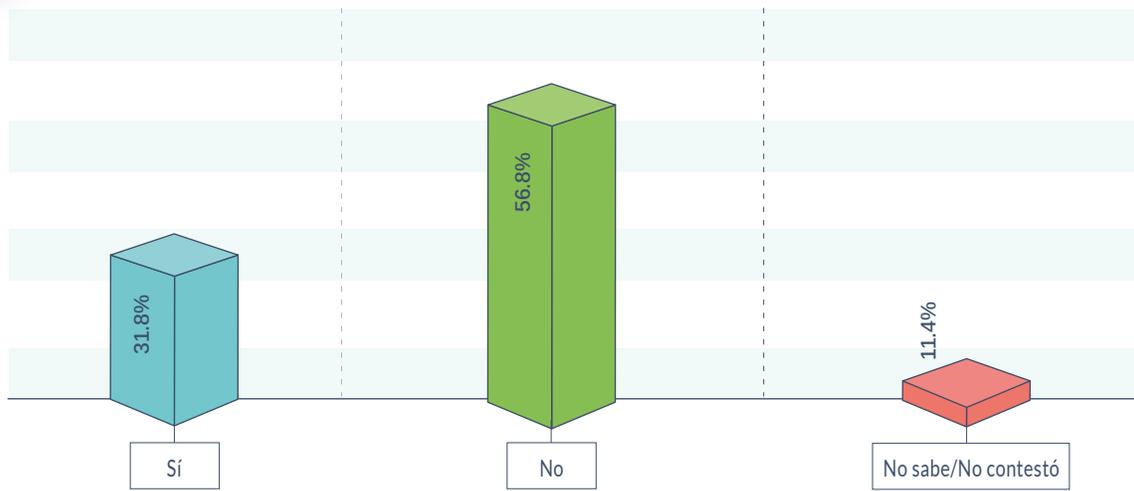


FUENTE IFT. SEGUNDA ENCUESTA 2020.

- ▶ El 56.8% de los usuarios de 50 años y más no conocen la velocidad que tienen contratada en el servicio de Internet fijo:



Gráfica 25. Conocimiento de la velocidad contratada (Mbps) en el servicio de Internet fijo.

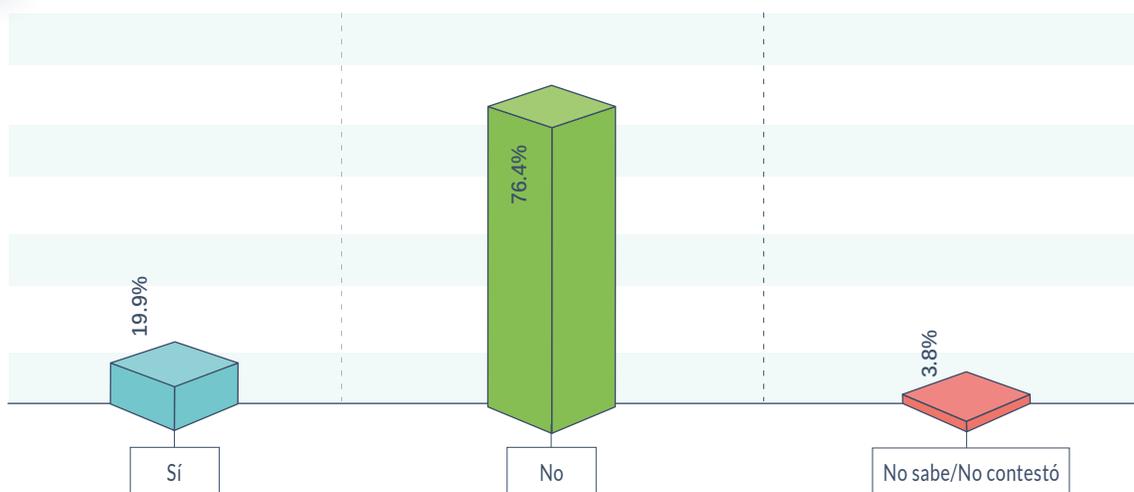


FUENTE IFT. SEGUNDA ENCUESTA 2020.

- ▶ El 76.4% de los usuarios de 50 años y más no compararon antes de contratar su servicio de Internet fijo:



Gráfica 26. Usuarios que compararon entre proveedores antes de contratar su servicio de Internet fijo.

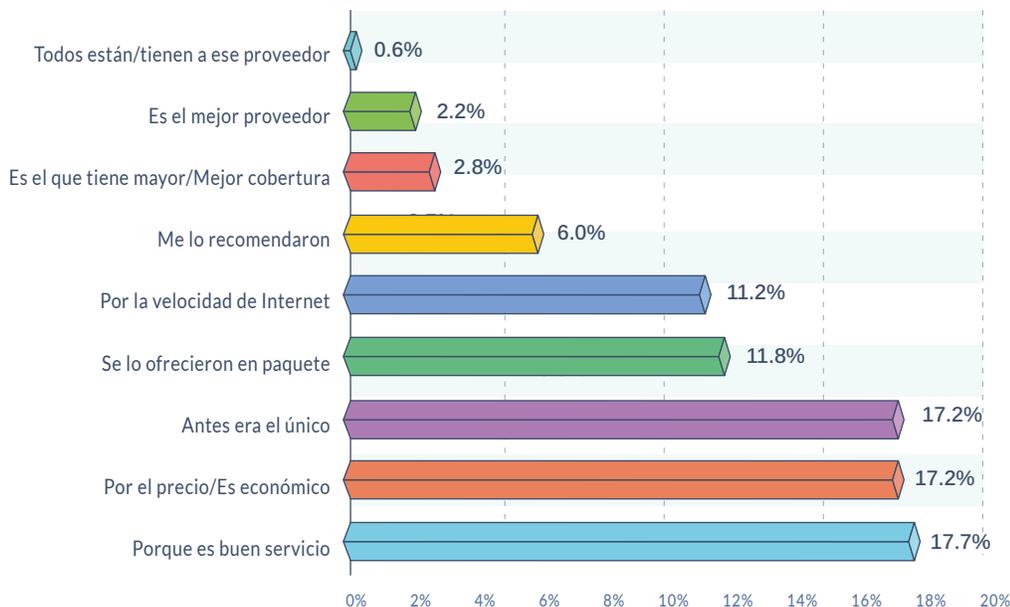


FUENTE IFT. SEGUNDA ENCUESTA 2020.

- Los usuarios de 50 años y más eligen a su proveedor del servicio de Internet fijo principalmente porque es un buen servicio (17.7%), por el precio (17.2%) y porque antes era el único (17.2%):



Gráfica 27. Principales razones por las que los usuarios eligieron a su proveedor de Internet fijo.



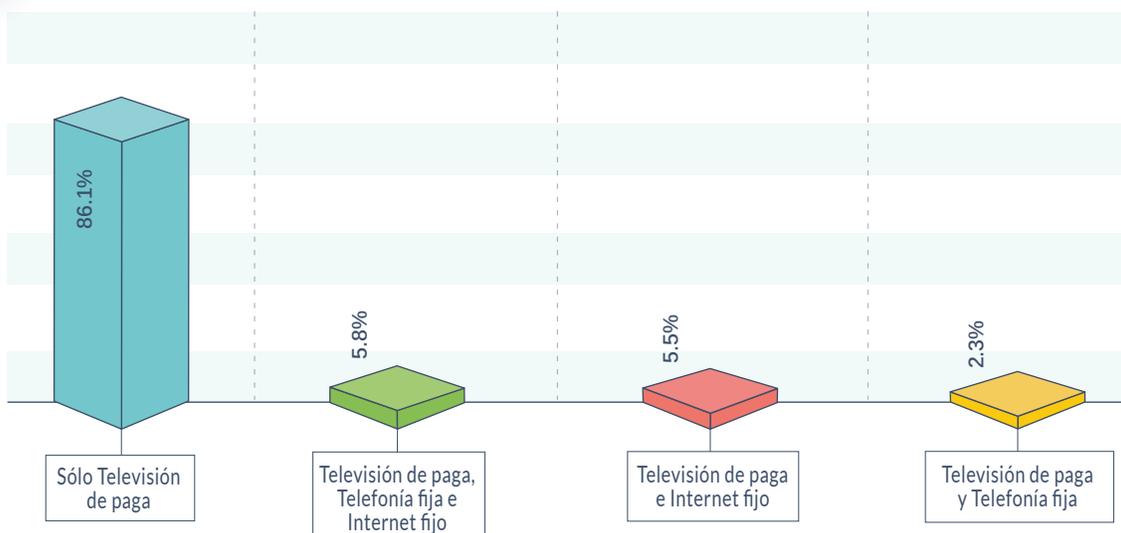
FUENTE IFT. SEGUNDA ENCUESTA 2020.

Televisión de paga

- La contratación de Televisión de paga en la modalidad *single play* predomina entre los usuarios de 50 años y más con 86.1%:



Gráfica 28. Modalidad de contratación del servicio de televisión de paga.



FUENTE IFT. SEGUNDA ENCUESTA 2020.

- ▶ Cuando se trata de comparar el servicio de televisión de paga antes de contratar, únicamente el 18.6% de los usuarios de 50 años o más lo hace:



Gráfica 29. Usuarios que compararon entre proveedores antes de contratar su servicio de televisión de paga.

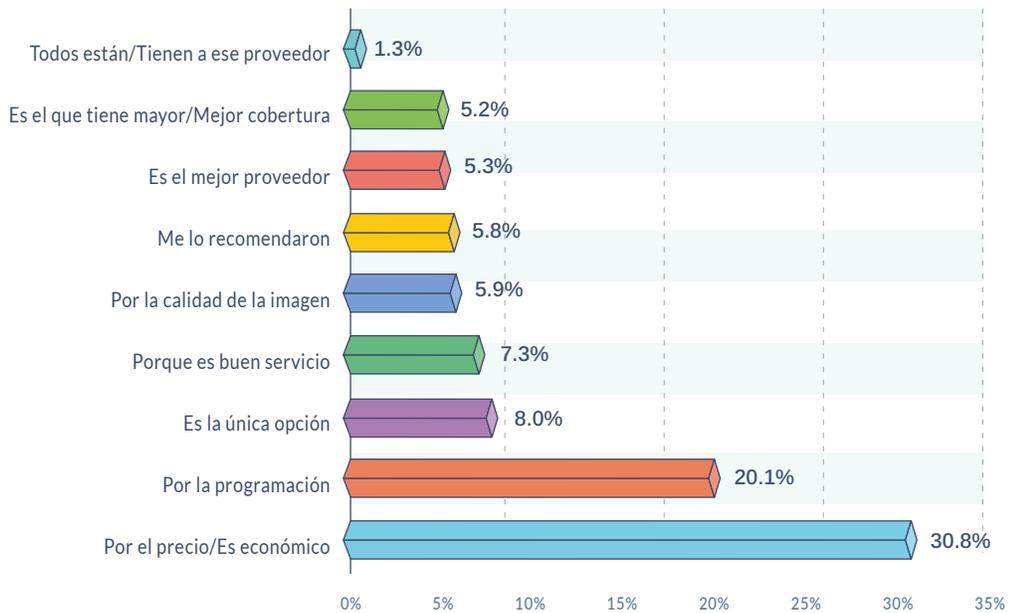


FUENTE IFT. SEGUNDA ENCUESTA 2020.

- ▶ El 30.8% de los usuarios de 50 años y más eligieron a su proveedor del servicio de televisión de paga debido al precio:



Gráfica 30. Principales razones por las que los usuarios eligieron a su proveedor del servicio de televisión de paga.



FUENTE IFT. SEGUNDA ENCUESTA 2020.

1.3.

MECANISMOS PARA PROMOVER EL ACCESO Y USO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TIC

Conforme a la facultades que tiene el Instituto, relativas a garantizar los derechos de los usuarios, incluidos aquellos con discapacidad, así como promover que estos tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones, así como a los nuevos sistemas y TIC, en igualdad de condiciones, ha diseñado e implementado diversos mecanismos que pretenden promover el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones y las TIC por parte de las personas con discapacidad y adultos mayores, mismos que a continuación se detallan:

Acciones de verificación

Conforme a lo establecido en el artículo 43 del Estatuto Orgánico del Instituto, la Unidad de Cumplimiento, a través de la Dirección General de Verificación, es la encargada de verificar que los concesionarios, autorizados y demás sujetos regulados cumplan con lo dispuesto en la LFTR, las disposiciones que deriven de ella, así como las condiciones y obligaciones establecidas en los títulos de concesión, autorizaciones, resoluciones y acuerdos del Instituto y demás disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones y radiodifusión.

Es así que, en el periodo que abarca el presente Informe, dicha Dirección General realizó 13 visitas de inspección a los Centros de Atención a Clientes de los concesionarios, con el objeto de verificar que contaran con los modelos de contratos de adhesión, registrados ante la PROFECO y el IFT, así como las tarifas de los servicios que ofrecen, registradas ante este Instituto, con los elementos de accesibilidad establecidos y disponibles para los usuarios con algún tipo de discapacidad, tal y como se establece en los artículos 8, 17 y 18 de los Lineamientos de Accesibilidad. Las empresas verificadas fueron las siguientes:

- ▶ Dos Centros de Atención a Clientes de la empresa Izzi;
- ▶ Cuatro Centros de Atención a Clientes de la empresa Movistar;
- ▶ Tres Centros de Atención a Clientes de la empresa Telmex;
- ▶ Tres Centros de Atención a Clientes de la empresa Telcel; y
- ▶ Un Centro de Atención a Clientes de la empresa AT&T.

De dichas visitas se emitieron 13 actas de verificación, las cuales fueron dictaminadas técnicamente, observando que no se encontraron elementos para determinar algún incumplimiento a los artículos antes mencionados.

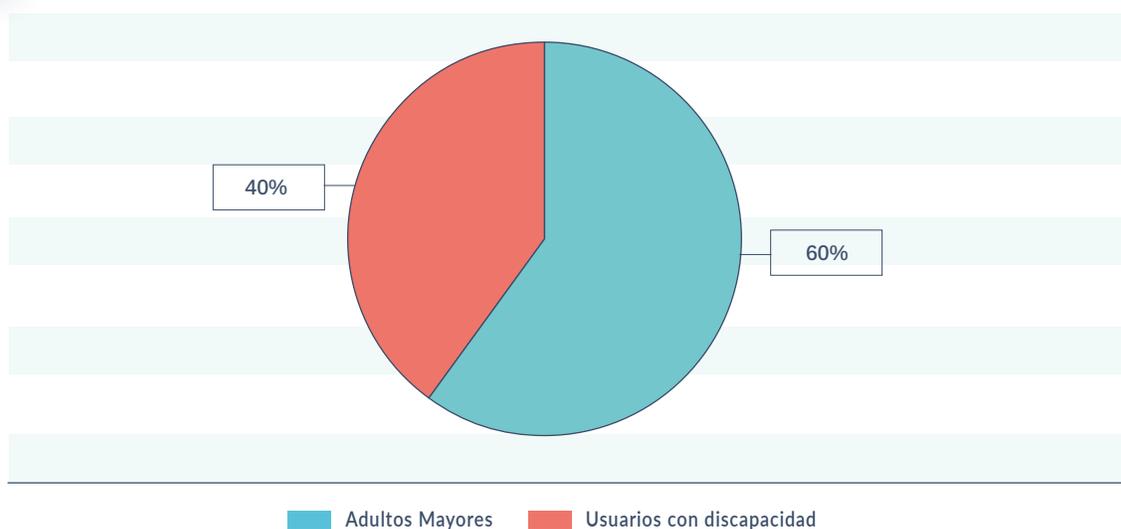
Atención a inconformidades de usuarios con discapacidad

Soy Usuario es una herramienta disponible en la web¹⁹ y en la aplicación móvil “Mi IFT: Herramientas para Usuarios”²⁰ que permite a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, incluidos aquellos con alguna discapacidad, interponer inconformidades en contra de los concesionarios y autorizados cuando consideren que se han vulnerado sus derechos o presenten deficiencias en los servicios contratados.

Durante el periodo que se reporta, se recibieron y atendieron a través del sistema Soy Usuario, un total de 5 inconformidades relacionadas con temas de accesibilidad, de las cuales 3 corresponden a adultos mayores y 2 a usuarios con alguna discapacidad.



Gráfica 31. Porcentaje de quejas ingresadas por tipo de usuarios.



De esas 5 inconformidades, dos fueron por no entregar los estados de cuenta físicos, tal y como fueron solicitados por el usuario; una por tener dificultades para reemplazar un chip; una sobre problemas en la prestación del servicio; y la última, por problemas para realizar el trámite de cambio de domicilio.

En esta ocasión, Izzi fue la empresa con mayor número de inconformidades en su contra (3), seguida de AT&T y Telmex con una inconformidad cada una.

¹⁹ Disponible en: <https://www.soyusuario.ift.org.mx/>

²⁰ Disponible de manera gratuita para Android en: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ift.comparador> y para iOS (iPhone) en: <https://apps.apple.com/us/app/mi-ift/id1545979797>

La solución que se le dio a cada una de las inconformidades antes mencionadas fue la siguiente:

- ▶ Tres inconformidades presentadas en contra de Izzi:
 - A los dos usuarios que presentaron la inconformidad relacionada con la omisión de entrega de estados de cuenta físicos, la empresa se comprometió a continuar enviando el estado de cuenta de forma física al domicilio del usuario a partir del siguiente ciclo de facturación.
 - El usuario que presentó su queja por presentar problemas para realizar el trámite de cambio de domicilio obtuvo el apoyo con la cancelación de su servicio sin cargo de penalización, tal como lo solicitó en su inconformidad.
- ▶ Al usuario de AT&T que tuvo problemas en reemplazar el chip y ser entregado en otra ciudad a otra persona, se le explicó que, por motivos de privacidad, los tramites como reemplazo de SIM solo pueden ser solicitados por el titular de la línea por lo que se le solicitó acudir a su tienda más cercana para realizar dicho trámite.
- ▶ La inconformidad presentada en contra de Telmex referente a problemas en la prestación del servicio, específicamente al quedarse sin servicio por baja sin motivo alguno, fue atendida iniciando el proceso de atención para la regularización del servicio.

Resulta importante mencionar que, a todos los usuarios que ingresan una inconformidad a la herramienta Soy Usuario, el Instituto les proporciona una asesoría relacionada con su queja, independientemente de la solución que pudiera dar la empresa en su momento.

Asimismo, conviene señalar que el Instituto atiende y asesora a todos los usuarios que lo requieran, incluidos aquellos con alguna discapacidad, a través de los siguientes medios de contacto:

- ▶ Vía telefónica: En el 800 2000 120
- ▶ Correo electrónico: atencion@ift.org.mx
- ▶ Chat: <https://chat.ift.org.mx/ift/PRT/chatCliente.jsp>
- ▶ WhatsApp: <https://chat.ift.org.mx/ift/PRT/WhatsApp.jsp>

Acciones a favor de los Adultos Mayores

Desde el año 2016, el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, ha implementado diversos programas de alfabetización digital dirigidos a adultos mayores con la finalidad de:

- a) Acercarlos a la tecnología, enseñarlos a utilizarla y a obtener beneficios de ella, y
- b) Formar usuarios informados, que conozcan sus derechos, que sepan exigirlos y que tomen mejores decisiones a la hora de contratar sus servicios de telecomunicaciones.

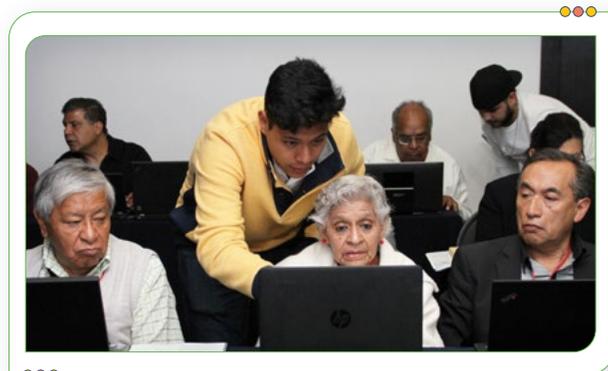
Los programas de alfabetización digital, que enseguida se describen, fueron implementados a favor de los adultos mayores y han permitido enseñarles a utilizar sus equipos, sus servicios y a conocer sus derechos como usuarios:

► Talleres para Usuarios

Los talleres, específicamente dirigidos a adultos mayores,²¹ tienen el objetivo de promover el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones y TIC, contribuir al mejoramiento de su calidad de vida y proporcionarles oportunidades de desarrollo, enseñándolos a utilizar sus equipos (celulares, computadoras, tabletas, etc.), a efecto de que puedan aprovechar sus beneficios, tales como comunicarse con sus seres queridos, pagar servicios, programar una cita médica, etc., mismos que se han llevado a cabo desde el 2017.

Los primeros tres talleres dirigidos a adultos mayores fueron impartidos en la CDMX en los años 2017 y 2018, en los que se les enseñó a cerca de 350 adultos mayores a cómo a utilizar la computadora y la Tablet, en general a utilizar los equipos terminales que les permiten acceder a los servicios de telecomunicaciones.

Durante el año 2019, se capacitó a más de 350 adultos mayores a través de tres talleres más, el primero en el Municipio de Uruapan, Michoacán, el segundo en las instalaciones del Instituto, en la Ciudad de México y el tercero en el Municipio de Xicotepetl de Juárez, Puebla, en los que se abordó el tema de las TIC y el uso de los equipos terminales que les permite acceder a los servicios de telecomunicaciones para adultos mayores.



²¹ Más información en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/eventos-ift>



► Programa: El IFT y tus derechos Digitales

El programa de El IFT y tus derechos Digitales,²² que implementa el Instituto desde el 2019 a nivel nacional, es un programa de información y capacitación dirigido a usuarios de servicios de telecomunicaciones, el cual contempla la realización de cursos de capacitación, la provisión de diversos materiales informativos, la asesoría y apoyo respecto a la interposición de inconformidades y la atención de dudas específicas que tengan los usuarios.

El programa tiene como objetivo que los usuarios aprendan, de manera clara y sencilla, los derechos que tienen como usuarios de los servicios de telecomunicaciones, la manera de hacerlos valer, así como a utilizar las herramientas interactivas que el IFT ha diseñado a su favor.

A la fecha, el Instituto ha realizado diversas emisiones del Programa en el Interior de la República, que han permitido capacitar a más de 10 mil usuarios en la República Mexicana, incluidos adultos mayores:

- Jardín de Adultos Mayores “Euquerio Guerrero” -- marzo 2019
- Uruapan, Michoacán -- marzo 2019
- Centro de Inclusión Digital, La Paz, Baja California Sur (vía remota Hermosillo, Sonora y Tijuana, Baja California Norte) -- mayo 2019
- Centro de Día de Adultos Mayores -- mayo 2019
- Centro de Inclusión Digital, Tlaxcala (vía remota Ciudad de México, Coahuila, Estado de México y Veracruz) -- junio 2019
- Centro de Inclusión Digital, Zacatecas (vía remota Guanajuato, Guerrero e Hidalgo) -- julio 2019
- Centro de Inclusión Digital, Culiacán (vía remota Morelos, Oaxaca y Michoacán) -- agosto 2019
- Puntos de Innovación, Arte, Libertad, Educación y Saberes (PILARES) ubicados en todas las alcaldías de la CDMX – de mayo a junio y de octubre a diciembre de 2019 y de manera remota durante el 2020 y 2021
- Coordinación General @prende.mx Secretaría de Educación Pública Federal -- junio de 2019
- Centro de Inclusión Digital Tijuana – enero 2020
- Centro de Inclusión Digital Monterrey – febrero 2020
- Centro de Inclusión Digital Mérida – marzo 2020



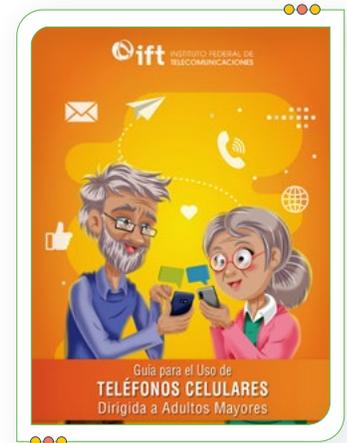
²² Más información en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/programa-de-alfabetizacion-digital-conoce-tus-derechos>

Conviene resaltar que, durante el 2022, se elaborará y publicará un programa integral de alfabetización digital, incluyendo actividades de capacitación, tanto presenciales como remotas, específicamente diseñadas para los adultos mayores, las cuales se planean implementar de la mano de organismos y asociaciones especializadas.

► Guía para el Uso de Teléfonos Celulares

En el mes de julio de 2020, el Instituto publicó la Guía para el Uso de Teléfonos Celulares dirigida a Adultos Mayores,²³ con el objeto de proporcionarles conocimientos básicos sobre la utilización de sus equipos celulares, a efecto de que puedan aprovechar todos sus beneficios.

Esta guía contiene los pasos puntuales las funciones básicas de un smartpho-
ne tanto Android como IOS, desde cómo encenderlo, realizar llamadas, enviar mensajes, tomar fotografías y videos, hasta ajustes de configuración, funciones de accesibilidad, conexión a Internet y descarga de aplicaciones, además contiene instrucciones que le ayudan al Adulto Mayor a usar WhatsApp, YouTube y buscadores de Internet; para equipos para que los usuarios puedan consultarla dependiendo del sistema operativo de su celular.



La Guía se encuentra disponible en versión digital e impresa a disposición de los Adultos Mayores que así la requieran.

Participación en eventos que promueven la igualdad y no discriminación

► Colaboración Internacional

Considerando la importancia de la colaboración internacional, así como el intercambio de buenas prácticas que otros países y organismos internacionales especializados en la materia han implementado a favor de las personas con discapacidad, el Instituto mantiene su participación activa como vice-relator dentro de la Cuestión 7/1 sobre “Acceso a los servicios de telecomunicaciones/TIC para las personas con discapacidad y otras personas con necesidades especiales”, en la que continua trabajando en la emisión de recomendaciones, resoluciones e informes en materia de acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones y TIC.



Además de lo anterior, se tuvo la oportunidad de participar en el evento América Accesible 2020, organizado por la UIT, específicamente en la sesión 2: “Respuesta a la COVID-19: Cómo las TIC ayudan a los países a hacer frente a la COVID-19”, que se llevó a cabo el 26 de noviembre de 2020, en donde se discutió acerca de la importancia de los servicios de emergencia accesibles para las personas con discapacidad y los aspectos a considerar en la implementación de comunicación accesible para las actividades de respuesta, se compartieron las buenas prácticas implementadas por el IFT y cómo las TIC están ayudando a hacer frente a Covid-19.

²³ Disponible en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/guia-para-el-uso-de-telefonos-celulares-dirigida-adultos-mayores>

► El Mes de la Usuaría

El Instituto celebró, en el mes de noviembre de 2020, el Mes de la usuaria de telecomunicaciones, en colaboración con expertos y expertas en el tema, se realizaron diversas actividades virtuales relacionadas con los derechos de los usuarios, la accesibilidad y la seguridad en el ecosistema digital.

En específico, y con el fin de empoderar a las personas con discapacidad y adultos mayores, el día 10 de noviembre se llevó a cabo la segunda sesión en la que se abordó el tema “Personas con discapacidad y adultos mayores como usuarios de servicios de telecomunicaciones”²⁴ en la que se abordaron las necesidades específicas de este tipo de usuarios, las responsabilidades que deben asumir las empresas que proveen servicios, la importancia de la capacitación y el papel que debe jugar el regulador en la materia, fue impartida por las conferencistas:

- Dra. Mónica Duhem, consultora en materia de accesibilidad, directora de *HearColors* organización que se dedica a la elaboración y desarrollo de sistemas y herramientas que permiten a las personas con discapacidad y adultos mayores acceder a contenidos de Internet, así como la certificación de accesibilidad de páginas de Internet y medios electrónicos.
- Hilda Laura Vázquez persona con discapacidad visual experta en el manejo de tecnologías de asistencia para personas con discapacidad y apasionada por la defensa de los derechos de las personas con discapacidad y de su acceso a la información, realiza pruebas de uso de sitios web y aplicaciones.

Por último, conviene resaltar que todas las sesiones contaron con traducción simultánea a lengua de señas y la última sesión contó con traducción simultánea adicional a cuatro lenguas indígenas: huichol del oeste, náhuatl de la huasteca, otomí del centro y tzeltal, con el fin de ampliar el alcance en la provisión de información para los usuarios.

²⁴ Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=JaVmWnJ4YQw&t=70s>

2. ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO DIGITAL

Cuarto Informe en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad

Un entorno digital accesible es aquel en el que la información disponible lo sea para todos, incluidas las personas con discapacidad y los adultos mayores.

A raíz de la pandemia mundial por el COVID-19, en la que la nueva realidad nos llevó a tener una vida casi en su totalidad digital, el Internet se ha reafirmado como un servicio de necesidad básica para todos los usuarios, por lo que resulta indispensable que sea completamente accesible.

Por lo anterior, el Instituto se dio a la tarea de revisar, por cuarto año consecutivo, el nivel de cumplimiento de los concesionarios y autorizados respecto a la accesibilidad de sus portales de Internet, así como de los documentos y mecanismos que ofrecen a los usuarios con discapacidad para la realización de trámites ante ellos de manera remota.

2.1.

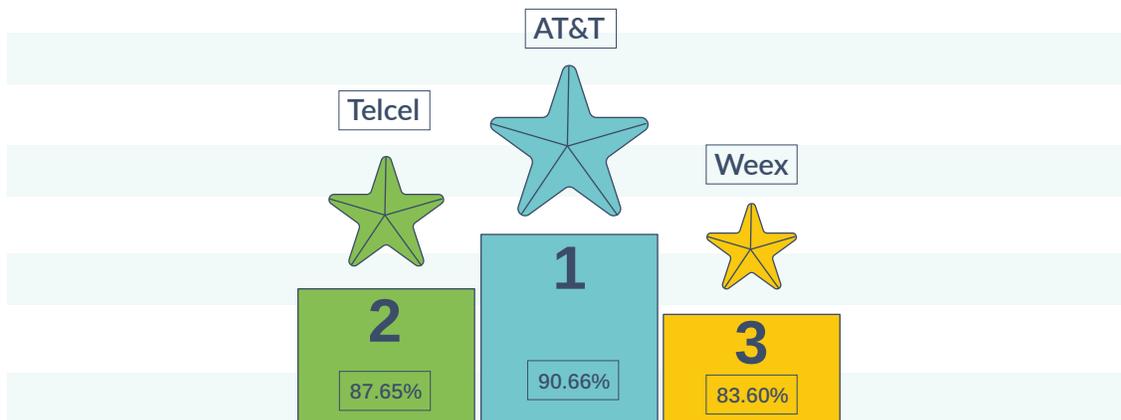
PORTALES DE INTERNET ACCESIBLES

Los Portales de Internet accesibles permiten a las personas con discapacidad y a los adultos mayores, acceder a la información contenida en ellos, ya sea utilizando funcionalidades propias del portal o a través de programas, aplicaciones o tecnologías de asistencia.

Para garantizar que dichos usuarios puedan acceder a los portales de Internet de las empresas que ofrecen servicios de telecomunicaciones, los Lineamientos de Accesibilidad establecen la obligación de contar con páginas de Internet 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).

En ese sentido, el Instituto evaluó, por cuarto año consecutivo, el grado de accesibilidad de los portales de Internet de los concesionarios y autorizados,²⁵ de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de los Lineamientos de Accesibilidad y conforme a la Metodología señalada en el presente Informe, obteniendo los siguientes resultados:

- ▶ Las empresas que obtuvieron el mayor porcentaje en la evaluación realizada a la accesibilidad de sus portales de Internet son las siguientes:

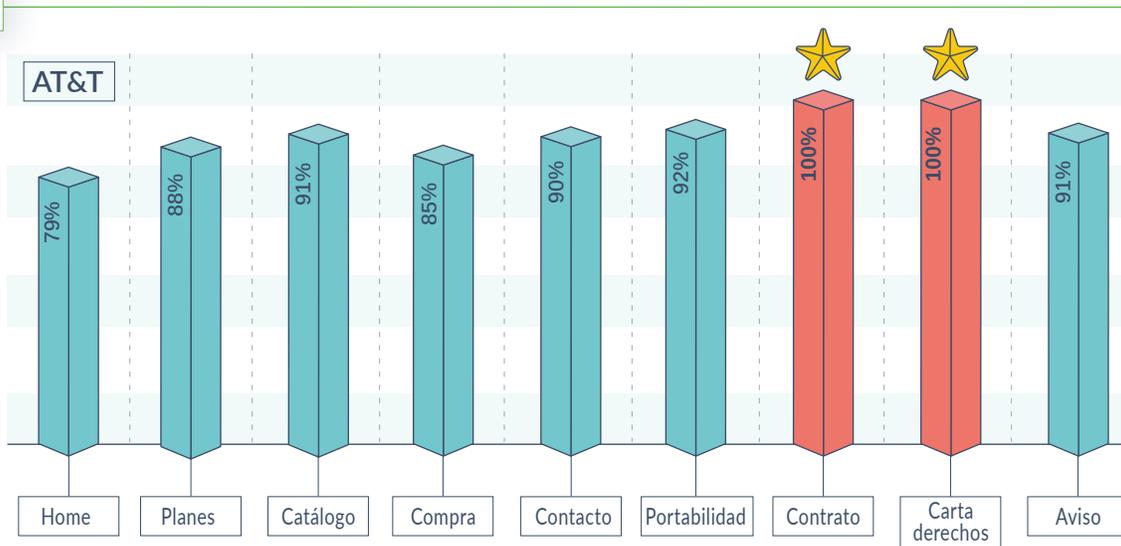


²⁵ Se refiere a los concesionarios y autorizados, así como sus portales de Internet, señalados en las Tablas 1, 2 y 3 de la Metodología del presente documento.

- ▶ AT&T obtuvo un total de 90.66% en la evaluación realizada a su portal de Internet, resaltando que el 100% de los rubros “Contrato” y “Carta de Derechos” lo obtuvo al publicar dichos documentos en formato .docx completamente accesible, además su contrato de adhesión se encuentra acompañado de un video²⁶ en el que, de manera audible, con closed caption y mediante la utilización de lengua de señas, detalla el contenido de dicho documento.



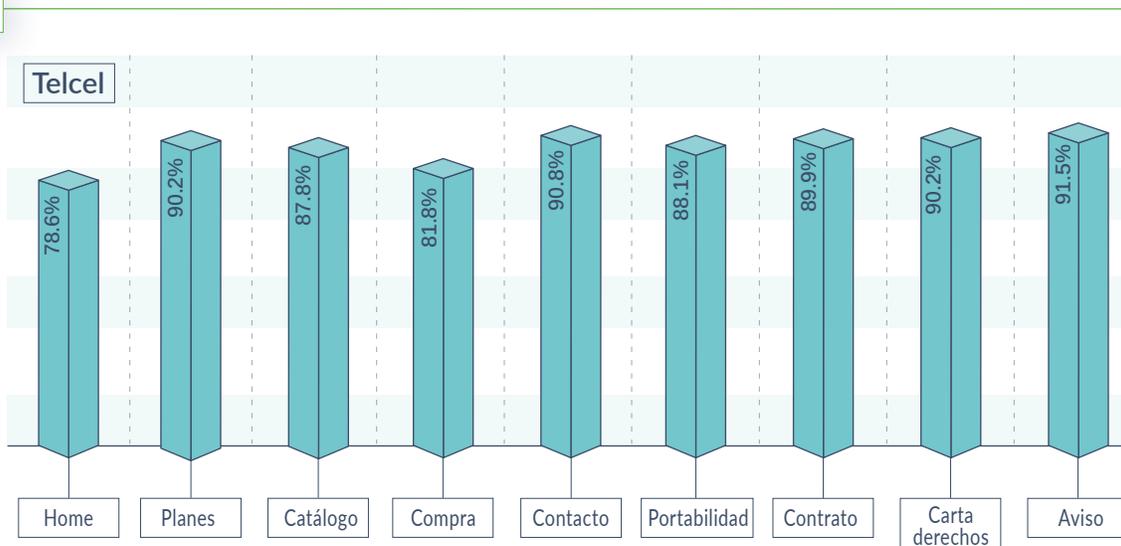
Gráfica 32. Evaluación del Portal de Internet de AT&T.



- ▶ Telcel, desde el año 2020, se mantiene en el segundo lugar obteniendo un total de 87.7% en la evaluación realizada a su portal de Internet, resultado que se integró conforme se muestra en la siguiente gráfica:



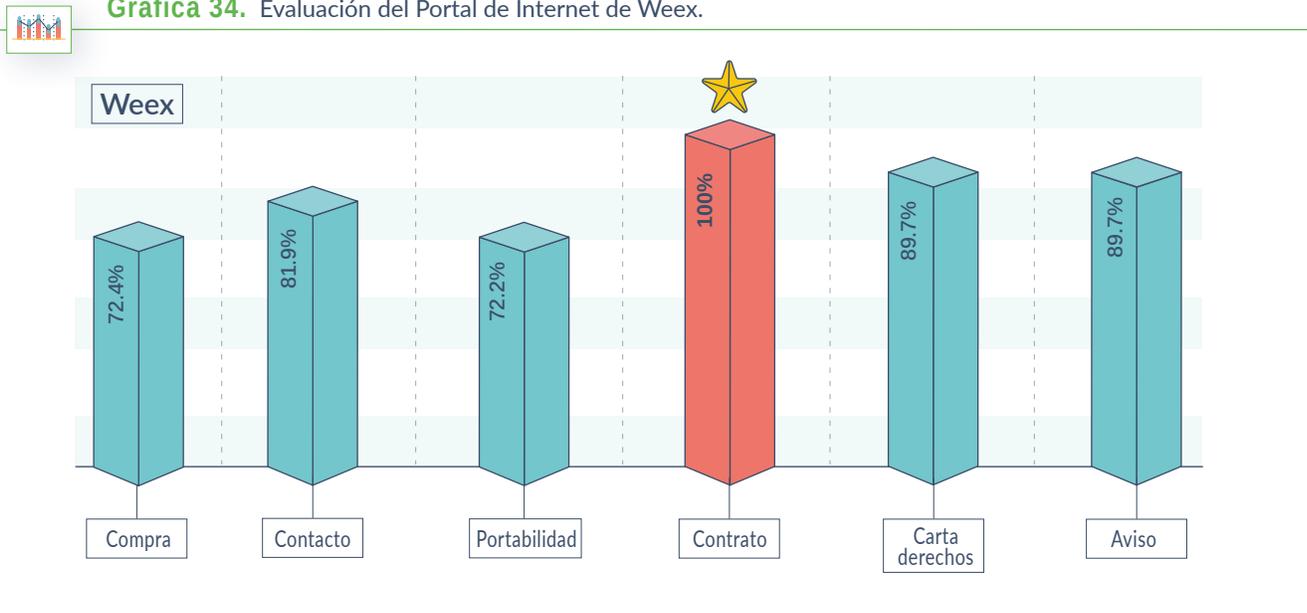
Gráfica 33. Evaluación del Portal de Internet de Telcel.



²⁶ Disponible en: <https://www.att.com.mx/legales/contrato-accesibilidad>

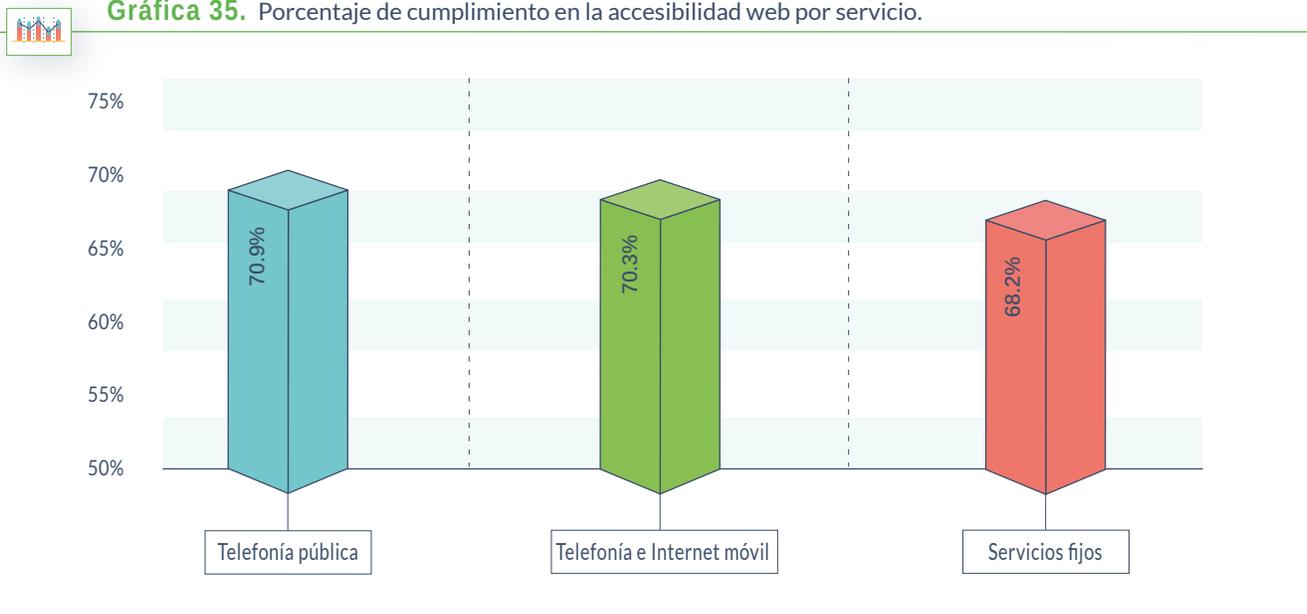
- ▶ Weex este año logró subirse al podio en la tercera posición obteniendo un total de 83.6% en la evaluación realizada a su Portal de Internet, resaltando que obtuvo 100% en la accesibilidad de su Contrato,²⁷ el desglose de su evaluación se integró conforme se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 34. Evaluación del Portal de Internet de Weex.



- ▶ A pesar de que el promedio de nivel de cumplimiento a las Pautas de Accesibilidad Web ha disminuido con respecto al año anterior, el servicio de telefonía pública es el servicio que por segundo año consecutivo se mantiene en la cima del podio, obteniendo el mayor porcentaje en la evaluación de la accesibilidad web, seguido de los servicios móviles y en último lugar los servicios fijos:

Gráfica 35. Porcentaje de cumplimiento en la accesibilidad web por servicio.



²⁷ Disponible en: <https://weex.mx/legal/terminos.html>

2.1.3. Servicios fijos

De los 20 concesionarios y autorizados que prestan servicios fijos²⁸ y que fueron evaluados, se desprende que Wizz es la empresa que obtuvo mayor porcentaje de cumplimiento en accesibilidad web con un 82.2% y StarGo la que menor porcentaje obtuvo sólo un 39.6%.

Gráfica 36. Porcentaje de cumplimiento servicios fijos 2021.



De lo anterior, podemos desglosar lo siguiente:

- ▶ Las empresas que han incrementado de manera constante sus puntos porcentuales (pp) de accesibilidad web desde la primera evaluación realizada en 2018²⁹ son:

Gráfica 37. Evaluación web de Marcatel, 2018-2021.



²⁸ Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en la Tabla 1 de la Metodología del presente documento.

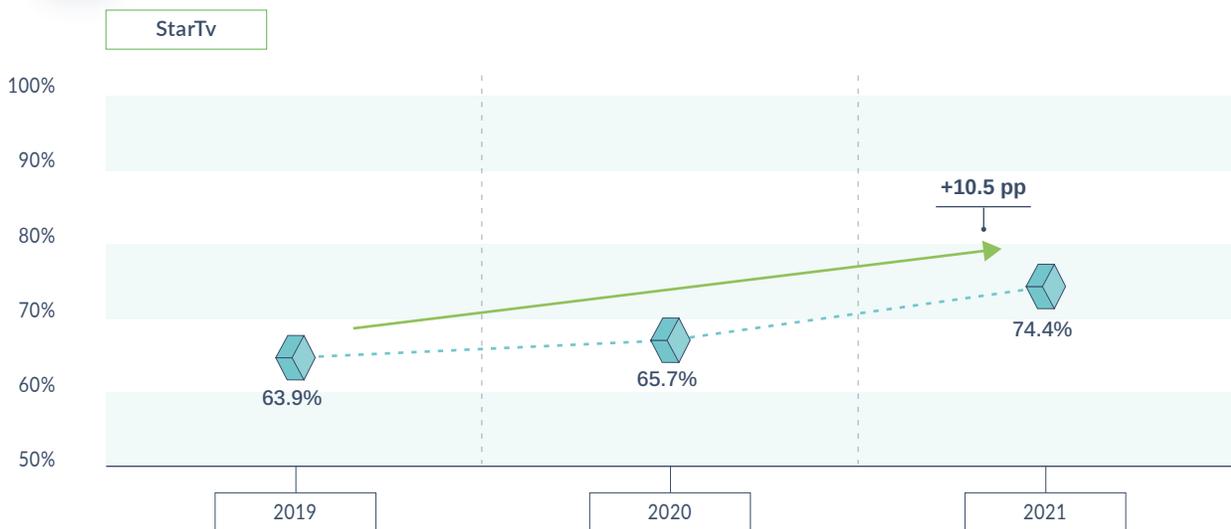
²⁹ La empresa StarTv empezó a ser evaluada en el año 2019.



Gráfica 38. Evaluación web de Telnor, 2018-2021.



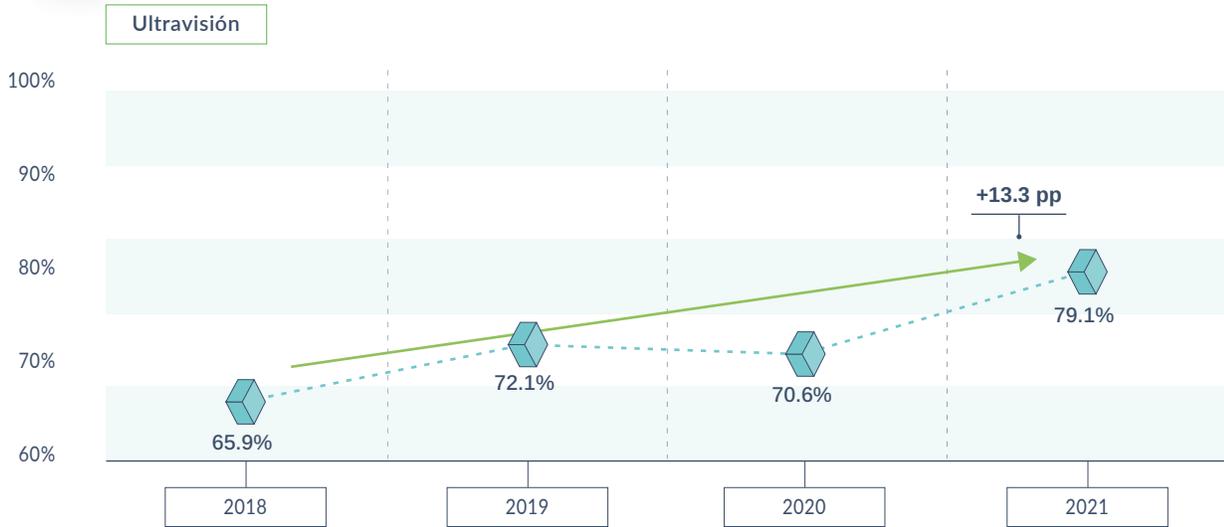
Gráfica 39. Evaluación web de StarTv, 2019-2021.



- Las siguientes empresas tuvieron incrementos y decrementos en sus valoraciones realizadas durante el periodo del 2018 al 2020, no obstante, en su evaluación del 2021 obtuvieron el porcentaje más alto respecto al resto de los años:



Gráfica 40. Evaluación web de Ultravisión, 2018-2021.



Gráfica 41. Evaluación web de Tv Rey, 2018-2021.



- ▶ Las empresas que enseguida se muestran, obtuvieron en 2021 un porcentaje mayor a su primera evaluación, sin embargo, sigue siendo menor que el porcentaje más alto obtenido durante el periodo del 2018 al 2020:



Gráfica 42. Evaluación web de Wizz, 2018-2021.



Gráfica 43. Evaluación web de Sky, 2018-2021.





Gráfica 44. Evaluación web de Maxcom, 2018-2021.



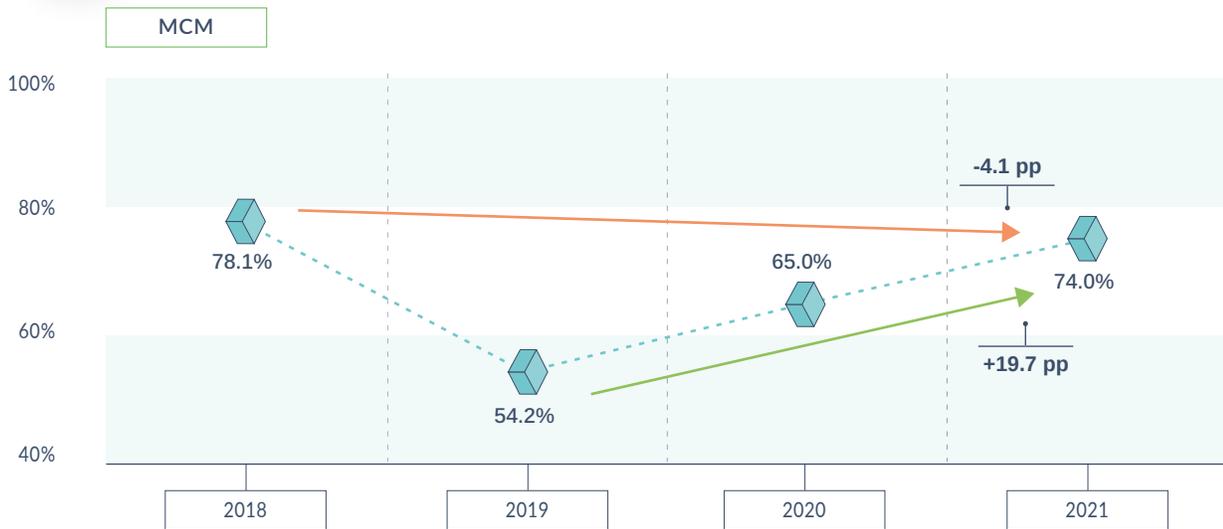
Gráfica 45. Evaluación web de Aire Cable, 2018-2021.



- Las siguientes empresas en 2021 obtuvieron un porcentaje menor a su primera evaluación, no obstante, dicho resultado sigue siendo mayor a la evaluación más baja obtenida y reportada en los tres informes que anteceden al presente:



Gráfica 46. Evaluación web de MCM, 2018-2021.



Gráfica 47. Evaluación web de Mega Cable, 2018-2021.





Gráfica 48. Evaluación web de Dish, 2018-2021.



Gráfica 49. Evaluación web de Total Play, 2018-2021.



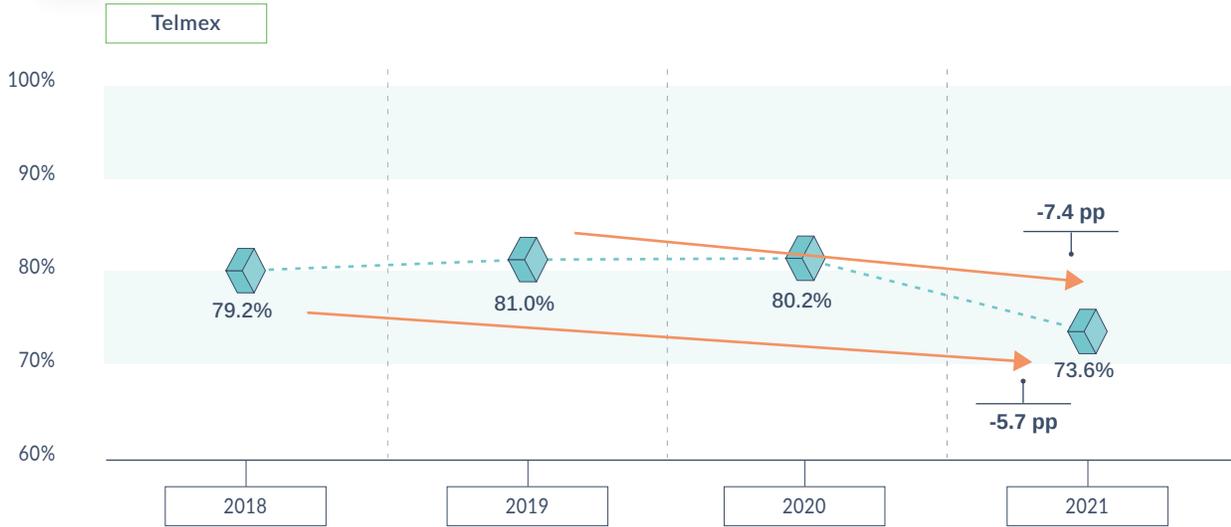
- Por último, las empresas³⁰ que en 2021 obtuvieron la calificación más baja respecto de los cuatro informes emitidos son las siguientes:



Gráfica 50. Evaluación web de Izzi, 2018-2021.



Gráfica 51. Evaluación web de Telmex, 2018-2021.



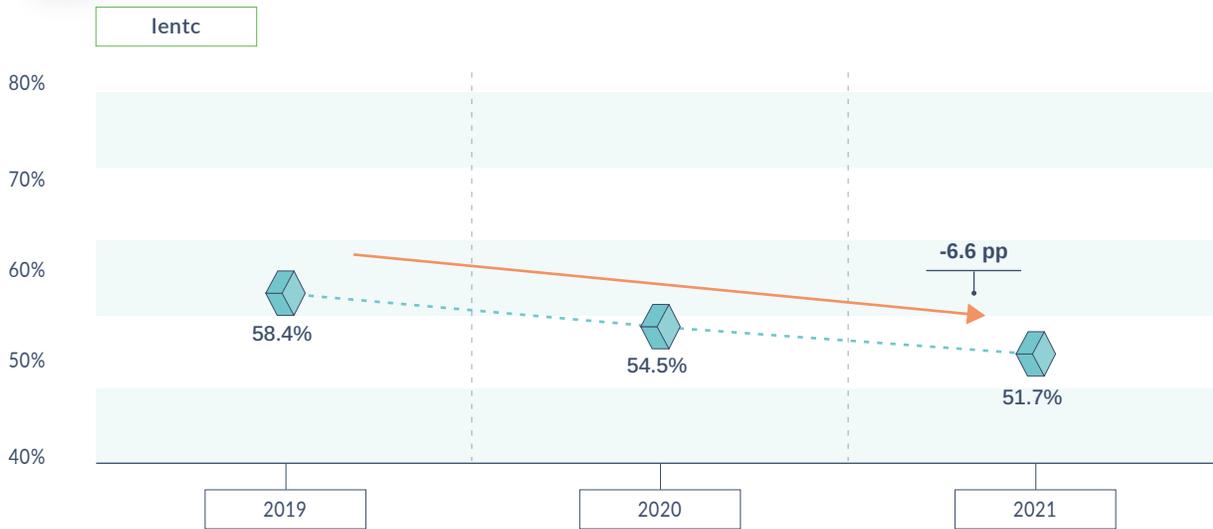
³⁰ Las empresas Ientc y Netwey empezaron a ser evaluadas en el año 2019.



Gráfica 52. Evaluación web de Bestel, 2018-2021.



Gráfica 53. Evaluación web de lenc, 2019-2021.

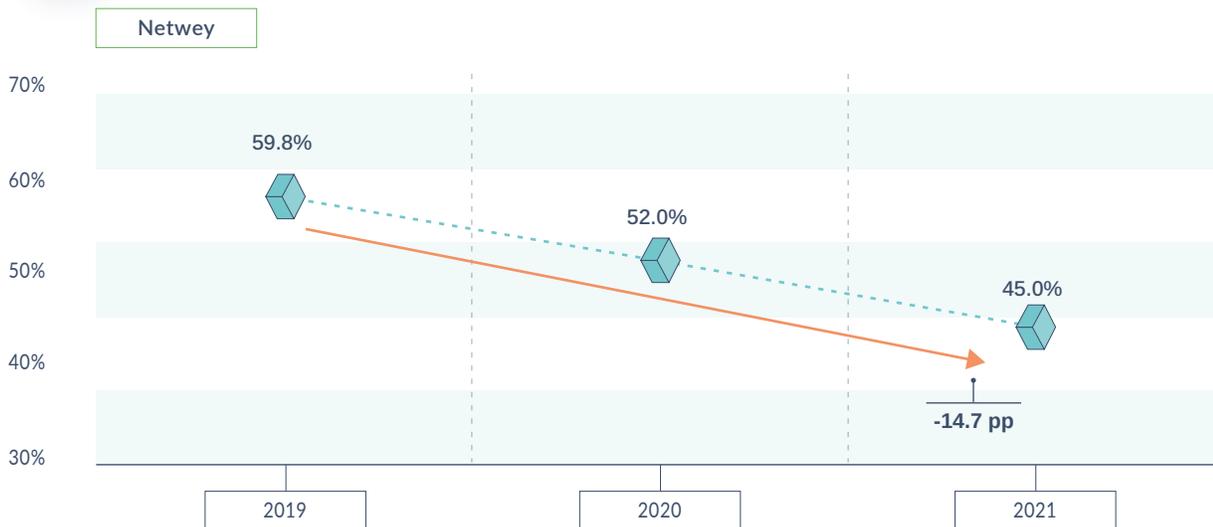




Gráfica 54. Evaluación web de Convergía, 2018-2021.



Gráfica 55. Evaluación web de Netwey, 2019-2021.



Es importante señalar que no se muestra gráfico comparativo de la empresa StarGo, a razón de ser la primera evaluación que se realiza a esta empresa, por tanto, no hay datos para ser comparada, sin embargo, se señala que este año obtuvo un porcentaje de cumplimiento de 39.6%.

2.1.2. Telefonía móvil

Respecto al servicio de telefonía móvil, de los 17 concesionarios y autorizados³¹ que fueron evaluados, se desprende que AT&T es la empresa que obtuvo mayor porcentaje de cumplimiento con un 90.7% y Mxlink/ Mxwide la que menor porcentaje obtuvo con sólo 47.9%.



Gráfica 56. Porcentaje de cumplimiento servicios móviles 2021.



De lo anterior, podemos desglosar lo siguiente:

- ▶ Las empresas que han incrementado de manera constante su porcentaje de accesibilidad web desde la primera evaluación realizada en 2018³² son:



Gráfica 57. Evaluación web de Virgin Mobile, 2018-2021.



³¹ Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en la Tabla 2 de la Metodología del presente documento.

³² La empresa StarTv empezó a ser evaluada en el año 2019.



Gráfica 58. Evaluación web de Simpati, 2018-2021.



► Las siguientes empresas tuvieron incrementos y decrementos en sus valoraciones realizadas durante el periodo del 2018 al 2020, no obstante, en su evaluación del 2021 obtuvieron el porcentaje más alto:

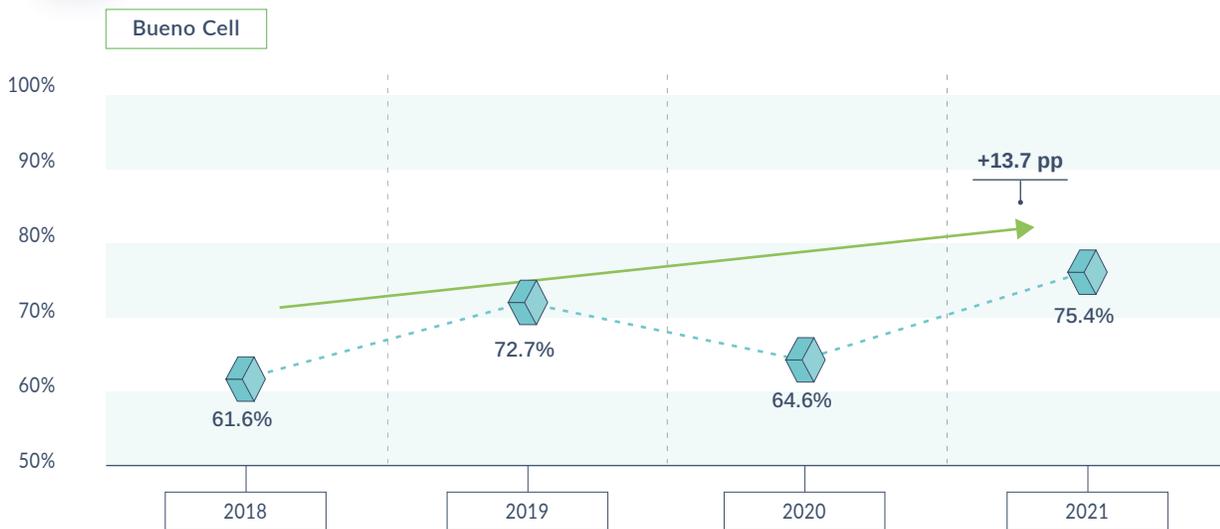


Gráfica 59. Evaluación web de AT&T, 2018-2021.

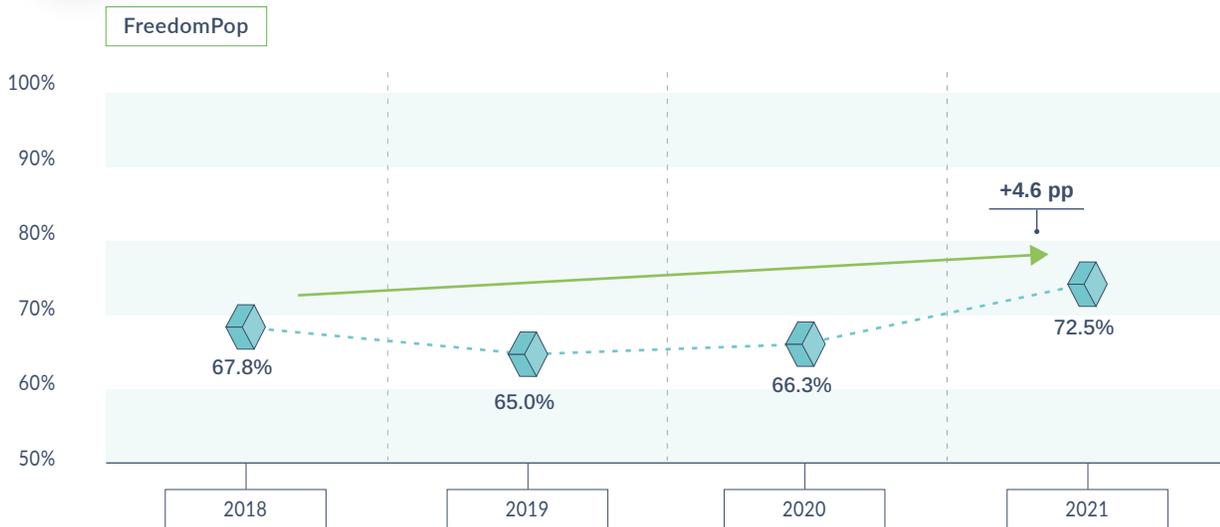




Gráfica 60. Evaluación web de Bueno Cell, 2018-2021.



Gráfica 61. Evaluación web de FreedomPop, 2018-2021.



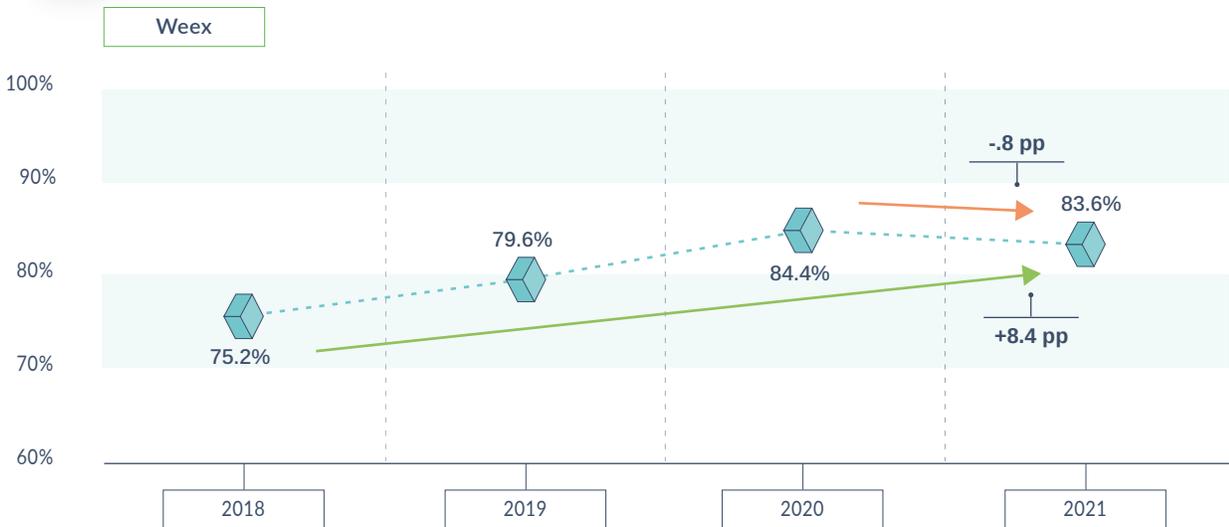
- Las empresas de telefonía móvil que enseguida se muestran, este año obtuvieron un porcentaje mayor a su primera evaluación, sin embargo, su calificación siendo menor que el porcentaje más alto obtenido durante el periodo del 2018 al 2020:



Gráfica 62. Evaluación web de Telcel, 2018-2021.



Gráfica 63. Evaluación web de Weex, 2018-2021.





Gráfica 64. Evaluación web de Her Mobile, 2018-2021.

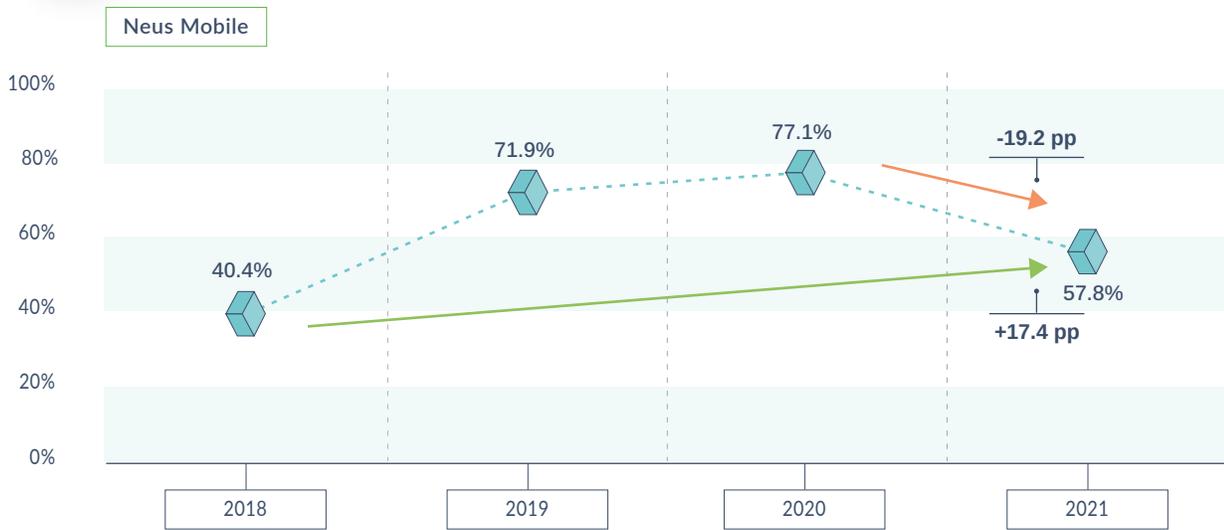


Gráfica 65. Evaluación web de Oui, 2018-2021.





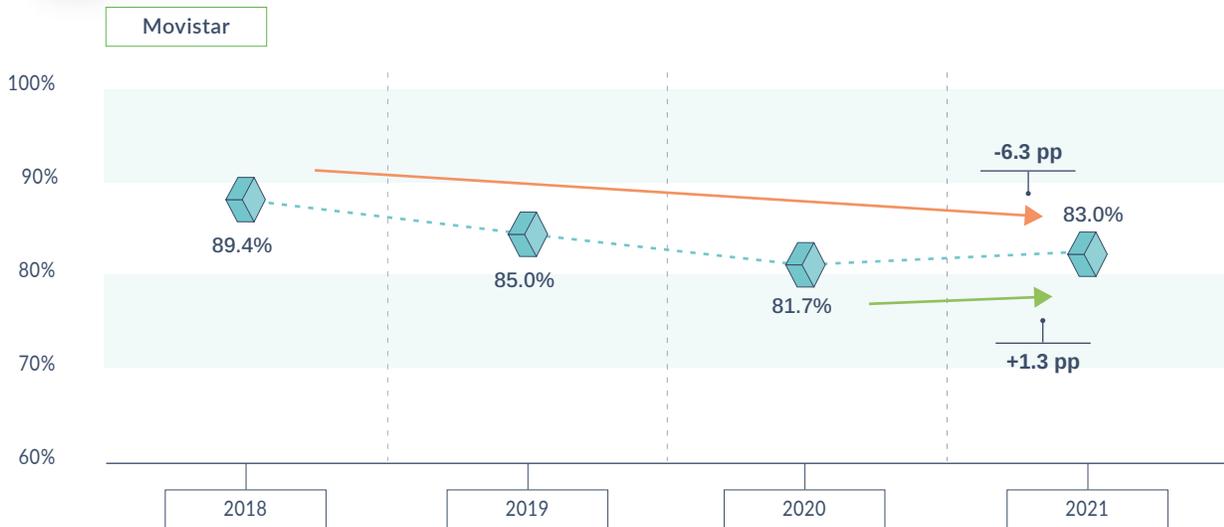
Gráfica 66. Evaluación web de Neus Mobile, 2018-2021.



- Las siguientes empresas este año obtuvieron un porcentaje menor a su primera evaluación, no obstante, dicho resultado sigue siendo mayor a la evaluación más baja obtenida y reportada en los tres informes que anteceden al presente:

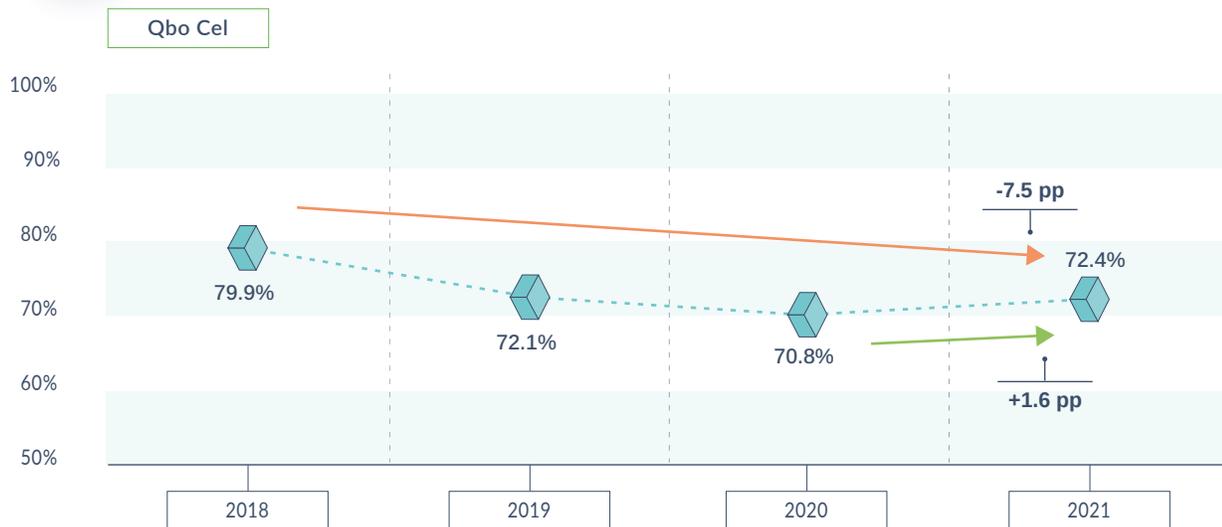


Gráfica 67. Evaluación web de Movistar, 2018-2021.

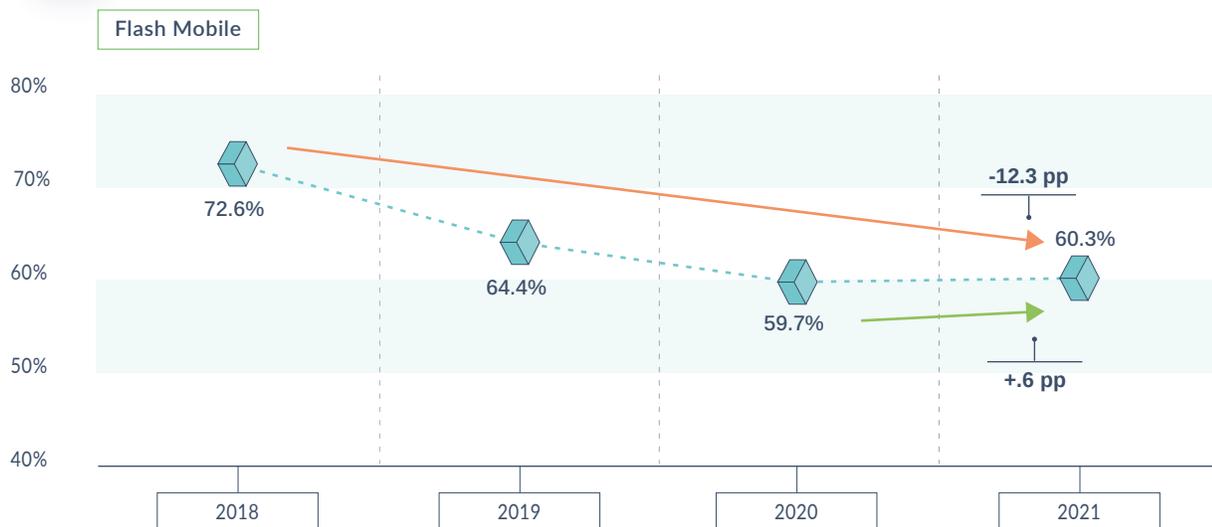




Gráfica 68. Evaluación web de Qbo Cel, 2018-2021.

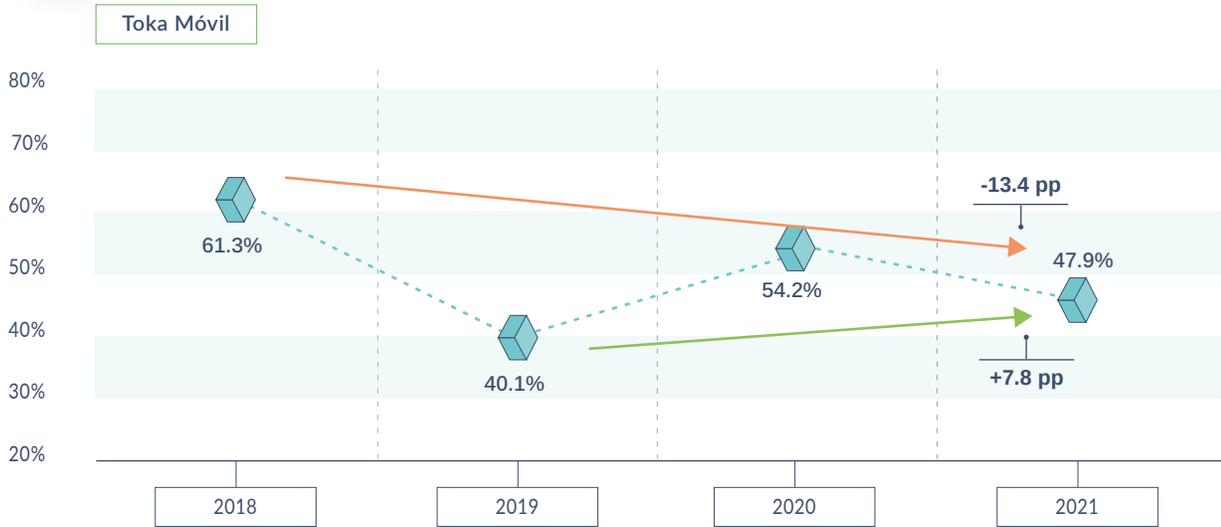


Gráfica 69. Evaluación web de Flash Mobile, 2018-2021.





Gráfica 70. Evaluación web de Toka Móvil, 2018-2021.



► Por último, las empresas Soriana Móvil y Mxlink/ Mxwide obtuvieron en su evaluación web un porcentaje menor con respecto al año 2020:

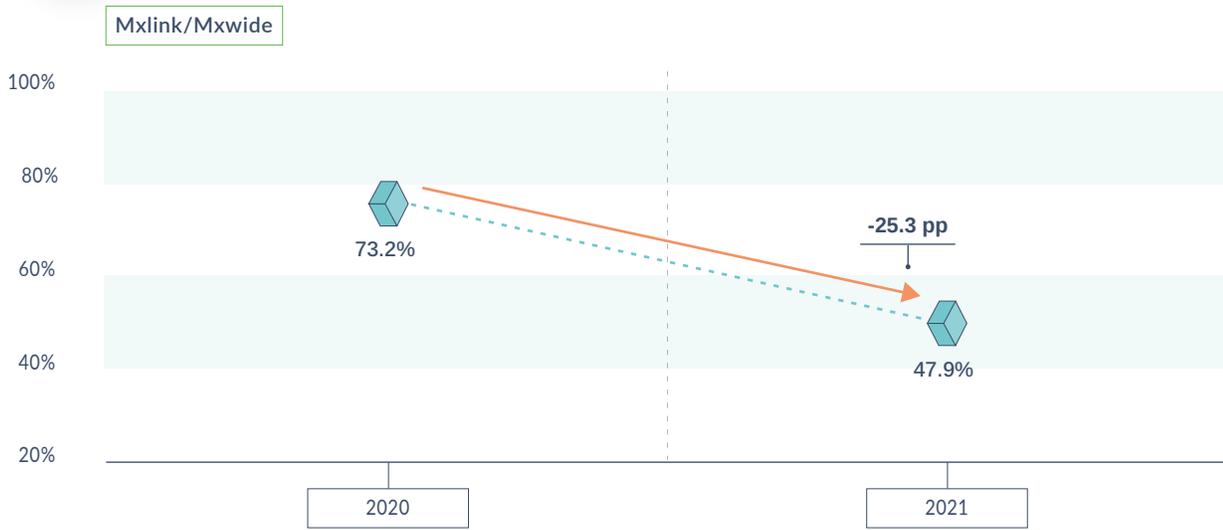


Gráfica 71. Evaluación web de Soriana Móvil, 2020-2021.





Gráfica 72. Evaluación web de Mxlink/ Mxwide, 2020-2021.



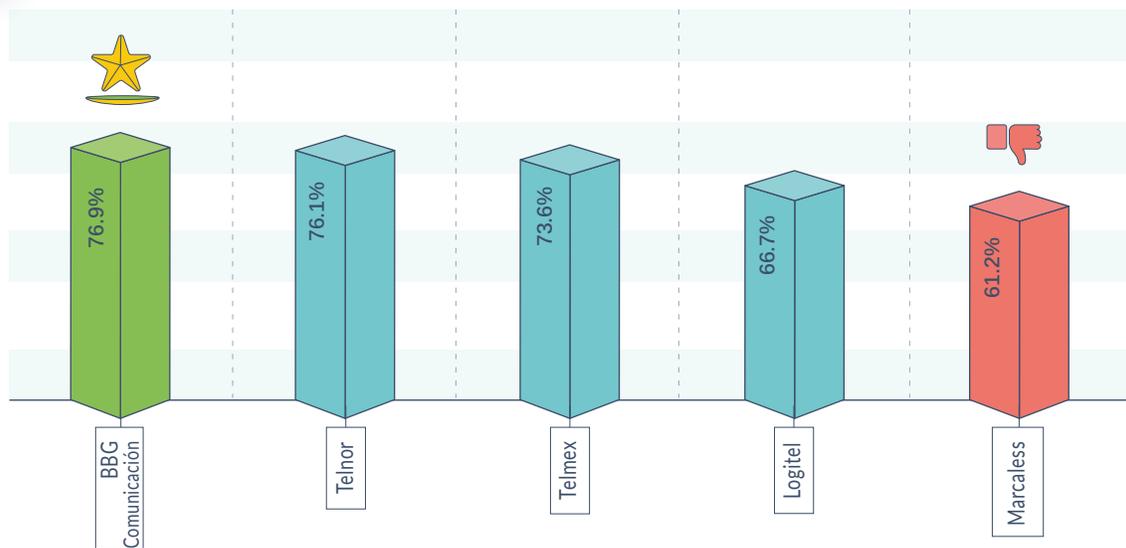
Es importante señalar que no se muestra gráfico comparativo de la empresa Altcel, a razón de ser la primera evaluación que se realiza a esta empresa, por tanto, no hay datos para ser comparada, sin embargo, se señala que este año obtuvo un porcentaje de cumplimiento de 66.6%.

2.1.1. Telefonía pública

Por lo que hace a los concesionarios y autorizados que prestan el servicio de telefonía pública,³³ BBG Comunicación es la empresa con mayor porcentaje de cumplimiento con un 76.9%, mientras que Marcaless continúa reportando el menor avance con un 61.2%.



Gráfica 73. Porcentaje de cumplimiento telefonía pública 2021.



³³ Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en la Tabla 3 de la Metodología del presente documento.

De lo anterior, podemos desglosar lo siguiente:

- ▶ Telnor es la única empresa de telefonía pública que ha incrementado de manera constante su porcentaje de accesibilidad web desde la primera evaluación realizada en 2018:



Gráfica 74. Evaluación web de Telnor, 2018-2021.



- ▶ BBG y Logitel este año obtuvieron un porcentaje menor a su primera evaluación, no obstante, dicho resultado sigue siendo mayor a la evaluación más baja obtenida y reportada en los tres informes que anteceden al presente:

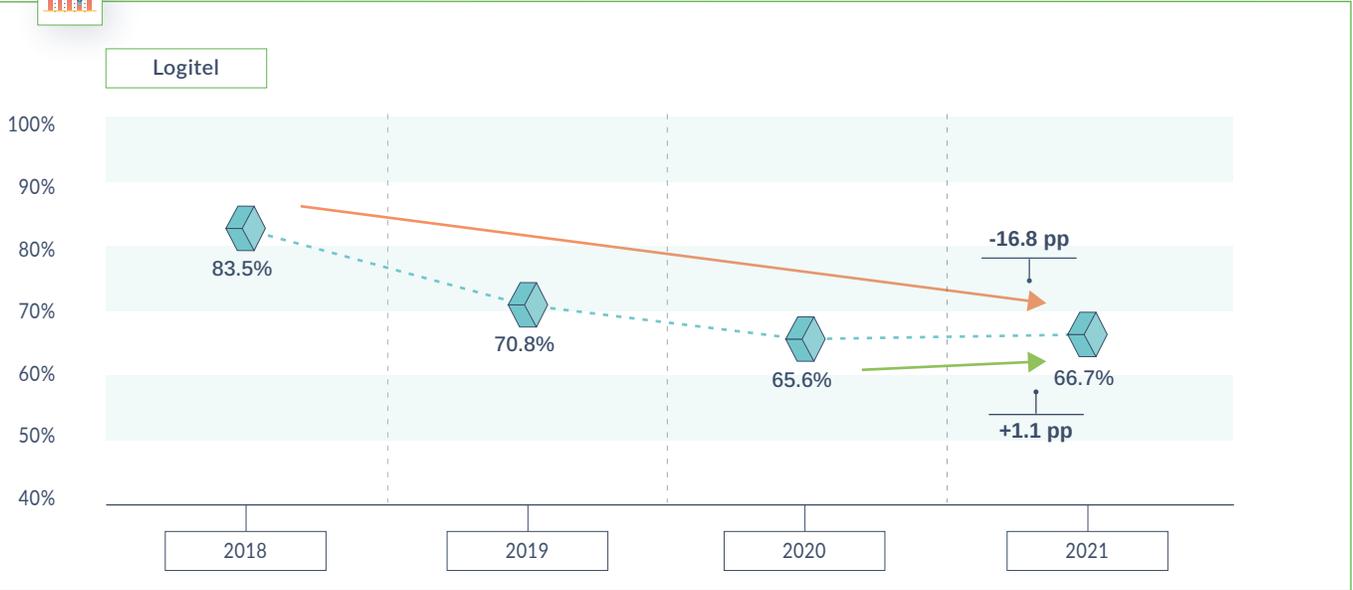


Gráfica 75. Evaluación web de BBG Comunicación, 2018-2021.





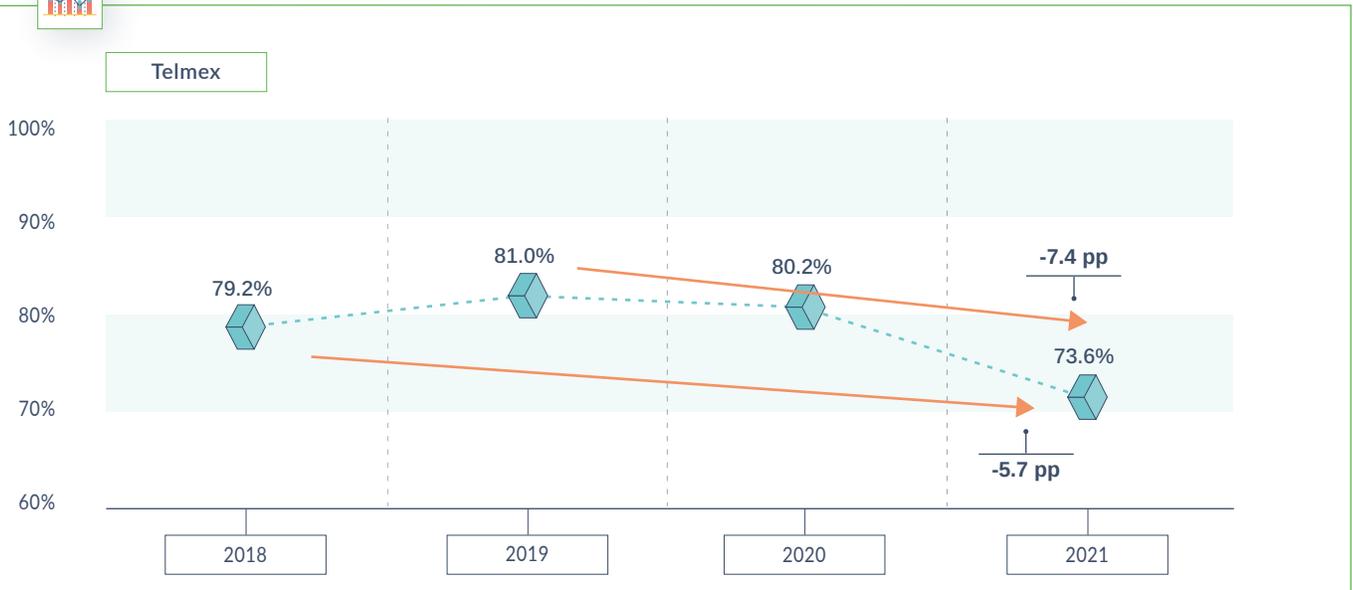
Gráfica 76. Evaluación web de Logitel, 2018-2021.



► Por último, las empresas Telmex y Marcaless fueron las empresas que prestan el servicio de telefonía pública que obtuvieron la calificación más baja de las cuatro evaluaciones realizadas:



Gráfica 77. Evaluación web de Telmex, 2018-2021.





Gráfica 78. Evaluación web de Marcaless, 2018-2021.



2.1.4. Experiencias de los usuarios con discapacidad

Conocer la experiencia de los usuarios con discapacidad visual al acceder y utilizar los portales de Internet de los concesionarios y autorizados es de vital importancia, por ello se les invitó a realizar pruebas de usabilidad utilizando tecnologías de asistencia. A continuación, se citan las conclusiones de las pruebas de usabilidad realizadas por usuarios con discapacidad visual, empleando tecnologías de asistencia con JAWS y NVDA:

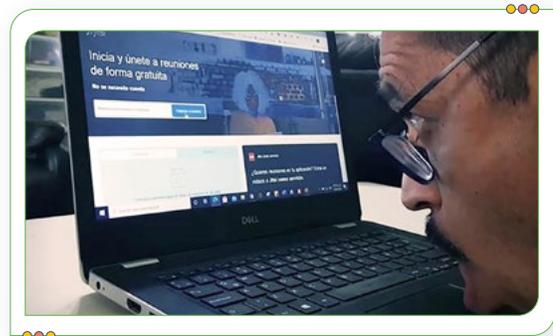
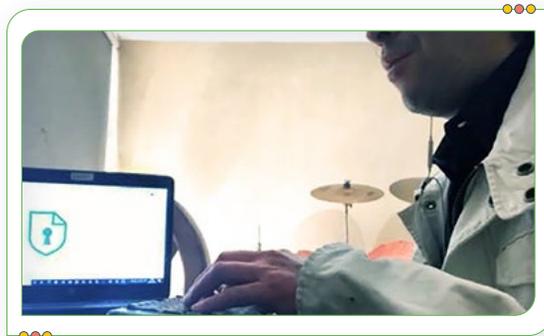
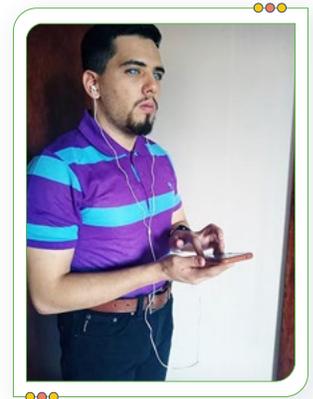




Tabla 5. Experiencia del usuario con discapacidad visual 2021.

Nombre Comercial	Experiencia de los usuarios con discapacidad	Evaluación
Aire Cable	La navegación en general es una buena experiencia con lector de pantalla.	
	Los datos de contacto (direcciones, teléfonos y horarios) de sus centros de atención se consultan fácilmente. También se encuentra disponible información de la accesibilidad en los centros de atención a clientes.	
	La información de los paquetes que se encuentra desde la página de inicio y es comprensible.	
	Para la contratación se encuentran los teléfonos de cada ciudad, pero no algún proceso en línea.	
	Los documentos legales y contratos son accesibles con el lector y se encuentran fácilmente.	
Altcel	La navegación en general es una experiencia regular. El menú de inicio es accesible, sin embargo, hay una serie de enlaces con la misma descripción, por lo que al consultarlos con lector de pantalla se desconoce su destino.	
	El formulario para solicitar información es medianamente accesible ya que el botón para enviar no se comprende bien, pues tiene el texto Acompañame. Una vez enviados los datos, con lector no se encuentra algún mensaje que indique que la información fue enviada correctamente.	
	La información de los paquetes se puede consultar fácilmente y es accesible.	
	Para la compra o contratación en línea únicamente se encuentran los teléfonos.	
	La información legal de los contratos no es accesible en formato PDF, pero como alternativa se encuentra disponible en versión de audio.	
AT&T	La navegación es un poco complicada, hay mucha información y no hay una estructura de encabezados que facilite la navegación con lector de pantalla. Por ejemplo, en la página inicial únicamente hay dos encabezados.	
	La comunicación mediante el Chat es accesible y se puede interactuar.	
	La información de los planes, paquetes, beneficios y condiciones se entienden bien.	
	Al intentar realizar una compra en la tienda en línea con lector, se consulta adecuadamente los productos y los precios, pero no es posible terminar el proceso porque no se encuentra la opción para dar de alta una cuenta.	



Tabla 5. Experiencia del usuario con discapacidad visual 2021.

Nombre Comercial	Experiencia de los usuarios con discapacidad	Evaluación
BBG Comunicación	La experiencia de navegación en general es buena, la página inicial tiene estructura de encabezados y un enlace descriptivo. Aunque también se encuentran dos elementos con funcionalidad, que al activarlos no realizan ninguna acción o dicha acción no es perceptible para usuarios con lector de pantalla.	
	La información del Aviso de privacidad es accesible.	
Bestel	La experiencia al navegar con lector de pantalla es buena. La página de inicio se navega de manera fluida y la información está organizada bajo encabezados lo cual le da orden y estructura.	
	Respecto al formulario de contacto, se puede llenar adecuadamente con el lector y en caso de tener algún error o campo faltante, existen mensajes de validación. Sin embargo, al querer corregir el error, la ubicación del cursor se mueve y se pierde.	
	La consulta de productos y servicios es algo confusa porque hay varios enlaces que tienen la misma descripción.	
	Para la compra o contratación en línea, no se encuentra un proceso, pero hay direcciones y teléfonos de atención a clientes.	
	La información de documentos legales se encuentra en PDF para su descarga y se pueden consultar.	
Bueno Cell	La experiencia al navegar el sitio es regular, la página inicial tiene algunos enlaces gráficos sin descripción para el lector de pantalla.	
	En la sección contacto la información del domicilio, teléfonos y correo electrónico se leen correctamente. Sin embargo, en el formulario las etiquetas de los campos y el botón de Enviar se verbalizan en inglés. Y si no se completa algún campo, el lector no verbaliza algún mensaje de error. Por último, se pide resolver un CAPTCHA sin opción de una pista sonora, por lo que no es accesible a usuarios con discapacidad visual.	
	En la sección de productos no se puede consultar la información correspondiente al “Bueno Chip”. La información de los paquetes se presenta en un documento PDF muy confuso y sin estructura de encabezados.	
	El Aviso de privacidad es accesible con lector de pantalla.	



Tabla 5. Experiencia del usuario con discapacidad visual 2021.

Nombre Comercial	Experiencia de los usuarios con discapacidad	Evaluación
Convergía	La navegación en general es medianamente accesible, en la página inicial hay algunos enlaces sin texto alternativo y algunos elementos en inglés, lo cual causa confusión.	
	El formulario de contacto se llena y envía sin dificultad con lector de pantalla y se confirma la recepción. Los datos del domicilio y teléfonos también son accesibles.	
	La información de productos y soluciones es fácil de consultar con lector y tiene estructura de encabezados.	
	Las políticas de privacidad se leen correctamente.	
Dish	La experiencia de la navegación en general es algo compleja porque hay algunos elementos sin descripción para el lector de pantalla. Se encuentra un menú de accesibilidad con configuraciones de contraste y ampliación de texto que pueden ayudar a algunos usuarios, pero los usuarios ciegos preferimos nuestro lector ya instalado en la computadora.	
	En la sección de contacto se consultan fácilmente los teléfonos y el correo electrónico. Sin embargo, al llenar y enviar los datos del formulario se detecta un mensaje de conexión no segura, lo cual es confuso y al parecer no permite enviar el formulario.	
	La información de los paquetes se consulta fácilmente y la información de la programación también es comprensible.	
	Se encuentra un proceso para contratar en línea y hasta donde fue posible, no se encontró ninguna barrera de accesibilidad.	
	Los avisos legales se encuentran en formato PDF y son accesibles con lector.	
	Flash Mobile	La navegación en general es una buena experiencia, la mayoría de los enlaces e imágenes tienen descripción alternativa para el lector de pantalla.
Los horarios y medios de contacto se encuentran en un PDF accesible, pero el Chat que mencionan en dicho documento no es accesible para el lector de pantalla.		
La información de planes y paquetes se navega fácilmente.		
Referente a la compra en línea, los botones de compra no permiten acceder al proceso de contratación con lector y teclado.		
Los documentos legales se encuentran en formato PDF, algunos son accesibles y otros no. Sin embargo, en la sección de accesibilidad se encuentran disponibles las versiones de audio.		



Tabla 5. Experiencia del usuario con discapacidad visual 2021.

Nombre Comercial	Experiencia de los usuarios con discapacidad	Evaluación
FreedomPop	La experiencia al navegar el sitio es buena, se encuentran opciones para personas con baja visión, pero en el caso de ceguera únicamente se usa el lector de pantalla.	
	Para contactar se pueden consultar fácilmente los teléfonos y el correo electrónico. El formulario también es accesible en sus etiquetas, mensaje de validación y confirmación de envío.	
	La información de los paquetes se consulta fácilmente, aunque sería mejor agregar estructura de encabezados.	
	La información para pagar el plan o realizar recarga es comprensible ya que todas las imágenes tienen descripción para el lector, aunque no se encuentra un proceso de pago en línea.	
	En cuanto a los documentos legales únicamente se encontró el que corresponde a los Términos y condiciones y se consulta fácilmente.	
StarGo	La navegación en general es una buena experiencia de usuario. Los enlaces del menú principal sí tienen descripción, al parecer toda la información se encuentra en la página de inicio y cuenta con estructura de encabezados.	
	Los datos de consulta se encuentran fácilmente pero el formulario tiene mensajes de validación en inglés y al enviar los datos no se encuentra algún mensaje de confirmación de envío y manda nuevamente a llenar los campos.	
	La información de los paquetes se encuentra organizada en una tabla cuya lectura es comprensible pues el lector informa el encabezado de la fila a la que pertenece el contenido de la celda.	
	Los documentos legales se encuentran en formato PDF, algunos son accesibles y otros no.	
Her Mobile	La experiencia al navegar el sitio en general es regular. En la página inicial hay dos botones con el texto genérico "Conoce más" y no se entiende a qué se refieren.	
	Los datos de contacto se encuentran fácilmente, pero hay un Chat que no es accesible con el lector de pantalla.	
	La información de los paquetes es comprensible y cuenta con estructura de encabezados.	
	Para la compra o contratación no se encuentra un proceso en línea, pero sí para la recarga de saldo y el formulario es accesible para el lector.	
	Los documentos legales son accesibles, excepto el Contrato de adhesión.	



Tabla 5. Experiencia del usuario con discapacidad visual 2021.

Nombre Comercial	Experiencia de los usuarios con discapacidad	Evaluación
lentic	La navegación en general es medianamente accesible, la página de inicio tiene pocos encabezados que ayuden a dar estructura. Adicionalmente, en el pie de página se presentan los textos de los horarios como enlaces sin funcionalidad.	
	Para contactar el formulario y el Chat son accesibles con lector.	
	La información de los servicios es fácil de consultar.	
	El formulario para contratar es accesible al lector de pantalla porque indica los campos a capturar y los mensajes de validación en caso de error.	
	Los documentos legales se encuentran en PDF, algunos son accesibles y otros no.	
Izzi	La navegación en general es una buena experiencia de usuario, los elementos tienen una descripción para el lector de pantalla, aunque los encabezados en la página inicial sólo tienen un texto numérico que al parecer pertenece a los paquetes.	
	Para contactar, el Chat es accesible con lector.	
	La descripción de los paquetes es fácil de consultar. Para la contratación en línea, en el formulario se puede avanzar en la primera etapa, pero en la segunda etapa, si existe un error, este no es reconocido por el lector y en consecuencia no se puede avanzar. Para solicitar que te llame un asesor, el formulario de solicitud si es accesible.	
Los documentos legales son fáciles de consultar.		
Logitel	La experiencia de navegación en general es regular. La página inicial tiene algunos elementos descriptivos para el lector de pantalla, pero algunos otros carecen de descripción o tienen texto sin sentido.	
	Para contactar se encuentra un formulario que se puede llenar fácilmente y confirma el envío exitoso.	
	Los documentos legales son accesibles ya sea en formato PDF o en HTML.	



Tabla 5. Experiencia del usuario con discapacidad visual 2021.

Nombre Comercial	Experiencia de los usuarios con discapacidad	Evaluación
Marcaless	La experiencia de navegación en general es buena, los enlaces e imágenes tienen descripción. No hay estructura de encabezados en la página inicial, pero no es muy grande, por lo que no afecta la navegación.	
	Para contactar, el formulario no está etiquetado correctamente y adicionalmente contiene un CAPTCHA que no es accesible para personas con discapacidad visual.	
	Los documentos legales son accesibles y fáciles de consultar.	
Marcatel	La navegación en general es una buena experiencia. La página inicial tiene estructura de encabezados y tiene un carrusel accesible al lector de pantalla, aunque tiene algunos enlaces con texto genérico "Ver más".	
	El formulario de contacto indica de manera accesible los datos a capturar, pero en el caso de error, hay un mensaje de validación en inglés. Por otro lado, el formulario para proveedores registrados indica claramente el dato a capturar y los mensajes de validación en caso de error.	
	La información de los servicios es algo confusa y se encuentran enlaces con el texto genérico "información", aunque se detecta cierta estructura de encabezados.	
	Los documentos legales son accesibles con lector y se encuentra una versión en audio. El documento "Equipos - Funciones de Accesibilidad" está en inglés y no se encuentra disponible una versión en español.	
Maxcom	La experiencia de navegación en general es buena, los elementos son descriptivos para el lector de pantalla.	
	Los datos de contacto son accesibles. El formulario de contacto se llena fácilmente, pero cuando se envían los datos, aparecen dos mensajes de error que no se comprenden con el texto "Undefined index". Al intentar usar el Chat, se muestra un mensaje que dice que la configuración de seguridad es obsoleta.	
	La información de las soluciones que ofrecen es bastante accesible y cuentan con versión de audio.	
	La información de los documentos legales se consulta fácilmente.	



Tabla 5. Experiencia del usuario con discapacidad visual 2021.

Nombre Comercial	Experiencia de los usuarios con discapacidad	Evaluación
MCM	La navegación en general es accesible con lector de pantalla, la página inicial tiene estructura de encabezados y enlaces descriptivos. También se encuentra un Blog con información clara. Únicamente se encontró un video que no tiene audio descripción o transcripción que ofrezca el contenido equivalente a usuarios ciegos.	
	La información de los servicios se encuentra bien estructurada con encabezados y las especificaciones se comprenden bien.	
	Los datos de contacto como direcciones y teléfonos son accesibles. El formulario de contacto se puede llenar con el lector, aunque el mensaje de confirmación de envío se muestra en otra página y es algo complejo de localizar.	
	Los avisos legales se encuentran en formato PDF y son accesibles al lector.	
Mega Cable	La experiencia de navegación en general es medianamente accesible. La página inicial tiene enlaces sin descripción o con el texto genérico "Mega móvil" o "Contratar".	
	La información para contactarlos es accesible.	
	Respecto a los paquetes, si se intenta visitar con lector de pantalla el enlace "Paquetes" no sucede nada perceptible, aunque se puede consultar esa información en la página inicial. La estructura de encabezados tampoco tiene mucho sentido porque no contiene los títulos de los paquetes, sólo el texto "internet ilimitado".	
	Para la contratación en línea fue posible avanzar hasta donde se necesita la vista para confirmar la ubicación.	
Los documentos legales como el Aviso de privacidad y la Carta de derechos son accesibles, pero no el Contrato de Adhesión.		
Movistar	La experiencia de navegación en general es regular. En la página inicial los elementos tienen descripción para lector de pantalla, pero no se encuentra una estructura de encabezados en sentido lógico.	
	La información de contacto es accesible, incluyendo los canales de comunicación para atención de personas con discapacidad.	
	La información de equipos y planes es clara y descriptiva.	
	Para la compra de equipos en línea se puede llenar el formulario sin dificultad. Sin embargo, para la contratación de un plan se presenta un problema al intentar seleccionarlo con lector y teclado, por lo que no se puede avanzar.	
Los documentos legales son accesibles y se ofrecen las versiones alternativas de audio o video.		



Tabla 5. Experiencia del usuario con discapacidad visual 2021.

Nombre Comercial	Experiencia de los usuarios con discapacidad	Evaluación
Mxlink/ Mxwide	La navegación en general es una buena experiencia, el menú principal tiene varios submenús los cuales son descriptivos y se puede entrar con teclado y lector de pantalla.	
	Se puede contactar con facilidad porque el lector describe los campos de entrada y al enviarlo sí aparece un mensaje de confirmación.	
	La información de sus productos y soluciones es accesible y comprensible	
	Su política de privacidad es totalmente accesible y se consulta sin problema.	
Netwey	La experiencia al navegar el sitio con lector de pantalla en general es regular. En la página inicial hay enlaces genéricos con el texto “Más información” y algunos otros elementos sin descripción.	
	La información de contacto es accesible. El formulario indica claramente los campos a capturar, pero en caso de faltar algún dato, existen mensajes de validación que no especifican el campo faltante.	
	La información de los servicios y paquetes no es clara en cuanto a precios y características. La información de las recargas si es accesible.	
	En cuanto a la compra en línea, se puede ingresar la dirección para verificar la cobertura y avanzar, aunque no es posible para una persona con discapacidad visual verificar la dirección en el mapa. Al avanzar y encontrar el formulario de compra, también hay confusión con algunos mensajes de validación genéricos.	
	Los documentos legales como el Aviso de privacidad y la Carta de derechos son accesibles.	
Neus Mobile	La experiencia de navegación en general es regular.	
	En la página inicial hay enlaces descriptivos y estructura de encabezados.	
	La información de contacto es clara pero el formulario de contacto es algo confuso cuando existe algún error o campo faltante porque no se escuchan mensajes de validación.	
	La información de las soluciones es clara y fácil de consultar.	
	Al intentar visitar la tienda en línea con el lector de pantalla no se muestra o despliega información.	
	El Aviso de privacidad y los Términos y condiciones son accesibles.	



Tabla 5. Experiencia del usuario con discapacidad visual 2021.

Nombre Comercial	Experiencia de los usuarios con discapacidad	Evaluación
Ovi	La experiencia de navegación en general es medianamente accesible. La página de inicio tiene únicamente dos encabezados. Algunos enlaces son descriptivos, pero otros tienen el texto genérico “Conoce más”.	
	Para contactar, el teléfono y correo son accesibles	
	La información de los servicios es comprensible.	
	Los documentos legales se encuentran en formato PDF y la mayoría son de fácil lectura.	
Qbo Cel	La experiencia de navegación en general es buena, en la página inicial la mayoría de los elementos tienen descripción, únicamente se encuentra un enlace con la descripción “cero”, texto que no se entiende al navegar con el lector.	
	Los datos de contacto como teléfono y correo electrónico son accesibles.	
	La información de planes se encuentra bien organizada y descrita.	
	Respecto a la compra en línea, la información del plan, los costos y las cantidades es comprensible con el lector de pantalla. Cuando llegamos al formulario para capturar los datos de facturación, podemos contestar los campos, pero en caso de algún error, los mensajes de validación no son perceptibles a usuarios con lector.	
Simpati	La experiencia de navegación es medianamente accesible, en la página inicial hay algunos enlaces con texto descriptivo, pero otros enlaces tienen el texto genérico “Más información”. También hay algunas imágenes sin descripción.	
	Para contactar los teléfonos y horarios se encuentran fácilmente, pero la navegación e interacción con lector de pantalla en el Chat es muy compleja.	
	La información de los planes es algo confusa, no se entiende si está completa o faltan detalles.	
	Para la compra o contratación en línea no se encuentra un proceso claro sobre la selección de los planes y el pago. Por otro lado, el formulario para realizar una recarga de saldo si es accesible con lector.	
	Los documentos legales como el Aviso de privacidad y la Política de uso justo son accesibles.	



Tabla 5. Experiencia del usuario con discapacidad visual 2021.

Nombre Comercial	Experiencia de los usuarios con discapacidad	Evaluación
Sky	La experiencia de navegación en general es regular, en la página inicial hay enlaces repetitivos o sin descripción, aunque algunos tienen texto descriptivo.	
	Para contactar, en el formulario para entrar al Chat se indican los campos a capturar, pero hay elementos que no funcionan con lector de pantalla.	
	La información de los paquetes no es muy clara, se encuentran los títulos y canales, pero no las especificaciones de cada paquete.	
	Para la compra o contratación en línea se encuentran otros formularios, pero se solicita confirmar la dirección en un mapa, lo cual no es posible para usuarios ciegos. Adicionalmente, si se intenta seleccionar en el formulario de Chat la opción "Quiero contratar SKY" se anuncia un mensaje que dice "este botón no funciona con lector de pantalla"	
	Los documentos legales como el Aviso de privacidad y los Términos y condiciones son accesibles.	
StarTv	La experiencia de navegación con lector de pantalla es regular, en la página inicial se encuentran elementos sin descripción y también contenido de video con reproducción automática que confunde la navegación porque no se encuentra un botón para pausar.	
	Para contactar, sólo se encuentra el número de teléfono.	
	La información de los planes o tarifas no es accesible porque al parecer se muestra en gráficos sin descripción.	
Telcel	Los documentos legales en PDF son accesibles y se encuentran versiones de audio para personas con discapacidad visual.	
	La experiencia de navegación en general es buena, los enlaces e imágenes tienen descripción. Sin embargo, en la página inicial hay un carrusel de imágenes en donde no se puede interactuar con lector de pantalla para consultar la siguiente imagen.	
	La información de teléfonos y horarios para contactar son accesibles, pero el Chat o asistente virtual TelcelBot no es muy intuitivo para navegar con lector y teclado.	
	La información de los planes o paquetes es descriptiva y tiene estructura de encabezados y tablas.	
	El proceso de compra en línea se puede realizar con una cuenta de cliente. El formulario es accesible para capturar los datos y reconocer las validaciones en caso de error.	
Los documentos legales como Aviso de privacidad y Términos y condiciones se encuentran en formato HTML y son accesibles.		



Tabla 5. Experiencia del usuario con discapacidad visual 2021.

Nombre Comercial	Experiencia de los usuarios con discapacidad	Evaluación
Telmex	La experiencia de navegación en general es regular. En la página inicial los elementos tienen descripción, aunque no tiene una estructura de encabezados para navegar más fácil.	
	La información de contacto se encuentra disponible y en el Chat. Sí se puede interactuar con teclado y lector de pantalla.	
	Encontrar con lector la información de los paquetes en la sección "Hogar" es muy complejo, no están claros los títulos o nombres y sus características.	
	Para la compra en línea el proceso es accesible y se encuentran formularios con entradas de datos y validaciones accesibles.	
	La información de los documentos legales sí es accesible y se encuentran versiones en audio para usuarios con discapacidad visual.	
Telnor	La experiencia de navegación en general es regular. En la página inicial los elementos tienen descripción, pero no se reconoce una estructura de encabezados en sentido lógico.	
	Los datos de contacto son accesibles. Respecto al Chat, se pudo llenar el formulario para entrar, pero se queda en espera y no se tiene respuesta de algún asesor.	
	La información de los paquetes se encontró con dificultad y no son muy claras las características de cada plan.	
	El proceso de contratación se puede llenar sin dificultad. Sin embargo, los mensajes de validación no son muy claros para su fácil corrección.	
	Los documentos legales son accesibles en HTML y se encuentran versiones de audio para usuarios con discapacidad.	
Toka Móvil	La página en general es medianamente accesible. En la página inicial se encuentran elementos descriptivos. Sin embargo, no se reconoce alguna estructura de encabezados y se encuentran enlaces repetitivos con el texto "Cámbiate ya".	
	Para contactar, teléfonos y correo electrónico son accesibles. En el Chat es posible interactuar con lector de pantalla, sólo hay un par de elementos sin etiquetar.	
	La información en la sección de Planes se encuentran las características del plan, pero no bajo estructura de encabezados y existen enlaces repetitivos.	
	La información de los documentos legales como el "Aviso de privacidad" y la "Carta de derechos mínimos" en PDF sí se puede consultar, pero el formato de "Contrato" no es accesible con lector y se reconoce como imagen sin descripción.	



Tabla 5. Experiencia del usuario con discapacidad visual 2021.

Nombre Comercial	Experiencia de los usuarios con discapacidad	Evaluación
Total Play	La experiencia de navegación con lector de pantalla en general es regular. La página inicial tiene elementos descriptivos y estructura de encabezados, aunque hay un par de elementos que dicen "sin marcar".	
	El teléfono para contactar es accesible y fácil de encontrar.	
	La información de los paquetes y costos es clara y se encuentra estructurada con encabezados.	
	Para contratar en línea se puede llenar el formulario para la verificación de cobertura y otro para que nos contacten mediante el Chat, pero aparece un mensaje para esperar 10 minutos.	
	La información de los documentos legales en PDF y HTML, como el Aviso de privacidad y Términos y condiciones son accesibles.	
Tv Rey	La experiencia de navegación en general es regular, existen gráficos sin texto alternativo para el lector de pantalla y la estructura de encabezados no tiene orden jerárquico.	
	Los datos de contacto como sucursales y teléfonos de atención a clientes son comprensibles, también el formulario de contacto en entradas de datos, aunque los mensajes de validación son genéricos y están en inglés.	
	La información de los paquetes y de los servicios resulta confusa porque hay muchos gráficos sin texto alternativo y no se encuentran encabezados que resalten la información importante.	
	La información de los documentos legales se encuentra en PDF y HTML accesible, a excepción del formato PDF del Contrato de adhesión, pero se encontró disponible la versión de audio para usuarios ciegos.	
Ultravisión	La experiencia de usuario al navegar con lector de pantalla es regular, al inicio se notifica la existencia de accesibilidad para personas con discapacidad visual si presionamos la combinación de teclas Ctrl+F11, pero al hacerlo no sucede ningún cambio.	
	Los datos de contacto son accesibles y se encuentra un canal de comunicación vía WhatsApp.	
	La información de los paquetes en el enlace del menú "Paquetes de internet" no es comprensible porque hay gráficos sin texto alternativo.	
	Respecto a la contratación en línea, para verificar la cobertura se pide arrastrar un pin en el mapa, acción que requiere de la vista para realizarse. Por ello se desconoce los siguientes pasos y su accesibilidad.	
	Los documentos legales son accesibles, se encuentra información en formato PDF, HTML y audio.	



Tabla 5. Experiencia del usuario con discapacidad visual 2021.

Nombre Comercial	Experiencia de los usuarios con discapacidad	Evaluación
Virgin Mobile	La navegación en general es medianamente accesible, en la página inicial hay enlaces con textos genéricos o textos incomprensibles, lo cual confunde a usuarios con lector de pantalla.	
	La información de contacto como teléfono o correo electrónico no es fácil de encontrar.	
	La información de los paquetes es comprensible y tiene estructura de encabezados.	
	Referente a la compra en línea, cuando iniciamos el proceso desde la página inicial nos envía a un campo para ingresar el Código Postal pero una vez ingresado, no se puede avanzar con el lector.	
	Los documentos legales se encuentran en formato PDF o HTML y son accesibles, excepto el Contrato de adhesión.	
Weex	La experiencia en general al navegar el sitio es buena, todos los enlaces de la página inicial tienen descripción y se navega fácilmente con el lector de pantalla.	
	Para contactar se encuentra el Chat, se llena fácilmente el formulario para entrar, pero se encuentran barreras para enviar mensajes o interactuar con el asesor cuando se usa el lector.	
	La información de las tarifas que se encuentra en una tabla es comprensible.	
	Para la contratación no se encuentra algún proceso disponible en línea, pero sí información para el pago de las recargas. También se consultó el proceso de configuración, pero es muy gráfico y sin descripciones claras para usuarios ciegos.	
Wizz	La información de documentos legales es fácil de consultar.	
	La experiencia de navegación en general es buena, la página inicial tiene enlaces descriptivos, estructura de encabezados y se puede seleccionar la ciudad con el lector de pantalla.	
	Para contactar se encuentra disponible el teléfono y el Chat, el cuál es accesible en sus entradas de datos y mensajes de validación de error.	
	La información de los productos es comprensible, aunque hay imágenes sin descripción.	
	Los documentos legales en formato PDF se pueden consultar fácilmente.	



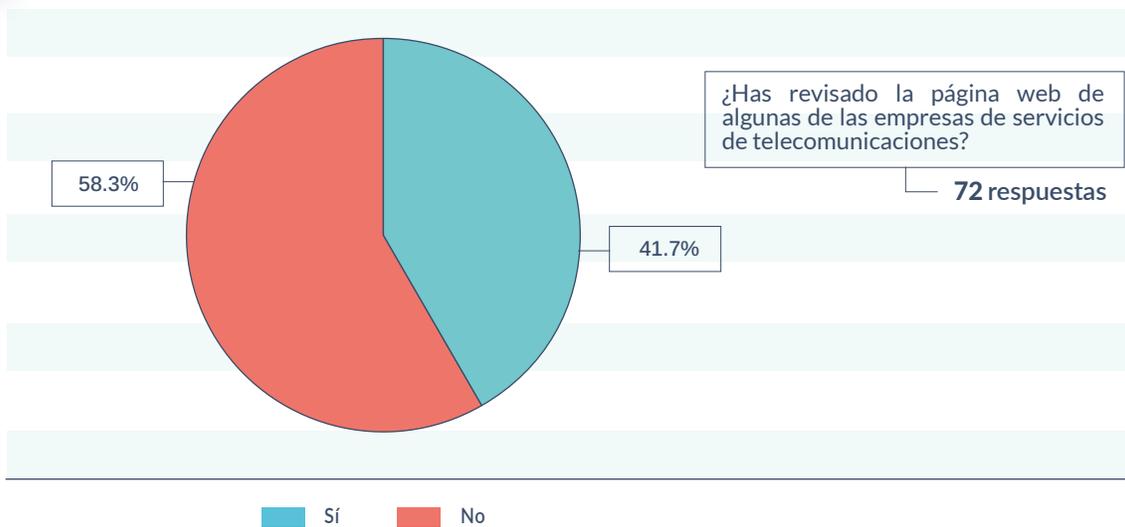
Tabla 5. Experiencia del usuario con discapacidad visual 2021.

Nombre Comercial	Experiencia de los usuarios con discapacidad	Evaluación
Soriana Móvil	La experiencia de navegación en general es regular, pero en la página inicial es difícil para usuarios con lector de pantalla porque se reproduce automáticamente un audio lo cual no permite escuchar la descripción de los elementos. Adicionalmente se encuentran textos en inglés y otras descripciones numéricas sin sentido.	
	Para contactar se encuentra un formulario con entradas de datos accesibles para el lector, pero al enviar los datos no se encuentra algún mensaje de confirmación.	
	La información de paquetes o módulos se encuentra en una tabla que se navega fácilmente y es comprensible.	
	Los documentos legales en HTML son accesibles, excepto el Contrato de Adhesión.	

Además de lo anterior, el Instituto levantó una encuesta digital a 75 usuarios con discapacidad, ³⁴ preguntándoles, entre otros, si han revisado el portal de Internet de algún proveedor de los servicios de telecomunicaciones, la razón por la cual lo hicieron, si necesitaron ayuda para navegar en el portal de Internet y qué tan satisfechos estuvieron al hacerlo, obteniendo los siguientes resultados:



Gráfica 79. Visitas a páginas de empresas de los servicios de telecomunicaciones.



³⁴ Solo se muestran las respuestas de 72, ya que 3 usuarios no dieron respuesta a estas preguntas.

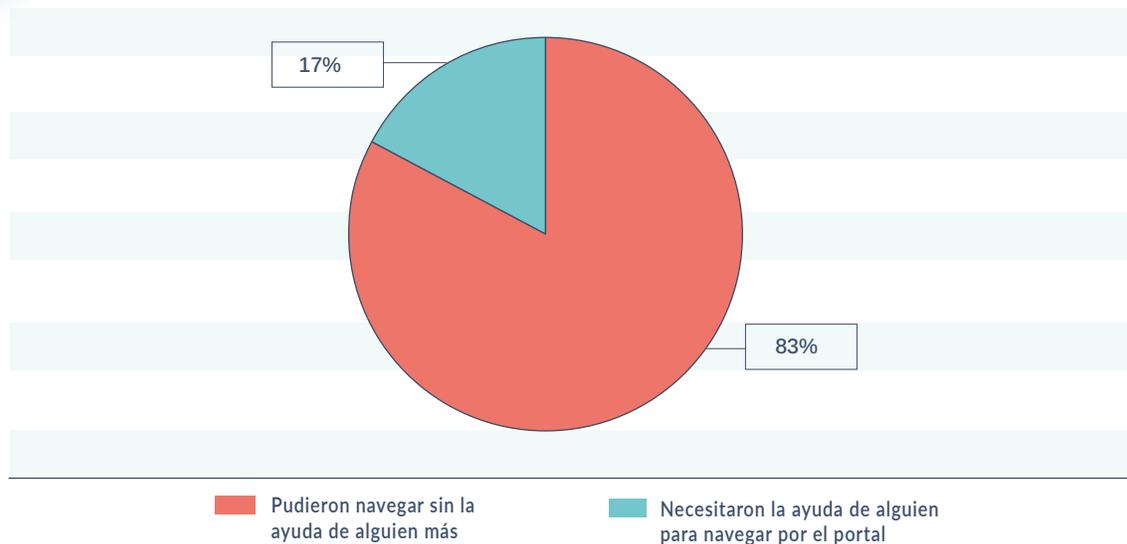
Las principales razones por las que revisaron las páginas de Internet de las empresas que prestan los servicios de telecomunicaciones son:

- ▶ Buscar información sobre costos y cobertura;
- ▶ Realizar pagos o comprar un productos o servicios;
- ▶ Conocer productos y servicios que ofertan;
- ▶ Contratación;
- ▶ Contactar a la empresa;
- ▶ Conocer los horarios de atención;
- ▶ Buscar promociones;
- ▶ Para cambiar de proveedor;
- ▶ Para buscar un empleo;
- ▶ Consulta de estados de cuenta; y
- ▶ Para solucionar problemas con el servicio.

De los 30 usuarios con discapacidad que han navegado por el portal de Internet de algún proveedor de los servicios de telecomunicaciones, 25 indicaron que pudieron navegar sin necesidad de ayuda de alguien más y 5 requirieron de ayuda para hacerlo:



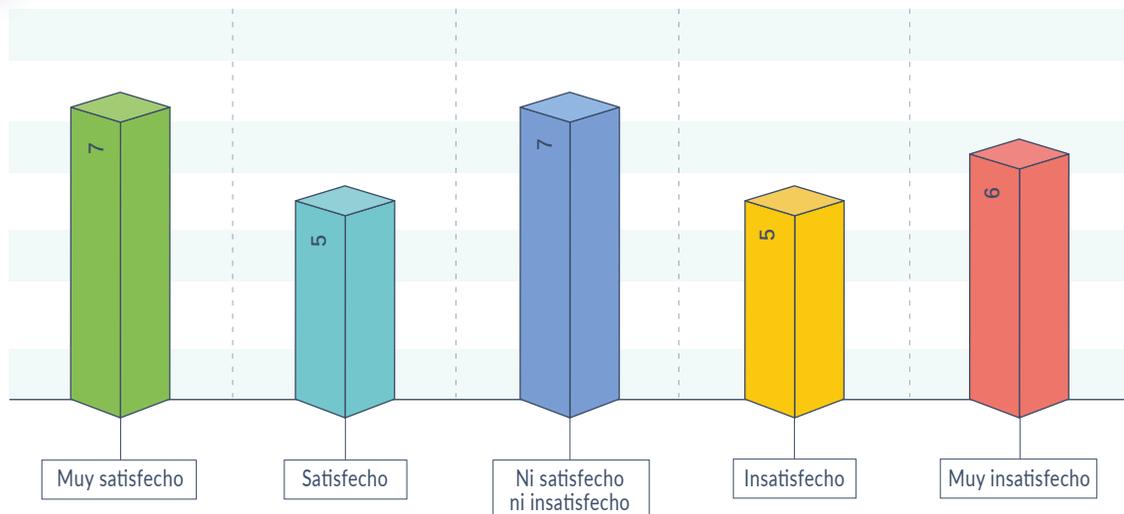
Gráfica 80. Usuarios con discapacidad que pudieron navegar por internet sin la necesidad de ayuda de alguien más.



Por último, el nivel de satisfacción de los usuarios que navegaron por las páginas de Internet de las empresas que prestan los servicios de telecomunicaciones fue:



Gráfica 81. Nivel de satisfacción de los usuarios con discapacidad al navegar en el portal de las empresas de los servicios de telecomunicaciones.



2.2.

DOCUMENTOS CON ELEMENTOS DE ACCESIBILIDAD

2.2.1. Contratos de adhesión

Conocer el contrato de adhesión de las empresas, previo a la contratación de un servicio, permite que los usuarios tomen decisiones informadas ya que contiene información relevante como plazos, garantías, penalidades, velocidades, entre otras cuestiones importantes del servicio, por lo que se considera de suma importancia que pueda hacerse del conocimiento de los usuarios con discapacidad.

Por ello, el Instituto implementó el Comparador de Contratos de Adhesión,³⁵ herramienta que permite consultar y comparar las condiciones establecidas en los contratos de los servicios de telecomunicaciones.

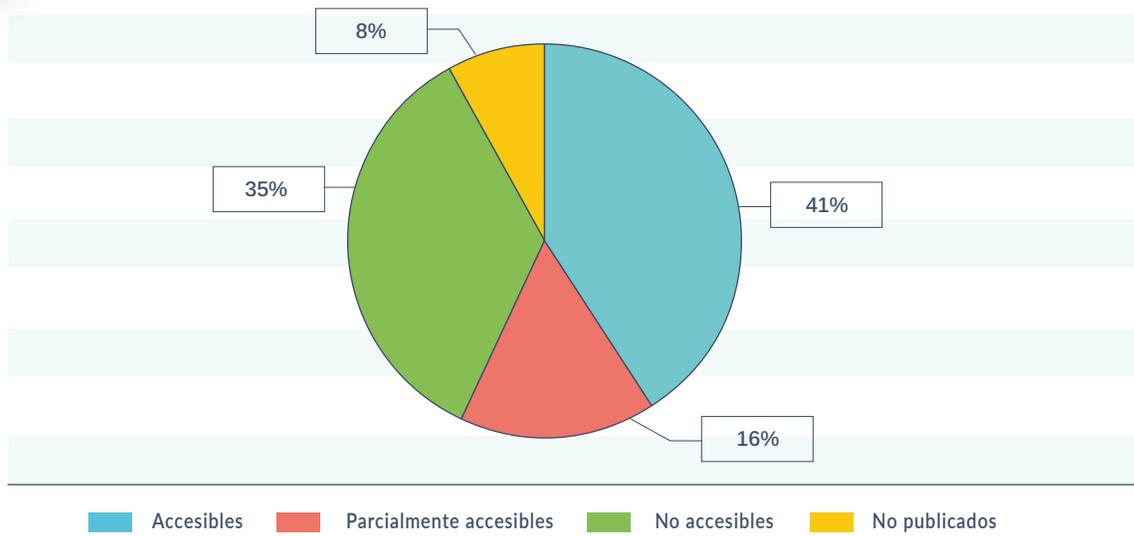


³⁵ Disponible en su versión web: <https://comparadorcontratos.ift.org.mx/ComparadorContratosAdhesion/> y en la App Mi IFT disponible de manera gratuita para Android en: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ift.comparador> y para iOS (iPhone) en: <https://apps.apple.com/us/app/mi-ift/id1545979797>

Asimismo, por cuarto año consecutivo y de conformidad con lo establecido en los artículos 5 fracción I y 7 de los Lineamientos de Accesibilidad, se dio a la tarea de revisar la accesibilidad de los contratos de adhesión publicados en los portales de Internet de 37 concesionarios y autorizados,³⁶ a fin de identificar el cumplimiento de dicha disposición, obteniendo los siguientes resultados:



Gráfica 82. Accesibilidad en los contratos de adhesión 2021.



Vale la pena destacar que, las empresas AT&T y Movistar, además de tener disponible su contrato en formato accesible, lo publican acompañado de un video en el que, de manera audible, con closed caption y mediante la utilización de lengua de señas, detallan el contenido de su contrato de adhesión.

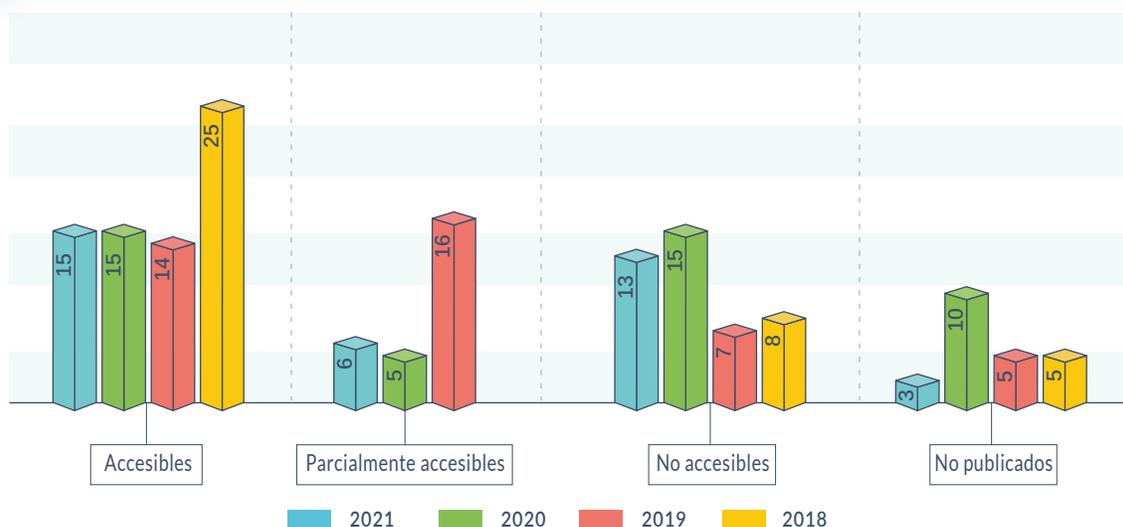
Asimismo, las empresas Altcel, AT&T, FreedomPop, Her Mobile, Marcatel, Mega Cable, StarTv, Telmex, Soriana Móvil, Telnor, Ultravisión, Movistar, Maxcom y Tv Rey obtuvieron un 100% en el nivel de accesibilidad de su contrato de adhesión, al acompañar el documento digital con un audio que describe el contenido de este.

³⁶ 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.

Dichos resultados, nos permiten visualizar los siguientes avances respecto a las revisiones realizadas en años anteriores:



Gráfica 83. Avances en la accesibilidad de los contratos de adhesión 2018-2021.



A continuación, se enlistan los concesionarios y autorizados que publican de manera accesible su contrato de adhesión, así como el link de acceso al mismo:



Tabla 6. Contratos de adhesión accesibles 2021.

Nombre comercial	Contrato accesible
Altcel	https://www.altcel.com/storage/legales/CONTRATO_ADHESION_REGISTRO_080-2019.pdf
	https://www.altcel.com/audio/Contratoadhesionregistromp3PDF5.mp3
AT&T	https://www.att.com.mx/legales/contrato-accesibilidad
	https://www.att.com.mx/content/dam/ATT/personal/documentos/legales/accesibilidad/contrato-att-2017-accesible.docx
FreedomPop	https://www.freedompop.mx/static/data/contrato_adhesion_profeco_pago_anticipado_235_2020.pdf
	https://www.freedompop.mx/static/data/CONTRATO.mp3
Her Mobile	https://hermobile.com/pvsher/resources/documents/CONTRATO_DE%20PRESTACION_DE%20SERVICIOS_DE%20TELEFON%C3%8DA%20_MOVIL.pdf
	https://academy.hermobile.com/sonido/contratoCompleto.mp3
Marcatel	https://www.marcatel.com/modelo-de-contrato-adhesion-profeco
	https://c687adc1-004e-4948-a560-a69f2dee4158.filesusr.com/ugd/751133_a08a72c66d5f431aaa88f-5c8e8a47d72.pdf
	El audio que se encuentra en el pie de la página principal https://www.marcatel.com

**Tabla 6. Contratos de adhesión accesibles 2021.**

Nombre comercial	Contrato accesible
Maxcom	https://www.maxcom.com.mx/index.php?p=contratoadhesion
Mega Cable	https://www.megacable.com.mx/audios/Contrato_adhesion_megacable2019.mp3 y https://www.megacable.com.mx/files/_CONTRATO-ADHESION MOVIL-PREPAGO%20488.pdf
Movistar	https://www.movistar.com.mx/atencion-al-cliente/informacion/contrato-movil-r https://www.movistar.com.mx/atencion-al-cliente/informacion/personas-con-discapacidad
Soriana Móvil	http://www.sorianamovil.com/audio/Desc_Contrato.wav http://www.sorianamovil.com/contrato-ad.pdf
StarTv	https://startvmexico.com/docs/6_CONTRATO_DE_ADHESION_DTH.pdf https://startvmexico.com/audios/GWC_Contrato_adhesion_DTH_22.07.2020_1.mp3
Telmex	https://downloads.telmx.com/pdf/contrato-marco-prestacion-servicio.pdf?ga=2.127316365.1270271098.1629142746-1890443566.1629142745 https://downloads.telmx.com/pdf/ContratoMarco.docx?_ga=2.127316365.1270271098.1629142746-1890443566.1629142745 https://telmx.com/web/hogar/contratos-audibles
Telnor	https://documentos.telnor.com/documents/10180/4311056/TELNOR-CONTRATO-MARCO-DE-PRESTACION-DE-SERVICIOS-DE-TELECOMUNICACIONES160712.pdf/8e4a3954-97d4-4df2-9c99-1d6eead0404 https://www.telnor.com/web/hogar/contratos-audibles https://documentos.telnor.com/documents/10180/20792634/Contrato+Marco+TELNOR+2020_Clave.docx/121efc9e-ae91-4a28-aa35-d80afcfef7ad
Tv Rey	http://www.tvrey.mx/audio-contrato-de-adhesion https://7b2ced2d-de0e-4e68-b0c0-20ea5c9ae8f1.filesusr.com/ugd/64687d_926ebcc0f9e34473806e-6821d74cbd0e.pdf
Ultravisión	https://www.ultranet.com.mx/contrato_profeco
Weex	https://weex.mx/legal/terminos.html

Por otro lado, se enlistan los concesionarios y autorizados que cuentan con contratos de adhesión parcialmente accesibles, es decir, que permiten ser leídos por herramientas de asistencia, sin embargo, no cumplen con todos los elementos de accesibilidad contemplados en el artículo 7 de los Lineamientos:

**Tabla 7. Contratos de adhesión parcialmente accesibles 2021.**

Nombre comercial	% de cumplimiento	Contrato
Telcel	89.89	https://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/contrato-prestacion-servicios
MCM	87.59	https://f.hubspotusercontent00.net/hubfs/8118207/Legales/Megacable%20Comunicaciones%20de%20Me%CC%81xico.%20S.A.%20de%20C.V.!!MCM%20598-2019.pdf https://www.mcmtelcom.com/aviso-legal
Izzi	83.33	https://www.izzi.mx/pdf?file=/legales/contrato-servicios-tv-cable-oriente https://www.izzimovil.mx/izzi/izzi-movil/dist/legales/contrato_prestacion_servicios.pdf?gl=1*1bnu0iu*_ga*NTgxODY2NTY5LjE2Mjg4MDkwODY*_ga_PN578L1QZP*MTYyODg-2NjA2MS4yLjEuMTYyODg2Njc1My4w&_ga=2.129319692.1888071593.1628809086-581866569.1628809086&_gac=1.2951044.1628866062.EAlalQobChMI-8jD856u8gIVGXeGCh04qwjaEAAYASAAEgK9XPD_BwE
Wizz	83.33	https://www.wizzplus.mx/unity/wizzpm/legales/Contrato_de_prestacion_de_servicios_Cablevision-Red.pdf
Bueno Cell	64.44	https://buenocell.com/wp-content/uploads/2021/03/REGISTRO-CONTRATO-PROFECO-JUNIO-108-2019-1.pdf
Bestel	60.00	https://www.bestel.com.mx/unity/bestel/legal/Enterprise_contrato_marco_consulta.pdf

Por otro lado, las empresas que continúan publicando su contrato de adhesión sin las funcionalidades de accesibilidad a las que los obligan los Lineamientos de Accesibilidad y necesarias para que las personas con discapacidad puedan consultarlo, son:

- ▶ Aire Cable
- ▶ Dish
- ▶ Flash Mobile
- ▶ Ientc
- ▶ Netwey
- ▶ Oui
- ▶ Qbo Cel
- ▶ Simpati
- ▶ Sky
- ▶ StarGo
- ▶ Toka Móvil
- ▶ Total Play
- ▶ Virgin Mobile

Por último, se señala que no fue posible localizar los contratos de adhesión en los portales de Internet de las empresas Mxlink/ Mxwide, Convergía y Neus Mobile.

2.2.2. Tarifas

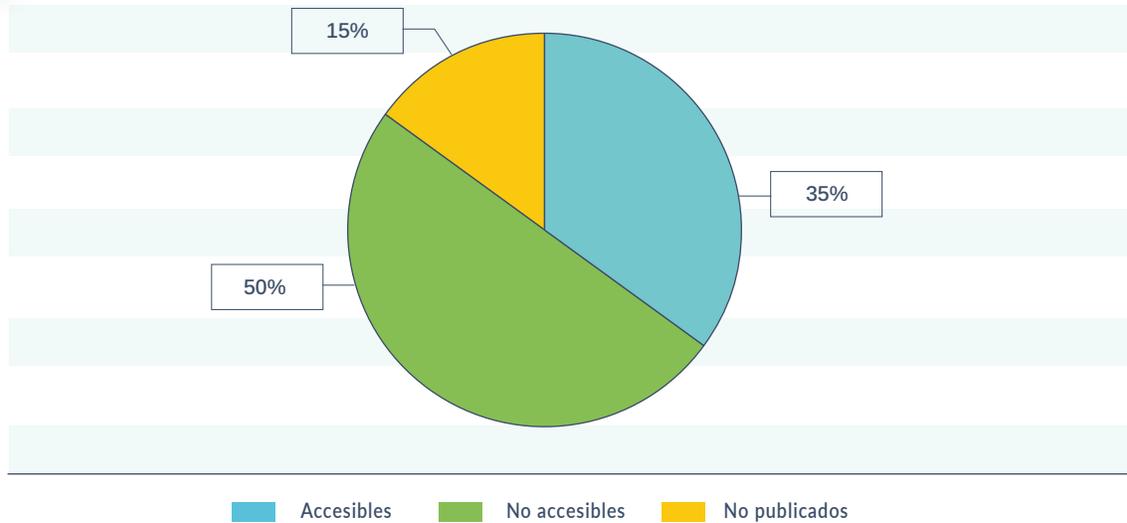
Las tarifas, al igual que el contrato de adhesión, es información necesaria para que cualquier usuario pueda contratar un servicio de manera informada, conocerlas permite comparar los precios de los distintos planes que se ofertan en el mercado y así, elegir el servicio que más se ajuste a sus necesidades y presupuesto, por lo que es de suma importancia que se encuentren disponibles y en formato accesible en los portales de Internet de los concesionarios y autorizados, de conformidad con lo establecido en los artículos 5 fracción II y 7 de los Lineamientos de Accesibilidad.

A efecto de verificar lo anterior, el Instituto revisó los portales de Internet de 40 concesionarios y autorizados,³⁷ a fin de identificar si cuentan con las tarifas de los servicios que ofertan publicadas con las características de accesibilidad establecidas, obteniendo los siguientes resultados:

- ▶ De los 40 concesionarios y autorizados evaluados, 14 publican sus tarifas accesibles, 20 publican sus tarifas, pero éstas no cuentan con las funcionalidades de accesibilidad requeridas y 6 no las publican.



Gráfica 84. Accesibilidad en las tarifas 2021.

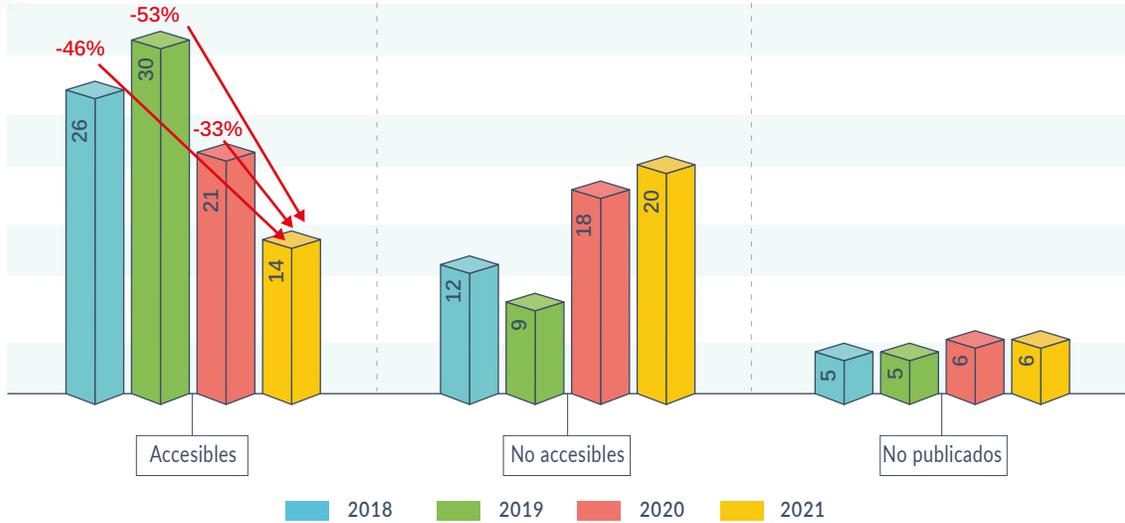


³⁷ Se refiere a los concesionarios y autorizados, así como sus portales de Internet, señalados en las Tablas 1, 2 y 3 de la Metodología del presente documento.

Ahora bien, si comparamos los resultados obtenidos con años anteriores, podemos observar que bajó el nivel de cumplimiento en la accesibilidad de las tarifas un 46% con respecto a la revisión realizada el año 2018, 53% con el 2019 y 33% con el 2020:



Gráfica 85. Avances en la accesibilidad de las tarifas 2018-2021.



De la revisión realizada, se identificó que los concesionarios y autorizados que publican de manera accesible las tarifas de sus servicios son los siguientes:

- ▶ Aire Cable
- ▶ AT&T
- ▶ Bueno Cell
- ▶ Dish
- ▶ Her Mobile
- ▶ Izzi
- ▶ MCM
- ▶ Netwey
- ▶ Qbo Cel
- ▶ Simpati
- ▶ StarTv
- ▶ Telcel
- ▶ Virgin Mobile
- ▶ Weex

Cabe destacar que desde 2018, la empresa Her Mobile además de tener publicadas las tarifas de los servicios que oferta con los elementos de accesibilidad requeridos, las complementó con un audio del contenido de estas, como una buena práctica a favor de la accesibilidad.

Por otro lado, las 20 empresas que enseguida se enlistan, tienen publicadas sus tarifas, pero éstas no cuentan con la totalidad de los elementos de accesibilidad requeridos:

- ▶ Altcel
- ▶ Bestel
- ▶ Convergía
- ▶ Flash Mobile
- ▶ FreedomPop
- ▶ Ientc
- ▶ Logitel
- ▶ Marcaless
- ▶ Mega Cable
- ▶ Movistar
- ▶ Neus Mobile
- ▶ Oiu
- ▶ Sky
- ▶ Soriana Móvil
- ▶ Telmex
- ▶ Telnor
- ▶ Total Play
- ▶ Tv Rey
- ▶ Ultravisión
- ▶ Wizz

Por último, las empresas BBG Comunicación, Marcatel, Maxcom, Mxlink/ Mxwide, StarGo y Toka Móvil no tienen publicadas las tarifas de los servicios que ofertan.

2.2.3. Estados de cuenta

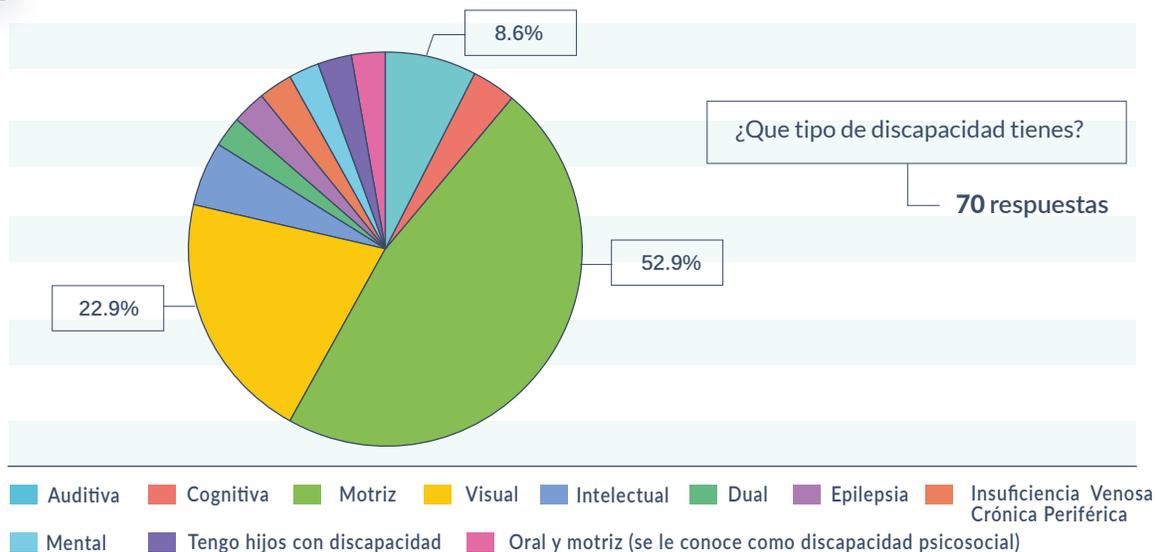
Los estados de cuenta permiten conocer el consumo detallado de los servicios de telecomunicaciones y su costo, así como el de los equipos, servicios adicionales, cargos de instalación u otros accesorios que se tengan contratados. Por ello, se estableció en los Lineamientos de Accesibilidad la obligación a los concesionarios y autorizados de enviar, por medios electrónicos, los estados de cuenta que les sean solicitados por sus usuarios, en formatos accesibles.

Al respecto se detectó que, a diferencia del informe anterior, en el que se reportó la solicitud de 33 estados de cuenta accesibles, este año ningún concesionario y/o autorizado reportó la solicitud de estados de cuenta accesibles por parte de sus usuarios, no obstante, la empresa AT&T informa que las facturas que se envían a los clientes están diseñadas para ser accesibles.

Derivado de lo anterior, el Instituto se dio a la tarea de indagar a través de una encuesta digital a 75 usuarios con discapacidad la razón por la cual no han solicitado sus estados de cuenta accesibles, de la cual se obtuvieron los siguientes resultados:



Gráfica 86. Tipo de discapacidad que tienen los usuarios encuestados.



De los 70 encuestados 16 señalaron tener discapacidad visual y ser usuarios de los servicios de telecomunicaciones que ofertan las empresas AT&T (3), Izzi (3), Mega Cable (1), Telcel (6) y Telmex (3).

Respecto a las razones por las cuales los usuarios con discapacidad no han solicitado sus estados de cuenta accesibles, encontramos lo siguiente:

- ▶ Dos de los usuarios de AT&T revisan su estado de cuenta desde la aplicación del proveedor y uno lo recibe en formato accesible sin que lo solicite.
- ▶ Uno de los usuarios de Izzi revisa su estado de cuenta desde la aplicación del proveedor, el segundo lo recibe en formato accesible sin que lo solicite y el tercero si bien lo recibe de manera electrónica requiere ayuda para leerlo ya que señala que no es accesible.
- ▶ El usuario de Mega Cable indica que lo recibe de manera electrónica, sin embargo, requiere ayuda para leerlo ya que señala que no es accesible.
- ▶ De los usuarios de Telcel cuatro indicaron que revisan su estado de cuenta desde la aplicación del proveedor, uno que recibe el estado de cuenta en formato accesible sin que lo solicite y uno que lo recibe de manera electrónica, sin embargo, requiere ayuda para leerlo ya que no es accesible.
- ▶ Los tres usuarios de Telmex indicaron que revisan su estado de cuenta desde la aplicación del proveedor.



3. EQUIPOS DE TELEFONÍA ACCESIBLES

Cuarto Informe en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad

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

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

Por cuarto año consecutivo, el Instituto revisó los catálogos de equipos móviles publicados por los concesionarios y autorizados que prestan el servicio de telefonía móvil³⁸ y comercializan equipos terminales móviles, conforme a lo establecido en los artículos 12 y 13 de los Lineamientos de Accesibilidad, obteniendo que las empresas que tienen publicado y actualizado un catálogo de equipos móviles en el que se distinguen los equipos terminales que comercializan y que cuentan con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva, son los siguientes:



Tabla 8. Empresas con catálogo de equipos móviles 2021.

Empresa	Catálogo de equipos móviles	Disponible en:
AT&T	Tiene disponible el catálogo de equipos móviles que comercializa, en el que el usuario puede encontrar el equipo que requiere según su discapacidad a través de un filtro y cada equipo identifica el tipo de discapacidad al que se adapta (motriz, auditiva, visual y cognitiva), además en la pantalla de detalle incluye un enlace hacia el Global Accessibility Reporting Initiative (GARI), que permite consultar las características de cada equipo por tipo de discapacidad.	https://www.att.com.mx/celulares-att/
Movistar	Su tienda en línea es el catálogo de los equipos que comercializa, y en el detalle de cada equipo, distingue el tipo de discapacidad al que se adapta (motriz, auditiva, visual y cognitiva) e incluye un enlace hacia el Global Accessibility Reporting Initiative (GARI), que permite consultar las características de cada equipo por tipo de discapacidad.	https://tienda.movistar.com.mx/telefonos.html?device_has_accessibility=305
Telcel	El catálogo de equipos es su tienda en línea, en la que el usuario puede filtrar los equipos por tipo de discapacidad, además en el detalle de cada equipo se puede consultar el tipo de discapacidad al que se adapta (motriz, auditiva, visual y cognitiva)	https://www.telcel.com/personas/equipos/telefonos-y-smartphones

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).

3.1.2. Telefonía fija

Los Lineamientos de Accesibilidad establecen la obligación 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.

Es así como el Instituto revisó de nueva cuenta los catálogos de equipos fijos publicados por los concesionarios y autorizados³⁹ que comercializan equipos terminales, obteniendo el siguiente resultado:



Tabla 9. Empresas con catálogo de equipos fijos 2021.

Empresa	Catálogo de equipos fijos	Disponible en:
Telmex	En la sección de telefonía alámbrica de su tienda en línea, se encuentra el catálogo de los equipos con funcionalidades de accesibilidad que comercializa, en el que identifica aquellos con elementos con los que cuenta cada equipo. Asimismo, se evaluó la accesibilidad del catálogo y obtuvo un 76.33% en la evaluación de la accesibilidad web, por lo que se considera que es parcialmente accesible.	En la sección de telefonía alámbrica de Tienda Telmex o directamente en el link: https://tienda.telmex.com/shell/af/core/nav/categoryBrowse.do?categoryId=-8977&contentType=0&selectedChannels=-8976
Telnor	Tiene disponible el catálogo de los equipos con funcionalidades de accesibilidad que comercializa en la sección de telefonía alámbrica de su tienda en línea, en el que identifica aquellos con elementos con los que cuenta cada equipo. Dicho catálogo es parcialmente accesible, ya que obtuvo un 76.33% en la evaluación de la accesibilidad web.	En la sección de telefonía alámbrica de Tienda Telnor que se ubica en el link: https://tienda.telnor.com/tienda

Ahora bien, respecto a la cantidad de equipos accesibles vendidos a partir de la entrada en vigor de los Lineamientos de Accesibilidad y hasta al mes de agosto de 2021, las empresas Telmex y Telnor reportan la venta de 247,447 teléfonos fijos con funcionalidades de accesibilidad, de los cuales, este último año han vendido 12,700, tal como se muestra en la siguiente tabla:

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

**Tabla 10.** Teléfonos fijos con funcionalidades de accesibilidad vendidos durante el periodo del 2018 al 2021.

Empresa	Total de equipos vendidos	Equipos vendidos por modelo	Modelo	Funcionalidades de accesibilidad
Telmex	245,513	104,975	Telmex Facitel Plus Class X Blanco	Número de emergencia programable, altavoz, indicador de llamadas nuevas, teclas de acceso directo a 3 servicios digitales Telmex
		86,112	Telmex Facitel Plus Class X Grafito	Número de emergencia programable, altavoz, indicador de llamadas nuevas, teclas de acceso directo a 3 servicios digitales Telmex
		31,994	Teléfono Alámbrico Intelbras TOK FACIL ID	Display iluminado, Teclado grande, 3 teclas de memoria, LED indicador de llamada entrante, altavoz.
		22,432	Teléfono alámbrico Intelbras TC 60 ID Negro	LED indicador de llamada entrante, altavoz, relieve en tecla 5
Telnor	1,934	1,102	Facitel Plus Class X Blanco	Número de emergencia programable, altavoz, indicador de llamadas nuevas, teclas de acceso directo a 3 servicios digitales Telnor
		832	Facitel Plus Class X Grafito	Número de emergencia programable, altavoz, indicador de llamadas nuevas, teclas de acceso directo a 3 servicios digitales Telnor

3.2.

TELEFONÍA PÚBLICA ACCESIBLE

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 elementos de accesibilidad, con la finalidad de garantizar el acceso de las personas con discapacidad a este servicio.

La obligación es exigible desde el 23 de enero del 2020⁴⁰ y desde el pasado informe pudimos observar que los concesionarios Logitel, Mega Cable,⁴¹ Telmex y Telnor reportaron cumplir con la obligación establecida.

No obstante, el Instituto pretende mantener actualizada la información sobre las casetas públicas accesibles, porque se le requirió a los concesionarios y autorizados⁴² una actualización de la información relativa a la cantidad de casetas públicas con elementos de accesibilidad que tienen actualmente, obteniendo lo siguiente:

⁴⁰ Conforme a lo establecido en el TERCERO transitorio de los Lineamientos de Accesibilidad.

⁴¹ Mega Cable no es considerado en el 2021 en la sección de Telefonía Pública, debido a que en el BIT no se identificó información de este concesionario respecto a este servicio.

⁴² Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en la Tabla 3 de la Metodología del presente documento.



Tabla 11. Avances en la accesibilidad de la telefonía pública al 2021.

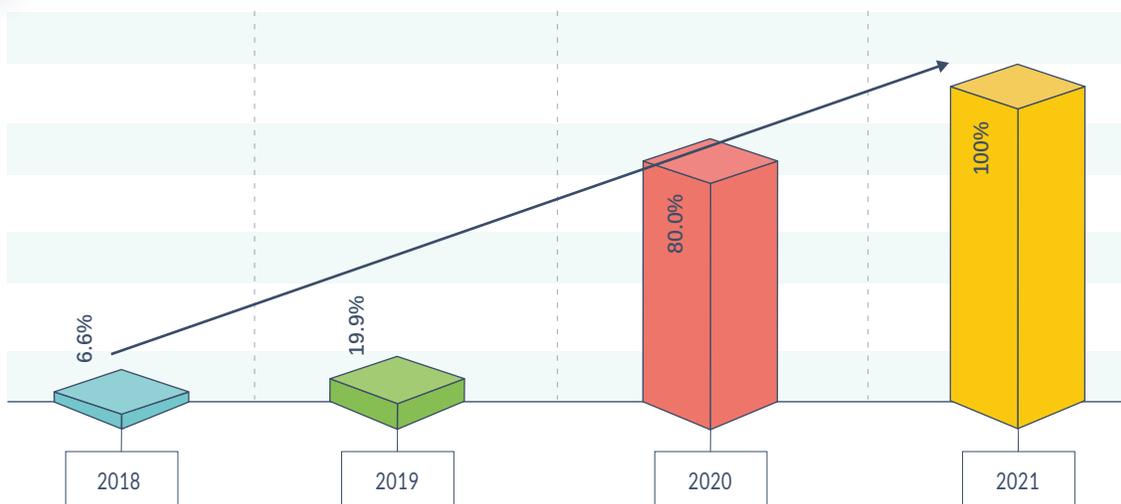
Nombre Comercial	Casetas Públicas	6% que debe ser accesible en 2021	Casetas públicas accesibles	Porcentaje de cumplimiento	Variación con respecto al 2020
BBG Comunicación	36,684	2,201	36,684	100%	-20,878
Logitel	25,089	1,505	14,121	100%	-15,227
Marcaless ⁴³	1,588	95	1588	100%	-943
Telmex	550,408	33,024	35,092	100%	-106
Telnor	16,791	1,007	2,908	100%	-7
Totales	630,560	37,834	90,393	100.00%	-37,161

Como se puede observar, las cinco empresas que prestan el servicio de telefonía pública reportan un porcentaje mayor al 6% al cual se encuentran obligados conforme a los Lineamientos de Accesibilidad, aun y cuando reportan contar con menos casetas públicas que en el informe anterior.

De lo anterior se desprende que, al mes de agosto de 2021, se cuenta con un avance del 100%, el cual corresponde a 90,393 casetas que cumplen con los 3 elementos mínimos de accesibilidad establecidos y que corresponden a lo reportado por las empresas BBG Comunicación, Logitel, Marcaless, Telmex y Telnor.



Gráfica 87. Porcentaje de avance anual en la accesibilidad de la telefonía pública al 2021.



⁴³ La información de Marcaless es comparada con la reportada en el año 2019, debido a que no dio respuesta al requerimiento electrónico formulado en el año 2020.

Asimismo, la distribución de casetas públicas accesibles en el territorio nacional conforme a la información reportada por los concesionarios y autorizados que prestan el servicio de telefonía pública es de la siguiente manera:



En el mapa, se puede observar que el Estado de México es el estado con mayor número de casetas públicas accesibles reportadas por los concesionarios (11,337) y Tlaxcala el que menos (266), donde la distribución de casetas es la siguiente:



Tabla 12. Total de casetas públicas, por Estado.

Estado	Total Casetas	Estado	Total Casetas	Estado	Total Casetas
Estado de México	11,337	Baja California	2,664	Tabasco	1,143
Colima	8,496	Durango	2,580	Sonora	889
Veracruz	7,617	Oaxaca	2,573	Zacatecas	793
Ciudad de México	6,931	Chiapas	1,968	Aguascalientes	554
Nuevo León	5,573	San Luis Potosí	1,847	Nayarit	531
Puebla	5,275	Sinaloa	1,830	Baja California Sur	429
Coahuila	4,540	Michoacán	1,775	Campeche	325
Guanajuato	4,143	Chihuahua	1,585	Querétaro	310
Jalisco	3,738	Yucatán	1,435	Quintana Roo	276
Guerrero	3,668	Hidalgo	1,415	Tlaxcala	266
Morelos	2,717	Tamaulipas	1,170		

4. ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO FÍSICO

Cuarto Informe en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad

La accesibilidad en el entorno físico se refiere a aquel espacio que permite el acceso, la interacción, la autonomía y la movilidad de todas las personas, sin importar si éstas tienen alguna discapacidad. Lo anterior, a través de la eliminación de las barreras físicas existentes y la implementación del diseño universal.

Al contar con un entorno físico accesible, los usuarios con discapacidad están en posibilidad de acudir a las instalaciones de su proveedor de servicios sin dificultad alguna y sin necesidad de recurrir a la ayuda de alguien, es decir, los usuarios pueden realizar sus trámites de manera autónoma contribuyendo indirectamente a mejorar su calidad de vida.

En ese sentido, se muestra el estatus de cumplimiento de los concesionarios y autorizados respecto a la accesibilidad en el entorno físico, es decir, la accesibilidad en sus instalaciones o centros de atención, así como en la información que de manera presencial consultan los usuarios.

4.1.

CENTROS DE ATENCIÓN ACCESIBLES

Contar con centros de atención al público con adaptaciones, modificaciones o mecanismos para que los usuarios con discapacidad puedan recibir atención en igualdad de condiciones y que éstos se encuentren publicados en el portal de Internet de cada empresa, son obligaciones a cargo de los concesionarios y autorizados de los servicios de telecomunicaciones, conforme a lo establecido en los artículos 17, 18 y 19 de los Lineamientos de Accesibilidad.

Dichas obligaciones son exigibles desde el 23 de enero del 2020,⁴⁴ por lo que el Instituto requirió a los concesionarios y autorizados que informaran la cantidad de centros de atención con los que cuentan y cuáles de ellos son accesibles, además se verificó en sus portales de Internet la disponibilidad de esta información, obteniendo los siguientes resultados:

- ▶ Del total de las empresas que se analizan en este cuarto informe,⁴⁵ únicamente las empresas Aire Cable, AT&T, Ientc,⁴⁶ Izzi, Mega Cable, Movistar, StarTv, Telcel, Telmex, Telnor, Tv Rey, Ultravisión y Wizz cuentan con centros de atención a clientes.
- ▶ Dichas empresas, reportan un número total de 1,798 centros de atención accesibles y 169 centros de atención que no cuentan con elementos de accesibilidad.

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

⁴⁵ Se refiere a los concesionarios y autorizados a los que fue posible notificar, así como a sus portales de Internet, señalados en las Tablas 1, 2 y 3 de la Metodología del presente documento.

⁴⁶ Si bien la empresa Ientc reportó en ejercicios anteriores contar con centros de atención, ésta no fue considerada en esta sección, debido a que no dio respuesta al requerimiento de información formulado para integrar el presente Informe.

**Tabla 13.** Centros de atención accesibles, por empresa.

Nombre comercial	Total de Centros de Atención	Nivel de cumplimiento		
		100% accesibles	Algunos elementos de accesibilidad	Ningún elemento de accesibilidad
Aire Cable	4	4	-	-
AT&T	458	457	1	-
Izzi	29	29	-	-
Mega Cable	449	121	159	169
Movistar	335	124	211	-
StarTv	154	154	-	-
Telcel	443	438	5	-
Telmex	380	210	170	-
Telnor	23	23	-	-
Tv Rey	23	15	8	-
Ultravisión	4	-	4	-
Wizz	225	223	2	-
Totales	2,527	1,798	560	169

Respecto a los 560 centros de atención que no cumplen al 100% pero que cuentan con algunos elementos de accesibilidad que establecen los Lineamientos de Accesibilidad, los concesionarios y autorizados señalan como justificación lo siguiente:

**Tabla 14.** Justificación de centros de atención con algunos elementos de accesibilidad.

Nombre comercial	Centros de atención con algunos elementos de accesibilidad	Justificaciones
AT&T	1	El Centro de Atención se encuentra en un establecimiento con un espacio muy reducido.
Movistar	211	El arrendador no permite el ingreso a animales de servicio.
		El arrendatario no permite hacer modificaciones al inmueble.
		No hay suficiente espacio dentro del CAC.
Telcel	5	Por pandemia el número de sillas y sillones disponibles se redujo.
		Las dimensiones de los inmuebles no permiten garantizar una ruta 100% accesible.
Telmex	170	Las condiciones externas del inmueble no son adecuadas para la construcción de la rampa, ya sea por ubicación, espacio y dimensionamiento;
		Las condiciones físicas del establecimiento y las dimensiones de este no permiten garantizar al 100% la ruta accesible.
		Edificio considerado patrimonio cultural protegido por INAH/INBAM.

**Tabla 14.** Justificación de centros de atención con algunos elementos de accesibilidad.

Nombre comercial	Centros de atención con algunos elementos de accesibilidad	Justificaciones
Tv Rey	8	No hay suficiente espacio dentro del CAC.
Ultravisión	4	Instalaciones y restricciones de la plaza comercial.
Wizz	2	Rampa no autorizada por municipio.

No obstante, las empresas Telcel y Telmex reportan que brindan la atención a sus usuarios con discapacidad en área de espera reservada o en el acceso de las instalaciones a los usuarios que no puedan ingresar a sus centros de atención.

Asimismo, la empresa Mega Cable reportó un total de 169 Centros de Atención sin los elementos de accesibilidad que establecen los Lineamientos de Accesibilidad, a razón de que bajo los términos del contrato de arrendamiento y las características de los inmuebles no es factible implementar los elementos de accesibilidad en los Centros de Atención a Clientes.

Por último, enseguida se enlistan las empresas que tienen disponible en su portal de Internet, la ubicación y los elementos de accesibilidad que poseen cada uno de los centros de atención con los que cuentan, conforme lo establecido en el artículo 19 de los Lineamientos de Accesibilidad:

**Tabla 15.** Enlaces a los centros de atención.

Nombre comercial	Link
Aire Cable	https://airecable.com/centro-de-atencion-al-usuario
AT&T	https://www.att.com.mx/localiza-tu-tienda
Izzi	https://www.izzi.mx/legales/CentrosDeAtencion
Mega Cable	https://www.megacable.com.mx/centros-de-atencion
Movistar	https://www.movistar.com.mx/atencion-al-cliente/informacion/centros-de-atencion-a-clientes
StarTv	https://startvmexico.com/cobertura/
Telcel	https://www.telcel.com/personas/atencion-a-clientes/puntos-de-contacto/centro-atencion
Telmex	https://telmex.com/web/buscador/lugares
Telnor	https://www.telnor.com/web/buscador/lugares
Wizz	https://www.wizzplus.mx/unity/wizzpm/legales/Centros_de_atencion.pdf

Resulta importante señalar que, si bien las empresas Tv Rey y Ultravisión, tienen publicadas las ubicaciones de sus Centros de Atención en su portal de Internet, no señalan los elementos de accesibilidad con los que cuenta cada uno de sus centros de atención.

Ahora bien, para consultar a detalle y de manera interactiva, los centros de atención que se encuentran en cada Estado, así como los elementos de accesibilidad con los que cuentan, se invita a consultar la herramienta que el Instituto pone a disposición de los usuarios: Consulta Tu CAC, disponible en: <http://ubicatucac.ift.org.mx/>.

4.2.

DOCUMENTOS ACCESIBLES EN CENTROS DE ATENCIÓN

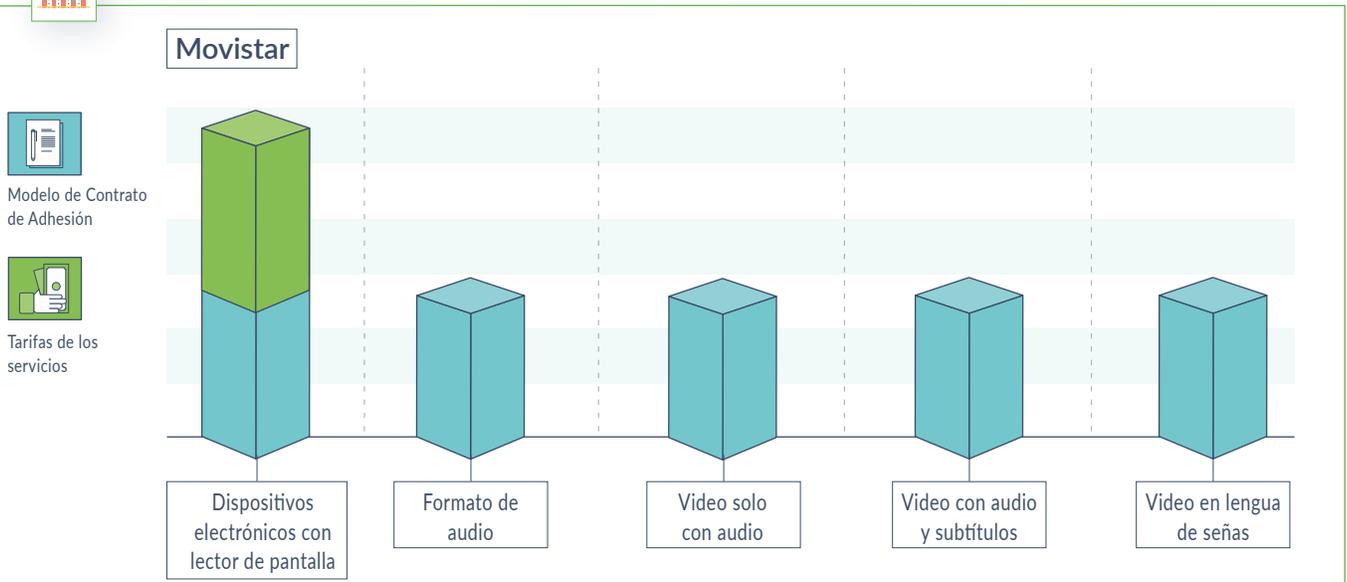
Como se comentó en los informes que anteceden al presente, es de vital importancia que los usuarios con discapacidad estén en posibilidad de consultar los contratos de adhesión y la tarifas que se ofertan, antes de iniciar cualquier trámite de contratación o renovación de su servicio de telecomunicaciones, a fin de conocer los términos, condiciones y precios en los que obtendrá el servicio.

Por lo anterior, en el requerimiento de información notificado a las empresas Aire Cable, AT&T, Ientc,⁴⁷ Izzi, Mega Cable, Movistar, StarTv, Telcel, Telmex, Telnor, Tv Rey, Ultravisión y Wizz, que son las únicas que reportaron contar con Centros de Atención a Clientes, se les solicitó indicaran los elementos de accesibilidad con los que cuentan, el modelo de contrato de adhesión y las tarifas de los servicios que ofrece, disponibles en los Centros de Atención a Clientes, obteniendo lo siguiente:

- Movistar es la empresa que ofrece más opciones (5) de dispositivos y tecnologías de asistencia que permiten la consulta de su contrato, aunque únicamente cuenta con una opción para la consulta de sus tarifas:



Gráfica 88. Dispositivos y tecnologías de asistencia que permiten la consulta de documentos en los Centros de Atención de Movistar.

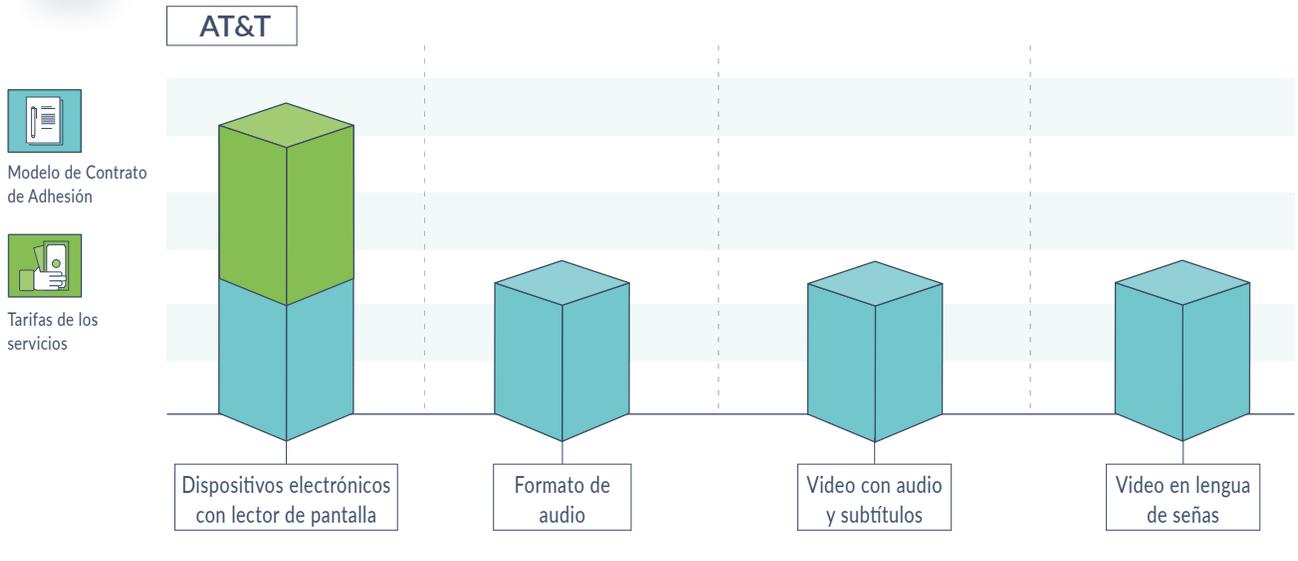


⁴⁷ Si bien la empresa Ientc reportó en ejercicios anteriores contar con centros de atención, ésta no fue considerada en esta sección, debido a que no dio respuesta al requerimiento de información formulado para integrar el presente Informe.

- La segunda empresa que ofrece más opciones (4) de dispositivos y tecnologías de asistencia que permiten la consulta de su contrato y una opción para la consulta de sus tarifas es AT&T:



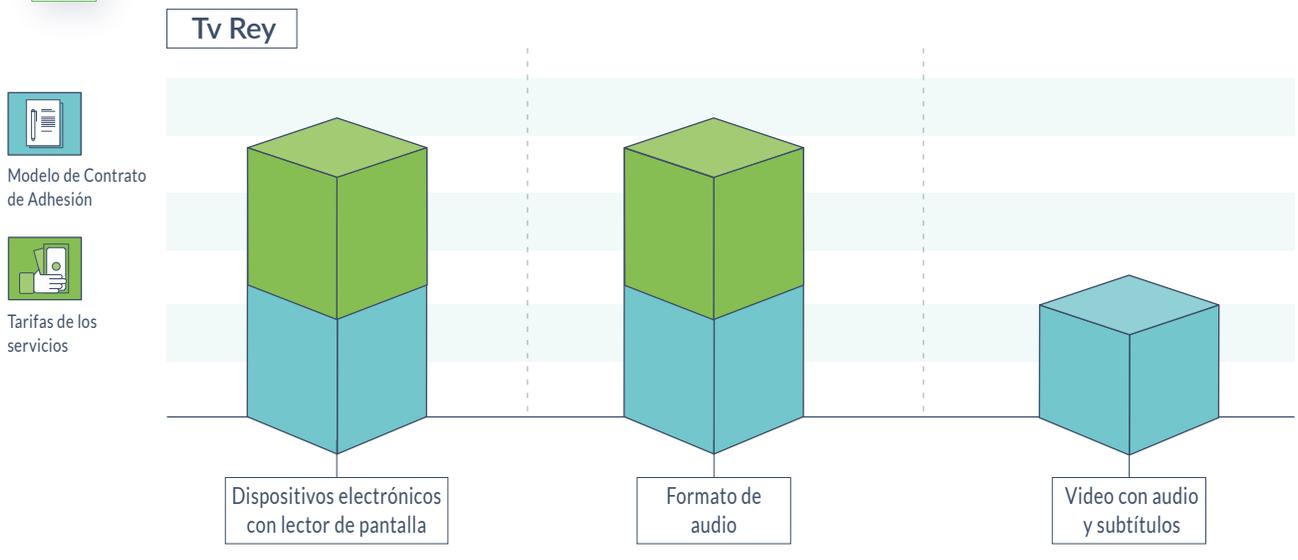
Gráfica 89. Dispositivos y tecnologías de asistencia que permiten la consulta de documentos en los Centros de Atención de AT&T.



- Tv Rey ofrece tres opciones de dispositivos y tecnologías de asistencia que permiten la consulta de su contrato y dos opciones para la consulta de sus tarifas:

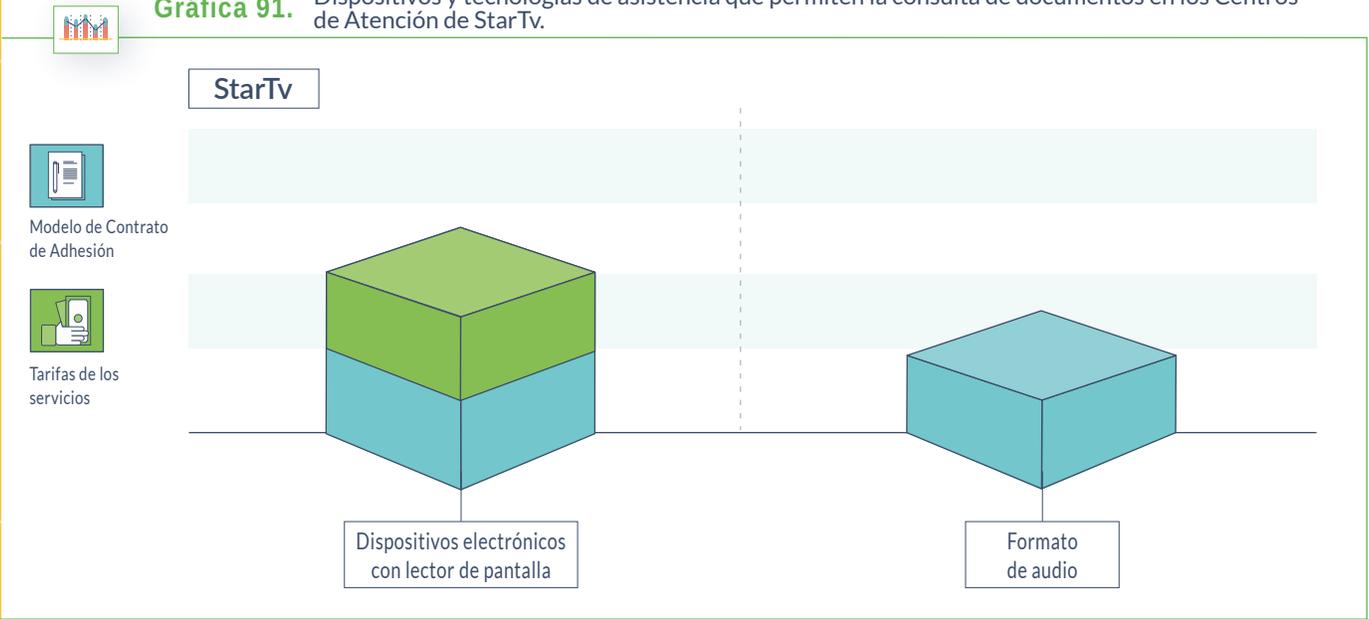


Gráfica 90. Dispositivos y tecnologías de asistencia que permiten la consulta de documentos en los Centros de Atención de Tv Rey.

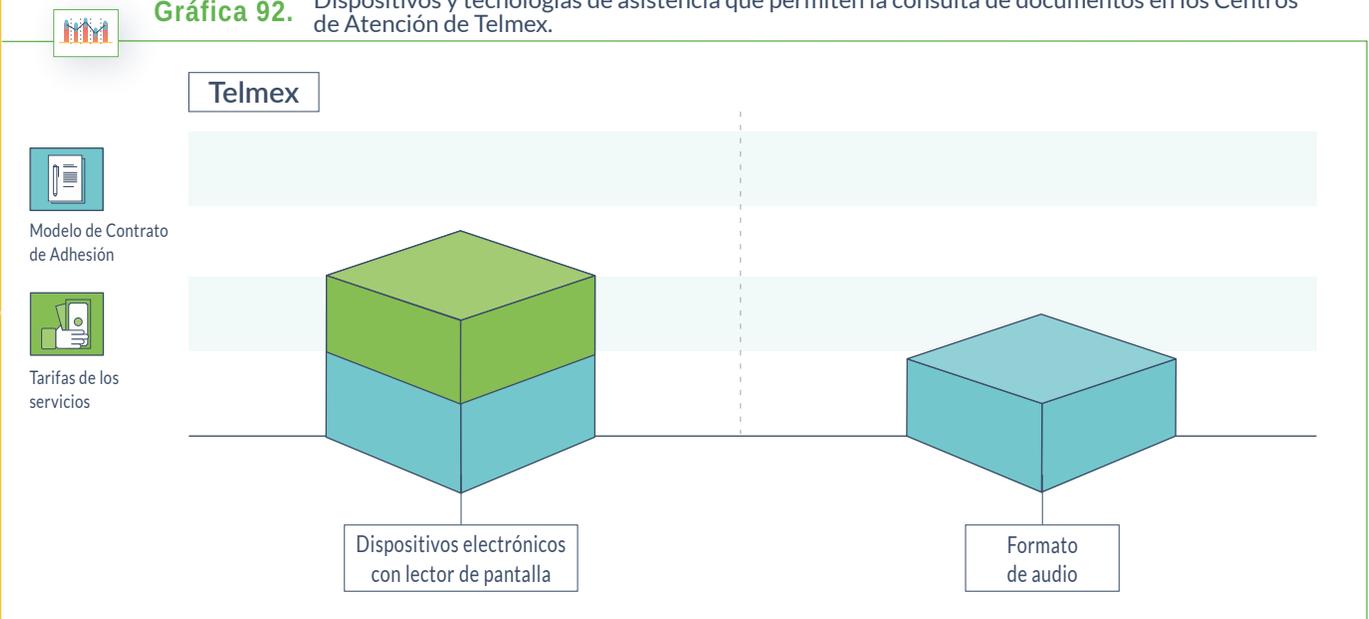


- Las empresas StarTv, Telmex y Telnor tienen disponibles dos opciones de dispositivos y tecnologías de asistencia que permiten que los usuarios con discapacidad puedan consultar sus contratos y una opción para la consulta de sus tarifas:

Gráfica 91. Dispositivos y tecnologías de asistencia que permiten la consulta de documentos en los Centros de Atención de StarTv.

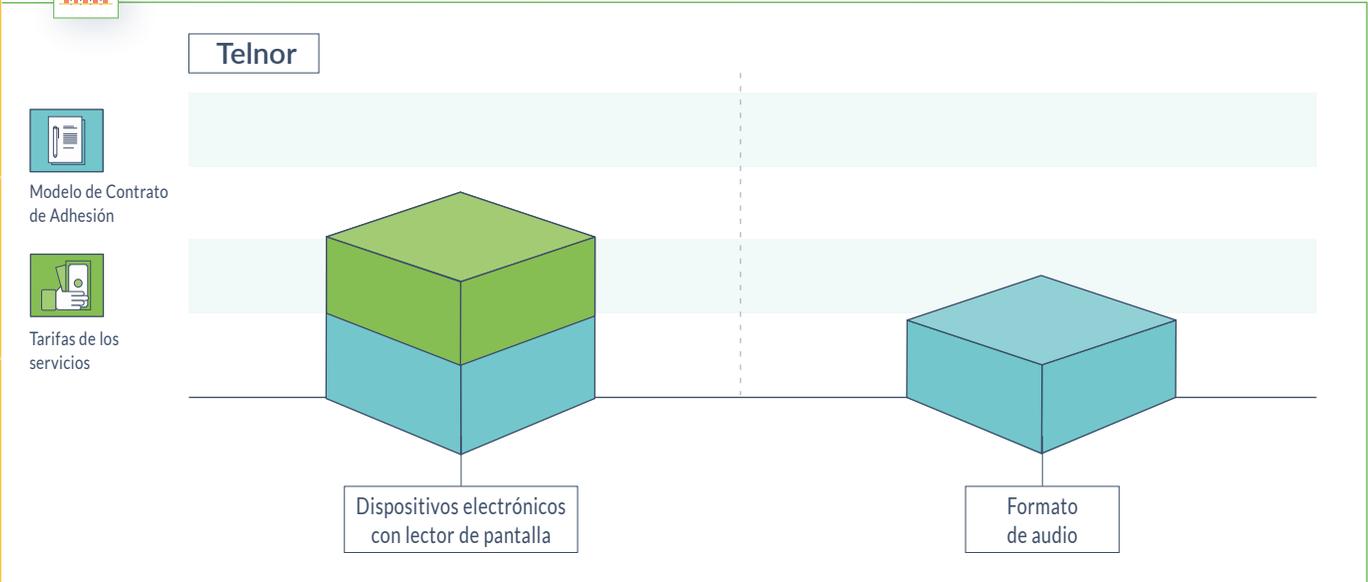


Gráfica 92. Dispositivos y tecnologías de asistencia que permiten la consulta de documentos en los Centros de Atención de Telmex.





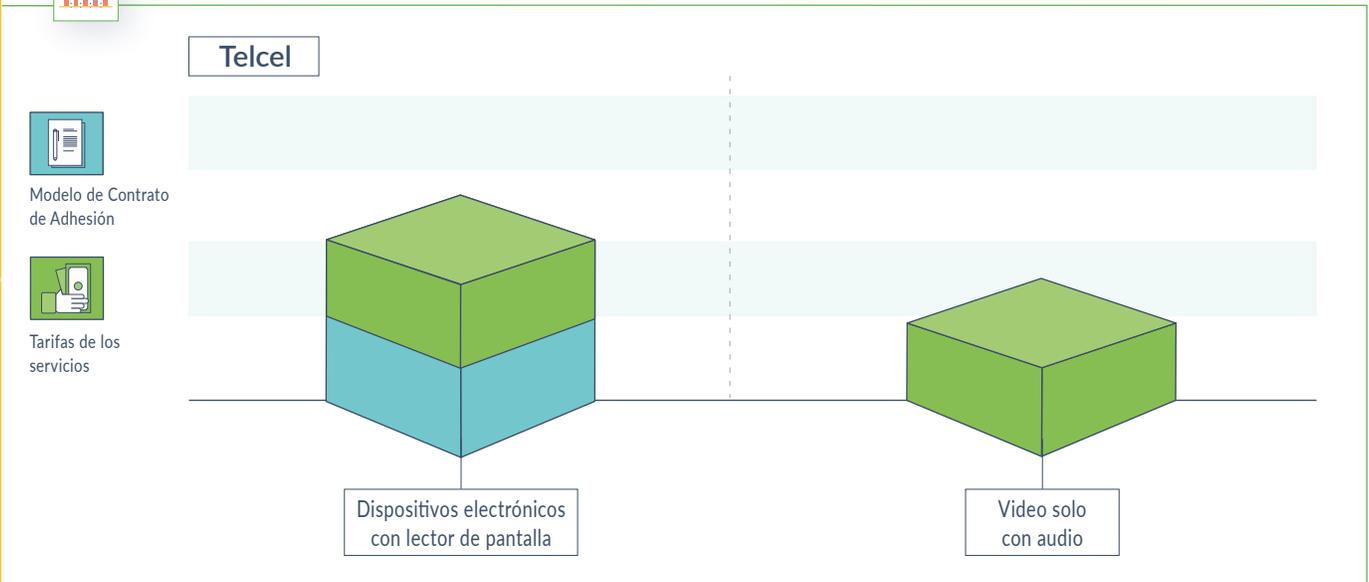
Gráfica 93. Dispositivos y tecnologías de asistencia que permiten la consulta de documentos en los Centros de Atención de Telnor.



- La empresa Telcel tiene disponible únicamente una opción de dispositivos y tecnologías de asistencia que permiten que los usuarios con discapacidad puedan consultar su contrato y dos opciones para la consulta de sus tarifas:



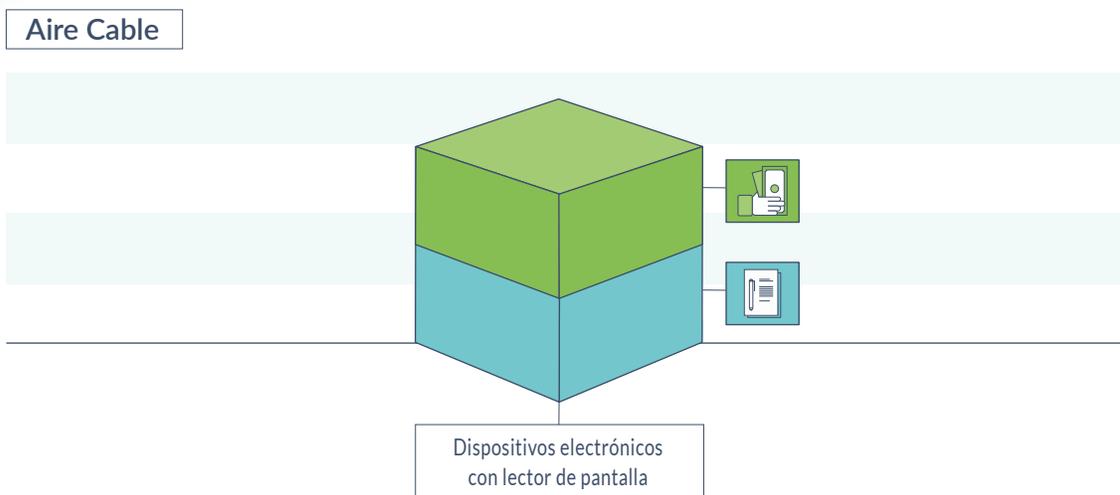
Gráfica 94. Dispositivos y tecnologías de asistencia que permiten la consulta de documentos en los Centros de Atención de Telcel.



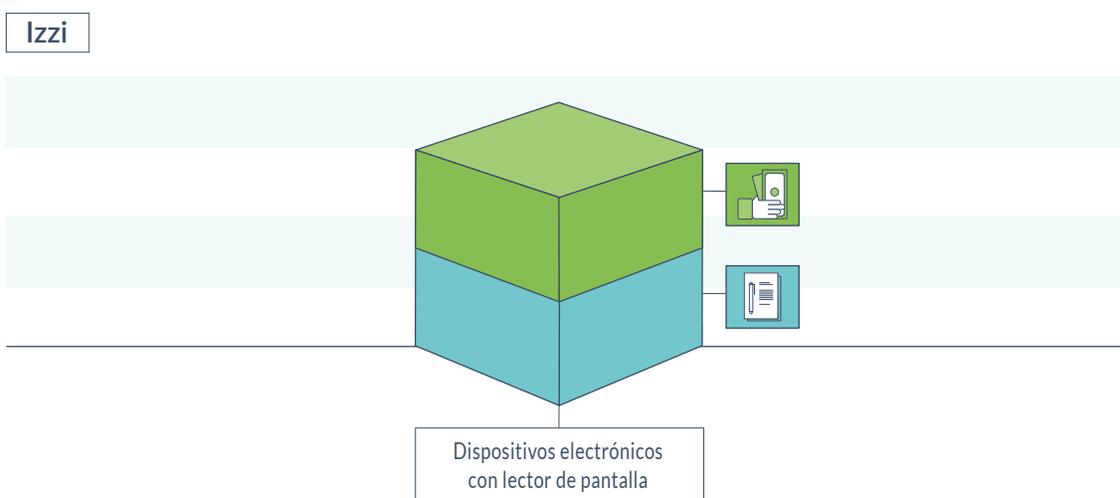
- ▶ Las empresas Aire Cable, Izzi y Wizz tienen disponible en sus Centros de Atención la consulta de sus contratos y tarifas a través de dispositivos electrónicos con lector de pantalla, mientras que Ultravisión los tiene disponibles en formato de audio:



Gráfica 95. Dispositivos y tecnologías de asistencia que permiten la consulta de documentos en los Centros de Atención de Aire Cable.

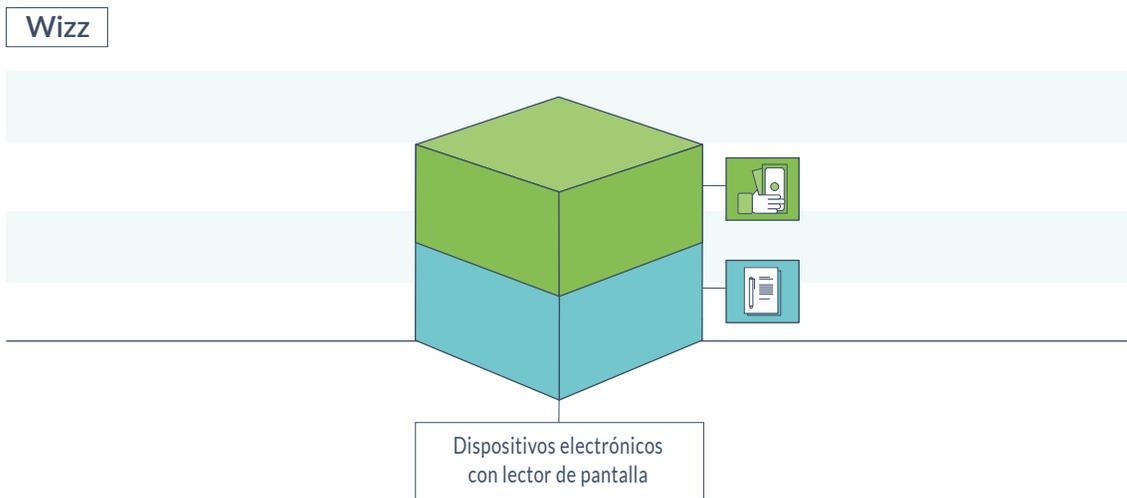


Gráfica 96. Dispositivos y tecnologías de asistencia que permiten la consulta de documentos en los Centros de Atención de Izzi.

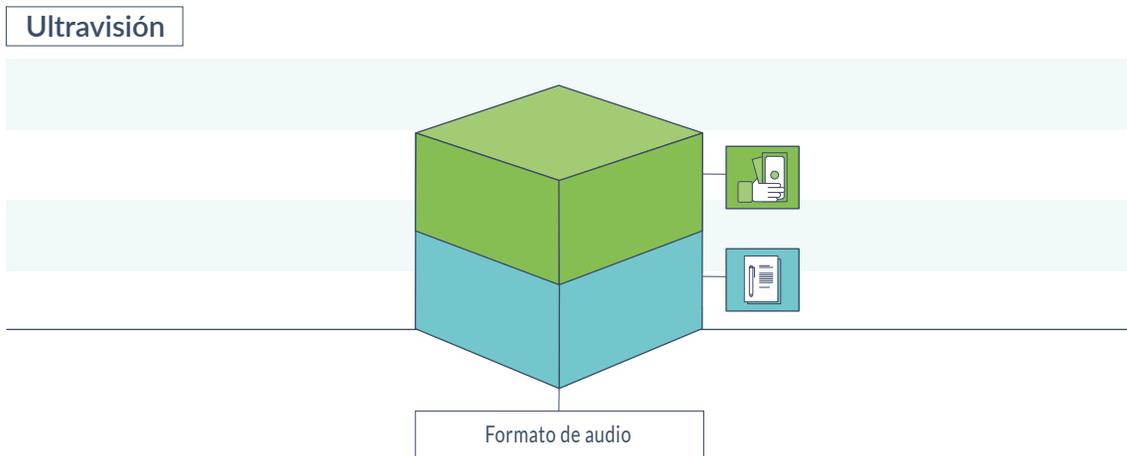




Gráfica 97. Dispositivos y tecnologías de asistencia que permiten la consulta de documentos en los Centros de Atención de Wizz.



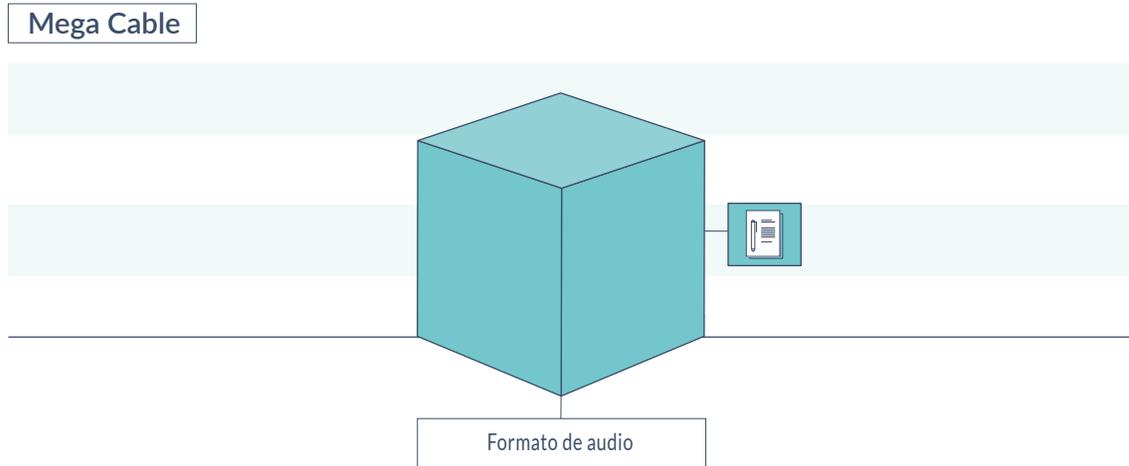
Gráfica 98. Dispositivos y tecnologías de asistencia que permiten la consulta de documentos en los Centros de Atención de Ultravisión.



- ▶ Por último, la empresa Mega Cable únicamente tiene disponible en sus Centros de Atención la consulta de su contrato en formato de audio:



Gráfica 99. Dispositivos y tecnologías de asistencia que permiten la consulta de documentos en los Centros de Atención de Mega Cable.



Donde:

Modelo de Contrato de Adhesión.

Tarifas de los servicios.

5. ATENCIÓN INCLUSIVA

Cuarto Informe en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad

Conforme lo establece el artículo 200 fracción I, V y VIII de la LFTR, los usuarios con discapacidad tienen derecho a solicitar y recibir asesoría de los concesionarios y autorizados sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones, a no ser discriminado en la contratación y en la provisión de los servicios, así como recibir atención a través de personal capacitado, es decir tienen derecho a tener una atención inclusiva.

Derivado de lo anterior, los Lineamientos de Accesibilidad establecen obligaciones a cargo de los concesionarios y autorizados que prestan servicios de telecomunicaciones, que tienen como finalidad garantizar una atención inclusiva para los usuarios con discapacidad, a través de personal capacitado, con opciones para suscribir documentos sin la necesidad de una firma autógrafa y para realizar trámites a distancia, así como recibir atención y asesoría tanto en los centros de atención como a través de medios remotos mismas que se presentan en este Capítulo.

5.1.

PERSONAL CAPACITADO PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS CON DISCAPACIDAD

Con la finalidad de que los usuarios con discapacidad tengan una atención adecuada 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.

A continuación, se detallan las acciones de capacitación que las empresas Aire Cable, Altcel, AT&T, Bestel, Bueno Cell, Dish, Flash Mobile, FreedomPop, Her Mobile, Izzi, Marcatel, Maxcom, Movistar, Netwey, Sky, Soriana Móvil, StarGo, StarTv, Telcel, Telmex, Telnor, Toka Móvil, Ultravisión, Weex y Wizz han implementado a fin de contar con personal capacitado para atender y proporcionar asesoría a los usuarios con discapacidad que lo requieren:⁴⁸

⁴⁸ Las empresas Neus Mobile, MCM, Mega Cable, Neus Mobile, Oui, Total Play, Tv Rey y Virgin Mobile, no fueron consideradas en la presenta sección ya que no proporcionaron información relativa a las acciones de capacitación, en el caso de la empresa Mxlink/ Mxwide no fue mencionada ya que señaló no contar con este tipo de capacitación.

**Tabla 16. Acciones de capacitación implementadas por los concesionarios y autorizados.**

Nombre Comercial	Tipo de acción
Aire Cable	<p>Proporciona el curso en línea denominado: “Personas con Discapacidad, transformando barreras en oportunidades” impartido por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, en coordinación con la Universidad Nacional Autónoma de México.</p> <p>Brinda el taller en línea denominado: “Sensibilidad sobre Discapacidad” impartido por el Instituto Mexicano del Seguro Social.</p>
Altcel	Proporciona el curso “Introducción a los medios de accesibilidad y atención a usuarios”.
AT&T	<p>Proporciona un curso obligatorio para todos los empleados de AT&T México respecto de accesibilidad, con tres módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad en AT&T 2021. • Atención a Personas con Discapacidad 2021. • Accesibilidad para Nuevos Proyectos 2021, el cual debe ser cursado una vez al año y se debe de completar por el mínimo del 98% de todos los empleados de AT&T en México. <p>Cada cuatro meses se imparte para todos los empleados ubicados en puntos de venta un reforzamiento sobre la sensibilización de accesibilidad en el que se abarcan los derechos de los usuarios con discapacidad, recomendaciones respecto de la atención a brindar para usuarios con discapacidad auditiva, motriz y visual, así como una explicación de los elementos de accesibilidad con los que cuenta AT&T para la atención de usuarios con discapacidad como es el catálogo de equipos, contrato de servicios, estado de cuenta, mobiliario, etc. Asimismo, se brinda capacitación para la atención prioritaria de usuarios con discapacidad.</p> <p>Incluye en el curso de inducción que imparte la empresa a todos los nuevos empleados los derechos de los usuarios con discapacidad establecidos en la LFTR, así como una capacitación en temas de Accesibilidad.</p>
Bestel	<p>Brinda un manual de atención a usuarios con discapacidad.</p> <p>Proporciona capacitación anual al 100% de los responsables de atención a clientes.</p>
Bueno Cell	<p>Proporciona a sus empleados los siguientes cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al Cliente “Un Concepto de Trabajo y de cómo hacer las cosas”. • El empleado, desarrollar competencias para la atención al cliente.
Dish	<p>Brinda capacitación sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de páginas web accesibles. • Atención y ayuda para superar fallas que requieran validación / desconexión de cableado / manipulación de equipo / tarjeta, para personas con discapacidad motriz y/o discapacidad auditiva parcial o total y/o sensorial/visual. • Superar problemas que no le permiten al Suscriptor reproducir el contenido, según su tipo de discapacidad auditiva parcial o total y/o sensorial/visual. • Apoyo en problemas de pago, o de referencia para realizar sus pagos, datos del ticket, etc., para personas con discapacidad motriz y/o discapacidad auditiva parcial o total y/o sensorial/visual. • Recomendaciones de atención por tipo de Discapacidad.
Flash Mobile	<p>Proporciona a sus empleados capacitación sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derechos de los Usuarios con Discapacidad establecidos en la Ley. • Conceptos de Discapacidad, Discriminación, Accesibilidad y Diseño Universal. • Recomendaciones de atención por tipo de Discapacidad, a través de la comunicación.
FreedomPop	<p>Imparte el curso: Atención al cliente con Discapacidad y Excelencia en el Servicio.</p> <p>Imparte el taller: Actividades básicas de atención a clientes con discapacidad.</p>
Her Mobile	Brinda curso de capacitación en lenguaje de señas para atención a través de video llamada.
Izzi	<p>Proporciona un Manual de atención a usuarios con discapacidad.</p> <p>Brinda capacitación anual al 100% de los responsables de atención a clientes.</p>


Tabla 16. Acciones de capacitación implementadas por los concesionarios y autorizados.

Nombre Comercial	Tipo de acción
Marcatel	<p>En los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2020 impartió a su personal el Taller de Sensibilización hacia la discapacidad, Taller de empatía hacia el trato de personas con discapacidad y el Programa de interacción con personas con discapacidad; estos talleres fueron impartidos por Unidos Somos Iguales, A.B.P. a 50 (cincuenta) personas cuyas tareas están relacionadas con la atención y servicio al cliente.</p> <p>Tiene proyectado al final del último trimestre de 2021 impartir de nueva cuenta los talleres de sensibilización.</p>
Maxcom	<p>Capacitó al personal para el manejo correcto de los sistemas en caso de que se presentare alguna persona presentando alguna discapacidad.</p>
Movistar	<p>A nivel compañía comunicó a todas las áreas de atención a clientes sobre la creación e información incluida en los procesos de atención accesible a personas con discapacidad.</p> <p>Actualizó las instrucciones de trabajo destinadas para la realización de los trámites accesibles a fin de canalizar adecuadamente las solicitudes.</p> <p>Asignó un curso en línea de obligado cumplimiento para todo el personal activo y de nuevo ingreso en las áreas de atención al cliente de los canales presenciales y remotos, el cual aborda los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derechos de los usuarios con discapacidad y normativa vigente. • indicaciones de atención conforme a lo establecido en los lineamientos de accesibilidad. • terminología y aspectos de comunicación importantes. • recomendaciones de atención por tipo de discapacidad. • elementos accesibles con los que cuentan los centros de atención a clientes. • productos y servicios accesibles. • trámites e información accesible para los usuarios. <p>Una vez finalizado el curso de capacitación, se aplica una evaluación integral de conocimientos con el fin de evaluar el nivel de aprendizaje adquirido.</p> <p>Mensualmente envía refuerzos de comunicación a todos los canales de atención con recomendaciones de atención para usuarios con discapacidad. Lo anterior, a fin de mantener vigentes el tema y asegurar una comunicación constante de la normativa vigente.</p> <p>Las capacitaciones en temas de accesibilidad también se le asignan al personal de atención de distribuidores, <i>retails</i> y canal indirecto, a fin de promover prácticas de inclusión entre los aliados comerciales, así como al personal que atiende quejas presentadas en las plataformas Soy Usuario del IFT y Concilianet de PROFECO.</p>
Netwey	<p>Contrató servicios de un call center especializado que capacita al personal en atención al cliente.</p>
Sky	<p>Proporciona cursos y pláticas de sensibilización para atender a usuarios con discapacidad.</p> <p>Brinda capacitación para atención a usuarios con discapacidad.</p>
Soriana Móvil	<p>Proporciona un curso de Comunicación Asertiva para Personal con Discapacidad (PCD).</p>
StarGo	<p>Brinda un curso en línea denominado: “Personas con Discapacidad, transformando barreras en oportunidades” impartido por la Comisión Nacional de Derechos Humanos, en coordinación con la Universidad Nacional Autónoma de México.</p> <p>Proporciona un Taller en línea denominado: “Sensibilidad sobre Discapacidad” impartido por el Instituto Mexicano del Seguro Social.</p>
StarTv	<p>Brinda un curso en línea denominado: “Personas con Discapacidad, transformando barreras en oportunidades” impartido por la Comisión Nacional de Derechos Humanos, en coordinación con la Universidad Nacional Autónoma de México; y</p> <p>Proporciona un Taller en línea denominado: “Sensibilidad sobre Discapacidad” impartido por el Instituto Mexicano del Seguro Social.</p>
Telcel	<p>Brinda capacitación interna a través de las áreas de capacitación de la empresa, así como a distancia a través de los cursos en línea preparados por la Fundación Carlos Slim y que los asesores toman a través de la plataforma Capacítate para el Empleo y Aprende.org.</p>

**Tabla 16. Acciones de capacitación implementadas por los concesionarios y autorizados.**

Nombre Comercial	Tipo de acción
Telmex	<p>Realiza capacitación tomando como base la atención presencial como a la atención telefónica, capacita a personal con enfoque en 4 temas principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Derechos de las personas con discapacidad. 2. Conceptos básicos de discapacidad. 3. Acciones para la atención de usuarios con discapacidad. 4. Información de equipos terminales disponibles con funcionalidades de accesibilidad. <p>Ha implementado capacitaciones periódicas al personal de tiendas y en atención telefónica para atender de manera integral a personas con discapacidad y recibir actualizaciones en lo referente a la venta de equipos terminales y nuevas tecnologías.</p> <p>Diseñó un Manual integral de atención de Operadoras telefónicas para ayudar a personas con discapacidad.</p> <p>Proporciona los siguientes cursos al personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenidos Digitales Accesibles. • Guía puntos estratégicos para atención integral a usuarios con discapacidad. • Diseño y desarrollo de manuales para atención presencial y telefónica. • AccesComer repositorio de soluciones de accesibilidad en línea. • Inducción a la Accesibilidad. <p>Para el personal de nuevo ingreso a los canales de atención presencial y telefónica, se incluye en su plan de formación, la capacitación relacionada con los manuales que contienen el enfoque para atención a personas con discapacidad.</p>
Telnor	<p>Realiza capacitación tomando como base la atención presencial como a la atención telefónica, capacita a personal con enfoque en 4 temas principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Derechos de las personas con discapacidad. 2. Conceptos básicos de discapacidad. 3. Acciones para la atención de usuarios con discapacidad. 4. Información de equipos terminales disponibles con funcionalidades de accesibilidad. <p>Ha implementado capacitaciones periódicas al personal de tiendas y en atención telefónica para atender de manera integral a personas con discapacidad y recibir actualizaciones en lo referente a la venta de equipos terminales y nuevas tecnologías.</p> <p>Diseñó un Manual integral de atención de Operadoras telefónicas para ayudar a personas con discapacidad.</p> <p>Proporciona los siguientes cursos al personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contenidos Digitales Accesibles. • Guía puntos estratégicos para atención integral a usuarios con discapacidad. • Diseño y desarrollo de manuales para atención presencial y telefónica. • AccesComer repositorio de soluciones de accesibilidad en línea. • Inducción a la Accesibilidad. <p>Para el personal de nuevo ingreso a los canales de atención presencial y telefónica, se incluye en su plan de formación, la capacitación relacionada con los manuales que contienen el enfoque para atención a personas con discapacidad.</p>
Toka Móvil	<p>Proporciona un script que permite identificar y solucionar la necesidad del cliente.</p> <p>Brinda capacitación de inclusión y no discriminación.</p> <p>Mantiene un protocolo de atención a personas con problemas de lenguaje, atender por medios electrónicos mensajería instantánea.</p>
Weex	<p>Se asistió al curso de Accesibilidad web impartido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en el cual se impartieron temas como redes sociales accesibles y lenguaje inclusivo.</p>
Wizz	<p>Proporciona un Manual de atención a usuarios con discapacidad.</p> <p>Brinda capacitación anual al 100% de los responsables de atención a clientes.</p>

5.2.

ALTERNATIVAS PARA SUSCRIBIR DOCUMENTOS

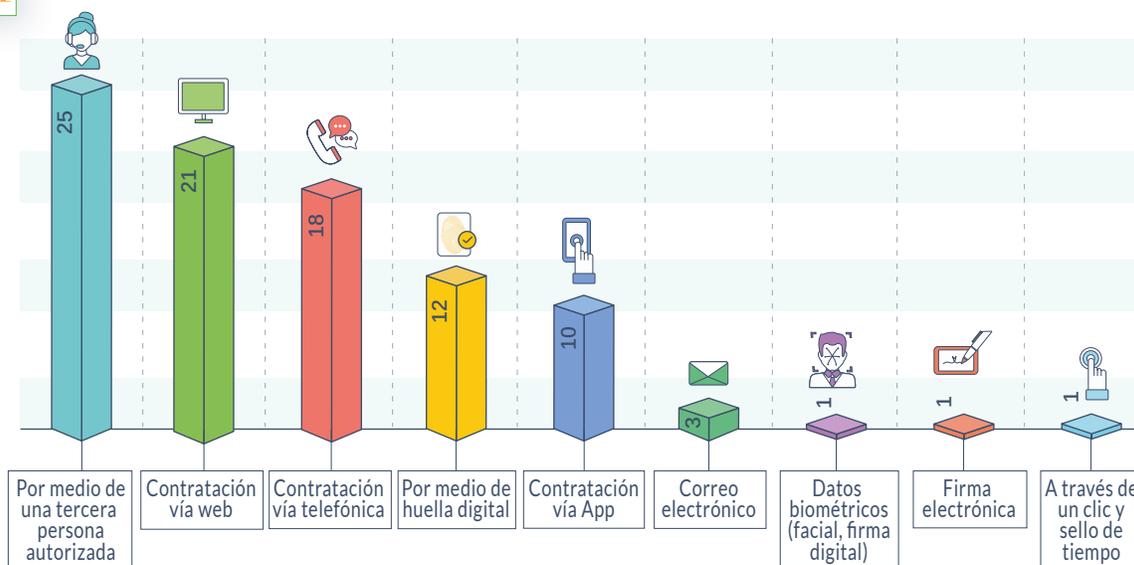
Contar con alternativas para la suscripción de documentos, permite a los usuarios con discapacidad física y visual contratar o realizar cualquier trámite relacionado con sus servicios de manera autónoma y en igualdad de condiciones que los demás usuarios.

En ese sentido, se les requirió a los concesionarios y autorizados⁴⁹ indicar las alternativas para la suscripción de documentos que tienen disponibles, y se obtuvo la siguiente información:

- Suscribir documentos a **través de una tercera persona autorizada** es la alternativa que más ofrecen los concesionarios y autorizados, reportada por 25 empresas; seguida por, la **contratación vía web** ofrecida por 21 empresas; **vía telefónica** alternativa reportada por 18 empresas; seguida de la alternativa para suscribir contratos por medio de **huella digital** reportada por 12 empresas; la contratación **vía app** por 10 empresas; la contratación a través del **correo electrónico** por 3 empresas; y por último, las opciones de **datos biométricos**, la **firma electrónica** y la opción a **través de un clic con sello de tiempo**, se ofrecieron como alternativa solamente por una empresa:



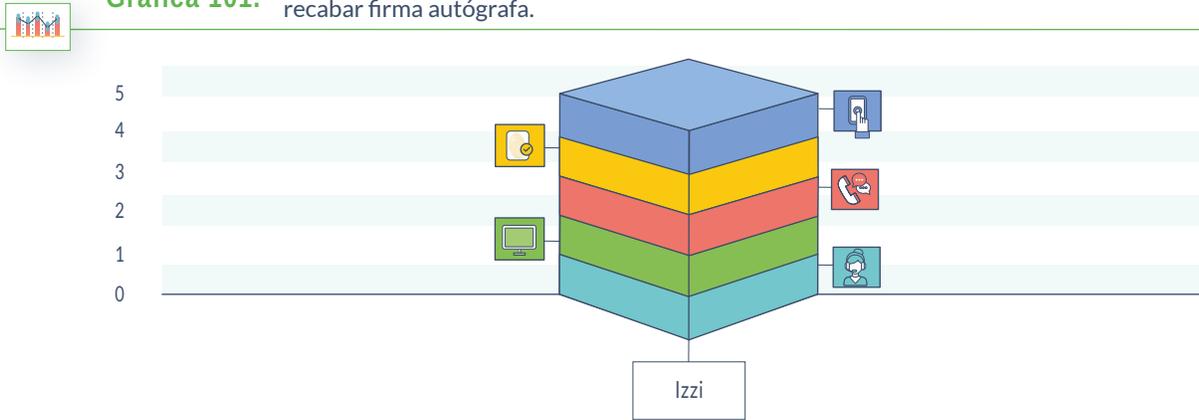
Gráfica 100. Alternativas para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa 2021.



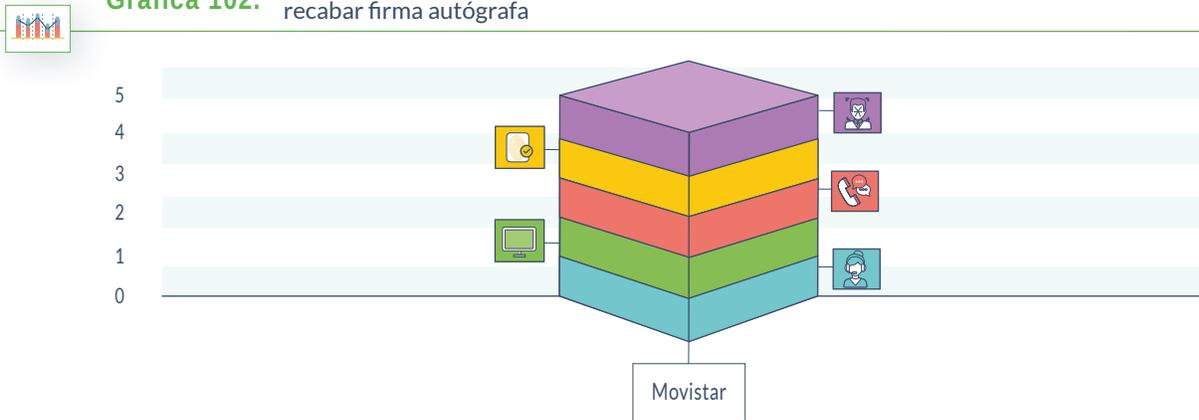
⁴⁹ Se refiere a los concesionarios y autorizados a los que fue posible notificar, señalados en las Tablas 1 y 2 de la Metodología del presente documento.

► De manera particular, se detallan las alternativas implementadas por cada empresa:

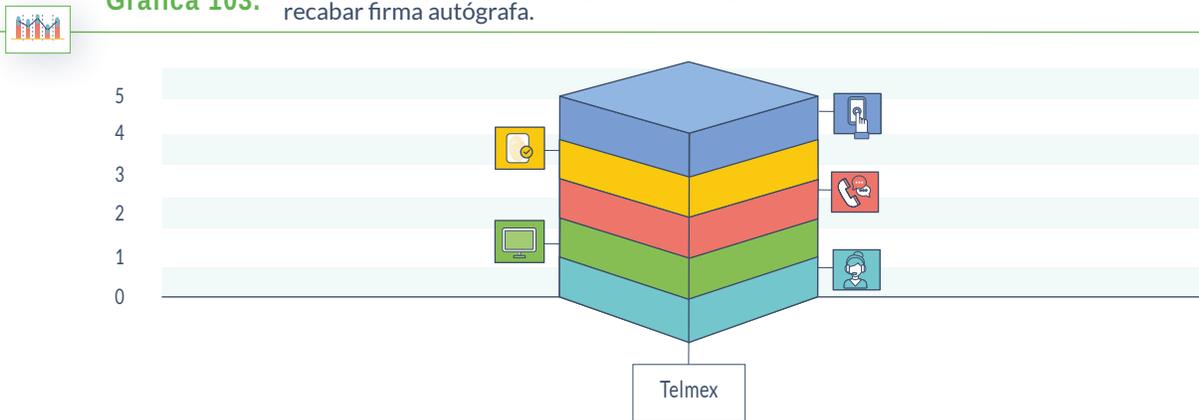
Gráfica 101. Alternativas que ofrece la empresa Izzi para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.



Gráfica 102. Alternativas que ofrece la empresa Movistar para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

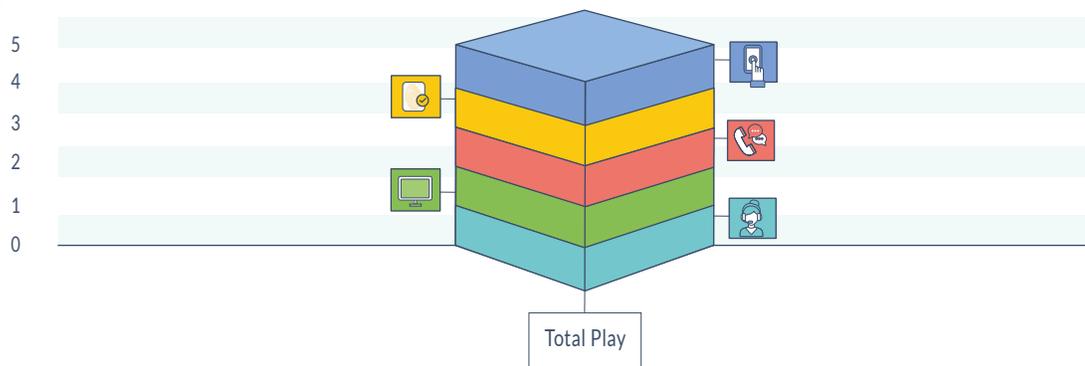


Gráfica 103. Alternativas que ofrece la empresa Telmex para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

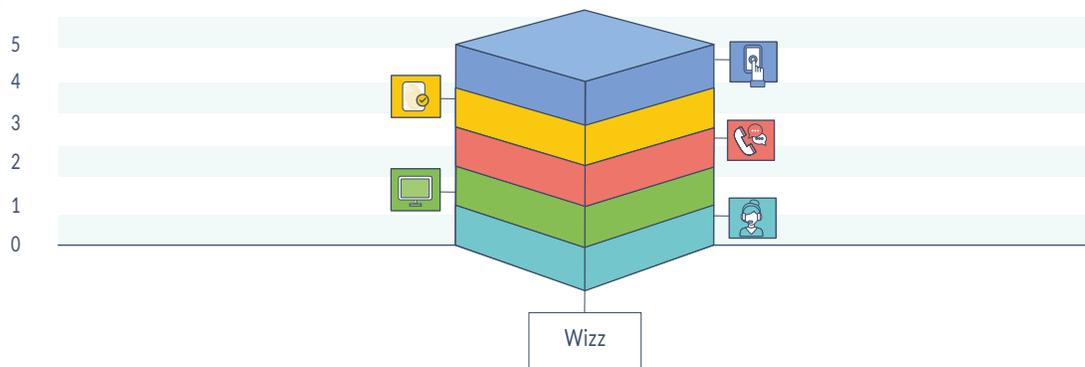




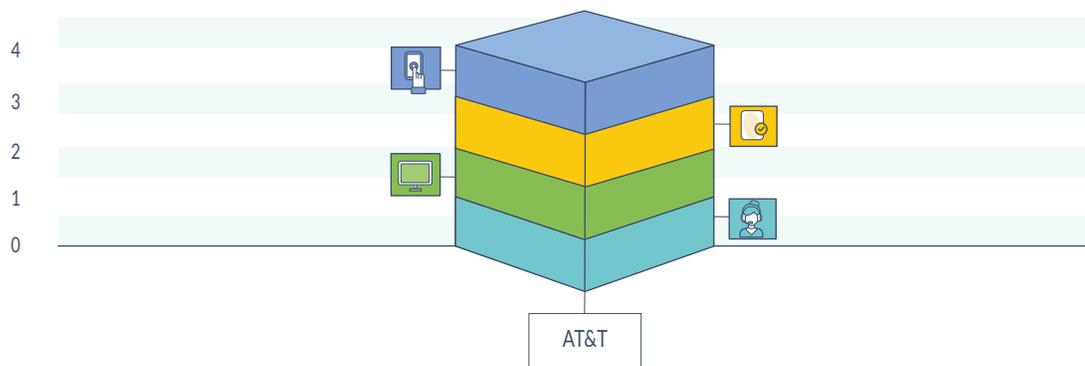
Gráfica 104. Alternativas que ofrece la empresa Total Play para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.



Gráfica 105. Alternativas que ofrece la empresa Wizz para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

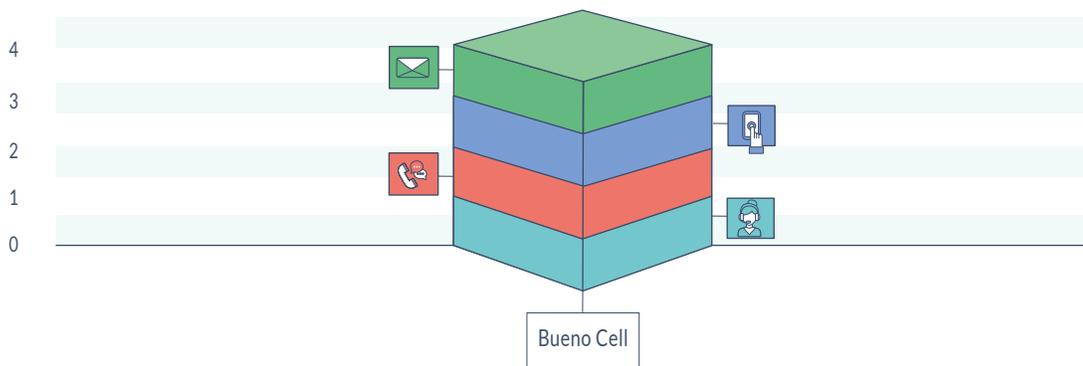


Gráfica 106. Alternativas que ofrece la empresa AT&T para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

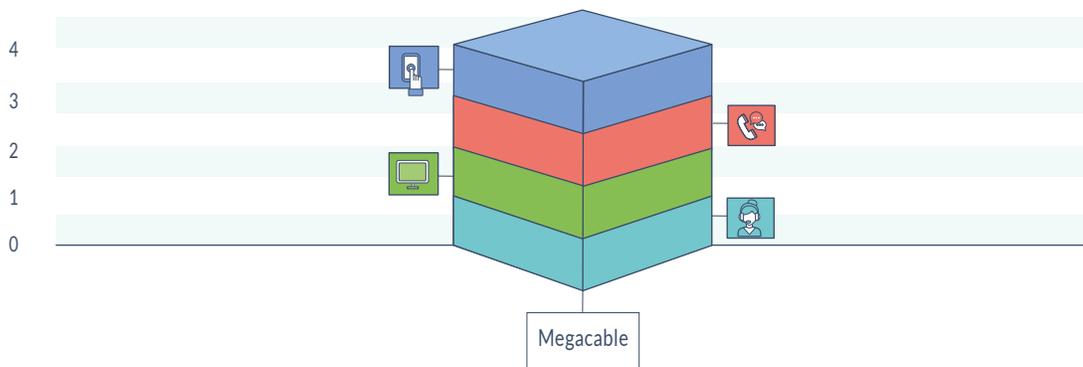




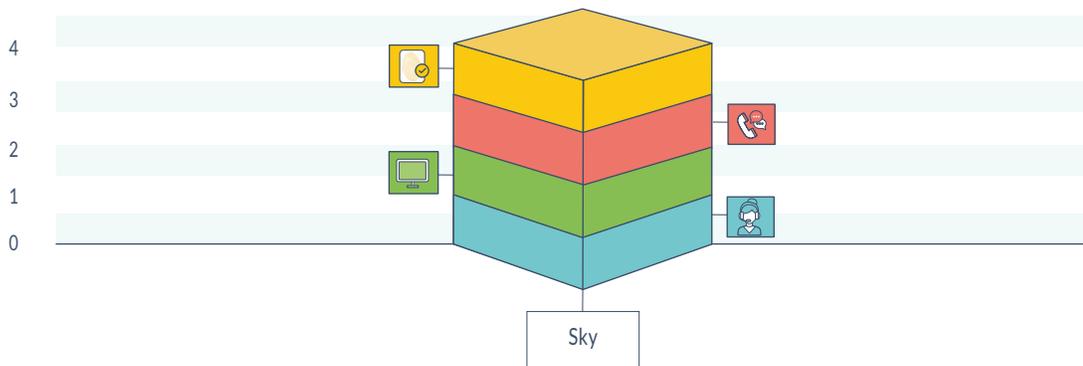
Gráfica 107. Alternativas que ofrece la empresa Bueno Cell para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.



Gráfica 108. Alternativas que ofrece la empresa Mega Cable para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

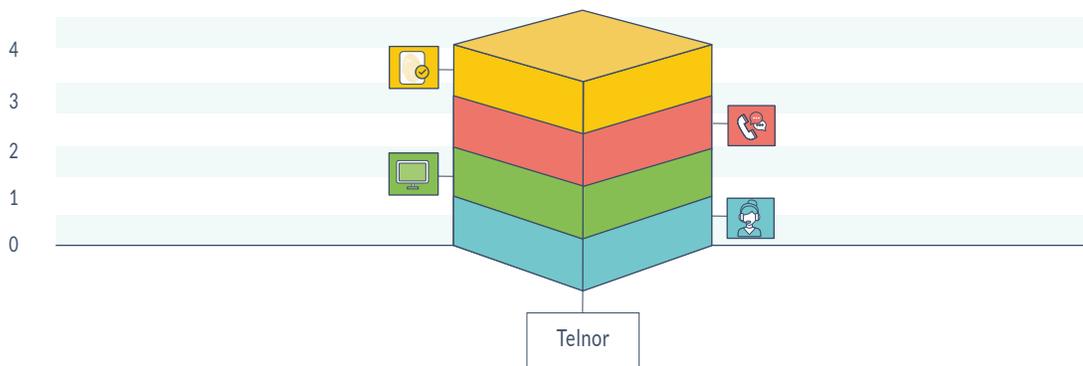


Gráfica 109. Alternativas que ofrece la empresa Sky para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

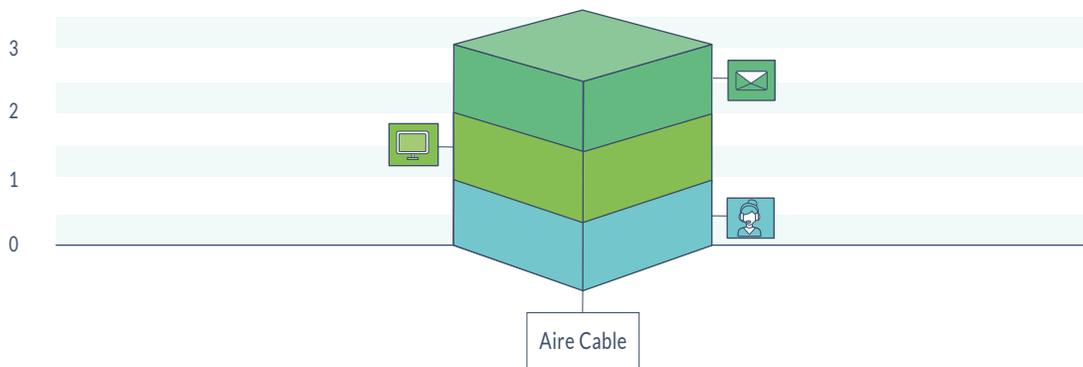




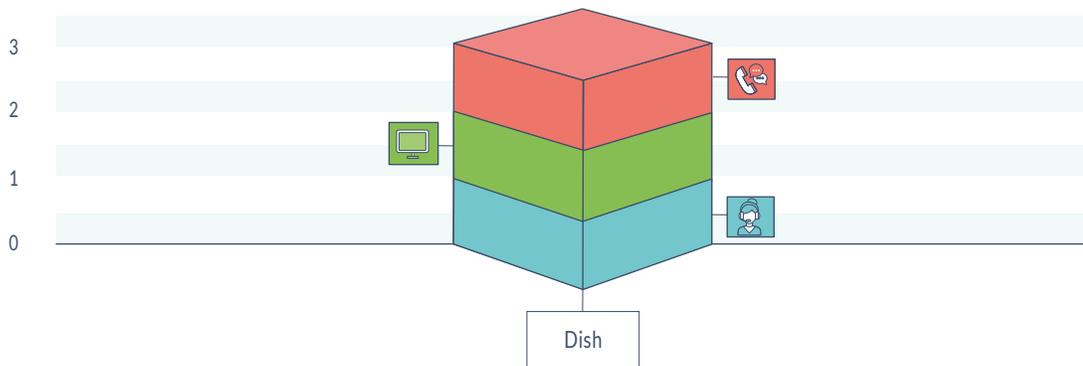
Gráfica 110. Alternativas que ofrece la empresa Telnor para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.



Gráfica 111. Alternativas que ofrece la empresa Aire Cable para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

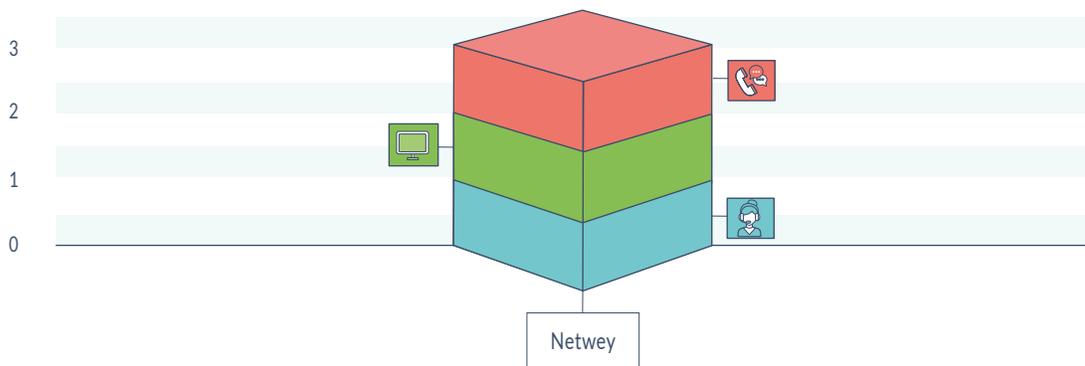


Gráfica 112. Alternativas que ofrece la empresa Dish para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

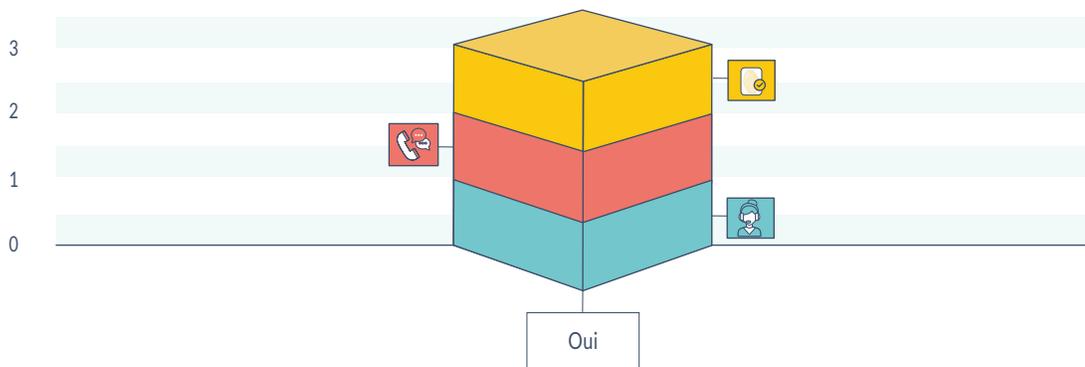




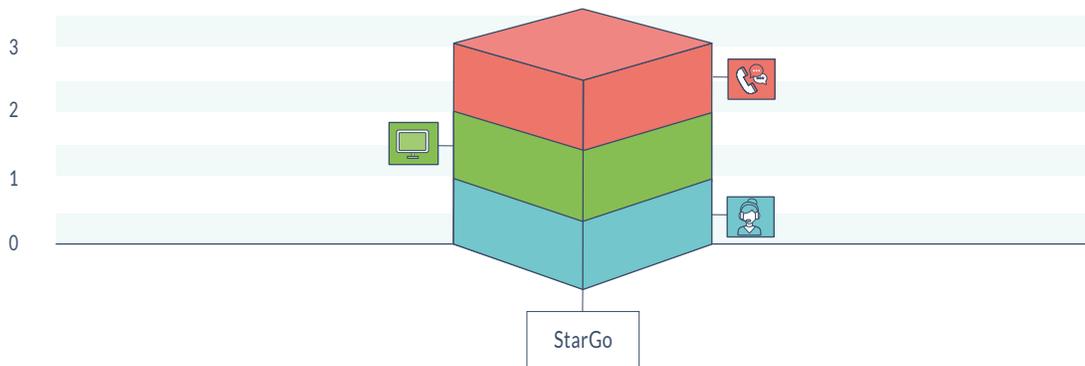
Gráfica 113. Alternativas que ofrece la empresa Netwey para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.



Gráfica 114. Alternativas que ofrece la empresa Oui para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

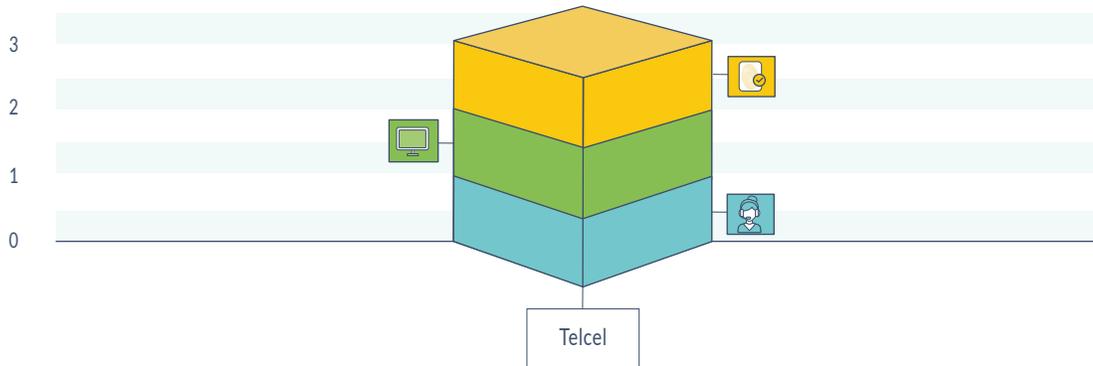


Gráfica 115. Alternativas que ofrece la empresa StarGo para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

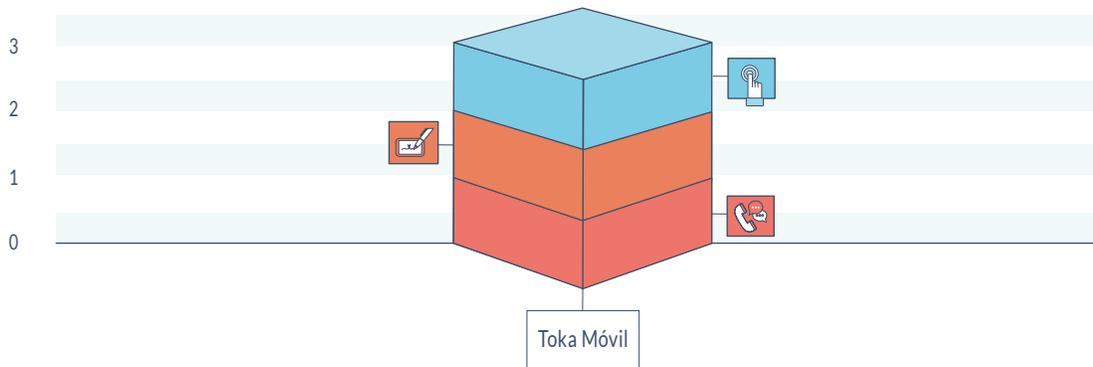




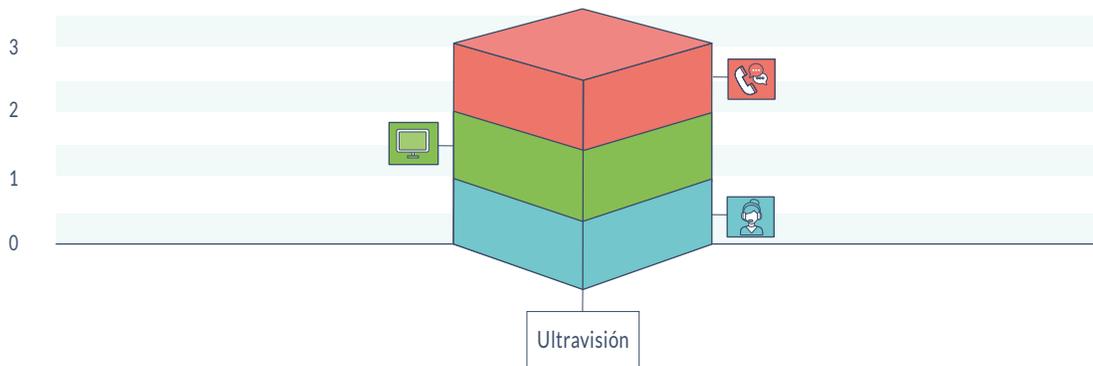
Gráfica 116. Alternativas que ofrece la empresa Telcel para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.



Gráfica 117. Alternativas que ofrece la empresa Toka Móvil para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

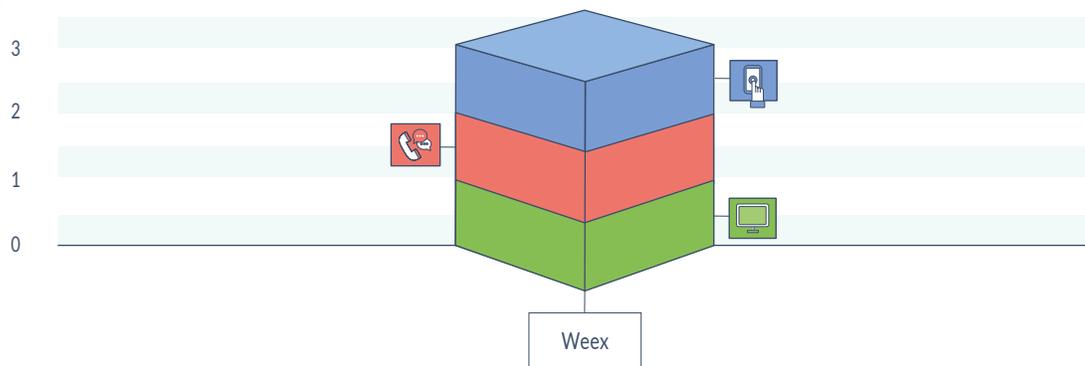


Gráfica 118. Alternativas que ofrece la empresa Ultravisión para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

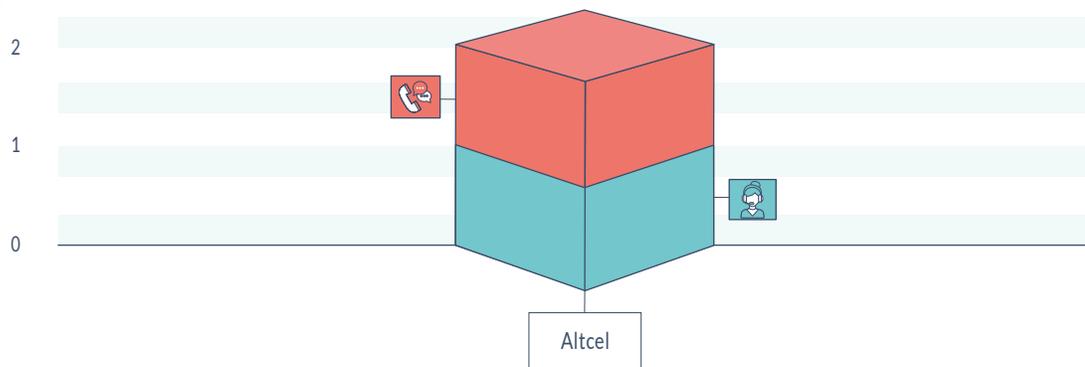




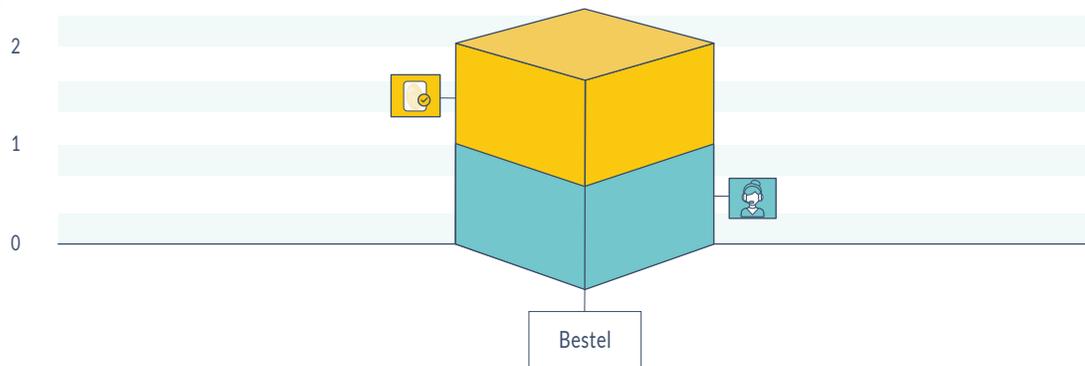
Gráfica 119. Alternativas que ofrece la empresa Weex para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.



Gráfica 120. Alternativas que ofrece la empresa Altcel para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

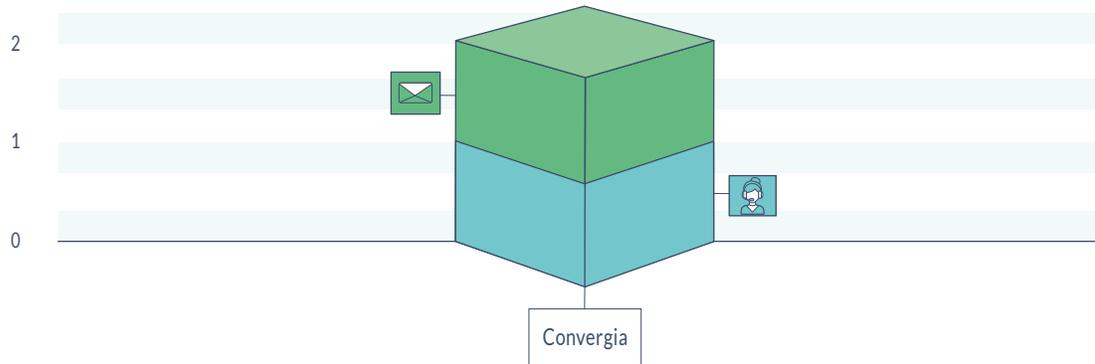


Gráfica 121. Alternativas que ofrece la empresa Bestel para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

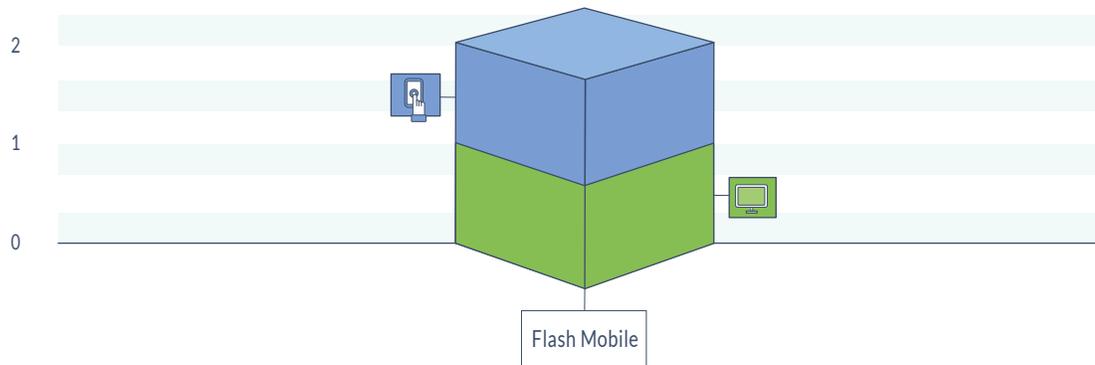




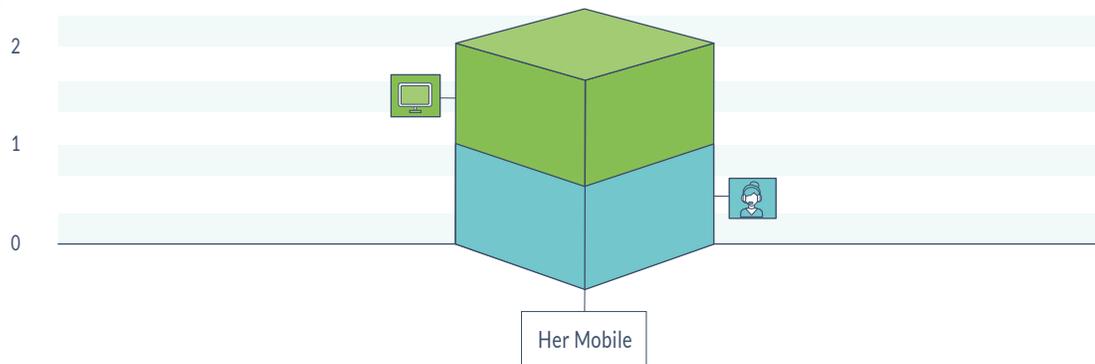
Gráfica 122. Alternativas que ofrece la empresa Convergía para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.



Gráfica 123. Alternativas que ofrece la empresa Flash Mobile para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

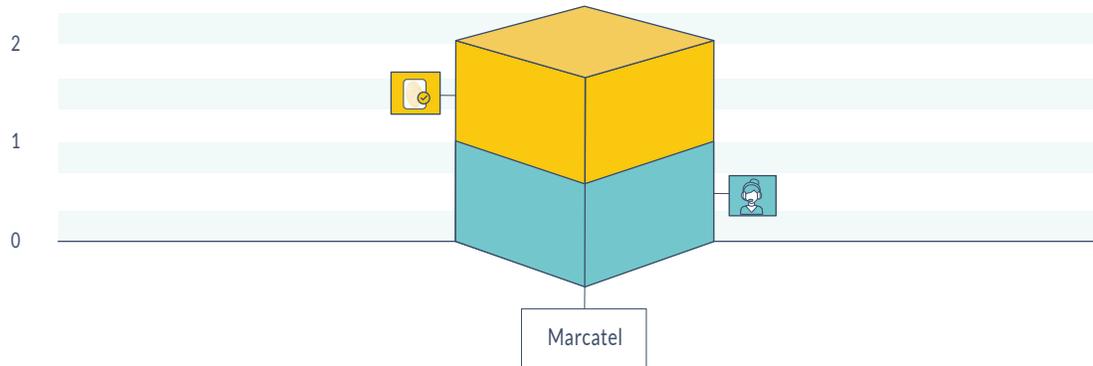


Gráfica 124. Alternativas que ofrece la empresa Her Mobile para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

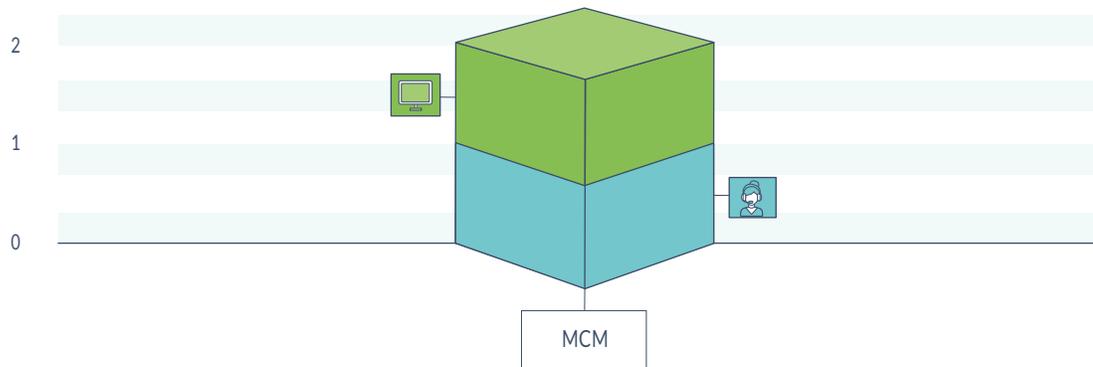




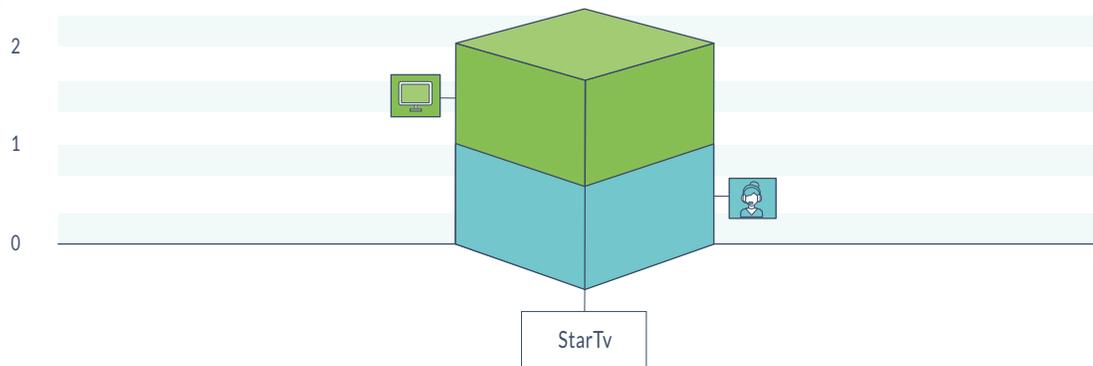
Gráfica 125. Alternativas que ofrece la empresa Marcatel para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.



Gráfica 126. Alternativas que ofrece la empresa MCM para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

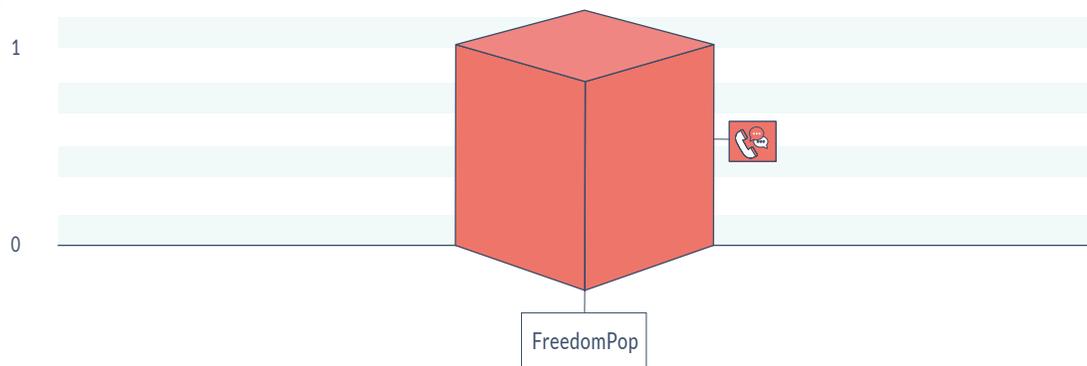


Gráfica 127. Alternativas que ofrece la empresa StarTv para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

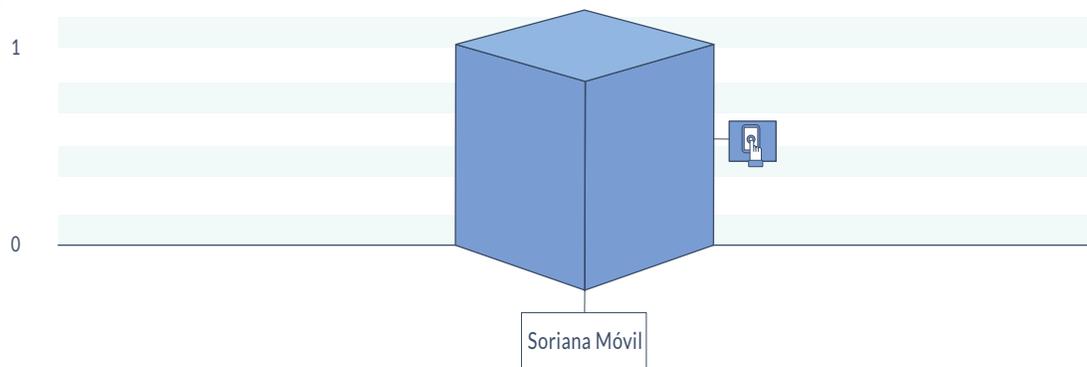




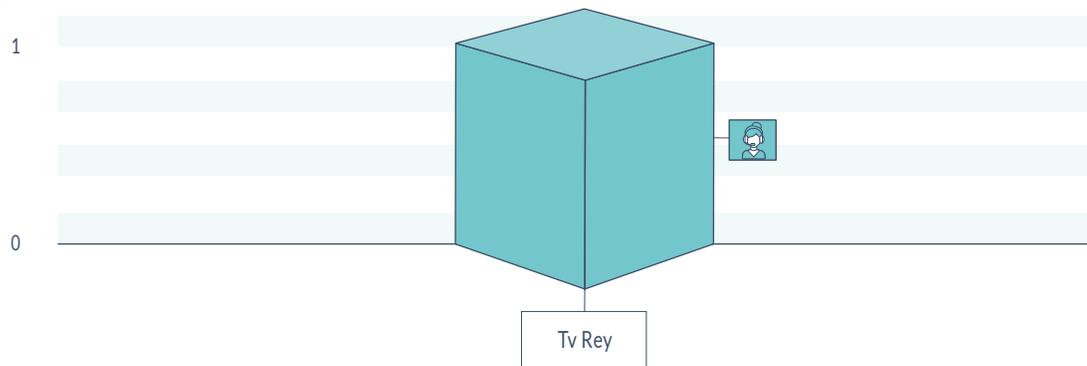
Gráfica 128. Alternativa que ofrece la empresa FreedomPop para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.



Gráfica 129. Alternativa que ofrece la empresa Soriana Móvil para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.

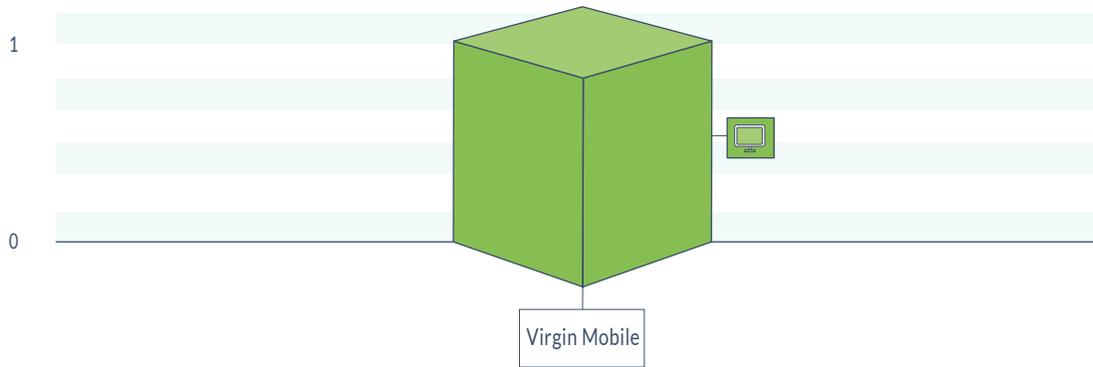


Gráfica 130. Alternativa que ofrece la empresa Tv Rey para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.





Gráfica 131. Alternativa que ofrece la empresa Virgin Mobile para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.



	Por medio de una tercera persona autorizada.
	Contratación vía web.
	Contratación vía telefónica.
	Por medio de huella digital.
	Contratación vía App.

	Correo electrónico.
	Datos biométricos (facial, firma digital).
	Firma electrónica.
	A través de un clic y sello de tiempo.

Por último, es importante señalar que las empresas Maxcom, Mxlink/ Mxwide y Neus Mobile no señalaron alternativas que permitan a los usuarios con discapacidad suscribir documentos sin la necesidad de firma autógrafa, por tanto, no fueron consideradas en esta sección.

5.3.

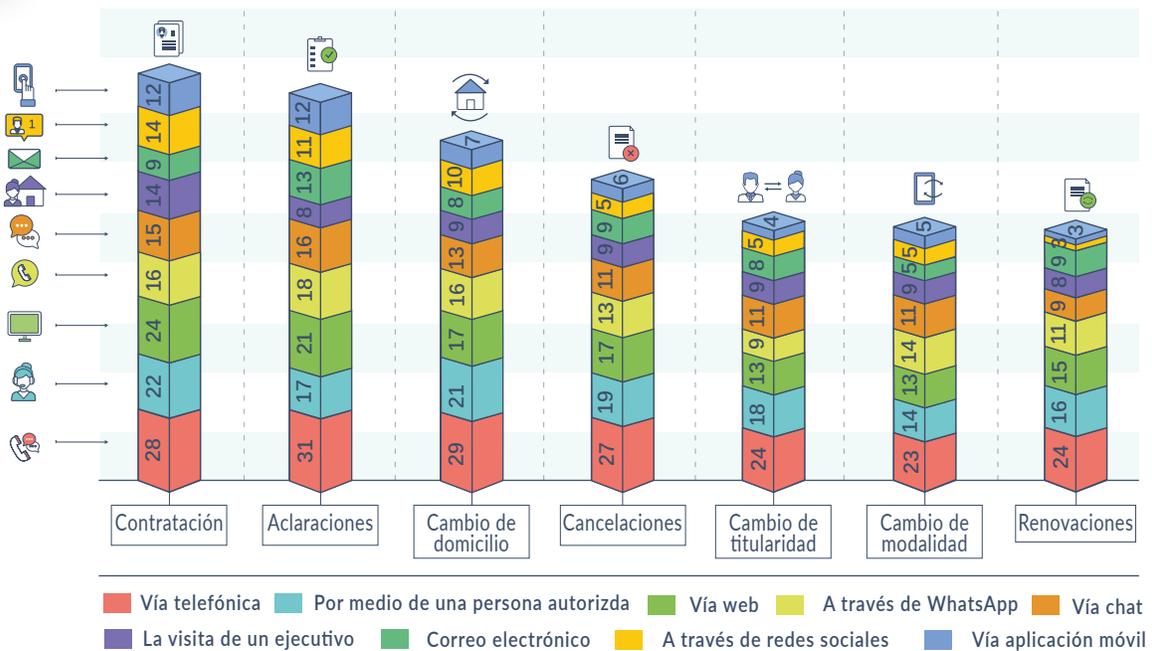
MECANISMOS PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES A DISTANCIA

Con el fin de que las personas con discapacidad puedan, por sí solas, estar en posibilidad de contratar un servicio de telecomunicaciones, cancelarlo, 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, o bien, les permitan asistirse de un tercero para realizarlos.

En ese sentido, en este apartado se da cuenta de la información reportada por los concesionarios y autorizados,⁵⁰ sobre los mecanismos que tienen disponibles para realizar trámites a distancia:



Gráfica 132. Total de mecanismos disponibles para realizar trámites a distancia.

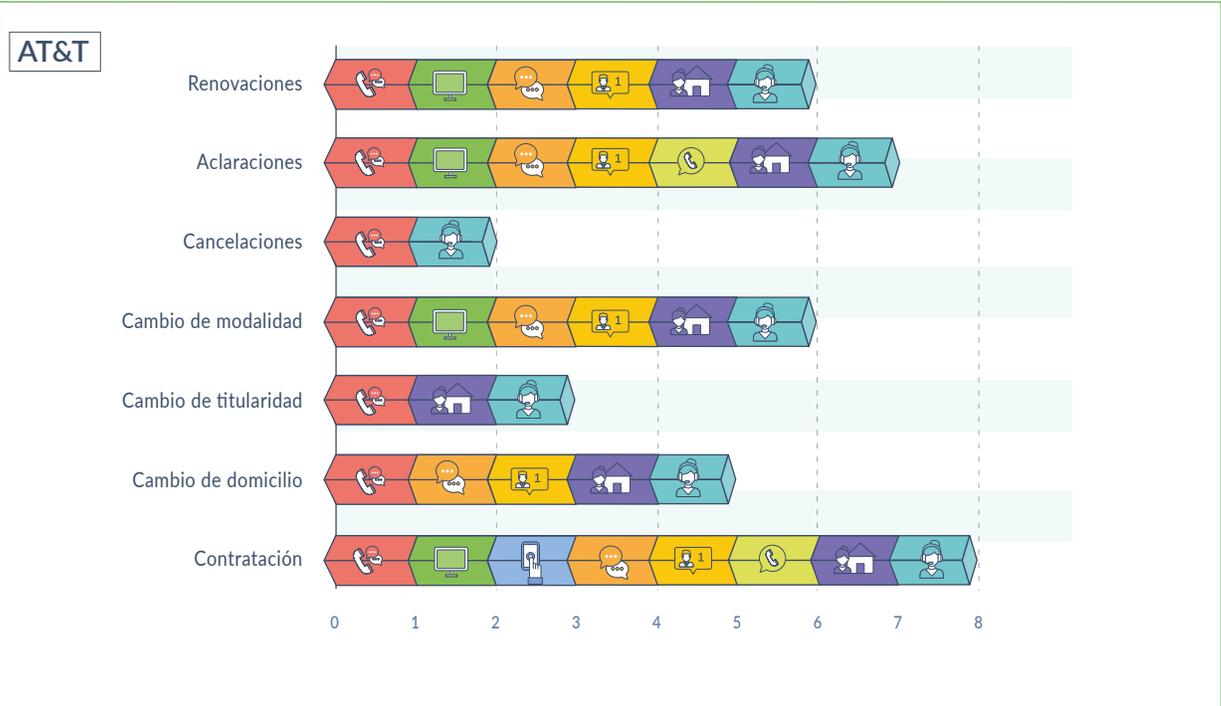


⁵⁰ Se refiere a los concesionarios y autorizados a los que fue posible notificar, señalados en las Tablas 1 y 2 de la Metodología del presente documento.

De manera particular, se detallan los mecanismos que implementa cada empresa, así como los datos de contacto para la realización de dichos trámites:



Gráfica 133. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa AT&T.



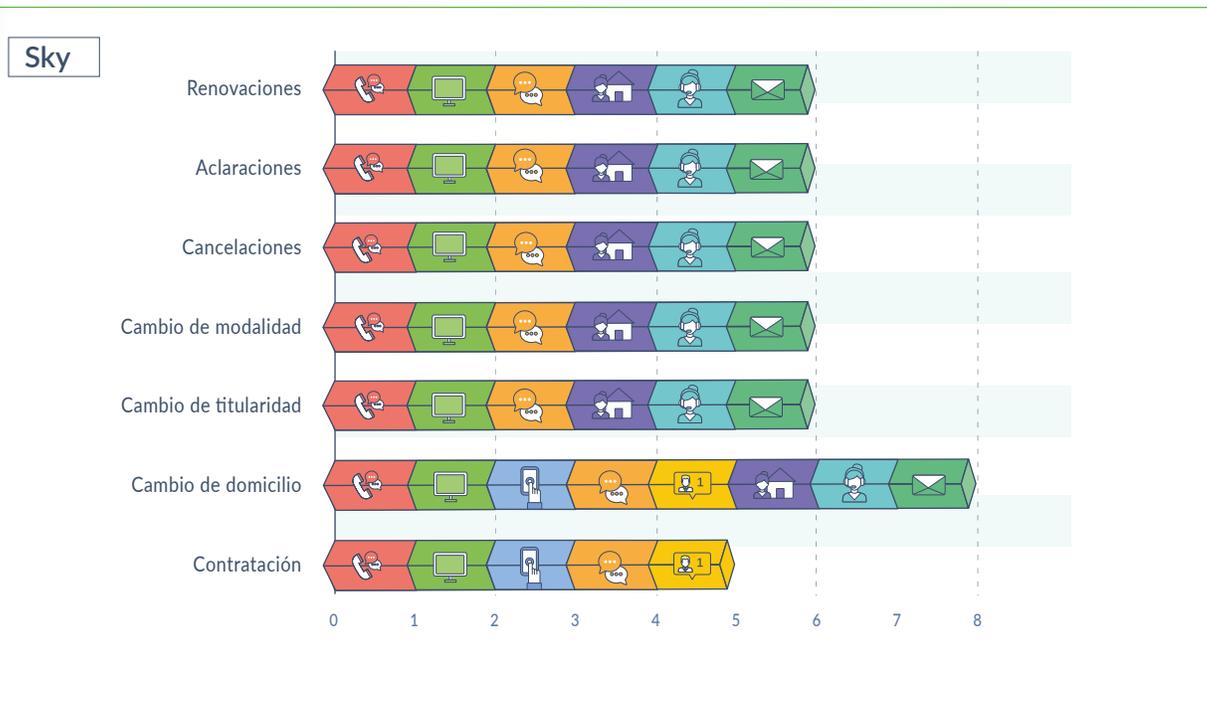
Datos de contacto:

	800 1010 288
	www.att.com.mx
	Mi AT&T

	https://www.att.com.mx
	Facebook: attmx Twitter: ATTMxAyuda
	55 6932 9582



Gráfica 134. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Sky.



Datos de contacto:

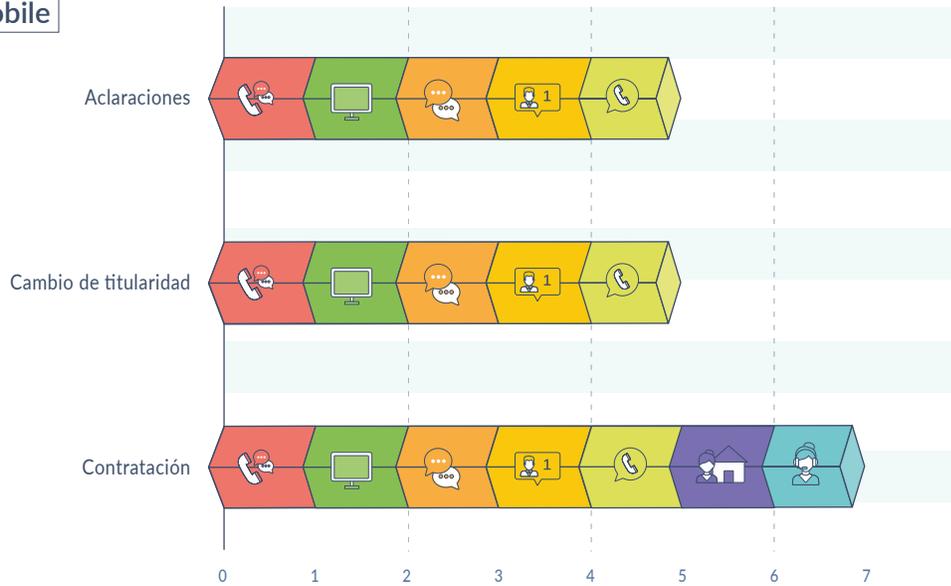
	55 5169 0000, 55 4040 6200 y 55 4000 7100
	www.sky.com.mx y www.vetv.com.mx
	App SKY

	https://skyvideo.custhelp.com/app/chat/chat_launch/origen/18/pais/MX/
	Facebook: SKYContigo FutbolPorSky SKYSportsMexico SKYMexicoOficial Twitter: skycontigo @skymexico @futbolporsky @skysportsmx
	servicioenlinea@sky.com.mx



Gráfica 135. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Her Mobile.

Her Mobile



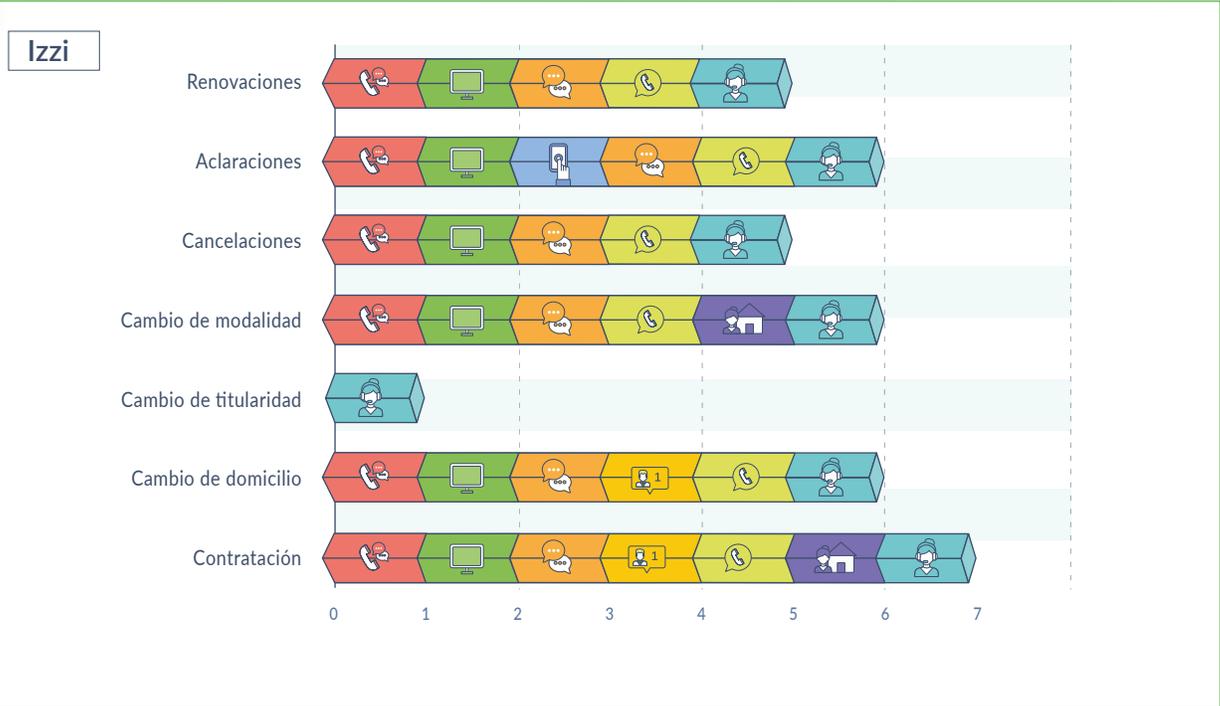
Datos de contacto:

	55 6636 0521 / *437
	https://hermobile.com/pvsher/home/accesibilidad
	https://hermobile.com/pvsher/home/accesibilidad

	Facebook: HerMobile.MX Instagram: her_mobile Twitter: Her_Mobile
	55 1596 3086



Gráfica 136. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Izzi.



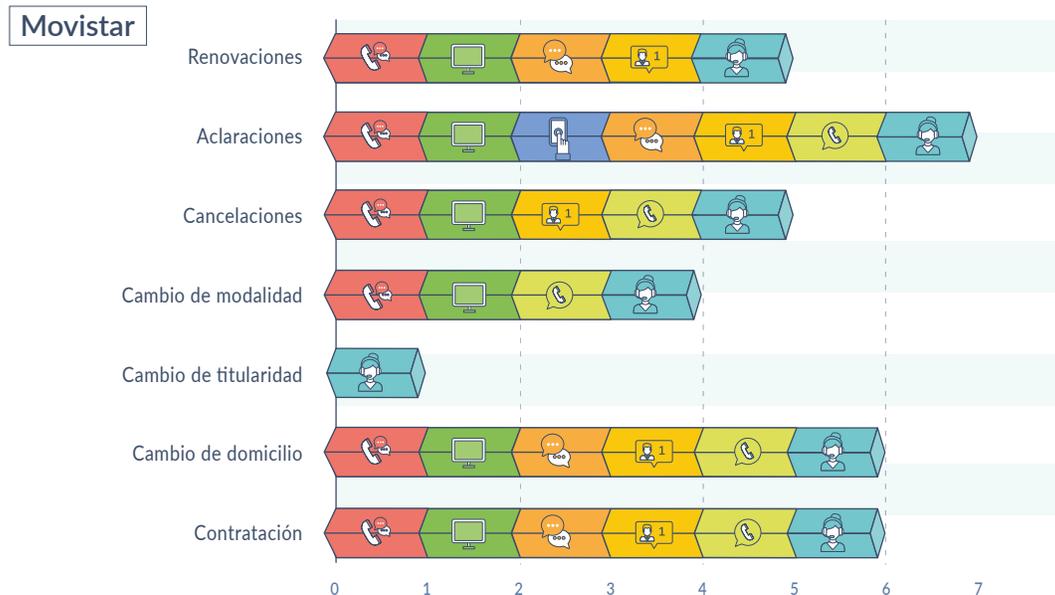
Datos de contacto:

	800 120 4000 y 800 120 5000
	https://www.izzi.mx
	Izzi

	https://api.whatsapp.com/send?phone=5215538898264
	55 3889 8264



Gráfica 137. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Movistar.



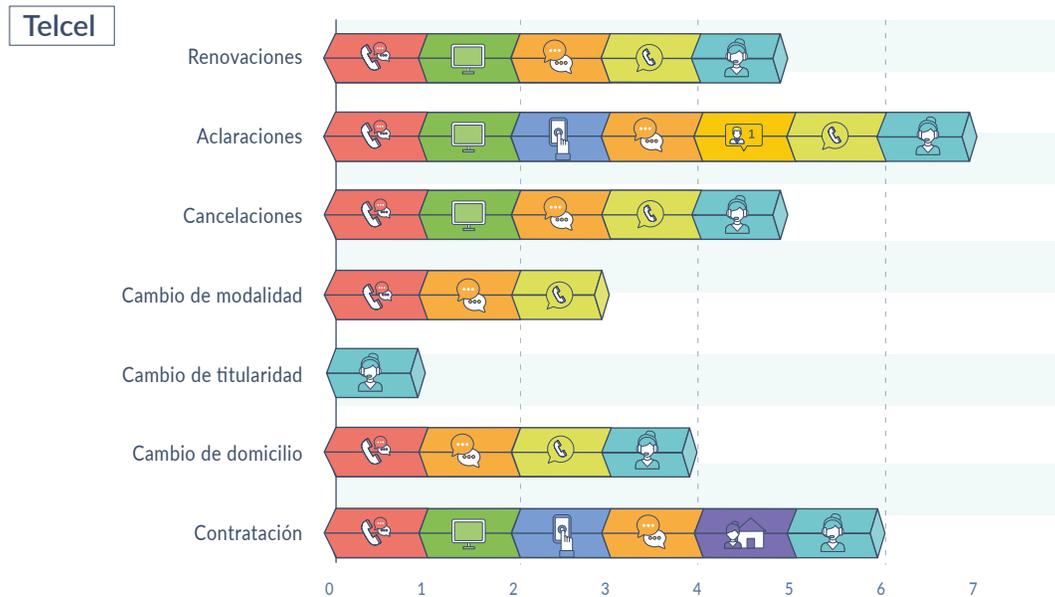
Datos de contacto:

	800 8888 366/ *611
	https://tienda.movistar.com.mx y https://www.movistar.com.mx
	Movistar MX

	https://www.movistar.com.mx/
	Instagram: movistarmx Facebook: movistarmx Twitter: MovistarMX
	56 1640 4000 y 56 1640 8000



Gráfica 138. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Telcel.

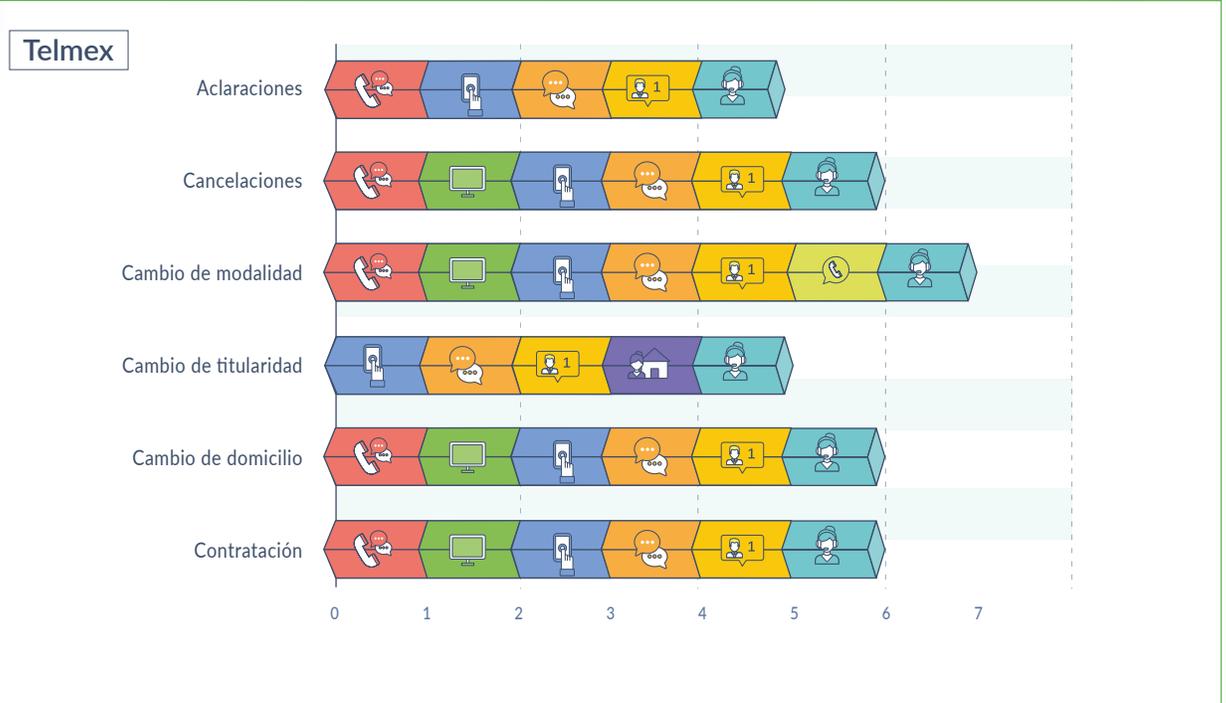


Datos de contacto:

	*111 y *264		www.telcel.com
	www.telcel.com		Twitter: serviciotelcel
	Mi Telcel		55 8080 8080



Gráfica 139. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Telmex.



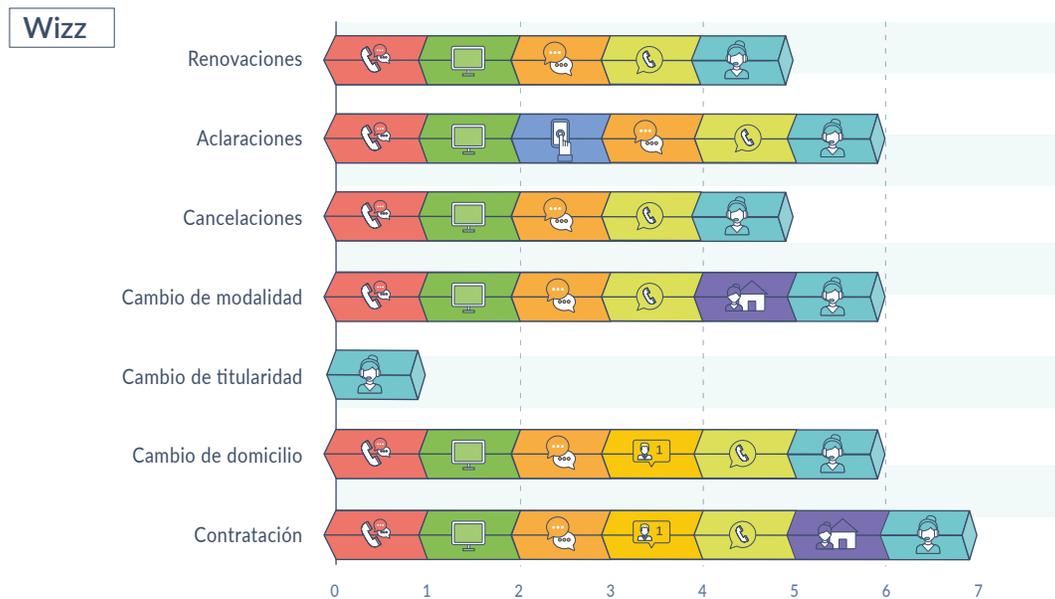
Datos de contacto:

	800 123 2222
	https://mitelmex.telmex.com
	Telmex

	https://telmex.com/
	Twitter: telmexsoluciona Facebook: eninfinitem Telmex Instagram: telmex Infinitem, YouTube: eninfinitem telmex
	55 5222 2222



Gráfica 140. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Wizz.



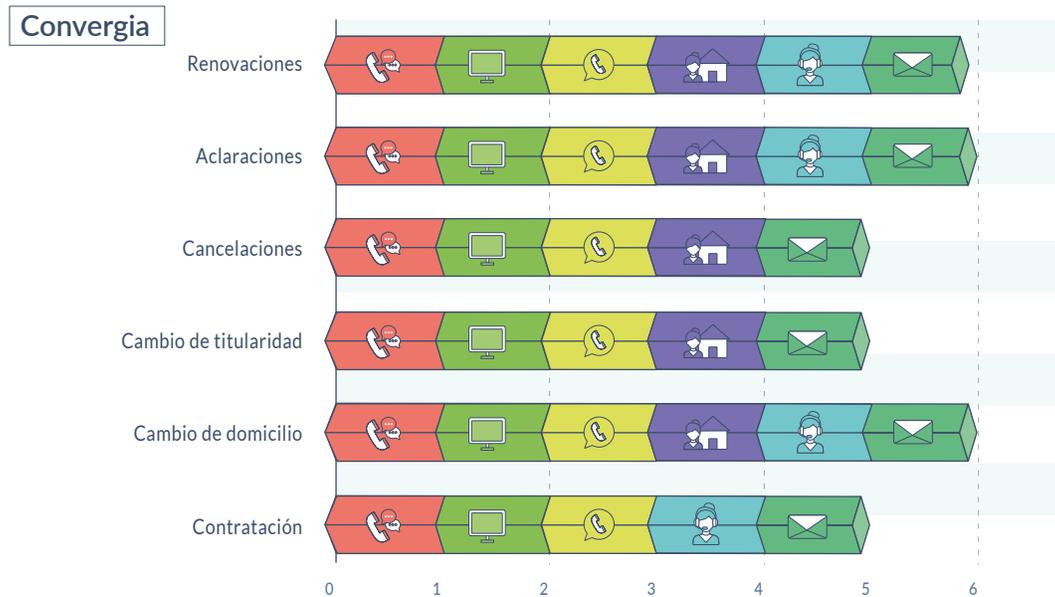
Datos de contacto:

	800 120 4000 y 800 120 5000
	https://www.wizz.mx/ https://www.wizzplus.mx
	Wizz

	https://www.wizz.mx/chat
	55 3889 8264



Gráfica 141. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Convergía.



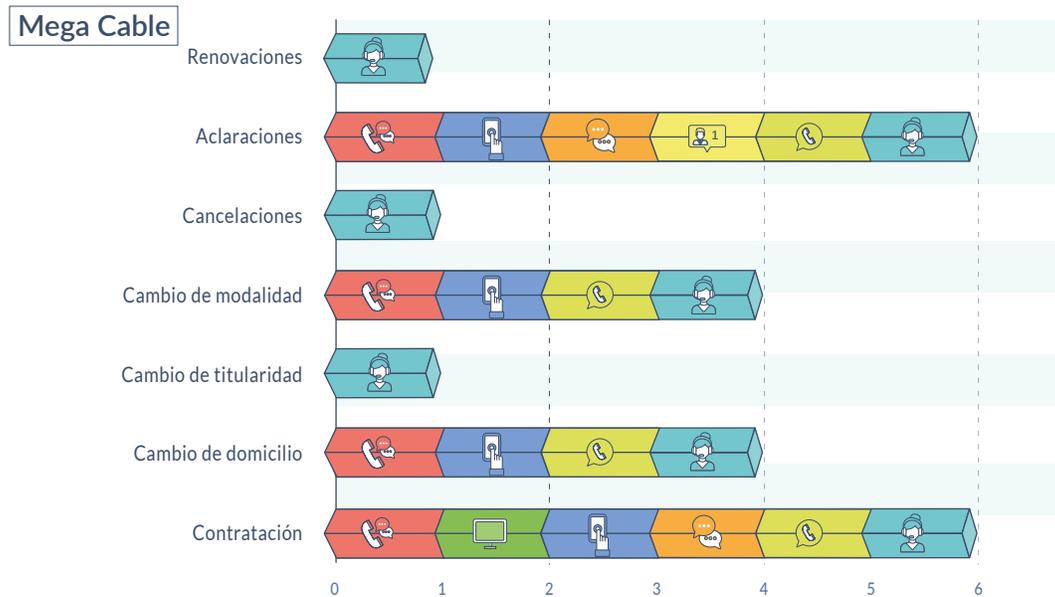
Datos de contacto:

	55 4440 0000
	https://convergia.io/es-mx/contacto/

	Sin dato de contacto
	mexico@convergia.net



Gráfica 142. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Mega Cable.



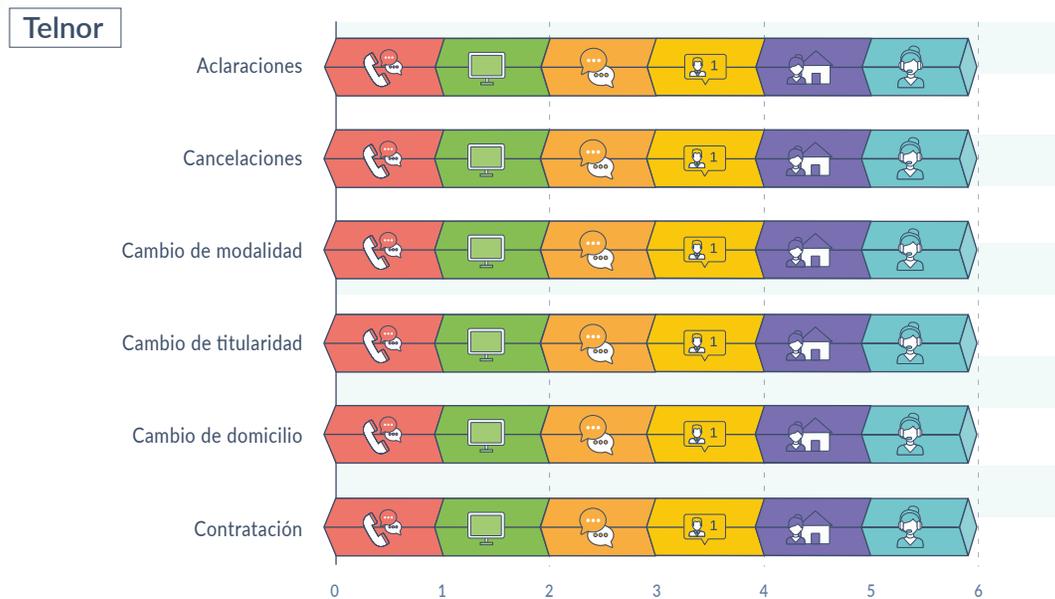
Datos de contacto:

	33 9690 0000
	https://www.megacable.com.mx/#anclatriple
	Megacable APP

	https://www.megacable.com.mx/chatmegacable
	Facebook: Megacable Twitter: Megacable
	3396900001



Gráfica 143. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Telnor.



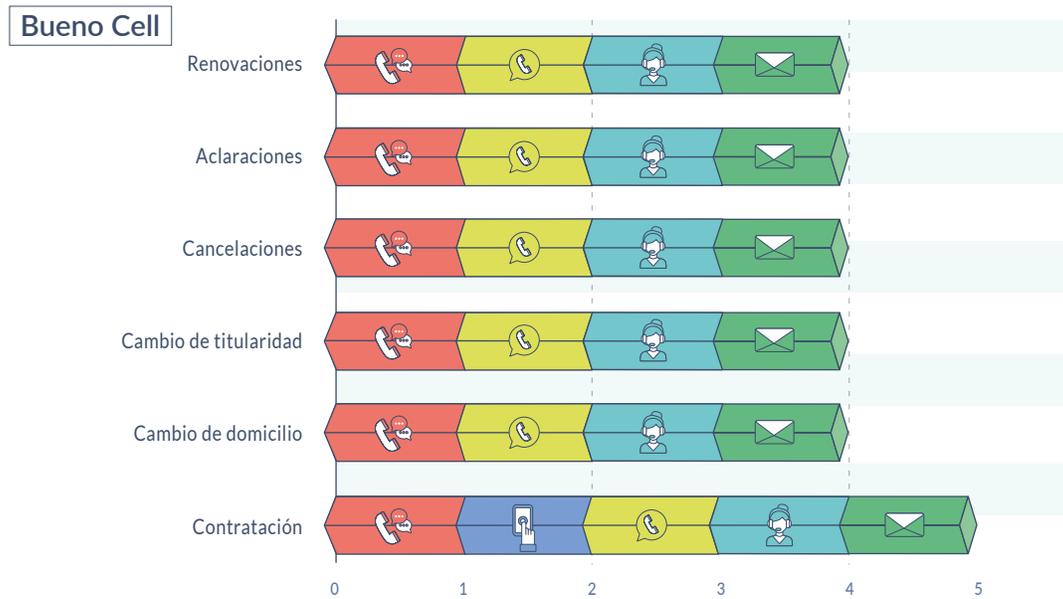
Datos de contacto:

	800 123 2222
	https://www.telnor.com/

	https://s06.ysocial.net:8090/ea6e361b5edd-2c43ad5e95ccf44902aafb3abd4a/c7163872-96e0-4857-80b8-611478a38e34/chat
	Facebook: telnorfb Instagram: telnor.oficial



Gráfica 144. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Bueno Cell.



Datos de contacto:

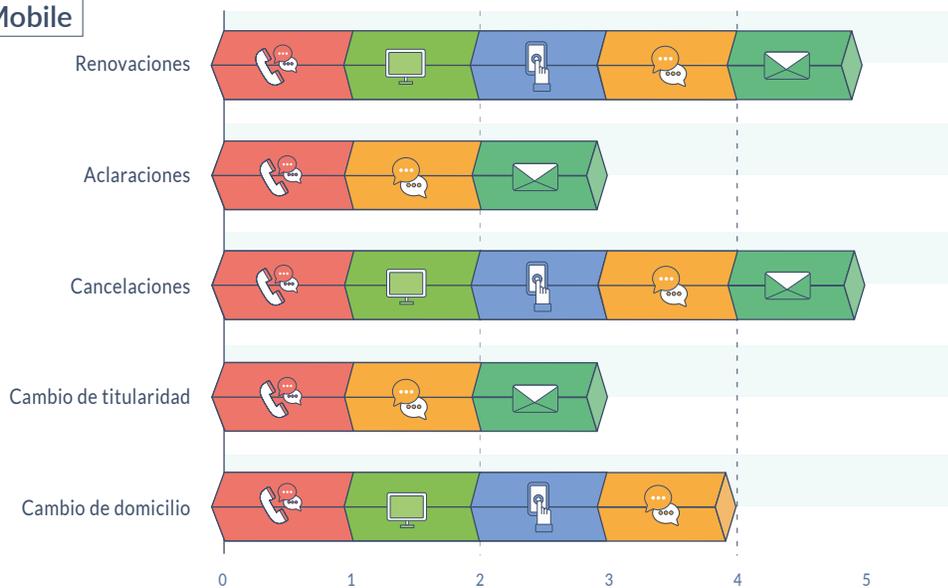
	55 7316 6666/ *711
	Buenocell UP

	55 7317 7777
	cs@buenocell.com



Gráfica 145. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Flash Mobile.

Flash Mobile



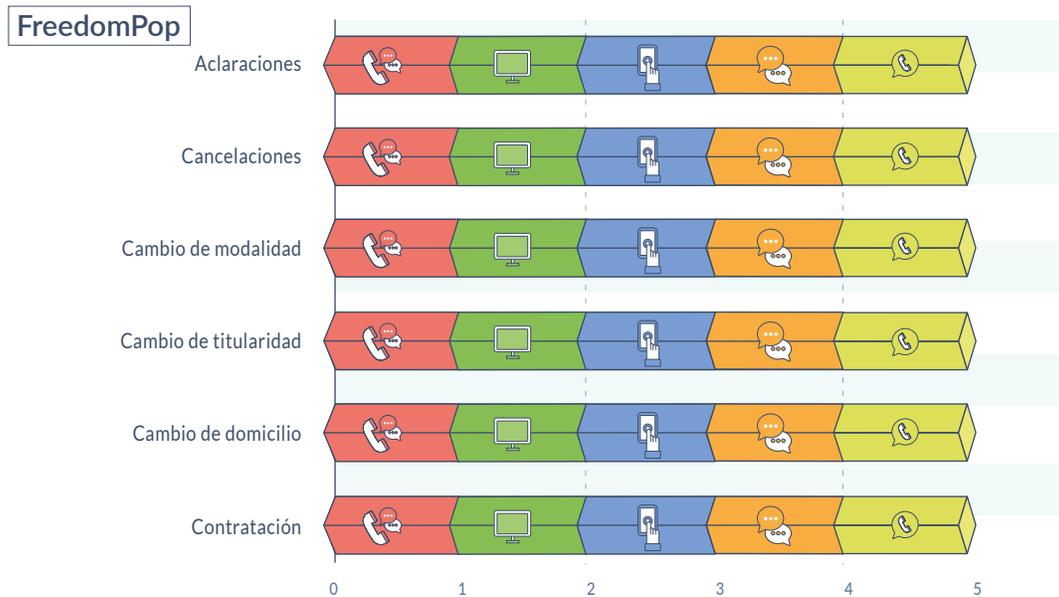
Datos de contacto:

	*555
	https://www.miflashmobile.mx/Accesibilidad
	Mi Flash

	www.miflashmobile.mx
	soporte.clients@flashmobile.mx



Gráfica 146. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa FreedomPop.

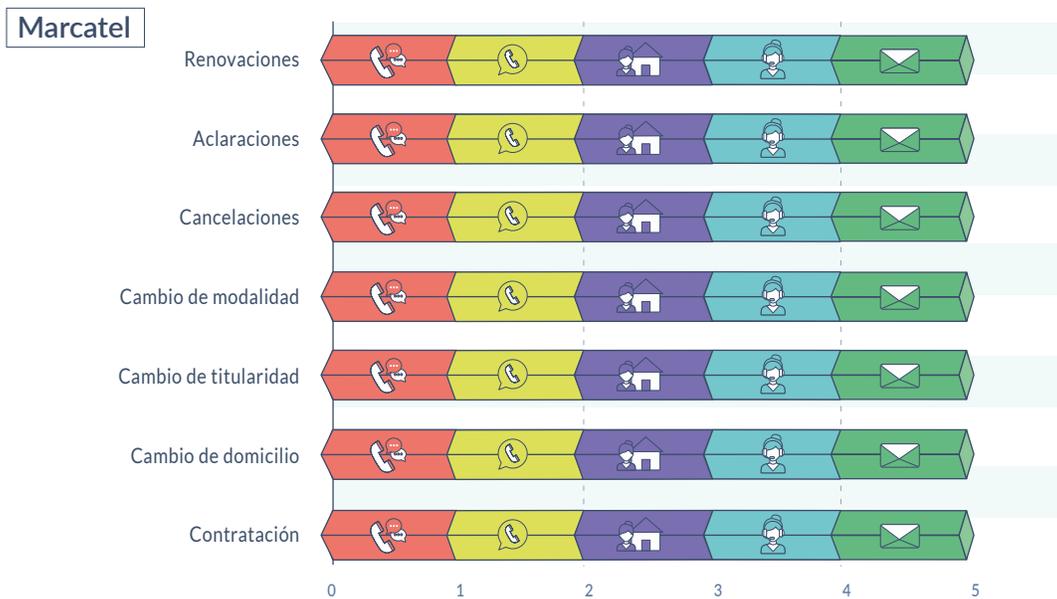


Datos de contacto:

	55 9128 5858		https://soporte.freedompop.mx/es-LA/support/home
	www.freedompop.mx		Twitter: FreedomPopMX Facebook: freedompopmx
	MiFreedomPop		81 2573 4413, 55 1933 7540, 55 8401 6262 y 55 8441 5343



Gráfica 147. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Marcatel.

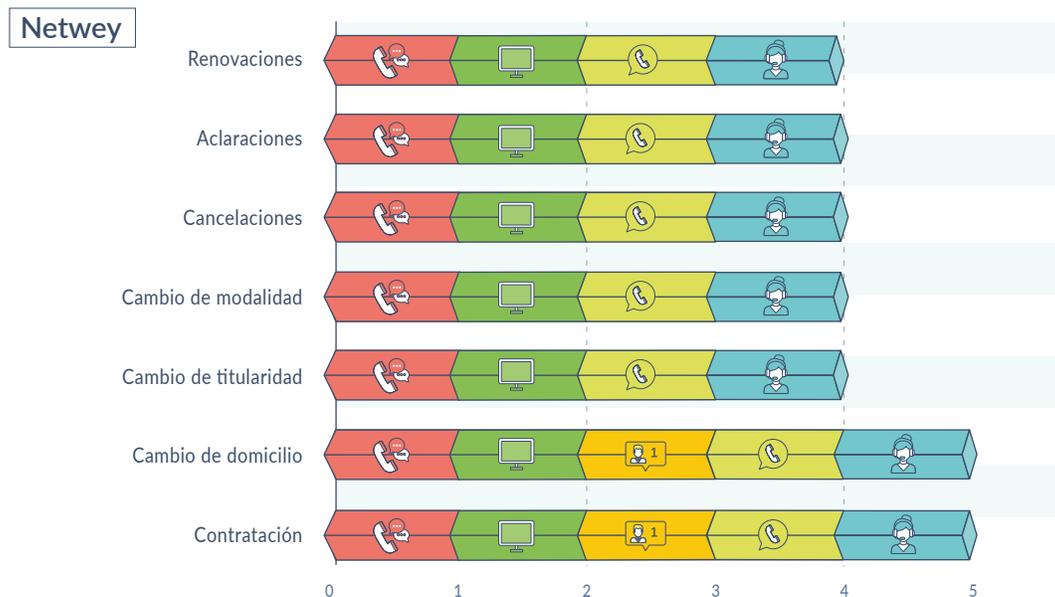


Datos de contacto:

atencionempresarial@marcatel.net



Gráfica 148. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Netwey.



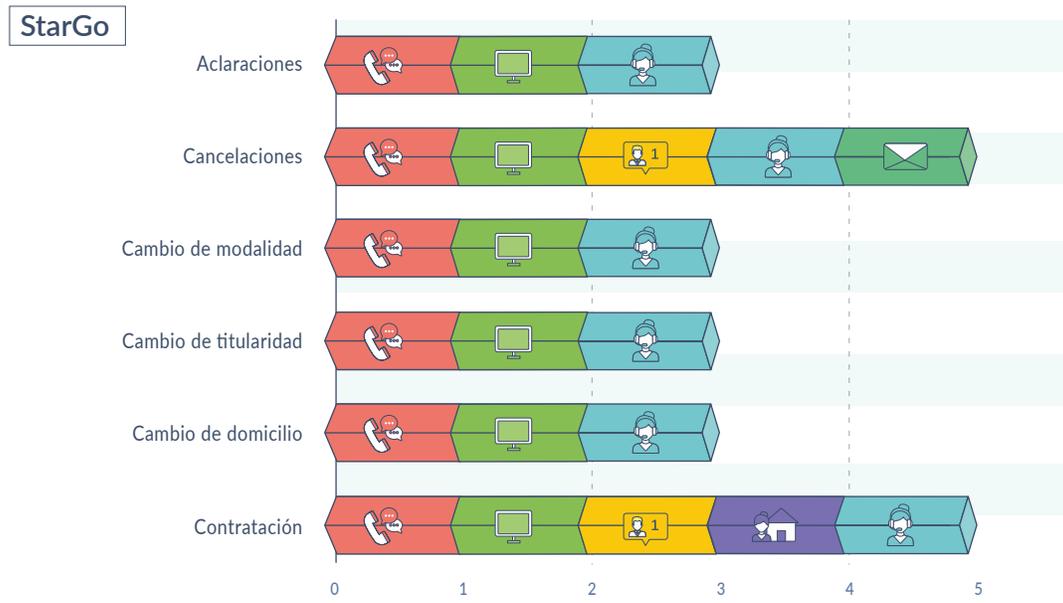
Datos de contacto:

	55 4742 1245
	www.netwey.com.mx

	Facebook: NetweyMex Instagram: netweymexico
	55 3951 1408



Gráfica 149. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa StarGo.



Datos de contacto:

	800 700 7827
	http://stargomexico.com/

	Twitter: StarGoInternet Facebook: StarGoInternet Instagram: stargomx
	cis@stargroup.com.mx y atencionclientes@stargomexico.com



Gráfica 150. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa StarTv.



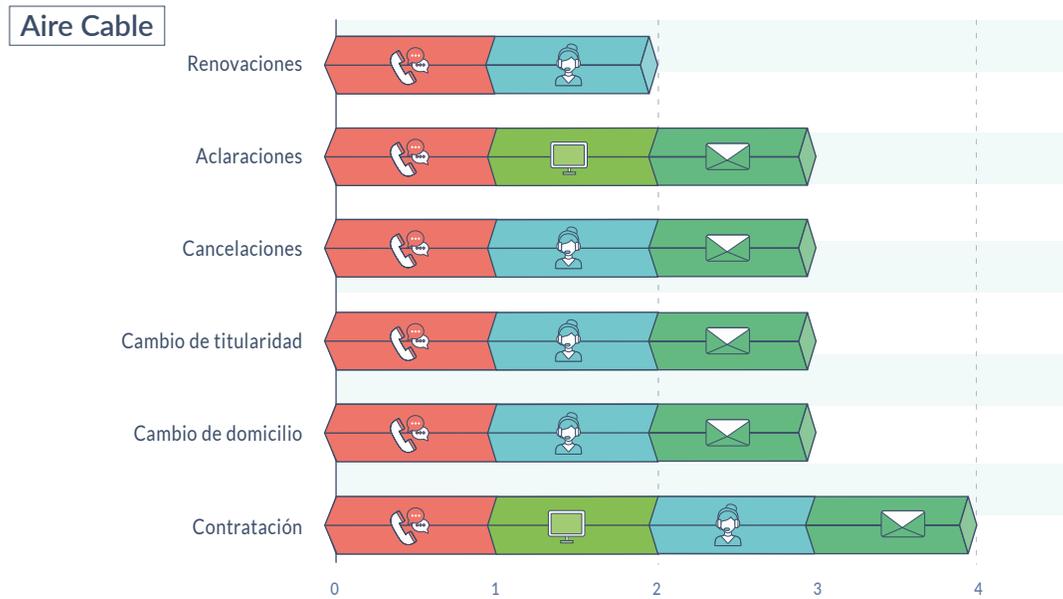
Datos de contacto:

	800 700 7827
	https://startvmexico.com

	Facebook: StarTVMx Twitter: StarTVMx Instagram: star_tvmx
	cis@stargroup.com.mx



Gráfica 151. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Aire Cable.



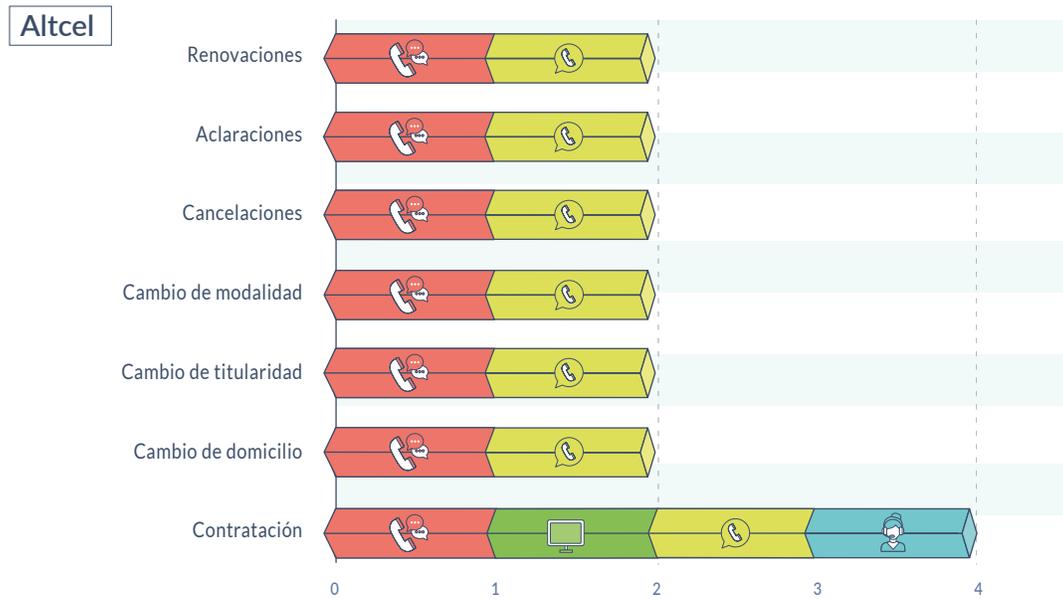
Datos de contacto:

	867 710 9910 y 877 772 9001/ 477 717 4700 y 477 717 4027
	https://airecable.com/ https://www.arenet.mx/

	contacto@airecable.com y contacto@arenet.mx
--	---



Gráfica 152. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Altcel.



Datos de contacto:



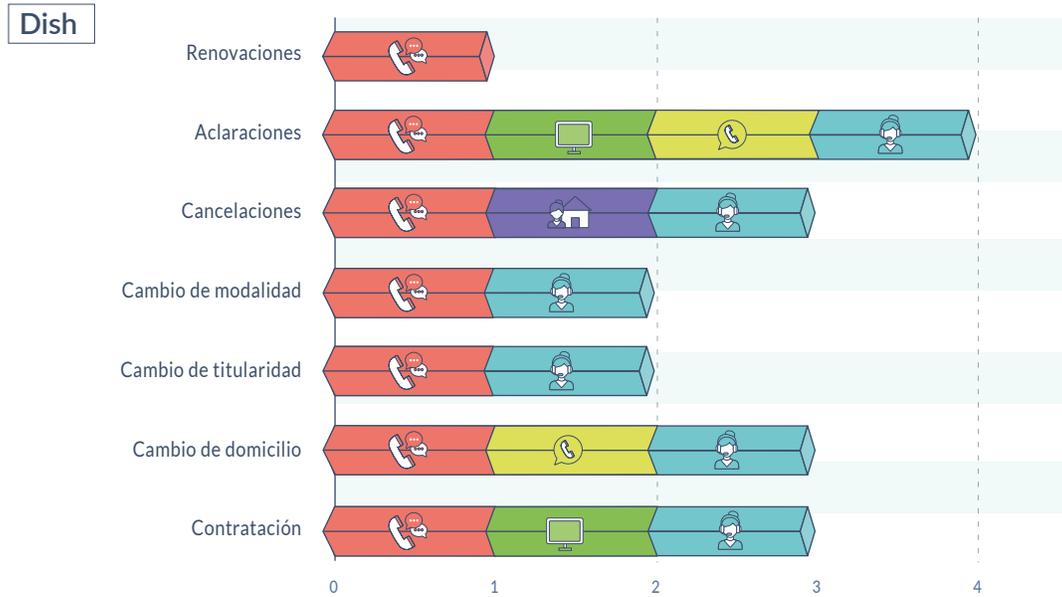
800 225 8235



56 1201 0013



Gráfica 153. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Dish.



Datos de contacto:

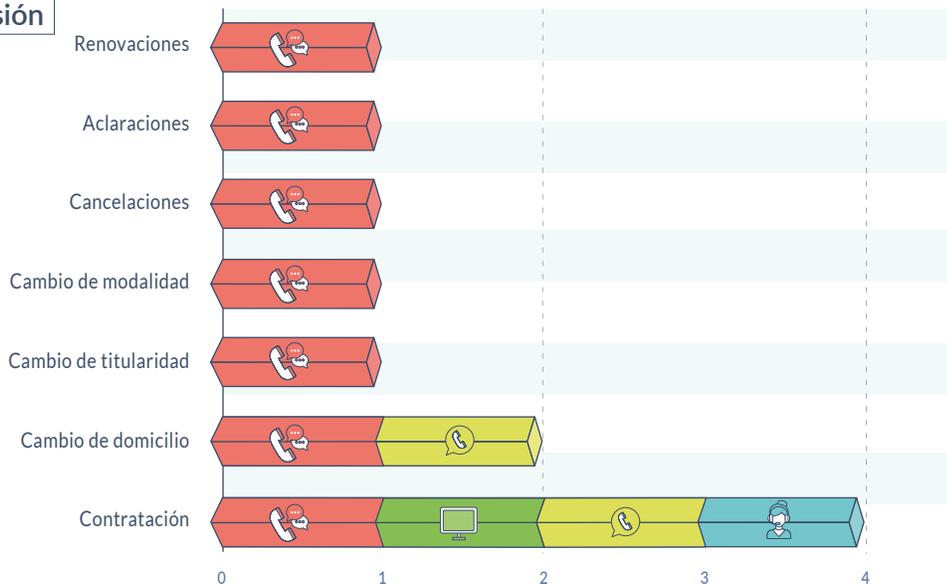
	55 5512 3123 y 55 9628 3474
	https://ventasweb.dish.com.mx/ y https://dish.com.mx/contacto

	55 56 10 10 10
--	----------------



Gráfica 154. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Ultravisión.

Ultravisión



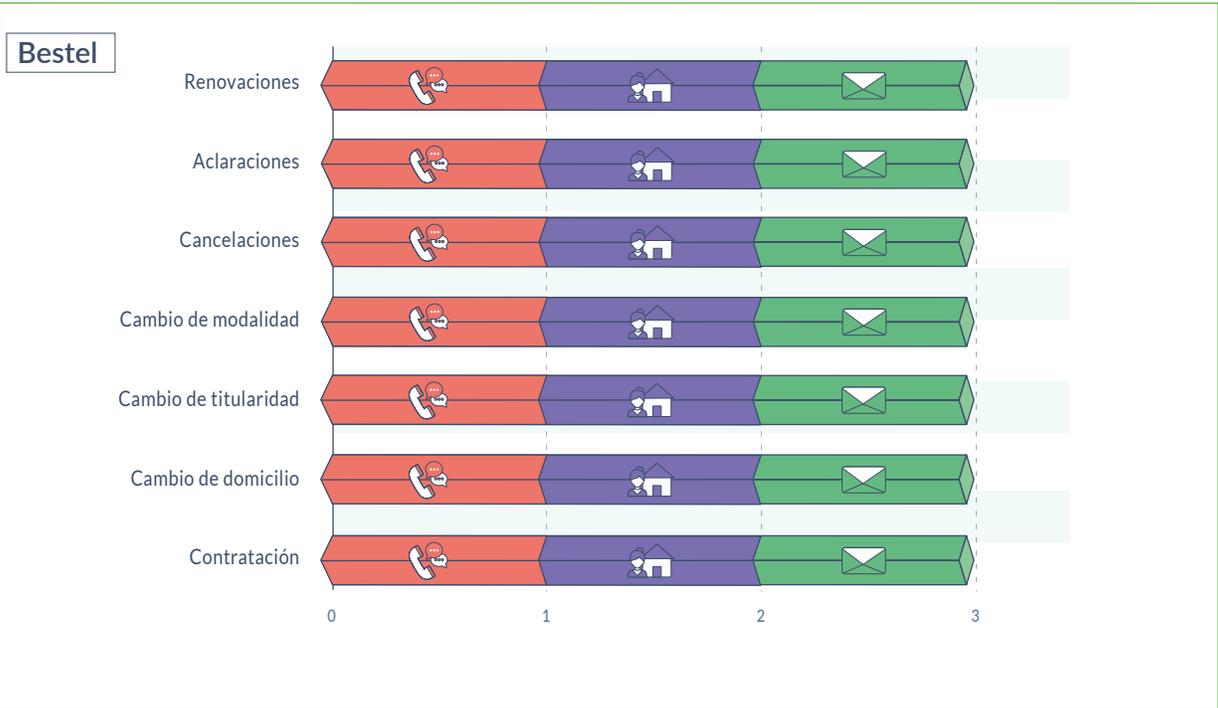
Datos de contacto:

	55 8920 2828
	www.ultranet.com.mx

	22 1100 6092
--	--------------



Gráfica 155. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Bestel.



Datos de Contacto:



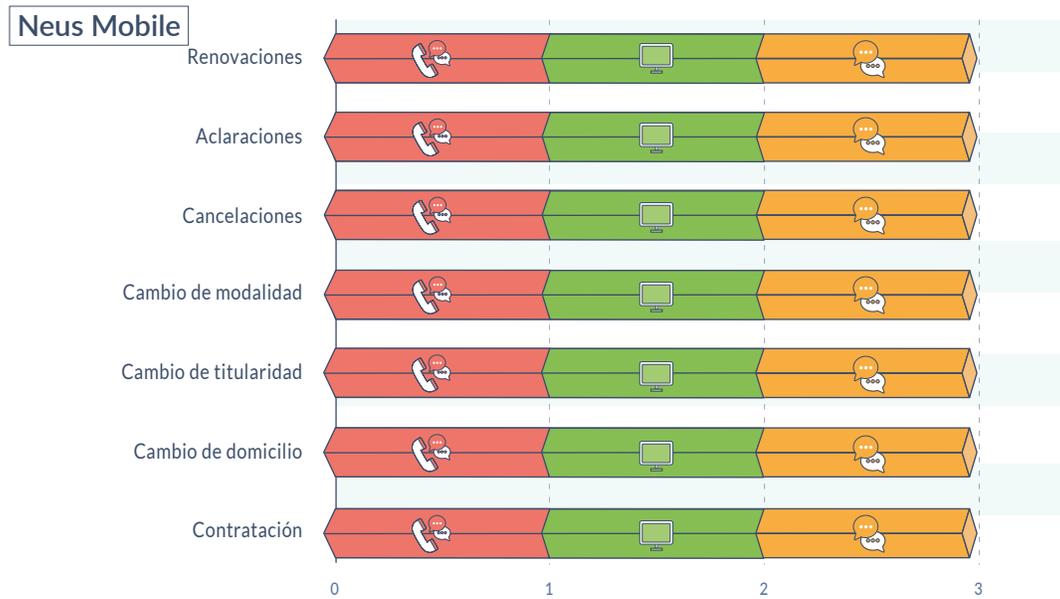
800 200 8358



ventasmexico@bestel.com.mx



Gráfica 156. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Neus Mobile.



Datos de contacto:

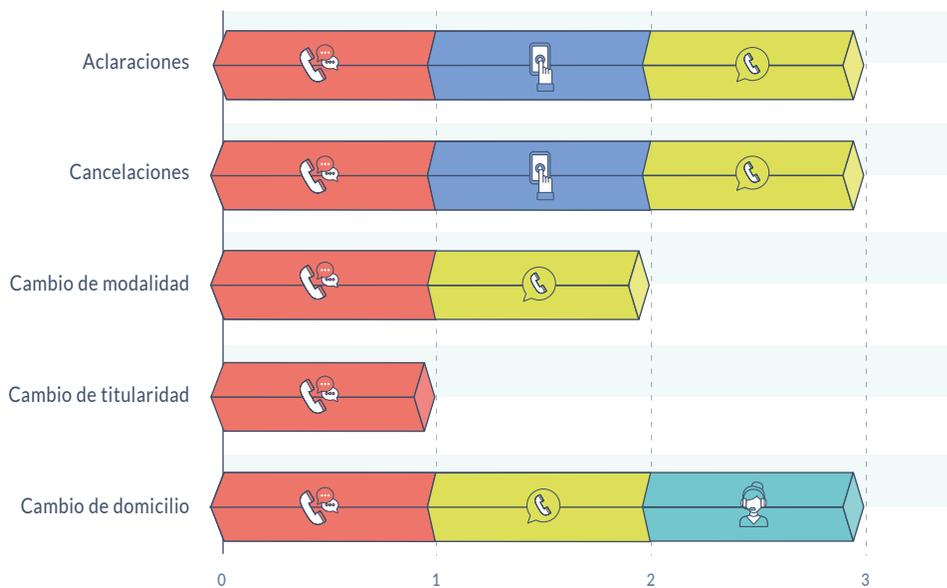
	55 2554 8600
	https://neusmobile.com/contactanos/

	https://neusmobile.com/
--	---



Gráfica 157. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Oui.

Oui



Datos de contacto:

	55 5727 0000
	Oui Móvil

	55 5727 0000
--	--------------



Gráfica 158. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Mxlink/ Mxwide.



Gráfica 159. Mecanismos para realizar trámites a distancia de la empresa Tv Rey.



	Por medio de una tercera persona autorizada.		Correo electrónico.
	Contratación vía web.		Contratación.
	Contratación vía telefónica.		Aclaraciones.
	Vía WhatsApp.		Cambio de domicilio.
	Contratación vía App.		Cancelaciones.
	A través de Redes Sociales.		Cambio de titularidad.
	LA visita de un ejecutivo.		Cambio de modalidad.
	Vía Chat.		Renovaciones.

- Por último, se considera importante señalar que la empresa Maxcom no fue incluida en el presente capítulo a razón de omitir la respuesta a la pregunta correspondiente del requerimiento de referencia.

5.4.

CANALES DE ATENCIÓN Y ASESORÍA A LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD

Contar con sistemas habilitados para dar atención y asesoría, así como, recibir y atender quejas de usuarios con discapacidad es una de las obligaciones a cargo de los concesionarios y autorizados que prestan los servicios de telecomunicaciones, obligación a la que se le ha dado seguimiento año tras año, requiriéndole a las empresas información relativa a dichos sistemas y plasmando sus respuestas en los informes.

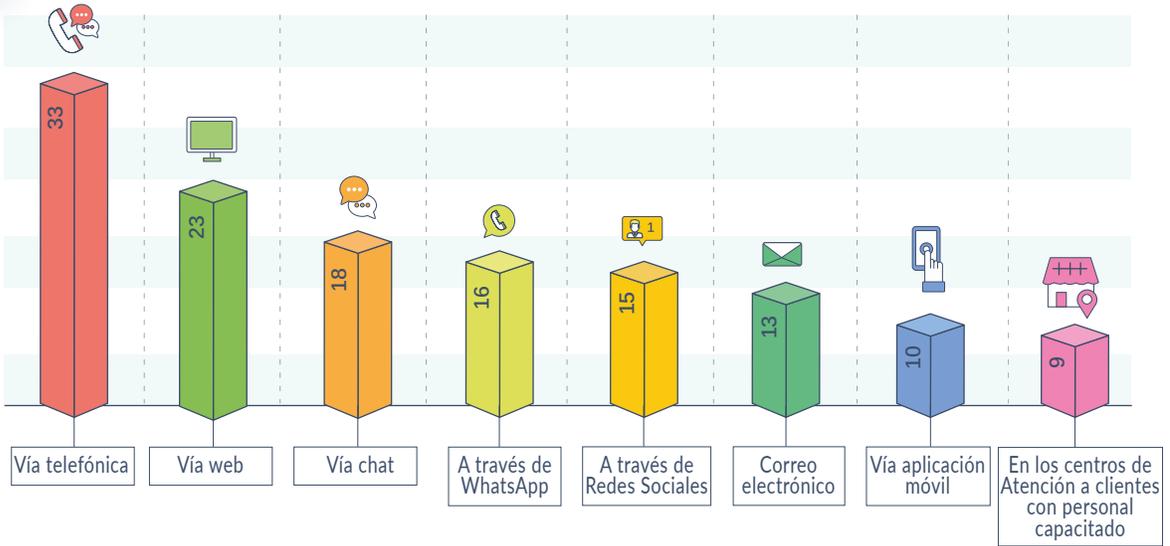
Este año no es la excepción, se le solicitó a los concesionarios y autorizados⁵¹ información respecto a los canales de atención y asesoría que ponen a disposición de los usuarios con discapacidad, a fin de corroborar el cumplimiento a dicho ordenamiento.

⁵¹ Se refiere a los concesionarios y autorizados que fue posible notificar, señalados en las Tablas 1 y 2 de la Metodología del presente documento.

De lo anterior, se obtuvo que, 33 empresas otorgan atención y asesoría a usuarios con discapacidad a través de la **vía telefónica**; 23 **vía web**; 18 **vía chat**; 16 a través de **WhatsApp**; 14 a través de **redes sociales**; 13 por **correo electrónico**; 10 directamente en los **centros de atención a clientes con personal capacitado**; y **vía aplicación móvil** fue señalada por 10 empresas:



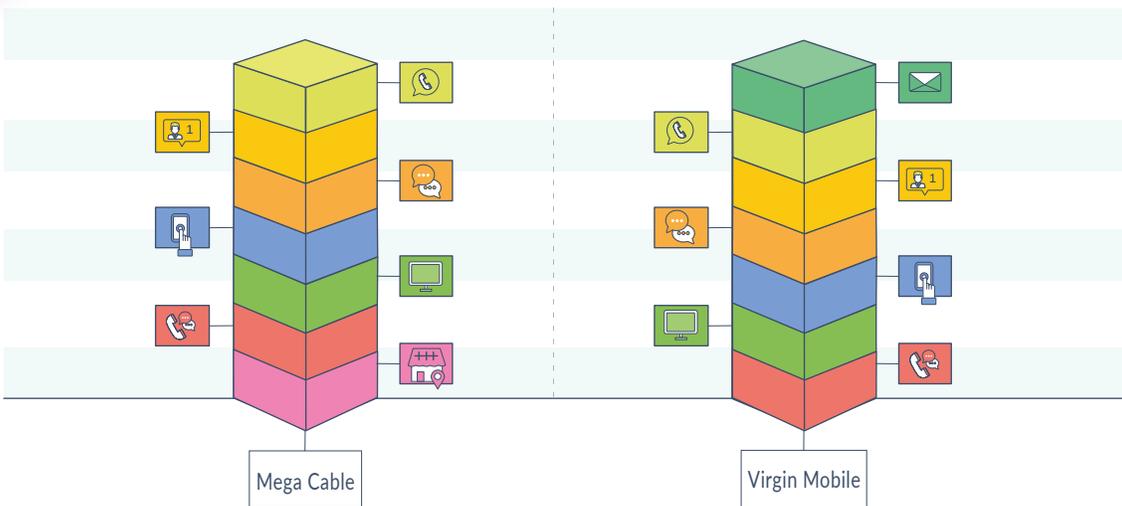
Gráfica 160. Total de canales de atención y asesoría disponibles para los usuarios con discapacidad 2021.



- ▶ Las empresas que tienen habilitados el mayor número (7) de canales de atención y asesoría para personas con discapacidad son Mega Cable y Virgin Mobile:



Gráfica 161. Canales de atención y asesoría disponibles para los usuarios con discapacidad de las empresas Mega Cable y Virgin Mobile.



Datos de contacto:

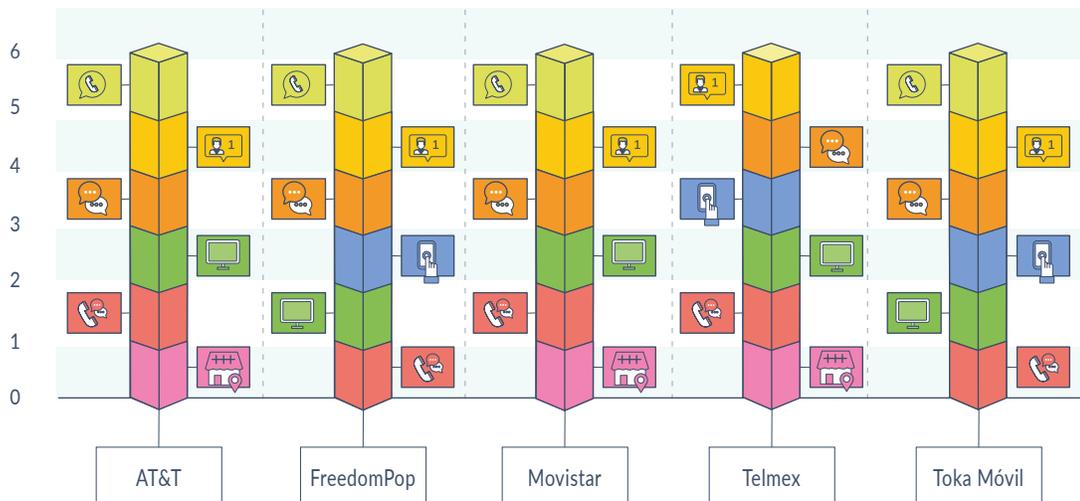
	Mega Cable
	33 9690 0000
	http://www.megacable.com.mx
	Megacable APP
	http://www.megacable.com.mx/chatmegacable
	Facebook: Megacable Twitter: Megacable
	33 9690 0001

	Virgin Mobile
	55 6636 9600 800 211 7625 *7625
	https://virginmobile.mx/
	Virgin Mobile México
	https://virginmobile.mx/ayuda
	Virgin Mobile México
	55 1598 0805
	sوپorte@virginmobile.mx

- ▶ Las empresas que le siguen en cuanto al número de canales de atención y asesoría para personas con discapacidad son AT&T, FreedomPop, Movistar, Telmex y Toka Móvil con un total de 6:



Gráfica 162. Canales de atención y asesoría disponibles para los usuarios con discapacidad de las empresas AT&T, FreedomPop, Movistar, Telmex y Toka Móvil.



Datos de contacto:

	AT&T
	800 1010 288
	www.att.com.mx
	https://www.att.com.mx/atencion-a-clientes.html
	Twitter: attmx Facebook: attmx Instagram: attmx
	55 6932 9582

	Movistar
	800 8888 366 o *611
	https://tienda.movistar.com.mx y https://www.movistar.com.mx/
	https://movistar.com.mx
	Instagram: movistarmx Facebook: movistarmx Twitter: MovistarMX
	56 1640 4000

	Telmex
	800 123 2222 y 050
	https://telmex.com/
	Telmex
	https://telmex.com/
	Twitter: telmexsoluciona Facebook: eninfinitem Telmex Instagram: telmex Infinitem, YouTube: eninfinitem telmex

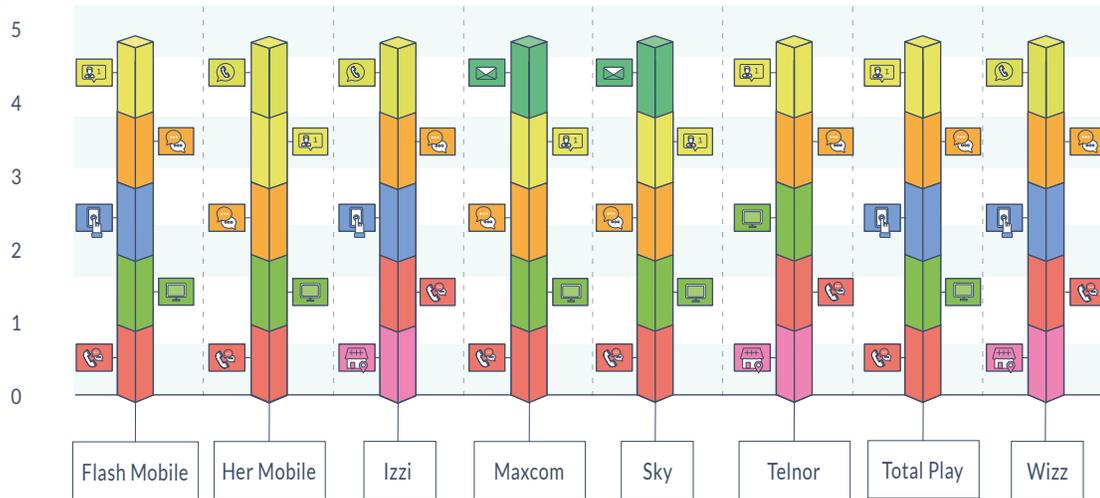
	Toka Móvil
	55 6636 0520
	http://tokamovil.mx/
	Mi Tokamóvil
	http://tokamovil.mx/ (en la sección de “habla con nosotros”)
	Facebook: Tokamovilmx
	55 6636 0520

	FreedomPop
	55 9128 5858
	www.freedompop.mx
	MiFreedomPop
	https://soporte.freedompop.mx/es-LA/support/home
	Twitter: FreedomPopMX Facebook: freedompopmx
	81 2573 4413/ 55 1933 7540/ 55 8401 6262/ 55 8441 5343

- Las empresas Flash Mobile, Her Mobile, Izzi, Maxcom, Sky, Telnor, Total Play y Wizz tienen a disposición de los usuarios con discapacidad un total de 5 canales de atención y asesoría:



Gráfica 163. Canales de atención y asesoría disponibles para los usuarios con discapacidad de las empresas Flash Mobile, FreedomPop, Her Mobile, Izzi, Maxcom, Sky, Telnor, Total Play y Wizz.



Datos de contacto:

	Flash Mobile
	*555
	https://www.miflashmobile.mx/Accesibilidad
	Mi Flash
	www.miflashmobile.mx
	Facebook: FlashOficialMX Instagram: flashoficialmx Twitter: FlashOficialMX

	Her Mobile
	55 6636 0521 / *437
	https://hermobile.com/pvsher/home/accesibilidad
	https://hermobile.com/pvsher/home/accesibilidad
	Facebook: HerMobile.MX Instagram: her_mobile Twitter: Her_Mobile
	5515963086

	Izzi
	800 120 5000
	izzi
	https://api.whatsapp.com/send?phone=5215538898264
	Facebook: izzimx wizzmx
	55 3889 8264

	Maxcom
	55 5127 5147 y/o 800 629 2662
	https://www.maxcom.com.mx/?p=contacto
	https://www.maxcom.com.mx/?p=contacto
	Facebook: MaxcomOficial Twitter: Maxcom_mx
	contacto@maxcom.com

	Sky
	55 5169 0000/ 55 4040 6200
	www.sky.com.mx o www.vetv.com.mx
	https://skyvideo.custhelp.com/app/chat/chat_launch/origen/18/pais/MX/
	Facebook: SKYMexicoOficial Twitter: skymexico
	servicioenlinea@sky.com.mx

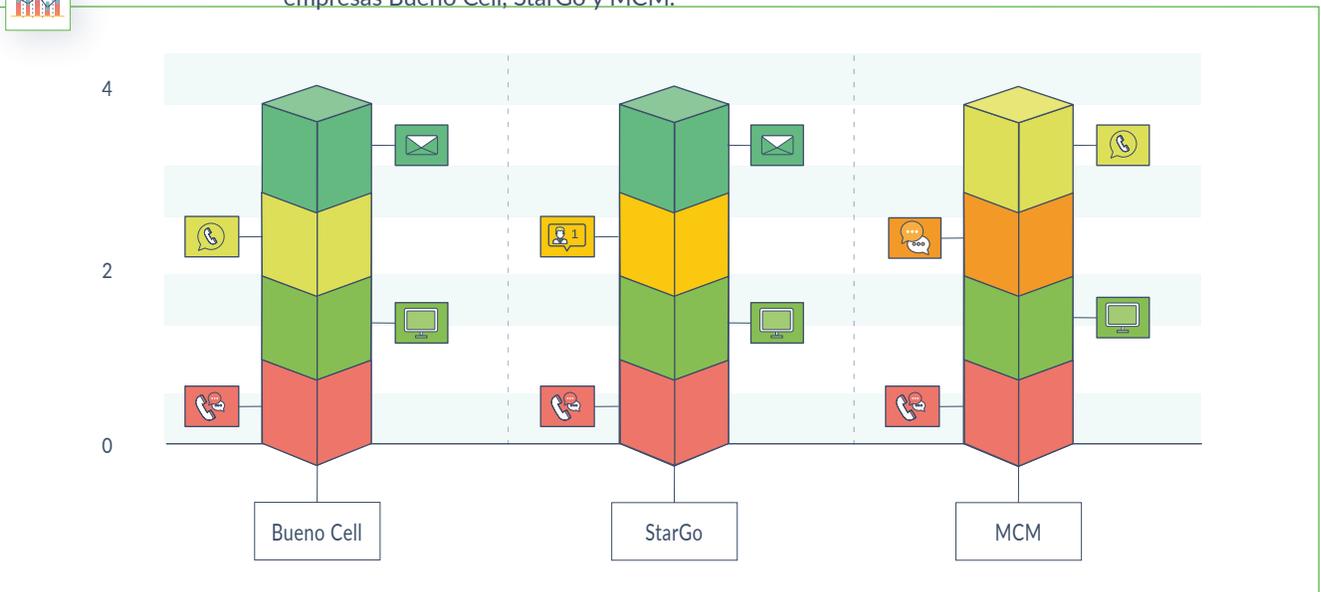
	Telnor
	800 123 2222
	https://www.telnor.com/
	https://s06.ysocial.net:8090/ea6e361b5edd-2c43ad5e95ccf44902aafb3abd4a/c7163872-96e0-4857-80b8-611478a38e34/chat
	Facebook: telnorfb Instagram: telnor.official

	Total Play
	55 1579 8000
	www.totalplay.com.mx
	Total Play
	https://www.totalplay.com
	Facebook: TotalPlay

	Wizz
	800 120 5000
	Wizz
	https://api.whatsapp.com/send?phone=5215538898264
	Facebook: izzimx wizzmx
	55 3889 8264

- ▶ Las empresas Bueno Cell, StarGo y MCM ofrecen a los usuarios con discapacidad 4 canales de atención y asesoría con respecto a sus servicios de telecomunicaciones:

Gráfica 164. Canales de atención y asesoría disponibles para los usuarios con discapacidad de las empresas Bueno Cell, StarGo y MCM.



Datos de contacto:

	Bueno Cell
	5573166666 y *711
	https://buenocell.com/contacto/
	cs@buenocell.com

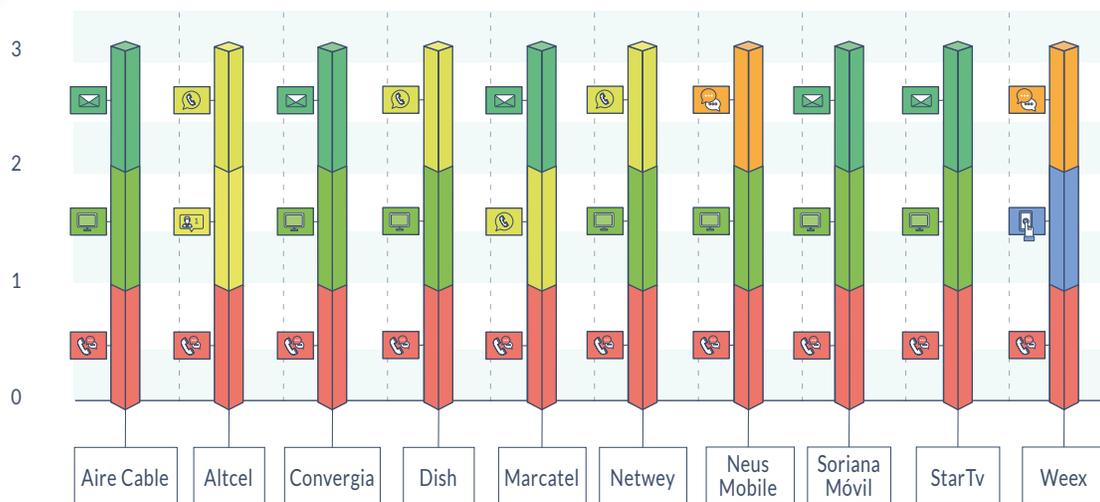
	StarGo
	800 700 7827
	http://stargomexico.com/
	Twitter: StarGoInternet, Facebook: StarGoInternet Instagram: stargomx.
	cis@stargroup.com.mx y atencionclientes@stargomexico.com

	MCM
	55 5350 0200
	https://www.mcmtelcom.com
	https://www.mcmtelcom.com/contacto#contacto
	55 5350 0280

- La mayoría de las empresas ofrecen a los usuarios con discapacidad 3 canales de atención y asesoría con respecto a sus servicios de telecomunicaciones, siendo estas Aire Cable, Altcel, Convergía, Dish, Marcatel,⁵² Netwey, Neus Mobile, Soriana Móvil, StarTv y Weex, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica 165. Canales de atención y asesoría disponibles para los usuarios con discapacidad de las empresas Aire Cable, Altcel, Convergía, Dish, Marcatel, Netwey, Neus Mobile, Soriana Móvil, StarTv y Weex.



⁵² Marcatel, si bien indica cuales son los canales de atención y asesoría, no proporciona datos de contacto.

Datos de contacto:

	Aire Cable
	867 710 9910 y 877 772 9001/ 477 717 4700 y 477 717 4027
	https://airecable.com/ https://www.airenet.mx/
	contacto@airecable.com y contacto@airenet.mx

	Altcel
	800 225 8235
	Facebook: AltcelMx
	56 1201 0013

	Convergía
	55 4440 0000
	https://convergía.io/es-mx/
	mexico@convergía.io

	Dish
	55 9628 3474
	https://www.dish.com.mx/contacto
	55 5610 1010

	Netwey
	55 4742 1245
	www.netwey.com.mx
	55 3951 1408

	Neus Mobile
	55 2554 8600
	https://neusmobile.com/contactanos/
	https://neusmobile.com/

	Soriana Móvil
	55 4750 5050 o *5050
	http://www.sorianamovil.com/contacto.php
	atencionclientes@sorianamovil.com

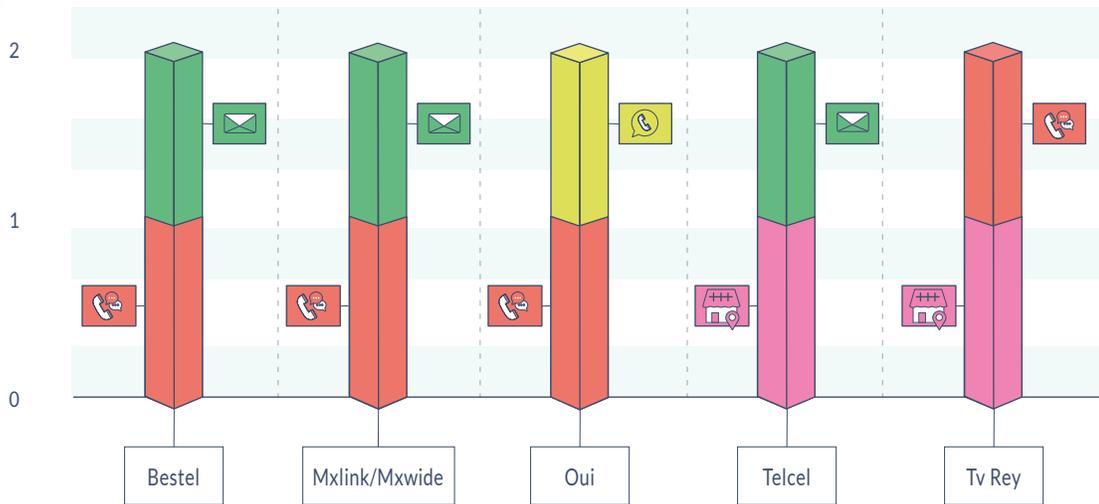
	StarTv
	800 700 7827
	https://startvmexico.com/
	cis@stargroup.com.mx

	Weex
	55 1204 9339
	weex
	smarturl.it/weexchat

- ▶ Ahora bien, las empresas Bestel, Mxlink/ Mxwide,⁵³ Oui, Telcel y Tv Rey⁵⁴ tienen disponibles únicamente 2 canales de atención y asesoría dirigidos a usuarios con discapacidad:



Gráfica 166. Canales de atención y asesoría disponibles para los usuarios con discapacidad de las empresas Bestel, Mxlink/ Mxwide, Oui, Telcel y Tv Rey.



Datos de contacto:

Bestel	
	800 120 6000 800 200 8358 800 607 2000
	ventasmexico@bestel.com.mx

Oui	
	55 5727 0000
	55 5727 0000

Telcel	
	accesibilidad@telcel.com

⁵³ Mxlink/ Mxwide, si bien indica cuales son los canales de atención y asesoría, no proporciona datos de contacto.

⁵⁴ Tv Rey, si bien indica cuales son los canales de atención y asesoría, no proporciona datos de contacto.

- Por último, la empresa Ultravisión indica que tiene disponible la atención a los usuarios con discapacidad únicamente vía telefónica en el teléfono 55 8920 2828.

	Atención y asesoría vía telefónica.		Atención y asesoría vía redes sociales.
	Atención y asesoría vía web.		Atención y asesoría por correo electrónico.
	Atención y asesoría vía chat.		Atención y asesoría vía App.
	Atención y asesoría vía WhatsApp.		Atención y asesoría en los centros de atención a clientes con personal capacitado.

6. MEDIDAS ADICIONALES A FAVOR DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD

Cuarto Informe en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad

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, son reconocidas y apoyadas por el Instituto, por ello se les pidió que, nos hicieran saber respecto a dichas acciones a fin de poder destacarlas en el presente Informe. En ese sentido a continuación, se mencionan:⁵⁵

- ▶ **AT&T** cuenta en su página de Internet con una sección específica sobre accesibilidad⁵⁶ para personas con discapacidad en la que los usuarios pueden consultar: guía de accesibilidad para equipos con sistema operativo Android e IOS, y Decálogo de derechos de usuarios de telefonía móvil de AT&T en formato accesible que, si bien tener los documentos accesibles es su obligación, la medida adicional es la sección específica.

Aunado a lo anterior, es importante señalar que AT&T mantiene en su portal de Internet los videos en lengua de señas mexicana que describen puntualmente sus contratos de adhesión que se encuentran registrados ante PROFECO.

Además, se continúa con el Laboratorio de Accesibilidad desarrollado en el año 2019, que tiene como propósito crear conciencia y desarrollar empatía por las personas con discapacidad. Se puede encontrar en diferentes tiendas de AT&T y consta de cuatro estaciones equipadas con herramientas que muestran diferentes tipos de discapacidad, donde los usuarios pueden experimentar los retos a los que se enfrentan al interactuar con la tecnología y las herramientas que pueden utilizar a su favor en las labores diarias.

Asimismo, continúa implementando el Premio Accesibilidad en Acción que desde finales del año 2019 tiene como objetivo reconocer a los empleados de AT&T México que tienen acciones claramente incluyentes, que sirven para mejorar la calidad de vida y promover la igualdad de condiciones de las personas con discapacidad dentro de AT&T y/o para mejorar la accesibilidad de los productos y servicios de AT&T.

Por último, es importante reconocer el apoyo que AT&T brinda a los usuarios con discapacidad al sumar esfuerzos en la implementación de acciones de alfabetización digital dirigidas a usuarios con discapacidad que ha realizado el Instituto, publicando en su portal de Internet los tutoriales que elaboró el Instituto sobre el uso de dispositivos móviles IOS y Android para personas con discapacidad visual.

- ▶ **Her Mobile y Flash Mobile** si bien no reportaron medidas adicionales, en la revisión de la accesibilidad web se identificó que tienen disponible una sección específica para personas con discapacidad en su portal de Internet,⁵⁷ en la que tiene disponible diversa información por tipo de discapacidad, además de los documentos en formato accesible que le obligan los Lineamientos.

⁵⁵ Es importante señalar que, en la presente sección solo se incluyeron las acciones adicionales realizadas en favor de la accesibilidad, aquellas acciones reportadas por los concesionarios y autorizados que se encontraron relacionadas con el cumplimiento de sus obligaciones se encuentran en el resto de las secciones que conforman este Informe.

⁵⁶ Disponible en: <https://www.att.com.mx/legales/accesibilidad-att>

⁵⁷ Disponible en: <https://hermobile.com/pvsher/home/accesibilidad> y <https://www.miflashmobile.mx/Accessibilidad>

- ▶ Se considera importante reconocer el apoyo que la empresa **MCM** brinda a los usuarios con discapacidad al compartir en sus redes sociales los tutoriales que elaboró el Instituto sobre el uso de dispositivos móviles iOS y Android para personas con discapacidad visual.
- ▶ **Movistar** de igual manera que las empresas antes mencionadas, tiene una sección específica sobre accesibilidad en su portal de Internet,⁵⁸ en la que comparte diversa información a los usuarios con discapacidad además de mantener sus videos en lengua de señas en los que se describe el contenido de los contratos de adhesión para las modalidades postpago, prepago y pyme.

Por otro lado, como medida adicional puso a disponibilidad de los usuarios con discapacidad en su portal de Internet los tutoriales que elaboró el Instituto sobre el uso de dispositivos móviles iOS y Android para personas con discapacidad visual.

Por último, continúa con los procesos de atención en sus centros de atención para el reconocimiento de datos biométricos como identificación de los clientes, procesos que implementó en el año 2020.

- ▶ En lo que se refiere a las empresas **Link Telecom** y **Newww** que, si bien no fueron mencionadas en la metodología del presente informe, se considera de vital importancia reconocer la sinergia y compromiso que tienen con los usuarios de los servicios de telecomunicaciones con discapacidad visual al poner a disposición de sus usuarios los tutoriales que elaboró el Instituto sobre el uso de dispositivos móviles iOS y Android para personas con discapacidad visual.

⁵⁸ Disponible en: <https://www.movistar.com.mx/atencion-al-cliente/informacion/personas-con-discapacidad>



 **ift** INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES



Instituto Federal de Telecomunicaciones
Insurgentes Sur #1143 Col. Nochebuena
Demarcación Territorial Benito Juárez
C.P. 03720 Ciudad de México
Tel: 55 50154000 / 800 2000 120
www.ift.org.mx