

SEGUNDO INFORME

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







**Inicio**

**Introducción**

**Objetivo  
y Metodología**

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

**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**

**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**

**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**

**05. Atención Inclusiva**

**Anexo 1**

# Índice

Introducción	3
Objetivo	5
Metodología	5

## 01. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC 12

1.1. Personas con discapacidad usuarias de servicios de telecomunicaciones.	12
1.2. Mecanismos para promover el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones y TIC.	16

## 02. Accesibilidad en el Entorno Digital 20

2.1. Documentos con elementos de accesibilidad.	20
2.1.1. Contratos de adhesión.	20
2.1.2. Tarifas.	25
2.1.3. Estados de cuenta.	28
2.2. Portales de Internet accesibles.	28

## 03. Equipos de Telefonía Accesibles 41

3.1. Catálogo de equipos con funcionalidades de accesibilidad.	41
3.1.1. Telefonía móvil.	41
3.1.2. Telefonía fija.	42
3.2. Telefonía pública accesible.	45

## 04. Accesibilidad en el Entorno Físico 49

4.1. Centros de atención accesibles.	49
4.2. Contratos accesibles en centros de atención.	53
4.3. Tarifas accesibles en centros de atención.	55

## 05. Atención Inclusiva 57

5.1. Personal capacitado para la atención de usuarios con discapacidad.	58
5.2. Alternativas para suscribir documentos.	61
5.3. Mecanismos para la realización de trámites a distancia.	63
5.3.1. Contratación.	64
5.3.2. Cambio de domicilio.	66
5.3.3. Cambio de titularidad.	69
5.3.4. Cambio de modalidad.	72
5.3.5. Cancelaciones.	73
5.4. Canales de atención y asesoría a los usuarios con discapacidad.	76

## Anexo 1 79





## Introducción

El derecho de las personas con discapacidad a acceder a las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como la obligación de los gobiernos de garantizarlo, es reconocido internacionalmente por organismos como la Organización de las Naciones Unidas<sup>1</sup> (ONU) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones<sup>2</sup> (UIT) mediante diversas resoluciones que han emitido.

Sin embargo, previo a la emisión de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) y la creación del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT o Instituto), se carecía de un andamiaje jurídico que permitiera garantizar el acceso de las personas con discapacidad a las telecomunicaciones, la radiodifusión y las TIC en México, las cuales representan aproximadamente el 6% de la población,<sup>3</sup> por lo que resultaba prácticamente imposible que éstas pudieran contratar servicios, adquirir equipos acordes a sus necesidades, recibir asesoría, etc.

Dicha LFTR establece que en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión estará prohibida toda discriminación motivada, entre otras, por las discapacidades,<sup>4</sup> señala además los derechos que gozarán los usuarios con discapacidad,<sup>5</sup> faculta al Instituto para promover que éstos tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones, así como fomentar el acceso a las personas con discapacidad a nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluido Internet.<sup>6</sup>

- 1** Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: [www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf](http://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. [www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/Resolutions.aspx](http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/Resolutions.aspx)
- 3** 7,184,054 de mexicanos conforme al INEGI. La discapacidad en México, datos al 2014. 2016 Disponible en: [http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva\\_es-truc/702825090203.pdf](http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_es-truc/702825090203.pdf)
- 4** Artículo 2 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- 5** Artículo 200 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- 6** Artículos 199, 202 y 203 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

Son diversas las acciones que el Instituto ha realizado para promover dicho acceso,<sup>7</sup> entre las que destaca, la emisión de los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad<sup>8</sup> (Lineamientos de Accesibilidad), los cuales tienen como objetivo establecer mecanismos que contribuyan a la protección efectiva de los derechos de los usuarios con discapacidad y las obligaciones a cargo de los concesionarios y autorizados de servicios de telecomunicaciones que permitan que los usuarios con discapacidad tengan acceso a dichos servicios.

Estos Lineamientos establecen, en su artículo 33, que el Instituto deberá integrar y publicar, a través de la Coordinación General de Política del Usuario (CGPU), informes que den cuenta de los avances de los concesionarios y autorizados en materia de accesibilidad de los servicios de telecomunicaciones.

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

El Informe muestra el estatus de la implementación de las medidas previstas en los Lineamientos de Accesibilidad por parte de concesionarios y autorizados, presentando una comparación de los resultados reportados en el informe anterior, así como un breve compendio de las acciones y proyectos que ha ejecutado el Instituto a favor de las personas con discapacidad durante el 2019.

La información integrada en el presente Informe es actualizada anualmente, con la finalidad de continuar evaluando y comparando el avance en la implementación de las medidas contempladas en los Lineamientos de Accesibilidad.

<sup>7</sup> Las cuales pueden ser consultadas en el Primer Informe en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad. Disponible en: [http://usuarios.ift.org.mx/primer\\_informe\\_en\\_materia\\_accesibilidad/](http://usuarios.ift.org.mx/primer_informe_en_materia_accesibilidad/)

<sup>8</sup> Publicados en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2016: [www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5466859&fecha=23/12/2016](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5466859&fecha=23/12/2016)





Inicio



Introducción



**Objetivo  
y Metodología**



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1



## Objetivo

El presente documento tiene como objetivo informar las principales actividades, avances y resultados obtenidos a dos años de la exigibilidad de las medidas establecidas en los Lineamientos de Accesibilidad,<sup>9</sup> y las acciones realizadas por el Instituto en este sentido.

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



## Metodología

Para la integración del presente Informe, el Instituto, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, consideró a los concesionarios y autorizados que prestan servicios de telefonía e Internet móvil, telefonía fija, Internet fijo, televisión restringida y telefonía pública que cuentan con información en el Banco de Información de Telecomunicaciones del Instituto,<sup>10</sup> referente a suscripciones y/o líneas durante el 2018, siendo éstos:

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

<sup>10</sup> <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/>





## ☎ 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	Servicios que oferta
Axtel, S.A.B. de C.V.	Axtel	<a href="http://www.axtel.mx">www.axtel.mx</a>	Telefonía fija, Internet fijo y Televisión restringida
Cablevisión, S.A. de C.V.	Izzi	<a href="http://www.izzi.mx">www.izzi.mx</a>	
Cablevisión Red, S.A. de C.V.	Telecable	<a href="http://www.telecable.net.mx">www.telecable.net.mx</a>	
Mega Cable, S.A. de C.V.	Mega Cable	<a href="http://www.megacable.com.mx">www.megacable.com.mx</a>	
Televisión Internacional, S.A. de C.V.	Wizz	<a href="http://www.wizz.mx">www.wizz.mx</a>	
TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.			
Cablemas Telecomunicaciones, S.A. de C.V.			
Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Total Play	<a href="http://www.totalplay.com.mx">www.totalplay.com.mx</a>	
Tv Rey de Occidente, S.A. de C.V.	Tv Rey	<a href="http://www.tvrey.com.mx">www.tvrey.com.mx</a>	
lentic, S. de R.L. de C.V.	lentic	<a href="http://lentic.com">lentic.com</a>	Telefonía fija e Internet fijo
Ip Matrix, S.A. de C.V.	Transtelco	<a href="http://www.transtelco.net">www.transtelco.net</a>	
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	Maxcom	<a href="http://www.maxcom.com.mx">www.maxcom.com.mx</a>	
Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.	MCM	<a href="http://www.mcmtelecom.com">www.mcmtelecom.com</a>	
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	Telmex	<a href="http://telmex.com">telmex.com</a>	
Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.	Telnor	<a href="http://www.telnor.com/home">www.telnor.com/home</a>	
Aire Cable, S.A. de C.V.	Aire Cable	<a href="http://www.airecable.com">www.airecable.com</a>	Internet fijo y Televisión restringida
Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.	Dish	<a href="http://www.dish.com.mx">www.dish.com.mx</a>	
Televera Red, S.A.P.I. de C.V.	Star Tv	<a href="http://startvmexico.com/">startvmexico.com/</a>	
Ultravisión, S.A. de C.V.	Ultranet	<a href="http://www.ultranet.com.mx">www.ultranet.com.mx</a>	
Bestphone, S.A. de C.V.	Bestel	<a href="http://www.bestel.com.mx">www.bestel.com.mx</a>	Telefonía fija
Convergía de México, S.A. de C.V.	Convergía	<a href="http://www.convergía.net.mx">www.convergía.net.mx</a>	
Marcatel Com, S.A. de C.V.	Marcatel	<a href="http://www.marcatel.com">www.marcatel.com</a>	
Axesat Mobility, S.A. de C.V.	Axesat	<a href="http://axesat.com">axesat.com</a>	Internet fijo
Islim Telco, S.A.P.I. de C.V.	Netwey	<a href="http://www.netwey.com.mx">www.netwey.com.mx</a>	
Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.	Sky	<a href="http://www.sky.com.mx/">www.sky.com.mx/</a>	Televisión Restringida

Inicio

Introducción

Objetivo  
y Metodología

01. La Accesibilidad  
a los Servicios de  
Telecomunicaciones  
y TIC

02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital

03. Equipos de Telefonía  
Accesibles

04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico

05. Atención Inclusiva

Anexo 1





## ☎ Telefonía e Internet móvil

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

Concesionario y/o Autorizado	Nombre comercial	Portal de Internet
AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V. y Grupo AT&T Celular, S. de R.L. de C.V.	AT&T	<a href="http://www.att.com.mx">www.att.com.mx</a>
Celmex Innova, S.A.P.I. de C.V.	Simpatí	<a href="http://simpati.mobi">simpati.mobi</a>
FreedomPop México, S.A. de C.V.	FreedomPop	<a href="http://mx.freedompop.com/mx">mx.freedompop.com/mx</a>
Her Mobile, S.A. de C.V.	Her Mobile	<a href="http://hermobile.com/pvsher/index">hermobile.com/pvsher/index</a>
Hipcricket de México, S.A. de C.V.	Six Móvil	<a href="http://sixmovil.mx/">sixmovil.mx/</a>
Ibo Cell, S.A.P.I. de C.V.	Bueno Cell	<a href="http://buenocell.com">buenocell.com</a>
Kubo Cel, S.A.P.I. de C.V.	Qbo Cel	<a href="http://qbocel.com">qbocel.com</a>
Logística ACN México, S. de R.L. de C.V.	Flash Mobile	<a href="http://www.miflashmobile.mx">www.miflashmobile.mx</a>
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	Maxcom	<a href="http://www.maxcom.com.mx">www.maxcom.com.mx</a>
Maz Tiempo, S.A.P.I. de C.V.	Maz Tiempo	<a href="http://www.maztiempo.com">www.maztiempo.com</a>
Neus Mobile, S.A.P.I. de C.V.	Neus Mobile	<a href="http://neusmobile.com">neusmobile.com</a>
Pegaso Pcs, S.A. de C.V.	Movistar	<a href="http://www.movistar.com.mx">www.movistar.com.mx</a>
Radiomovil Dipsa, S.A. de C.V.	Telcel	<a href="http://www.telcel.com">www.telcel.com</a>
Telecomunicaciones 360, S.A. de C.V.	Oui	<a href="http://ouimovil.com.mx">ouimovil.com.mx</a>
Teligentia, S.A. de C.V.	Cierto	<a href="http://cierto.com.mx">cierto.com.mx</a>
Truu Innovation, S.A.P.I. de C.V.	Weex	<a href="http://weex.mx">weex.mx</a>
Virgin Mobile México, S. de R.L. de C.V.	Virgin Mobile	<a href="http://www.virginmobile.mx">www.virginmobile.mx</a>

Inicio

Introducción

**Objetivo  
y Metodología**

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

**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**

**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**

**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**

**05. Atención Inclusiva**

Anexo 1





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

## Telefonía pública

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

Concesionario y/o Autorizado	Nombre comercial	Portal de Internet
Ace Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Marcaless	<a href="http://www.marcaless.mx/servicios.php">www.marcaless.mx/servicios.php</a>
BBG Comunicación, S.A. de C.V.	BBG Comunicación	<a href="http://bbg.mx/">bbg.mx/</a>
Lógica Industrial, S.A. de C.V.	Logitel	<a href="http://www.logitel.com.mx/es-mx/index.html">www.logitel.com.mx/es-mx/index.html</a>
Mega Cable, S.A. de C.V.	Mega Cable	<a href="http://www.megacable.com.mx">www.megacable.com.mx</a>
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	Telmex	<a href="http://telmex.com">telmex.com</a>
Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.	Telnor	<a href="http://www.telnor.com/home">www.telnor.com/home</a>

Una vez definidos los concesionarios y autorizados objeto de revisión, durante el periodo comprendido del 5 al 28 de agosto del 2019, les fueron realizados requerimientos de información relacionados con el cumplimiento de las medidas impuestas en los Lineamientos de Accesibilidad. Asimismo, con el apoyo de la Unidad de Cumplimiento, se consultó y analizó la información que se ha presentado al Instituto en cumplimiento a los mencionados Lineamientos.

Se precisa que la información proporcionada en las respuestas a dichos requerimientos, específicamente la que integra los numerales 3.1, 4 y 5.2 del presente Informe, fue corroborada por personal de la Coordinación General de Política del Usuario del 30 de septiembre al 04 de octubre de 2019, por lo que aquella información que presentó inconsistencias no fue incluida en el documento.

Asimismo, se señala que las empresas Convergía, Maz Tiempo, MCM, Simpati y Weex no dieron respuesta a dichos requerimientos, por lo tanto, no fueron contempladas en los resultados obtenidos de los numerales 3, 4 y 5 del presente Informe, sin embargo, fueron evaluadas por el Instituto y se encuentran contempladas en el resto de los numerales del Informe.

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 mes de agosto de 2019 se realizó la evaluación de accesibilidad de dichos portales conforme a las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet en su versión 2.1 (WCAG 2.1).<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Emitidas y publicadas el 5 de junio de 2018 por la Web Accessibility Initiative (WAI)





	Inicio
	Introducción
	<b>Objetivo y Metodología</b>
	<b>01. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC</b>
	<b>02. Accesibilidad en el Entorno Digital</b>
	<b>03. Equipos de Telefonía Accesibles</b>
	<b>04. Accesibilidad en el Entorno Físico</b>
	<b>05. Atención Inclusiva</b>
	Anexo 1

Específicamente se evaluaron una serie de actividades que se consideran las más realizadas por los usuarios, ya sea al ser clientes de la empresa o bien al estar interesados en contratar algún servicio. A continuación, se señalan dichas actividades:

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

Para la mencionada evaluación, se utilizaron diversas herramientas de evaluación de accesibilidad web<sup>12</sup> que determinan si el contenido de un portal cumple con las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet, sin embargo, existen elementos que no pueden ser evaluados por este tipo de herramientas y que requieren de una revisión manual, como por ejemplo, la correcta descripción de los elementos que integran las páginas (imágenes, enlaces, etc.), el contraste, la accesibilidad de los documentos (Word o PDF) que se publican, entre otros.

Por ello, además de utilizar dichas herramientas, se llevó a cabo una revisión manual por 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.

<sup>12</sup> Lista de herramientas de evaluación de accesibilidad web publicadas por la WAI: <https://www.w3.org/WAI/ER/tools/>



La revisión se realizó conforme a los siguientes criterios de conformidad:<sup>13</sup>

**Tabla 4. Criterios de conformidad evaluados.<sup>14</sup>**

Principio	Pauta	Criterios de conformidad
<b>1. Perceptible</b>	<b>1.1 Alternativas textuales</b>	1.1.1 - Nivel A - Contenido no textual
	<b>1.2. Alternativas al contenido basado en el tiempo</b>	1.2.1 - Nivel A - Sólo audio y sólo video (pregrabado)
		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)
		1.2.5 - Nivel AA - Audio-descripción (pregrabada)
	<b>1.3. Adaptable</b>	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
		1.3.5 - Nivel AA - Identificar propósito de las entradas
	<b>1.4. Distinguible</b>	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
<b>2. Operable</b>	<b>2.1. Accesible con teclado</b>	2.1.1 - Nivel A - Teclado
		2.1.2 - Nivel A - Sin trampa de teclado
		2.1.4 - Nivel A - Atajos de teclado
	<b>2.2. Suficiente tiempo</b>	2.2.1 - Nivel A - Tiempo ajustable
		2.2.2 - Nivel A - Pausar, parar o esconder
	<b>2.3. Evite convulsiones</b>	2.3.1 - Nivel A - Tres flashes o por debajo del umbral
	<b>2.4. Navegable</b>	2.4.1 - Nivel A - Saltar bloques
		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
	<b>2.5. Modalidades de entrada</b>	2.5.1 - Nivel A - Movimientos del puntero
		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
<b>3. Comprensible</b>	<b>3.1. Legible</b>	3.1.1 - Nivel A - Idioma de la página
		3.1.2 - Nivel AA - Idioma de partes
	<b>3.2. Predecible</b>	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
	<b>3.3 Asistencia en entradas</b>	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)

<sup>13</sup> Disponibles en: [www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/es#versions](http://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/es#versions)

<sup>14</sup> El principio 4. Robusto no fue considerado en la evaluación, ya que requiere de conocimientos de lenguaje de programación para su valoración.





Inicio



Introducción



**Objetivo  
y Metodología**



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

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

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

Asimismo, se incluyó la participación de usuarios con discapacidad visual que accedieron a comprobar la accesibilidad de los portales de Internet revisados mediante tecnologías de asistencia, con el fin de corroborar la experiencia y usabilidad del usuario final, ejercicio realizado durante los meses de agosto y septiembre de 2019.

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





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



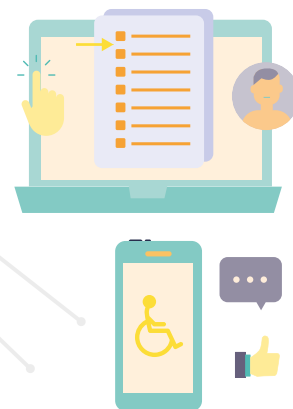
**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

# 01

## La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC



Podemos entender a la accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones y TIC como una serie de medidas y mecanismos que, incluyendo la identificación y eliminación de obstáculos y barreras, permiten asegurar el acceso de las personas con discapacidad a dichos servicios y tecnologías, en igualdad de condiciones con 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 es reconocida por diversos organismos como la ONU y la UIT los cuales han señalado, a través de diversas resoluciones y recomendaciones, que los servicios de telecomunicaciones y TIC 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.

La Organización Mundial de la Salud estima que hay en el mundo mil millones de personas que tienen algún tipo de discapacidad, lo que representa el 15% de la población mundial.<sup>15</sup> Asimismo, señala que a consecuencia del progresivo envejecimiento demográfico y al aumento de enfermedades crónicas que puede observarse en la mayoría de los países desarrollados, es probable que el número de personas con discapacidad siga aumentando.

<sup>15</sup> Organización Mundial de la Salud, información publicada en 2018. Disponible en: [www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health](http://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health)





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

En México, cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) señalan que al año 2014, 7.1 millones de habitantes vivían con alguna forma de discapacidad, es decir el 6% de la población total del país.<sup>16</sup>

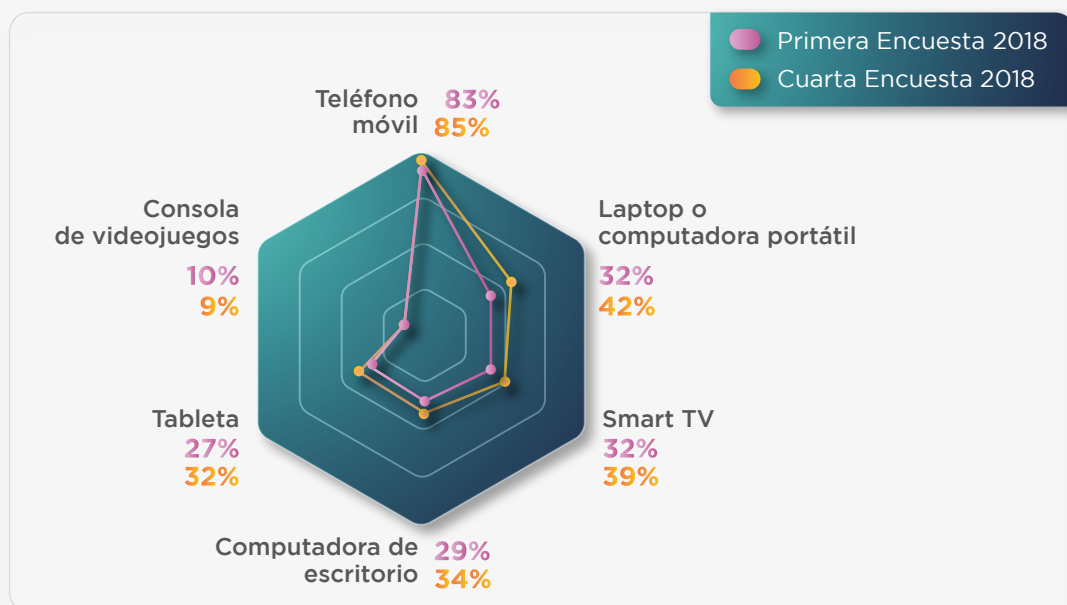
Ahora bien, respecto al número de personas con discapacidad que son usuarias de servicios de telecomunicaciones, se señala que al día de hoy, no existen cifras que permitan conocer y/o calcular dicha información, sin embargo, se considera que la misma permitiría evaluar el impacto de las políticas públicas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

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

Datos de la Cuarta Encuesta 2018<sup>17</sup> señalan que, con respecto a la Primera Encuesta 2018,<sup>18</sup> los usuarios de Internet fijo con alguna discapacidad mostraron un mayor uso del servicio para navegar mediante diversos dispositivos:



**Ilustración 1.** Principales dispositivos para conectarse a Internet fijo en el hogar 2018.



Fuente: Cuarta Encuesta 2018. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

<sup>16</sup> INEGI. La discapacidad en México, datos al 2014. Versión 2017 Disponible en: [internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva\\_estruc/702825094409.pdf](http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825094409.pdf)

<sup>17</sup> Cuarta Encuesta 2018. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, disponible en: [www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audencias/cuartaencuesta2018.pdf](http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audencias/cuartaencuesta2018.pdf)

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





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

Para este mismo periodo, los usuarios de telefonía móvil con alguna discapacidad registraron un incremento en el uso del servicio para recibir llamadas, para el envío de mensajes de texto vía Internet (WhatsApp) y para el acceso a redes sociales:



**Ilustración 2.** Usos del teléfono móvil.

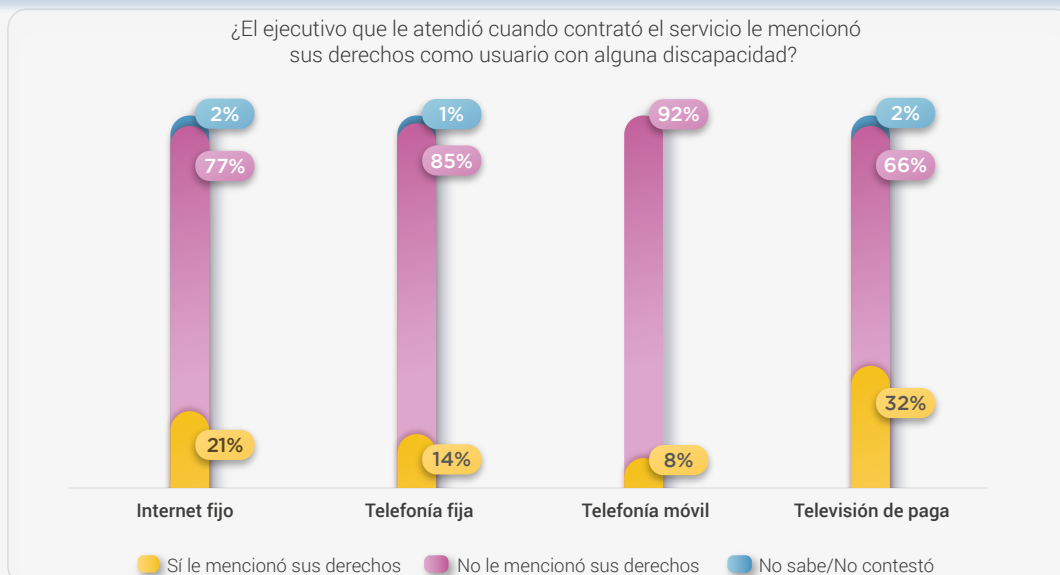


Fuente: Cuarta Encuesta 2018. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

Respecto a la experiencia de los usuarios con discapacidad al momento de contratar alguno de los servicios de telecomunicaciones sujetos los Lineamientos de Accesibilidad (excepto el servicio de telefonía pública), la Cuarta Encuesta 2018 muestra que, la mayoría señaló que el ejecutivo o personal que los atendió no les mencionó sus derechos como usuarios con discapacidades (el 77% para Internet fijo, 85% para telefonía fija, 92% para telefonía móvil y 66% para televisión de paga):



**Gráfico 1.** Experiencia del usuario con discapacidad al contratar sus servicios de telecomunicaciones.



Fuente: Elaboración propia con datos de la Cuarta Encuesta 2018. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



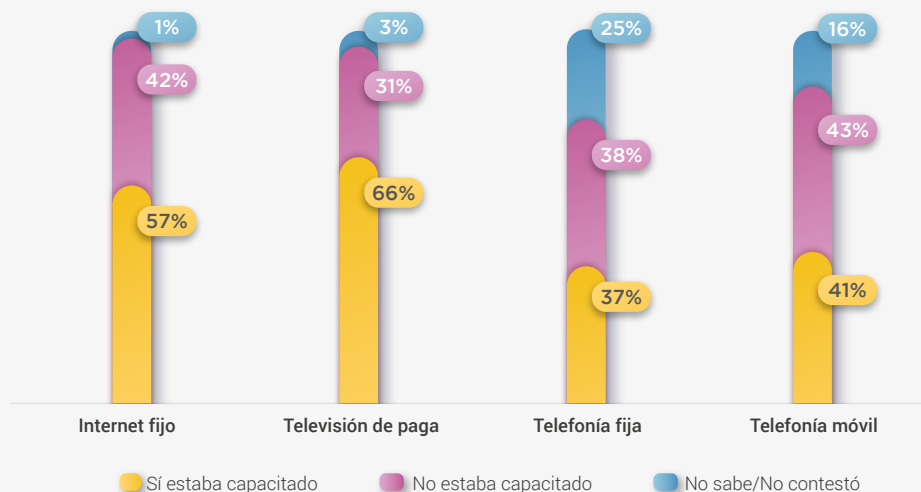
Anexo 1

Asimismo, el 66% y el 57% de los usuarios con discapacidad que contrataron los servicios de televisión de paga e Internet fijo, respectivamente, señalaron que al contratar sus servicios el ejecutivo o personal que los atendió estaba capacitado para detectar y atender sus necesidades, en comparación con los servicios de telefonía fija con el 37% y telefonía móvil con el 41%:



**Gráfico 2.** Experiencia del usuario con discapacidad al contratar sus servicios de telecomunicaciones.

¿Considera que el ejecutivo que lo atendió cuando contrató su servicio estaba capacitado para atender y detectar sus necesidades?



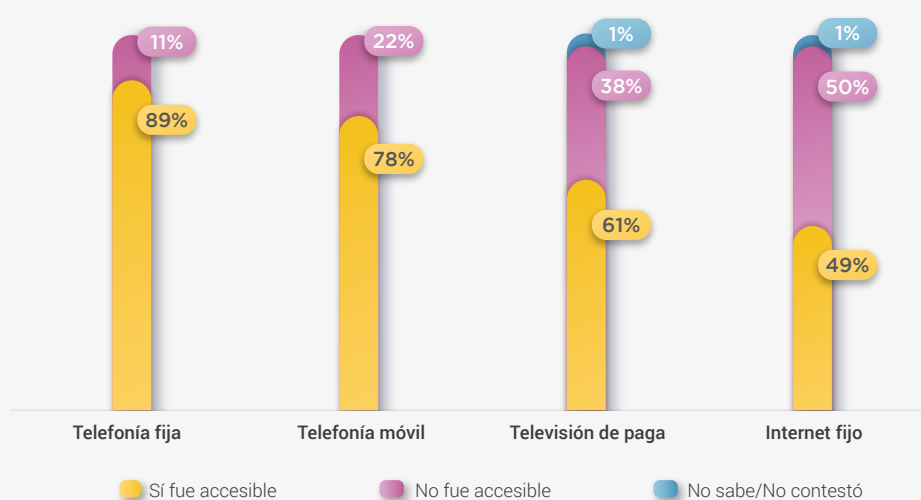
Fuente: Elaboración propia con datos de la Cuarta Encuesta 2018. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

Finalmente, respecto a la experiencia de los usuarios con alguna discapacidad que visitaron la página de Internet de su proveedor de servicio, éstos mencionaron, en su mayoría, que la página fue accesible, con excepción de los usuarios de Internet fijo:



**Gráfico 3.** Experiencia del usuario con discapacidad al ingresar al portal de los prestadores de los servicios de telecomunicaciones.

¿Considera que la página fue accesible de acuerdo a su tipo de discapacidad?



Fuente: Elaboración propia con datos de la Cuarta Encuesta 2018. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.





## 1.2. Mecanismos para promover el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones y TIC.

El Instituto, es el órgano facultado para garantizar el respeto de los derechos de los usuarios con discapacidad y promover que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones, a los nuevos sistemas y las TIC, por lo que ha asumido dicha responsabilidad convencido de que éstos tienen la capacidad de empoderar a las personas e incluirlas a la sociedad.

Por ello, ha diseñado e implementado durante 2019, diversos mecanismos que promueven el debido cumplimiento de los Lineamientos de Accesibilidad por parte de los concesionarios y autorizados, así como aquellos que pretenden promover el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones y las TIC por parte de las personas con discapacidad, mismos que a continuación se detallan:

### ► Capacitación para empresas que prestan servicios de telecomunicaciones

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

Algunos de los temas abordados en el curso fueron: simulador de discapacidades, legislación en materia de discapacidad, estadísticas, tecnologías de asistencia, lenguaje incluyente, redes sociales accesibles, estándar internacional Web Content Accessibility Guidelines 2.1, entre otros.

	Inicio
	Introducción
	Objetivo y Metodología
	01. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC
	02. Accesibilidad en el Entorno Digital
	03. Equipos de Telefonía Accesibles
	04. Accesibilidad en el Entorno Físico
	05. Atención Inclusiva
	Anexo 1





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

El curso impartido en colaboración con Accessibility Lab, empresa experta en accesibilidad web, contó con la participación de creadores de contenido digital de 24 concesionarios y autorizados que prestan servicios de telefonía e Internet móvil, telefonía fija, Internet fijo, televisión restringida y telefonía pública.

Con este tipo de capacitaciones, el Instituto aporta a las empresas que proveen los servicios de telecomunicaciones elementos que facilitan la implementación de medidas regulatorias que se han emitido en materia de accesibilidad, lo que permite que dichos usuarios puedan ejercer los diversos derechos que la LFTR y la normatividad les prevé.







Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

## ► Capacitación para personas con discapacidad

Durante el 2019, el Instituto continuó trabajando de la mano con diversas organizaciones de personas con discapacidad y autoridades locales, en la realización de cursos de capacitación dirigidos a personas con discapacidad y adultos mayores,<sup>19</sup> incluso fuera de la Ciudad de México, con la finalidad de enseñarlos a utilizar las funcionalidades de accesibilidad que diversos equipos terminales poseen, así como algunas de las tecnologías de asistencia existentes, que les permiten utilizar sus dispositivos móviles y fijos.

Lo anterior, al considerar que el primer paso para acceder a los servicios de telecomunicaciones y a las TIC es saber utilizar los dispositivos.



<sup>19</sup> Diversos organismos como la OMS y la UIT reconocen que muchas de las funcionalidades de accesibilidad diseñadas para personas con discapacidad son también útiles para los adultos mayores, debido a que la edad es un factor que puede ocasionar la pérdida total o parcial de sentidos y/o movilidad.





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

## ► Participación internacional

El Instituto considera de suma importancia 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.

Por ello, el liderazgo y trabajo realizado durante la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones en el 2017, dio como resultado la designación del Instituto para la Vice-relatoría 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 se trabaja activamente en la emisión de recomendaciones, resoluciones e informes en materia de acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones y TIC.

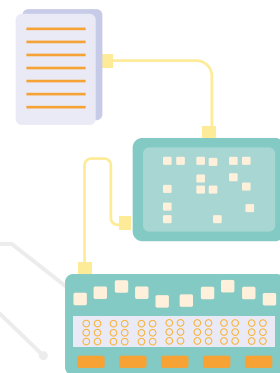
Asimismo, la participación y contribuciones del Instituto en la Conferencia de Plenipotenciarios 2018 de la UIT, fueron relevantes en las resoluciones “Res.175. Accesibilidad de las telecomunicaciones/TIC para las personas con discapacidad y personas con necesidades especiales”.





# 02

## Accesibilidad en el Entorno Digital



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

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

En ese sentido, enseguida se muestra el estatus de cumplimiento de los concesionarios y autorizados respecto a la accesibilidad en el entorno digital, es decir, la accesibilidad en sus documentos, sus portales de Internet y en los mecanismos que ofrecen a los usuarios con discapacidad para la realización de trámites ante ellos de manera remota.

### 2.1. Documentos con elementos de accesibilidad.

#### 2.1.1. Contratos de adhesión.

El contrato de adhesión es un documento elaborado unilateralmente por el proveedor para establecer los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación de un servicio, debe estar escrito en idioma español y ser indeleble, sus caracteres tienen que ser legibles a simple vista y estar disponibles a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita conforme a lo establecido en Ley Federal de Protección al Consumidor y en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

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



Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

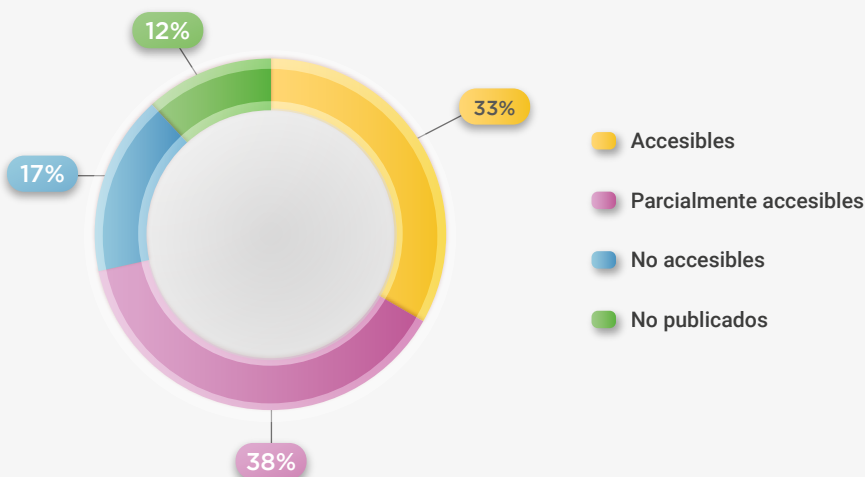
Por ello, los Lineamientos de Accesibilidad prevén en sus artículos 5 fracción I y 7, la obligación a cargo de los concesionarios y autorizados de tener a disposición de los usuarios con alguna discapacidad, en sus portales de Internet, sus contratos de adhesión con funcionalidades de accesibilidad.

En ese sentido, el Instituto se dio a la tarea de revisar los contratos de adhesión publicados en los portales de Internet de los concesionarios y autorizados,<sup>20</sup> a fin de identificar el cumplimiento de dicha disposición.

De lo anterior, se desprende que, de los 42 concesionarios y autorizados revisados, 14 cuentan con un contrato de adhesión accesible; 16 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; 7 publican su contrato de adhesión, pero éste no cuenta con las funcionalidades de accesibilidad requeridas y; 5 no lo publican.



**Gráfico 4. Accesibilidad en los contratos de adhesión.**



<sup>20</sup> 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.





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



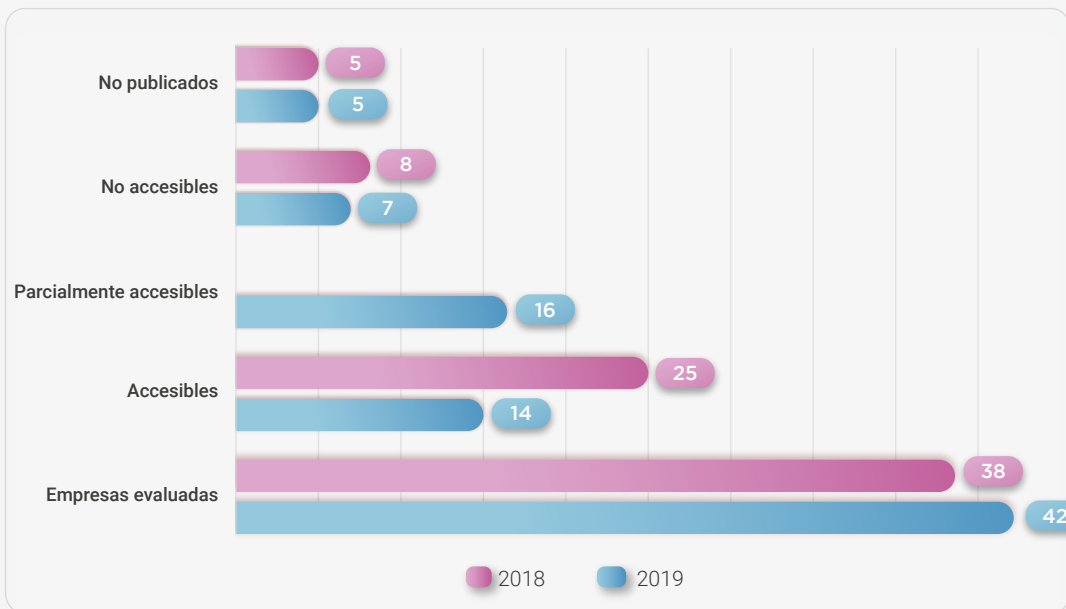
Anexo 1

Tal y como fue señalado en el Informe anterior, la empresa **AT&T** publica su contrato de adhesión accesible acompañado de un video en el que, de manera audible, con subtítulo y mediante la utilización de lengua de señas, detalla el contenido de su contrato de adhesión. Asimismo, empresas como **Her Mobile, Marcatel, Maxcom, Movistar, Star Tv, Telmex y Telnor** publican, además de sus contratos de adhesión en documentos accesibles, un audio con el contenido de los mismos.

Dichos resultados, nos permiten visualizar los siguientes avances respecto a la revisión realizada durante el 2018:



**Gráfico 5. Avances en la accesibilidad de los contratos de adhesión.**





A continuación, se enlistan los concesionarios y autorizados que en 2019 cuentan con contrato de adhesión accesible publicado:

**Tabla 5. Contratos de adhesión accesibles.**

Nombre comercial	Contrato
AT&T	<a href="https://www.att.com.mx/video/contrato-accesibilidad.mp4">https://www.att.com.mx/video/contrato-accesibilidad.mp4</a> <a href="https://www.att.com.mx/legales/accesibilidad-att/index.php">https://www.att.com.mx/legales/accesibilidad-att/index.php</a>
Bueno Cell	<a href="https://buenocell.com/wp-content/uploads/2019/10/CONTRATO-TELEFONIA-M%C3%93VIL-PREPAGO-PROFECO-IBOCELL-SEPTIEMBRE-2019-VFF-CON-DATOS-DE-REGISTRO.pdf">https://buenocell.com/wp-content/uploads/2019/10/CONTRATO-TELEFONIA-M%C3%93VIL-PREPAGO-PROFECO-IBOCELL-SEPTIEMBRE-2019-VFF-CON-DATOS-DE-REGISTRO.pdf</a>
Cierto	<a href="https://cierto.com.mx/Legal/Audio/Contrato_Adhesion.mp3">https://cierto.com.mx/Legal/Audio/Contrato_Adhesion.mp3</a> <a href="https://cierto.com.mx/Legal/Documentos/Registro%20199-2017.pdf">https://cierto.com.mx/Legal/Documentos/Registro%20199-2017.pdf</a>
FreedomPop	<a href="https://www.freedompop.com/personas_con_discapacidad.htm">https://www.freedompop.com/personas_con_discapacidad.htm</a> <a href="https://www.freedompop.com/static/data/Contrato_Adhesion.pdf">https://www.freedompop.com/static/data/Contrato_Adhesion.pdf</a>
Her Mobile	<a href="https://hermobile.com/pvsher/resources/documents/CONTRATO_ADHESION.pdf">https://hermobile.com/pvsher/resources/documents/CONTRATO_ADHESION.pdf</a> <a href="https://hermobile.com/pvsher/home/accesibilidad">https://hermobile.com/pvsher/home/accesibilidad</a>
Marcatel	<a href="https://www.marcatel.com/">https://www.marcatel.com/</a> (En el pie del portal) <a href="https://www.marcatel.com/modelo-de-contrato-adhesion-profeco">https://www.marcatel.com/modelo-de-contrato-adhesion-profeco</a>
Maxcom	<a href="https://www.maxcom.com.mx/audios/contratoadhesion/ContratoResidencial6536.mp3">https://www.maxcom.com.mx/audios/contratoadhesion/ContratoResidencial6536.mp3</a> <a href="https://www.maxcom.com.mx/documentos/contratos-adhesion/Contrato%20Residencial%206536%2015Oct15%20PROFECO.pdf">https://www.maxcom.com.mx/documentos/contratos-adhesion/Contrato%20Residencial%206536%2015Oct15%20PROFECO.pdf</a>
Mega Cable	<a href="https://www.megacable.com.mx/audios/Megacable_Contrato_TvInternet.mp3">https://www.megacable.com.mx/audios/Megacable_Contrato_TvInternet.mp3</a> <a href="https://www.megacable.com.mx/pdf/_CONTRATO-ADHESION_MEGA-CABLE.pdf">https://www.megacable.com.mx/pdf/_CONTRATO-ADHESION_MEGA-CABLE.pdf</a>
Movistar	<a href="https://www.movistar.com.mx/atencion-al-cliente/informacion/personas-con-discapacidad">https://www.movistar.com.mx/atencion-al-cliente/informacion/personas-con-discapacidad</a> <a href="https://www.movistar.com.mx/documents/33721/417543/CON_PEG_PFC_LFTR_DICT_VFL_18May2015_NUMPFC-IFT.pdf/30a5ec63-c5e4-96b2-38a6-bbf7ff1211f5">https://www.movistar.com.mx/documents/33721/417543/CON_PEG_PFC_LFTR_DICT_VFL_18May2015_NUMPFC-IFT.pdf/30a5ec63-c5e4-96b2-38a6-bbf7ff1211f5</a>
Star Tv	<a href="http://startvmexico.com/docs/contrato.mp4">http://startvmexico.com/docs/contrato.mp4</a> <a href="https://startvmexico.com/docs/formato_suscripcion.pdf">https://startvmexico.com/docs/formato_suscripcion.pdf</a>
Telmex	<a href="http://downloads.telmx.com/mp3/legales/TELMEX_CONTRATO_MARCO.mp3?ga=2.236245569.1776228769.1568763043-164673786.1563810657">http://downloads.telmx.com/mp3/legales/TELMEX_CONTRATO_MARCO.mp3?ga=2.236245569.1776228769.1568763043-164673786.1563810657</a> <a href="http://downloads.telmx.com/pdf/ContratoMarco.docx?ga=2.33348990.1776228769.1568763043-164673786.1563810657">http://downloads.telmx.com/pdf/ContratoMarco.docx?ga=2.33348990.1776228769.1568763043-164673786.1563810657</a>
Telnor	<a href="https://www.telnor.com/web/hogar/contratos-audibles">https://www.telnor.com/web/hogar/contratos-audibles</a> <a href="https://www.telnor.com/en/web/hogar/contrato-marco">https://www.telnor.com/en/web/hogar/contrato-marco</a>
Tv Rey	<a href="https://www.tvrey.com.mx/hogar/images/audio_contrato_adhesion.mp3">https://www.tvrey.com.mx/hogar/images/audio_contrato_adhesion.mp3</a> <a href="https://www.tvrey.com.mx/hogar/REGISTRO_222-2016_Contrato.pdf">https://www.tvrey.com.mx/hogar/REGISTRO_222-2016_Contrato.pdf</a>
Ultrahet	<a href="http://www.ultranet.com.mx/audio/Profeco.mp3">http://www.ultranet.com.mx/audio/Profeco.mp3</a> <a href="http://www.ultranet.com.mx/contrato-ante-profeco">http://www.ultranet.com.mx/contrato-ante-profeco</a>





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

Ahora bien, enseguida 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 6. Contratos de adhesión parcialmente accesibles.**

Nombre comercial	Contrato
Aire Cable	<a href="https://airecable.com/wp-content/uploads/2019/02/Contrato-adhesion-double-play-Aire-Cable_20_02_2019_VF.pdf">https://airecable.com/wp-content/uploads/2019/02/Contrato-adhesion-double-play-Aire-Cable_20_02_2019_VF.pdf</a>
Axtel	<a href="http://www.axtel.mx/informacion/contrato-marco-axtel">http://www.axtel.mx/informacion/contrato-marco-axtel</a>
Bestel	<a href="https://www.bestel.com.mx/unity/bestel/legal/Enterprise_contrato_marco_consulta.pdf">https://www.bestel.com.mx/unity/bestel/legal/Enterprise_contrato_marco_consulta.pdf</a>
Flash Mobile	<a href="https://www.miflashmobile.mx/ES/repos/files/Acn/pdfs/CONTRATO_ADHESION%20170929.pdf?exp=32550">https://www.miflashmobile.mx/ES/repos/files/Acn/pdfs/CONTRATO_ADHESION%20170929.pdf?exp=32550</a>
Ientc	<a href="https://ientc.com/static/pdfs/contrato_marco_ientc.pdf">https://ientc.com/static/pdfs/contrato_marco_ientc.pdf</a>
Izzi	<a href="https://www.izzi.mx/pdf?file=/legales/contrato-servicios-cablevision-izzi">https://www.izzi.mx/pdf?file=/legales/contrato-servicios-cablevision-izzi</a>
Logitel	<a href="http://www.logitel.com.mx/es-mx/Contratoadhesion.pdf">http://www.logitel.com.mx/es-mx/Contratoadhesion.pdf</a>
Netwey	<a href="https://secure.netwey.com.mx/site/download/terminos_condiciones.pdf">https://secure.netwey.com.mx/site/download/terminos_condiciones.pdf</a>
Oui	<a href="http://oui movil.com/contratodeadhesion.pdf">http://oui movil.com/contratodeadhesion.pdf</a>
Simpati	<a href="https://simpati.mobi/wp-content/uploads/2018/05/Contrato-cliente-SIMPATI_-profeco-v2-final.pdf">https://simpati.mobi/wp-content/uploads/2018/05/Contrato-cliente-SIMPATI_-profeco-v2-final.pdf</a>
Sky	<a href="https://www.sky.com.mx/Code/docs/cntr-sky-mx-se.pdf">https://www.sky.com.mx/Code/docs/cntr-sky-mx-se.pdf</a>
Telcel	<a href="https://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/contrato-prestacion-servicios.html">https://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/contrato-prestacion-servicios.html</a>
Telecable	<a href="http://www.telecable.net.mx/descargas/ContratoPrestacionServicios_Telecable.pdf">http://www.telecable.net.mx/descargas/ContratoPrestacionServicios_Telecable.pdf</a>
Total Play	<a href="https://www.totalplay.com.mx/web/assets/pdf/clausulado-de-contrato.pdf">https://www.totalplay.com.mx/web/assets/pdf/clausulado-de-contrato.pdf</a>
Weex	<a href="https://weex.mx/legal/terminos.html">https://weex.mx/legal/terminos.html</a>
Wizz	<a href="https://www.wizzplus.mx/unity/wizzpm/legales/Contrato_de_prestacion_de_servicios_Cablemas.pdf">https://www.wizzplus.mx/unity/wizzpm/legales/Contrato_de_prestacion_de_servicios_Cablemas.pdf</a> <a href="https://www.wizzplus.mx/unity/wizzpm/legales/Contrato_de_prestacion_de_servicios_Television_Internacional.pdf">https://www.wizzplus.mx/unity/wizzpm/legales/Contrato_de_prestacion_de_servicios_Television_Internacional.pdf</a>





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02.** Accesibilidad  
en el Entorno Digital



**03.** Equipos de Telefonía  
Accesibles



**04.** Accesibilidad  
en el Entorno Físico



**05.** Atención Inclusiva



Anexo 1

Por otra parte, las empresas que enseguida se enlistan, si bien tienen publicado dicho documento en sus portales de Internet, éste no cuenta con las funcionalidades de accesibilidad necesarias para que las personas con discapacidad puedan consultarlo:

- Axesat
- Dish
- Maz Tiempo
- MCM
- Qbo Cel
- Six Móvil
- Virgin Mobile

Por último, no fue posible localizar en sus portales de Internet, los contratos de adhesión de las empresas BBG Comunicación, Convergía, Marcaless, Neus Mobile y Transtelco.

## ► 2.1.2. Tarifas.

Conocer las tarifas de los servicios de telecomunicaciones permite a los usuarios comparar los precios de los distintos planes que se ofertan en el mercado con la finalidad de elegir el servicio que más se ajuste a sus necesidades y presupuesto. Por ello, es importante que todos los usuarios puedan tener acceso a dicha información.

En ese sentido, de conformidad con los artículos 5 fracción II y 7 de los Lineamientos de Accesibilidad, los concesionarios y autorizados deben poner a disposición de los usuarios con alguna discapacidad, en sus portales de Internet, las tarifas de los servicios que ofrecen.

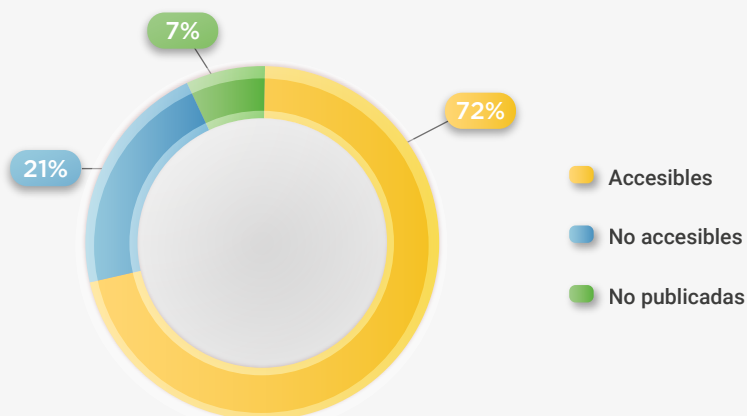
A efecto de verificar lo anterior, el Instituto realizó la revisión a los portales de Internet de los concesionarios y autorizados de los servicios de telecomunicaciones,<sup>21</sup> a fin de identificar si cuentan con las tarifas de los servicios que ofertan publicadas en sus portales de Internet con las características de accesibilidad establecidas.

<sup>21</sup> 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.



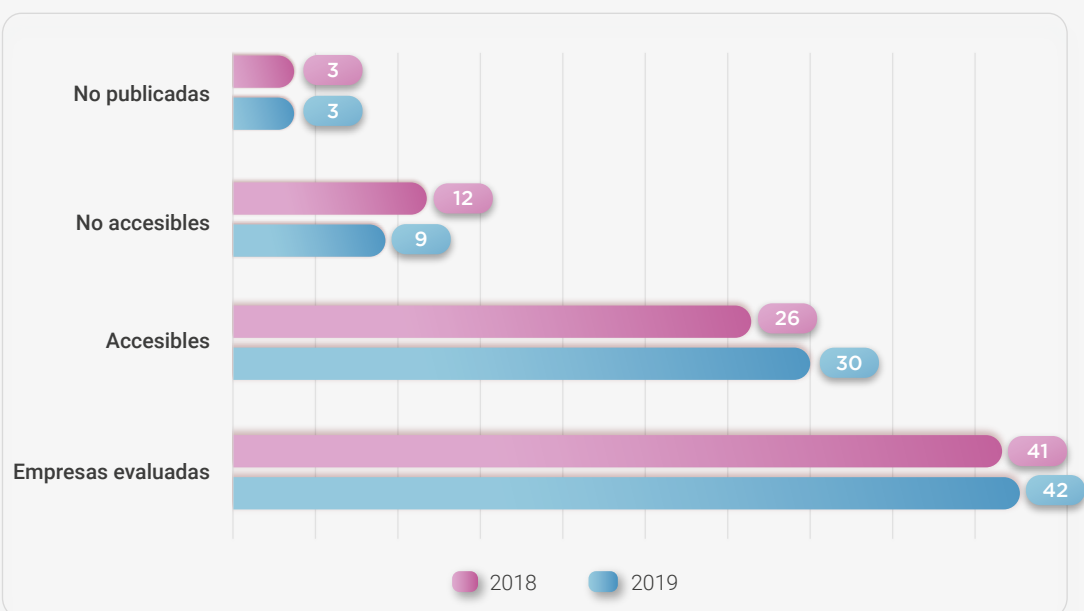
De dicha revisión se obtuvo que, de 42 concesionarios y autorizados evaluados, 30 publican sus tarifas accesibles, 9 publican sus tarifas, pero éstas no cuentan con las funcionalidades de accesibilidad requeridas y 3 no las publican.

**Gráfico 6.** Accesibilidad en las tarifas.



Lo anterior, nos permite visualizar los siguientes avances respecto a la revisión realizada durante el 2018:

**Gráfico 7.** Avances en la accesibilidad de las tarifas.







Ahora bien, 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   | • Izzí        | • Six Móvil     |
| • AT&T         | • Logitel     | • Sky           |
| • Axtel        | • Maxcom      | • Star Tv       |
| • Bestel       | • Maz Tiempo  | • Telcel        |
| • Bueno Cell   | • MCM         | • Telecable     |
| • Ciertó       | • Movistar    | • Telmex        |
| • Dish         | • Netwey      | • Tv Rey        |
| • Flash Mobile | • Neus Mobile | • Virgin Mobile |
| • Her Mobile   | • Qbo Cel     | • Weex          |
| • lenc         | • Simpati     | • Wizz          |

Cabe destacar que, las empresas **Her Mobile** y **Maxcom** además de tener publicadas las tarifas de los servicios que ofertan con los elementos de accesibilidad requeridos, las complementaron con un audio del contenido de las mismas, como una buena práctica a favor de la accesibilidad.

Ahora bien, respecto a **Sky**, se identificó que, si bien sus tarifas son accesibles, no se pueden consultar los canales que integran su oferta, debido a que no cuentan con una descripción adecuada.

Asimismo, se identificó que las empresas que enseguida se enlistan tienen publicadas sus tarifas, sin embargo, no cuentan con los elementos de accesibilidad requeridos:

- |              |              |              |
|--------------|--------------|--------------|
| • Axesat     | • Marcatel   | • Telnor     |
| • Convergía  | • Mega Cable | • Total Play |
| • FreedomPop | • Oui        | • Ultramet   |

Por último, las empresas Marcaless, BBG Comunicación y Transtelco no tienen publicadas las tarifas de los servicios que ofertan.



Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1



### ► 2.1.3. Estados de cuenta.

Los estados de cuenta son documentos que permiten a los usuarios conocer de manera detallada el consumo de sus servicios de telecomunicaciones y su costo, así como el de los equipos, servicios adicionales, cargos de instalación u otros accesorios que tengan contratados.

Por ello, los Lineamientos de Accesibilidad establecen en su artículo 6 la obligación de los concesionarios y autorizados de enviar, por medios electrónicos, los estados de cuenta que les sean solicitados por sus usuarios, en formatos accesibles.

En ese sentido, a efecto de verificar su cumplimiento a través de los requerimientos realizados por el Instituto, se consultó a los concesionarios y autorizados<sup>22</sup> respecto a la cantidad de estados de cuenta solicitados, **resultando que al día de hoy, 32 usuarios de Bueno Cell, 1 usuario de Telmex y 1 de Virgin Mobile han solicitado y obtenido su estado de cuenta en formato accesible.**

Por otro lado, si bien, ningún otro concesionario y/o autorizado reportó la solicitud de estados de cuenta accesibles por parte de sus usuarios, las empresas **Bestel, Izzi, Telcel, Telecable, Ultranet y Wizz informan que el 100% de los estados de cuenta que envían a sus usuarios son completamente accesibles.**

## 👉 2.2. Portales de Internet accesibles.

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

Para lograr lo anterior, los Lineamientos de Accesibilidad prevén la implementación, por parte de los concesionarios y autorizados, del estándar de accesibilidad web denominado WCAG (Web Content Accessibility Guidelines o Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web), el cual es recomendado por la UIT y ha sido adoptado por diversos gobiernos y organizaciones a nivel mundial.

En ese sentido, y de conformidad con el artículo 24 de los Lineamientos de Accesibilidad, el Instituto evaluó el grado de accesibilidad de los portales de Internet de los concesionarios y autorizados,<sup>23</sup> utilizando las tecnologías de asistencia descritas y evaluando las secciones de los portales de Internet que se consideran las más consultadas por los usuarios, conforme a lo señalado en la Metodología del presente documento.

<sup>22</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en las Tablas 1 y 2 de la Metodología del presente documento.

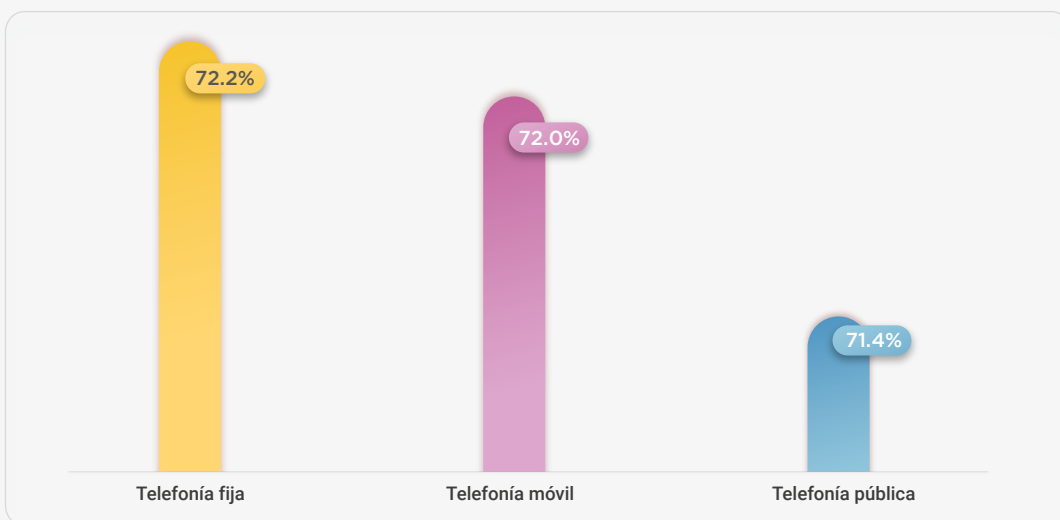
<sup>23</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados, así como sus portales de Internet, señalados en las Tablas 1, 2 y 3 de la Metodología del presente documento.



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

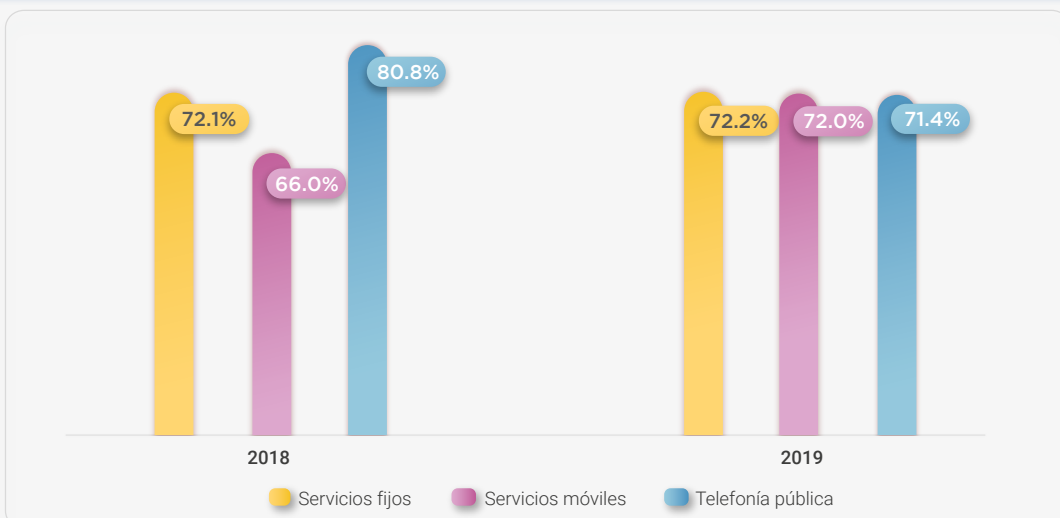
Así, de la revisión realizada, se desprende que el servicio que se distingue por tener un mayor porcentaje de cumplimiento es el de telefonía fija con un 72.2%, seguida de la telefonía móvil con un 72% y en último lugar la telefonía pública con un 71.4%, tal como se muestra en la siguiente gráfica.

**Gráfico 8.** Porcentaje de cumplimiento en la accesibilidad web por servicio.



Lo anterior, nos permite visualizar los siguientes avances respecto a la revisión realizada durante el 2018:

**Gráfico 9.** Avances en la accesibilidad web.



Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02.** Accesibilidad  
en el Entorno Digital



**03.** Equipos de Telefonía  
Accesibles



**04.** Accesibilidad  
en el Entorno Físico



**05.** Atención Inclusiva



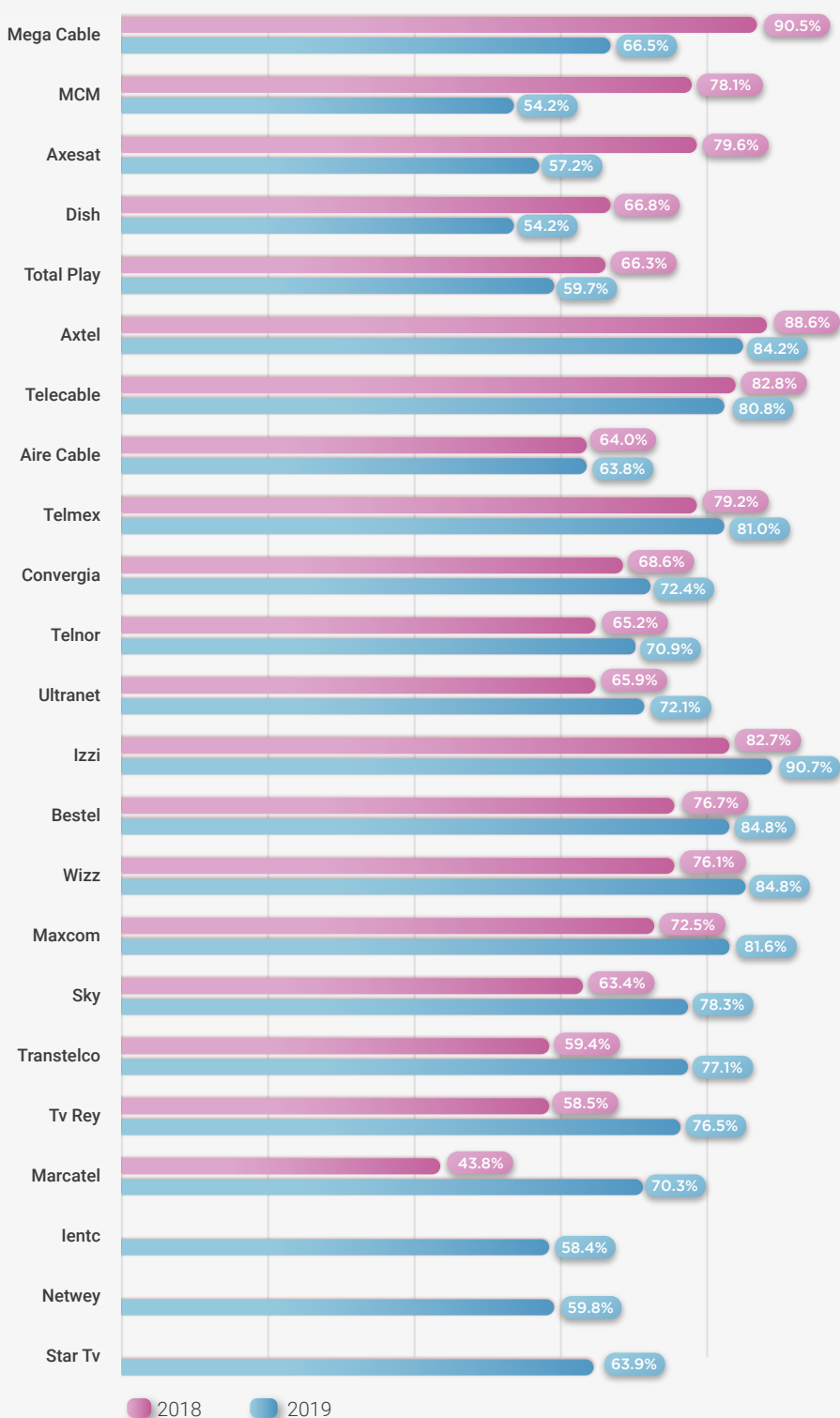
Anexo 1



Por lo que hace a los concesionarios y autorizados que prestan servicios fijos,<sup>24</sup> Izzi es la empresa con mayor porcentaje de cumplimiento con un 90.7%, mientras que Dish es la que reporta menor porcentaje con un 54.2%, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Gráfico 10. Porcentaje de cumplimiento servicios fijos.







Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

En el gráfico anterior, podemos observar que 12 de las 23 las empresas evaluadas, incrementaron su porcentaje de accesibilidad web con respecto al ejercicio 2018, las cuales son:

- Marcatel
- Tv Rey
- Transtelco
- Sky
- Maxcom
- Wizz
- Bestel
- Izzi
- Ultratnet
- Telnor
- Convergía
- Telmex

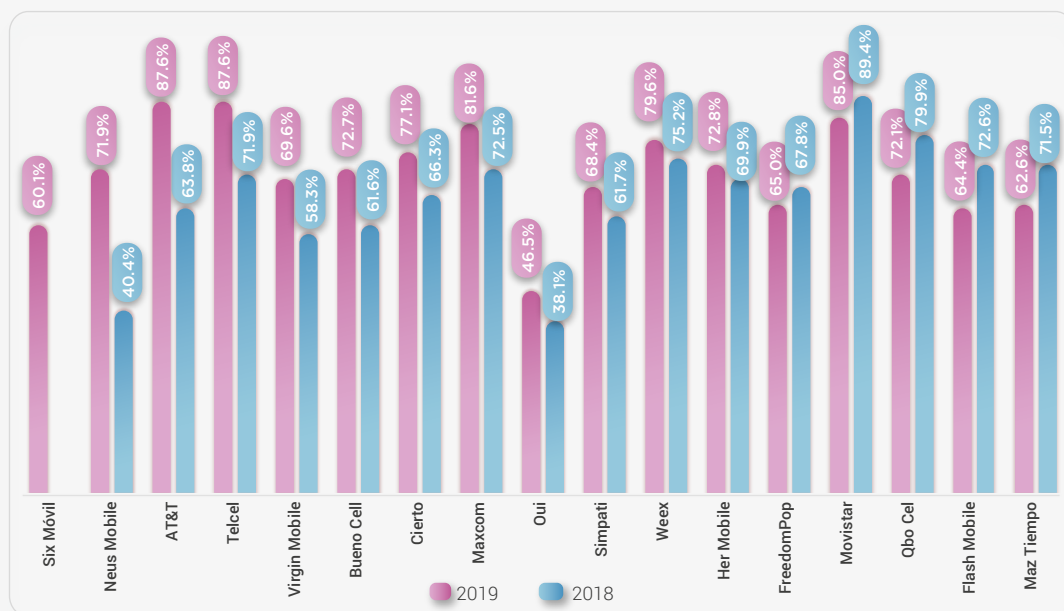
Asimismo, podemos observar que las empresas Aire Cable, Telecable, Axtel, Total Play, Dish, Axesat, MCM y Mega Cable tuvieron un porcentaje más bajo con respecto a la evaluación realizada en el ejercicio 2018.

Es importante señalar que las empresas Star Tv, Netwey e lento, no fueron evaluadas en el ejercicio 2018.

En el caso de los 17 concesionarios y autorizados que prestan servicios móviles, que fueron evaluados, se desprende que AT&T y Telcel son las empresas que obtuvieron un mayor porcentaje de cumplimiento en accesibilidad web con un 87.6% y Oui el que menor porcentaje obtuvo con sólo 46.5%.



Gráfico 11. Porcentaje de cumplimiento servicios móviles.







Inicio



Introducción



Objetivo y Metodología



01. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC



02. Accesibilidad en el Entorno Digital



03. Equipos de Telefonía Accesibles



04. Accesibilidad en el Entorno Físico



05. Atención Inclusiva



Anexo 1

Del gráfico anterior se desprende que, las empresas que se destacan por incrementar su porcentaje de accesibilidad web, con respecto al 2018, son:

- Neus Mobile
- AT&T
- Telcel
- Virgin Mobile
- Bueno Cell
- Ciertó
- Maxcom
- Oui
- Simpati
- Weex
- Her Mobile

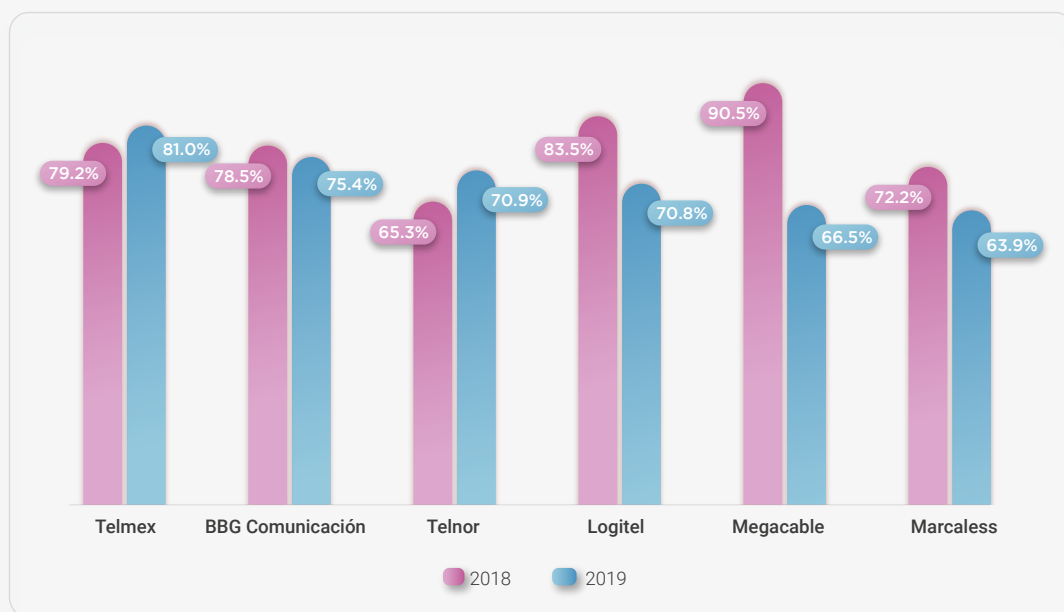
Igualmente, se observa que las empresas FreedomPop, Movistar, Qbo Cel, Flash Mobile y Maz Tiempo, obtuvieron un porcentaje más bajo con respecto a la evaluación realizada en el ejercicio 2018.

Es importante señalar que la empresa Six Móvil no fue evaluada en el ejercicio 2018.

Por lo que se refiere al servicio de telefonía pública, Telmex con un 81% es quien presenta un mayor porcentaje de cumplimiento, mientras que Marcaless continúa reportando el menor avance con un 63.9%.



Gráfico 12. Porcentaje de cumplimiento telefonía pública.






















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





En ese sentido, a continuación, se citan las conclusiones de las pruebas de usabilidad realizadas por usuarios con discapacidad visual, empleando tecnologías de asistencia con JAWS y NVDA:

**Tabla 7. Experiencia del usuario con discapacidad visual.**

Nombre Comercial	Navegación por el sitio	Contacto	Planes, paquetes y/o servicios	Comprar o contratar
<b>Aire Cable</b>	 La navegación en general es regular porque la estructura de niveles de encabezados y sus descripciones no tienen mucho sentido lógico. Adicionalmente, existen enlaces con textos repetitivos.	 Ponerse en contacto es sencillo porque existe un apartado de contacto el cual indica las sucursales, número telefónico y correo electrónico.	 Consultar los planes y paquetes es sencillo porque el lector de pantalla identifica la información y precio de cada uno.	 No se puede comprar o contratar en línea porque el lector de pantalla sólo encuentra enlaces genéricos y no una sección para seleccionar un paquete en específico o algún formulario para avanzar en el proceso de compra.
<b>AT&amp;T</b>	 Navegar por la página resulta fácil porque los enlaces y encabezados son descriptivos y accesibles con lector de pantalla.	 Ponerse en contacto es adecuado porque el formulario de contacto y sus campos son descriptivos.	 Revisar los planes y paquetes es sencillo porque el lector de pantalla identifica la información y los botones de compra de los equipos.	 Comprar o contratar algún servicio es una buena experiencia porque el lector de pantalla identifica los campos de los formularios y permite avanzar en el proceso de compra.
<b>Axesat</b>	 Es satisfactorio consultar la página web porque los enlaces contienen información descriptiva y hay títulos accesibles.	 Ponerse en contacto es sencillo porque el formulario sí indica qué campos se deben capturar, únicamente los mensajes de validación son genéricos y no especifican qué es lo que se debe corregir.	 Consultar los planes y paquetes es fácil porque se encuentran los datos necesarios para la adquisición de los productos, sin embargo, sólo es mejor que se indique en un texto descriptivo el significado de las abreviaturas en los paquetes.	 Comprar o contratar en línea es una buena experiencia porque el formulario del servicio adquirido es accesible para el lector de pantalla y claro en la información que se solicita.
<b>Axtel</b>	 La navegación en general es buena porque se cuenta con estructura de encabezados y en la mayoría de los casos se encuentran enlaces con texto descriptivo, solo un par con el texto genérico de Ver más. Adicionalmente se encuentra un campo de búsqueda accesible.	 Se encuentra fácilmente la información de contacto. Sin embargo, al intentar utilizar el Chat con lector de pantalla, no se encuentra algún formulario o Chat para interactuar, únicamente se informan los números de contacto.	 La consulta de paquetes es sencilla porque con lector se localizan varios enlaces que llevan a la información accesible de los paquetes con estructura de encabezados.	 Al intentar contratar con lector de pantalla, solo se encuentran los números telefónicos, pero no un formulario o proceso de contratación en línea.
<b>BBG Comunicación</b>	 La navegación en general es regular porque se encuentran imágenes sin texto descriptivo y únicamente un enlace que lleva al Aviso de Privacidad. Los encabezados se encuentran en desorden de acuerdo con los niveles de estructura.	 No es posible ponerse en contacto porque no se encuentra algún formulario, Chat o información de números telefónicos para comunicarse.	 No es posible la consulta de paquetes porque no se encuentra un enlace que lleve a dicha información, sólo se encuentra en la página principal un texto breve con algunas características.	No Aplica.



Inicio



Introducción



Objetivo y Metodología



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



**02. Accesibilidad en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía Accesibles**



**04. Accesibilidad en el Entorno Físico**























**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1



**Tabla 7. Experiencia del usuario con discapacidad visual.**

Nombre Comercial	Navegación por el sitio	Contacto	Planes, paquetes y/o servicios	Comprar o contratar
<b>Bestel</b>	 La navegación en general es bueno porque los enlaces son descriptivos y se encuentra el contenido fácilmente.	 Ponerse en contacto es satisfactorio porque se encuentra la información de contacto fácilmente y un enlace accesible que lleva al formulario de contacto.	 Se pueden consultar los paquetes o servicios con dificultad porque el lector de pantalla encuentra enlaces genéricos y con el mismo texto.	 Comprar o contratar o pedir informes es una buena experiencia porque con el lector de pantalla se encuentra un formulario y los números telefónicos. Ya en el formulario si se indican los campos a capturar. Únicamente los mensajes de validación no son descriptivos del error.
<b>Bueno Cell</b>	 La navegación en general es regular porque en la página principal sólo se puede consultar el menú.	 Para ponerse en contacto se encuentra el número, correo y horarios. Sin embargo, no es posible llenar el formulario de contacto con lector de pantalla porque se identifica un CAPTCHA que carece de alternativa de audio o alguna otra solución para personas con discapacidad visual.	 La consulta de tarifas es regular porque a pesar de que se encuentra información textual accesible, también existen imágenes sin descripción alternativa.	 Comprar en línea no fue posible con lector de pantalla porque al seleccionar un producto, se abre una página donde no es posible identificar el proceso de compra.
<b>Cierto</b>	 La navegación en general es fácil porque los enlaces tienen texto descriptivo. Únicamente se detecta con lector de pantalla un carrusel que no es accesible, por lo que no es posible conocer la información que contiene.	 Es fácil ponerse en contacto porque en el menú se encuentra un enlace directo a dicha sección, donde hay una opción que lleva a un formulario accesible.	 La consulta de paquetes es regular porque a pesar de que la información se presenta en una tabla accesible, se encuentran con lector muchos enlaces con texto genérico.	 No es posible comprar en línea porque a pesar de que se indican los cuatro pasos para llevar a cabo la compra, es complejo seleccionar el producto y seguir el proceso con lector de pantalla.
<b>Convergia</b>	 La navegación en general es sencilla porque cada enlace contiene texto descriptivo y se cuenta con estructura de encabezados adecuada.	 No es posible comunicarse porque el enlace de "Contáctanos", tiene un formulario que no indica con lector de pantalla los datos que deben capturarse, por lo tanto, no se puede completar ni enviar.	 Consultar las tarifas de los paquetes y servicios es una buena experiencia con lector de pantalla porque se encuentra la información fácilmente.	 No aplica.
<b>Dish</b>	 La navegación en general es regular porque los enlaces se duplican automáticamente con el lector de pantalla haciendo repetitiva la consulta de información.	 Ponerse en contacto es fácil porque el lector de pantalla detecta el enlace y el formulario indica los campos que deben llenarse, únicamente los mensajes de validación no especifican qué dato es requerido.	 Revisar los planes y paquetes es difícil porque no se encuentra un enlace con texto descriptivo que lleve a dicha información y el lector sólo reconoce un carrusel con las promociones que se ofrecen.	 Comprar o contratar en línea es una experiencia regular porque al elegir un paquete, no se encuentran textos descriptivos que indiquen las características de su contratación.
<b>Flash Mobile</b>	 La navegación es regular porque al inicio se desplazan imágenes sin texto descriptivo. El menú si es accesible, sin embargo, con lector de pantalla se encuentran algunos enlaces con texto repetido y eso confunde un poco la navegación.	 Ponerse en contacto con un agente mediante el Chat no fue posible. Si se envía a un formulario accesible para entrar al Chat y el lector anuncia que hay un agente en camino pero no se puede interactuar.	 Consultar la información de los planes es posible porque se encuentra la información de cada plan en texto o en imagen con descripción. Sin embargo, hay unos enlaces numéricos que no son descriptivos.	 Intentar recargar en línea es complicado porque envía a un formulario donde el lector reconoce campos de entrada con información numérica y los mensajes de validación del formulario se escuchan con pronunciación en inglés.



**Tabla 7. Experiencia del usuario con discapacidad visual.**

Nombre Comercial	Navegación por el sitio	Contacto	Planes, paquetes y/o servicios	Comprar o contratar
<b>FreedomPop</b>	 La navegación en general es fácil porque el menú tiene enlaces con descripción textual del contenido, existen puntos de referencia y una estructura de encabezados adecuada. Sin embargo, el lector de pantalla encuentra imágenes sin descripción alternativa.	 No es posible ponerse en contacto porque a pesar de contar con un enlace accesible para este fin, el formulario sólo solicita la información de cuentas registradas y no se ubica un enlace en pantalla para realizar dicho registro.	 La consulta de planes y paquetes es sencilla porque la información es accesible con lector de pantalla.	 La compra o contratación en línea no se encuentra disponible en la página.
<b>Her Mobile</b>	 La navegación es regular porque los encabezados no tienen una estructura que facilite la navegación. Por otro lado, con lector de pantalla se encuentran elementos que no tienen descripción alternativa o tienen textos genéricos.	 Para ponerse en contacto se encuentran los números telefónicos de atención a clientes. Por otro lado, con lector de pantalla se encuentra la opción de enviar mensaje por chat mediante un formulario accesible pero no es posible interactuar con un asesor.	 Consultar los paquetes es sencillo. La información puede leerse por encabezados y párrafos al dar clic en el botón paquetes.	 Recargar en línea es una buena experiencia porque con lector se identifican las características de la recarga y el botón para realizarla, posteriormente se muestra un formulario accesible para capturar los datos del número telefónico.
<b>Ientc</b>	 La navegación en general es una buena experiencia porque los enlaces del menú son descriptivos y la estructura de encabezados es adecuada el lector de pantalla.	 Es difícil ponerse en contacto porque a pesar de contar con un enlace accesible y directo al formulario de contacto, éste carece de etiquetas o textos descriptivos que indiquen los datos que se requieren para enviar la información.	 Se puede consultar la información de servicios de internet correctamente porque los encabezados cuentan con la estructura adecuada y son accesibles para identificar la información de cada uno de los paquetes.	 Comprar o contratar en línea es complicado porque el formulario que se muestra al dar enter en "Contrata ya", no indica con lector de pantalla los datos que se deben capturar en cada campo.
<b>Izzi</b>	 La navegación en general es regular porque, aunque casi todos los enlaces tienen descripción clara, algunos tienen el mismo texto "Conoce más". Por otro lado, si se cuenta con estructura de encabezados, pero no todos los niveles de encabezados son continuos.	 Para ponerse en contacto se localizan los números telefónicos. Por otro lado, existe un Chat que cuenta con un formulario accesible para entrar, pero la interacción con el asesor no es posible con lector de pantalla.	 La consulta de paquetes y disponibilidad es sencilla y accesible, aunque también hay algunos enlaces con texto genérico como "Ver canal".	 Contratar en línea es una buena experiencia porque se envía a un formulario con entradas de datos y mensajes de validación accesibles a lector de pantalla.
<b>Logitel</b>	 La navegación en general es buena porque los enlaces de menú y submenú cuentan con texto descriptivo. Además, se encuentra un encabezado con la información general de la empresa y un enlace con el mapa del sitio que facilita la navegación.	 Para ponerse en contacto se encuentran disponibles los números y horarios. Sin embargo, en el enlace de Atención a clientes se encuentra un formulario que no describe todos los campos a capturar con lector de pantalla, por lo que no es posible identificarlos y completarlos.	 La consulta de tarifas es sencilla porque la información se ubica con su encabezado correspondiente.	No aplica.
<b>Marcaless</b>	 La navegación en general es regular porque no existe una estructura de encabezados, aunque la mayoría de los enlaces e imágenes cuentan con texto descriptivo.	 No es posible ponerse en contacto porque a pesar de contar con un enlace de Contáctanos que lleva a un formulario, ninguno de los campos a capturar es identificado por el lector de pantalla, por lo que no es posible llenarlo.	 La consulta de servicios es sencilla porque se encuentra un enlace accesible con información textual y estructura de encabezados.	 La contratación en línea no se encuentra disponible, pero sí se indica un proceso de contratación y el número de contacto.



Inicio



Introducción



Objetivo y Metodología



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



**02. Accesibilidad en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía Accesibles**



**04. Accesibilidad en el Entorno Físico**















**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1



**Tabla 7. Experiencia del usuario con discapacidad visual.**

Nombre Comercial	Navegación por el sitio	Contacto	Planes, paquetes y/o servicios	Comprar o contratar
<b>Marcatel</b>	 Es complejo navegar porque algunos botones tienen el mismo texto genérico y ciertos enlaces no son descriptivos en su totalidad. Sin embargo, la estructura de encabezados es correcta y sus descripciones facilitan la consulta de información.	 Ponerse en contacto es sencillo porque se encontró un formulario accesible con campos y validaciones descriptivas.	 La consulta de planes, paquetes o servicios es compleja porque con lector de pantalla se encuentran enlaces o botones con texto descriptivo que permiten conocer dicha información.	No aplica.
<b>Maz Tiempo</b>	 La navegación en general es buena porque los enlaces son descriptivos y existe cierta estructura de encabezados. Sin embargo, en el pie de página el lector de pantalla encuentra imágenes enlazadas sin descripción.	 Ponerse en contacto es sencillo porque se encuentra un enlace con información de atención a clientes que muestra los números de contacto. Adicionalmente, el lector de pantalla encuentra un cuadro combinado para consultar la información de las tiendas disponibles.	 La consulta de paquetes es sencilla porque en el menú se encuentra un enlace que lleva a los paquetes, cuyas características se pueden consultar adecuadamente.	 La compra en línea es compleja porque a pesar de contar con un enlace en el menú para ir a la Tienda, al intentar comprar se manda a una página con elementos e imágenes de los productos sin descripción.
<b>Maxcom</b>	 La navegación en general es una experiencia regular porque se encuentran enlaces sin texto descriptivo. Por otro lado, algunos encabezados contienen textos demasiado largos, los cuales dificultan la consulta de la información. Sin embargo, al abrir el enlace "Mapa del Sitio", es posible conocer el contenido.	 Ponerse en contacto es difícil porque el chat contiene entradas de datos sin texto descriptivo lo cual no permite identificar los campos que requiere el formulario para poder completarse y enviar la información. Sin embargo, los datos de contacto son accesibles.	 Consultar los servicios es una buena experiencia porque un enlace accesible lleva a conocer la información de dichos servicios, los cuales cuentan con una descripción alterna de audio que va de la mano con lo leído en pantalla.	 Comprar o contratar en línea es complejo porque al dar clic en "Solicitar más información", se muestra un formulario que no especifica todos los campos u opciones que se deben capturar.
<b>MCM</b>	 La navegación en general es regular porque algunos textos de encabezados y enlaces son genéricos y repetitivos.	 Ponerse en contacto resulta fácil porque el lector de pantalla encuentra tanto el botón de enviar mensaje como el de adjuntar archivos accesibles dentro del chat.	 Consultar los servicios que ofrecen es regular porque el lector de pantalla sí encuentra los enlaces para ir al detalle de los servicios y se puede consultar la información. Por otra parte, en el pie de página, en algunos casos el lector indica repetitivamente que hay una tabla, pero es un formulario.	 Comprar o contratar en línea es una buena experiencia porque se encuentra una descripción específica de cada servicio, y aparece un formulario accesible de consulta sobre cada uno de éstos que sí indicó los campos a capturar.
<b>Mega Cable</b>	 La navegación en general es regular porque, aunque sí se cuenta con estructura de encabezados y la mayoría de los enlaces son descriptivos, algunos otros tienen texto genérico. También se localiza con lector de pantalla un buscador, aunque no se encuentra el botón para realizar la búsqueda.	 Es posible ponerse en contacto porque el lector de pantalla encuentra rápidamente los números telefónicos. Adicionalmente se encuentran dos formularios, el de la página inicial es accesible pero el que está en el enlace Contacto, no es accesible a lectores de pantalla.	 La consulta de paquetes y ofertas puede leerse por párrafos, pero no tiene estructura de encabezados. También se encuentran imágenes sin descripción textual para lectores de pantalla.	 Contratar en línea es sencillo porque se encuentra un enlace llamado Contratar ahora donde se solicita llenar los datos de correo y teléfono para dar seguimiento.



Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



























**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1



**Tabla 7. Experiencia del usuario con discapacidad visual.**

Nombre Comercial	Navegación por el sitio	Contacto	Planes, paquetes y/o servicios	Comprar o contratar
<b>Movistar</b>	 La navegación en general es adecuada porque el lector de pantalla encuentra enlaces accesibles de menú, puntos de referencia del contenido con texto descriptivo y niveles de encabezado con la estructura adecuada para su lectura.	 Ponerse en contacto es sencillo porque se localiza un enlace accesible y directo al formulario de contacto, donde se puede interactuar y completar sin dificultad.	 Consultar los planes o paquetes es sencillo porque el lector de pantalla encuentra en el menú un enlace que lleva a la descripción de cada uno de los paquetes y dicha información tiene adecuada estructura de encabezados.	 Comprar un teléfono en línea con lector de pantalla es complejo porque representa un proceso de múltiples páginas en donde siempre se tiene que buscar el botón para avanzar o comprar. Finalmente lleva a un formulario accesible para capturar los datos personales.
<b>Netwey</b>	 En general es regular porque existen algunos elementos sin descripción y no se encuentran encabezados con títulos descriptivos.	 Ponerse en contacto es difícil porque en el formulario se solicita un dato específico para su llenado que no es del todo claro, en general los otros campos son correctos.	 Se puede consultar la información de los planes y paquetes con facilidad ya que un enlace descriptivo envía directamente a la información.	 Presenta dificultad debido a que, avanzando en el proceso y campos solicitados, se llega al de selección de dirección para retirar el equipo y al capturarla no se escucha algún mensaje de confirmación o validación.
<b>Neus Mobile</b>	 La navegación con lector de pantalla en general es regular porque algunos elementos no tienen descripción y la estructura de encabezados no tiene mucho sentido lógico.	 Ponerse en contacto es muy sencillo porque el enlace es accesible y lleva a un formulario para dejar mensaje el cual indica los campos solicitados con lector y puede llenarse sin dificultad.	 La consulta de planes es regular porque las características de los planes no se encuentran con lector de pantalla, la funcionalidad del filtro de búsqueda tampoco es accesible con lector.	 Comprar en línea con lector no es posible porque a pesar de contar con un enlace a la tienda, al seleccionar lo que se desea comprar, no es posible identificar las características de lo que se está comprando, ni se encuentra con lector el seguimiento para avanzar en el proceso de compra.
<b>Oui</b>	 La navegación en general es regular porque a pesar de que, si hay enlaces descriptivos, hay imágenes sin texto alternativo y no hay estructura de encabezados que ayuden consultar la información.	 No es posible ponerse en contacto porque no se encuentra algún enlace o formulario de contacto. Únicamente se localiza un correo electrónico para un tema de seguridad.	 Revisar la información de paquetes es complejo porque a pesar de encontrarse unas pestañas que indican los paquetes por periodo, no se localiza el detalle del paquete, pero sí algunas imágenes sin descripción.	 Al parecer, no se encuentra disponible la compra o contratación en línea porque no se detecta con el lector de pantalla algún enlace o botón que permita realizar este proceso.
<b>Qbo Cel</b>	 La navegación en general es buena, el menú se consulta fácilmente con enlaces accesibles y estructura de encabezados. Sólo en algunos casos el lector pronuncia las palabras en inglés.	 Es fácil ponerse en contacto porque en el menú principal se ubica un enlace directo que envía a un formulario de contacto, donde se indican los campos a capturar.	 Consultar los planes es una buena experiencia porque sí se encuentra con lector de pantalla un enlace que lleva a dicha información y ésta puede revisarse fácilmente con niveles de encabezados.	 Comprar en línea es sencillo porque se identifican las características de cada equipo. Además, al seleccionar lo que se desea comprar se abre una página con un formulario accesible para avanzar en el proceso de compra.
<b>Simpati</b>	 La navegación en general es regular porque a pesar de que algunos enlaces son descriptivos, otros tienen texto genérico o no tienen una descripción comprensible. También se encuentra contenido en movimiento que hace compleja la consulta de la información.	 Para ponerse en contacto, con lector de pantalla sólo se encuentran los números de teléfono mediante encabezados o enlaces.	 No es posible encontrar o consultar con lector de pantalla la información de planes.	 La navegación con lector en la tienda en línea es compleja, si se puede avanzar en la selección y proceso de compra, pero no se encuentra información clara para finalizar el proceso.



Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**






















**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1



**Tabla 7. Experiencia del usuario con discapacidad visual.**

Nombre Comercial	Navegación por el sitio	Contacto	Planes, paquetes y/o servicios	Comprar o contratar
<b>Six Móvil</b>	 La navegación en general es buena porque los enlaces de menú tienen texto descriptivo y la información se puede consultar por encabezados.	 No es posible ponerse en contacto debido a que el enlace de Atención a clientes abre un formulario de contacto que no es accesible con lector de pantalla porque los campos carecen de etiqueta descriptiva.	 Consultar los paquetes es difícil porque no se encuentra una relación o estructura de la información dentro de la sección que describe los paquetes y sus precios, lo cual no hace comprensible la información.	No aplica.
<b>Sky</b>	 La navegación en general es regular porque se encuentran imágenes sin descripción y no existe una estructura de encabezados que ayude a la navegación. Por otro lado, existen enlaces con texto descriptivo, pero algunos se repiten.	 Para ponerse en contacto se encuentra un Chat accesible con lector de pantalla.	 La consulta de los paquetes es compleja, porque a pesar de existir una estructura de encabezados, se encuentran con lector muchos enlaces numéricos que no aclaran el destino o significado.	No aplica.
<b>Star Tv</b>	 La navegación en general es buena porque el contenido de menú, submenú y pie de página es identificado por el lector de pantalla.	 Ponerse en contacto es sencillo porque el lector identifica las redes sociales y número telefónico.	 No es posible consultar los planes y paquetes que ofrecen porque al explorar la sección no se encuentran enlaces o textos descriptivos con información o características.	 Comprar o contratar dentro del sitio resulta difícil porque a pesar de contar con un enlace descriptivo para acceder a los pagos en línea, al intentar crear una cuenta el lector de pantalla no informa si hay algún error en el campo solicitado, por lo que no se puede avanzar.
<b>Telcel</b>	 La navegación en general es buena porque los enlaces del menú cuentan con texto descriptivo y existen puntos de referencia que facilitan la consulta de la página. Sin embargo, el lector de pantalla encuentra que la estructura de encabezados no tiene orden lógico de lectura.	 Ponerse en contacto mediante el formulario del enlace Escríbenos, si es posible con lector de pantalla. Sin embargo, ponerse en contacto mediante el Chat no es posible con lector de pantalla porque manda a un formulario que no indica los campos que se deben llenar para entrar al Chat.	 La consulta de planes o información de Internet Móvil es compleja porque después de utilizar los filtros de búsqueda, existen elementos repetitivos con el mismo texto genérico.	 La compra en línea es confusa con lector de pantalla porque, aunque sí es posible consultar algunos productos, los enlaces de cada producto a pesar de ser accesibles con teclado y lector, cuentan con una descripción textual genérica.
<b>Telecable</b>		 No es posible navegar porque al abrir la página se muestra una lista de ciudades para seleccionar alguna y Aceptar, pero al hacerlo, el lector de pantalla no identifica algún mensaje de alerta o página para poder navegar.		
<b>Telmex</b>	 La experiencia al navegar con lector de pantalla es regular, si existen enlaces descriptivos en el menú y hay un salto de bloques accesible para ir al contenido principal, sin embargo, se encuentra un carrusel con información de productos que tiene movimiento automático, el cual complica un poco la navegación con lector de pantalla y no se encuentra algún botón que permita detener el movimiento.	 No es posible ponerse en contacto al intentar utilizar el Chat porque a pesar de localizar con el lector de pantalla el enlace al Chat de Contacto, al abrirlo no se encuentra un formulario o campos de entrada para interactuar, solo algunos botones que carecen de etiquetas que indiquen la acción a realizar.	 La consulta de servicios es difícil porque a pesar de leerse la información por nivel de encabezado, el lector de pantalla localiza automáticamente el contenido del carrusel de la página inicial, el cual no hace posible revisar la sección.	 No es posible realizar la compra en línea porque las imágenes de los productos de la tienda virtual no tienen descripción, además, el lector de pantalla no encuentra al dar clic en el botón de comprar, algún formulario o método accesible para realizar dicha compra.



Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía Accesibles**



**04. Accesibilidad en el Entorno Físico**



























**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1



Tabla 7. Experiencia del usuario con discapacidad visual.

Nombre Comercial	Navegación por el sitio	Contacto	Planes, paquetes y/o servicios	Comprar o contratar
<b>Telnor</b>	 La navegación en general es sencilla. El lector de pantalla encuentra los enlaces accesibles de menú y puntos de referencia descriptivos que permiten navegar adecuadamente.	 No es posible ponerse en contacto en el Chat. Si se ubica una liga accesible para comunicarse con un ejecutivo y manda a un formulario accesible con lector para entrar al Chat, pero una vez dentro del Chat no se puede interactuar porque el lector no anuncia lo que sucede en pantalla.	 Es difícil consultar la información de servicios porque a pesar de que en el menú hay enlaces que llevan a la información de servicios y paquetes, al ir y buscar la información no se encuentra con lector las características de lo que ofrecen.	 Visitar la Tienda en línea es una buena experiencia porque el lector de pantalla encuentra la información sobre las características de los productos y métodos de pago, sin embargo, al tratar de avanzar, no es posible encontrar un botón o formulario para la compra.
<b>Total Play</b>	 La navegación en general es buena porque los enlaces tienen texto descriptivo y los encabezados tienen orden y estructura lógica.	 Para ponerse en contacto, con lector de pantalla se encuentra el número de contacto, pero no se encuentra un enlace que lleve a algún formulario o Chat.	 La consulta de paquetes es buena experiencia porque la información de paquetes, precios y cotizaciones son accesibles.	 Al intentar hacer la contratación en línea es necesario verificar la cobertura de la ciudad antes de capturar los datos del formulario. Sin embargo, al ingresar la información para verificar y buscar cobertura, el lector de pantalla no anuncia ningún resultado.
<b>Transtelco</b>	 La navegación en general es regular porque el lector de pantalla reconoce algunos enlaces con textos genéricos y repetitivos. Sin embargo, si se encuentra una estructura de encabezados con textos descriptivos.	 Ponerse en contacto es una mala experiencia porque a pesar de encontrar el enlace de Contacto, hay un campo en el formulario que el lector de pantalla no indica a qué se refiere. Tampoco se encontró con lector de pantalla el botón de enviar.	 Se puede consultar fácilmente la información de servicios porque hay un enlace accesible que lleva a dicha información con estructura de encabezados.	 Compra o contratación en línea no se encuentra disponible en la página. Sin embargo, se encuentra disponible la información de contacto como dirección y teléfonos.
<b>Tv Rey</b>	 La navegación en general es regular porque se encuentra contenido con texto repetido o genérico, además, el lector de pantalla encuentra un cuadro de edición y un botón sin etiqueta de los cuales se desconoce su funcionalidad.	 Ponerse en contacto es fácil porque se encuentra un formulario de contacto accesible.	 No es posible consultar los paquetes, porque a pesar de existir un enlace para este fin, al abrirlo se encuentran imágenes sin descripción y no se encuentra alguna otra información textual de los paquetes.	 Para el pago en línea se encuentra el enlace con información de las opciones de pago y otro enlace para realizar el pago, pero al intentar con lector de pantalla avanzar en el proceso no se escucha ninguna instrucción, ni se encuentra algún formulario.
<b>Ultratnet</b>	 La navegación por el sitio es regular porque en el menú y pie de página contiene algunos enlaces sin texto descriptivo.	 Es una buena experiencia revisar el formulario de contacto. Paso a paso indica cómo llenar los datos en cada campo y la validación cuando algún dato falta es correcta.	 Resulta difícil consultar los planes y paquetes porque el lector de pantalla detecta los nombres de los planes repetidos y con distinto precio, haciendo confusa la navegación.	 Es sencillo porque se puede continuar en el uso del formulario para la verificación de cobertura y al enviar éste se abre un formulario accesible para llenar los datos que se solicitan.
<b>Virgin Mobile</b>	 La navegación en general es regular porque al inicio se encuentra un grupo de enlaces o botones que no describen claramente su función, así como botones repetitivos para comprar. Adicionalmente en los textos que están en español, el lector utiliza la pronunciación en inglés porque ese idioma está declarado en la página.	 Sí es posible comunicarse porque se encuentra un formulario de contacto accesible.	 Consultar los planes o paquetes resulta difícil porque al abrir el enlace de Más beneficios con Virgin Mobile, se encuentra un audio o video el cual complica la interacción con el lector de pantalla y posteriormente no se encuentra la información de los planes y los costos.	 Es una mala experiencia intentar comprar con lector de pantalla porque la mayoría de los botones tienen textos genéricos y no es claro a qué producto se refieren, posteriormente hay un formulario que, sí indica los campos a capturar, pero al llegar a la sección de pago algunos campos no son claros y la validación sólo indica entrada inválida, por lo que no se sabe cuál es el error.



Inicio



Introducción



Objetivo y Metodología



01. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC



02. Accesibilidad en el Entorno Digital



03. Equipos de Telefonía Accesibles



04. Accesibilidad en el Entorno Físico





05. Atención Inclusiva



Anexo 1



Tabla 7. Experiencia del usuario con discapacidad visual.

Nombre Comercial	Navegación por el sitio	Contacto	Planes, paquetes y/o servicios	Comprar o contratar
Weex	 <p>La navegación en general es regular, existen enlaces accesibles, aunque hay algunos con texto repetitivo y con lector de pantalla se encuentran algunas imágenes sin descripción. La estructura de encabezados no es muy clara.</p>	 <p>Es complejo ponerse en contacto porque no se encuentra con lector un enlace directo o información de contacto en la página principal.</p>	 <p>La consulta de paquetes es accesible porque el lector de pantalla encuentra mediante encabezados las características de cada uno. Sin embargo, la consulta de tarifas es difícil porque se encuentra un simulador que no es accesible con lector de pantalla.</p>	 <p>La compra al parecer no se encuentra disponible en la página, pero sí se localiza información sobre otros medios para realizar la compra o contratación.</p>
Wizz	 <p>La navegación en general es regular, porque existen enlaces y botones con textos descriptivos. Pero el lector de pantalla reconoce un carrusel y no se identifica claramente su contenido.</p>	 <p>Para ponerse en contacto, se encuentra un número telefónico. Al intentar comunicarse mediante el Chat, se manda a un formulario accesible que indica los campos a capturar, pero al enviar los datos no se detecta algún mensaje, alerta o interacción con el asesor.</p>	 <p>La consulta de productos, planes y paquetes es una buena experiencia, aunque en algunos casos también existe contenido en movimiento. Por otro lado, existe un catálogo de equipos con funciones de accesibilidad y dichos enlaces envían al sitio de Amazon.</p>	 <p>Al intentar contratar algún plan se envía al Chat, el cual para entrar sí tiene un formulario accesible pero posteriormente manda al Chat y la interacción con el asesor no es accesible con lector de pantalla.</p>







# 03

## Equipos de Telefonía Accesibles



Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de  
Telefonía Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

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 se vuelven también una herramienta indispensable de trabajo y de acceso a otro tipo de servicios.

En México,<sup>25</sup> 95 de cada 100 habitantes son usuarios de telefonía móvil, 70 de cada 100 habitantes tienen acceso al servicio de Internet móvil y 61 de cada 100 hogares poseen una línea de telefonía fija.

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.**

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





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de  
Telefonía Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

En ese sentido, de conformidad con los artículos 12 y 13 de los Lineamientos de Accesibilidad, el Instituto revisó los catálogos de equipos móviles publicados por los concesionarios y autorizados<sup>26</sup> que prestan el servicio de telefonía móvil y comercializan equipos terminales móviles, obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 8. Empresas con catálogo de equipos móviles.**

Empresa	Catálogo de equipos móviles	Disponible en:
<b>AT&amp;T</b>	Cuenta con un catálogo específico de los equipos móviles accesibles que ofrece a sus usuarios, en el que identifica para qué tipo de discapacidad se adapta (motriz, auditiva, visual y cognitiva) y describe sus características de accesibilidad.	<a href="http://www.att.com.mx/legales/accesibilidad-att/index.php">www.att.com.mx/legales/accesibilidad-att/index.php</a>
<b>Movistar</b>	Publica un catálogo de los equipos que comercializa, en el que distingue los que tienen funcionalidades de accesibilidad e incluye un enlace hacia el Global Accessibility Reporting Initiative (GARI), que permite consultar las características de cada equipo por tipo de discapacidad.	<a href="http://tienda.movistar.com.mx/telefonos.html">tienda.movistar.com.mx/telefonos.html</a>
<b>Telcel</b>	En su tienda en línea, distingue en cada uno de los equipos, los elementos de accesibilidad con los que cuenta, incluye un enlace hacia GARI, en el que se especifican las características de cada equipo por tipo de discapacidad.	<a href="http://www.telcel.com/personas/equipos/telefonos-y-smartphones">www.telcel.com/personas/equipos/telefonos-y-smartphones</a>

### ► 3.1.2. Telefonía fija.

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

<sup>26</sup> 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).





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de  
Telefonía Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

En ese sentido y de conformidad con lo establecido en los Lineamientos de Accesibilidad, específicamente en los artículos 11 y 13, el Instituto se dio a la tarea de revisar los catálogos de equipos fijos publicados por los concesionarios y autorizados<sup>27</sup> que, además de prestar el servicio de telefonía fija, comercializan equipos terminales, obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 9. Empresas con catálogo de equipos fijos.**

Empresa	Catálogo de equipos fijos	Disponible en:
<b>Axtel</b>	Cuenta con un catálogo de los equipos accesibles que comercializa, en el que se especifican los elementos de accesibilidad de cada equipo y sus precios. Dicho catálogo es totalmente accesible.	<a href="https://axtelmx.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/1468">https://axtelmx.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/1468</a>
<b>Bestel</b>	Pone a disposición de sus usuarios un catálogo de equipos telefónicos con funcionalidades de accesibilidad, el cual direcciona a documentos PDF que no son completamente accesibles. El catálogo especifica los elementos de accesibilidad con los que cuenta cada equipo sin señalar su precio.	<a href="https://www.bestel.com.mx/catalogo">https://www.bestel.com.mx/catalogo</a>
<b>Marcatel</b>	Publica en su portal un catálogo de equipos con funcionalidades de accesibilidad, sin embargo, éste se encuentra en inglés y no contiene los precios de los equipos.	En el pie de página de su portal de Internet: <a href="https://www.marcatel.com/">https://www.marcatel.com/</a>
<b>Maxcom</b>	Publica un catálogo de los equipos que comercializa, sin embargo éste no especifica las funcionalidades de accesibilidad ni los precios de los equipos.	<a href="https://www.maxcom.com.mx/documentos/catalogo.pdf">https://www.maxcom.com.mx/documentos/catalogo.pdf</a>
<b>Telmex</b>	En su tienda en línea, publica un catálogo de los equipos que comercializa, e identifica aquellos con elementos de accesibilidad y describe los mismos además de señalar el precio. Dicho catálogo es accesible.	En la sección de telefonía alámbrica: <a href="https://tienda.telmex.com">https://tienda.telmex.com</a>
<b>Telnor</b>	Publica en su tienda en línea el catálogo de los equipos que comercializa, e identifica los equipos que cuentan con elementos de accesibilidad y describe los mismos. Dicho catálogo es accesible.	En la sección de telefonía alámbrica: <a href="https://www.telnor.com/tienda">https://www.telnor.com/tienda</a>

<sup>27</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados, así como sus portales de Internet, señalados en la Tabla 1 de la Metodología del presente documento, haciendo la precisión de que únicamente se mencionan aquellos que comercializan equipos terminales (teléfonos fijos).





Adicional a lo anterior, los concesionarios y autorizados que prestan los servicios de telefonía fija y que comercializan equipos terminales, informaron sobre 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 2019, lo que permite identificar que se han vendido un total de 178,172 teléfonos fijos con funcionalidades de accesibilidad, tal como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 10. Teléfonos fijos con funcionalidades de accesibilidad vendidos.**

Empresa	Total equipos vendidos	Equipos vendidos por modelo	Modelo	Funcionalidades de accesibilidad
Telmex	177,057	81,172	SKU 1033622 TEL ALAM FA CLASS X PLUS BLANCO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teclas grandes</li> <li>• Dactilografía o guía por teclado al tacto (tecla 5)</li> <li>• Número de emergencia programable</li> <li>• Altavoz y Mute</li> <li>• Identificador de llamadas: memoria 64 números</li> <li>• Llamada desde el identificador</li> <li>• Remarcado del último número Agenda: 10 nombres/números</li> <li>• Indicador de llamadas nuevas y no revisadas</li> <li>• 8 niveles de volumen -altavoz/3 niveles -timbre</li> </ul>
		64,110	SKU 1033632 TEL ALAM FA CLASS X Plus GRAFITO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teclas grandes</li> <li>• Dactilografía o guía por teclado al tacto (tecla 5)</li> <li>• Número de emergencia programable</li> <li>• Altavoz y Mute</li> <li>• Identificador de llamadas: memoria 64 números</li> <li>• Teclas de acceso directo a 3 Servicios Digitales</li> <li>• Llamada desde el identificador</li> <li>• Remarcado del último número</li> <li>• Agenda: 10 nombres/números</li> <li>• Indicador de llamadas nuevas y no revisadas</li> <li>• 8 niveles de volumen -altavoz/3 niveles -timbre</li> </ul>
		31,775	SKU 1044663 TEL ALAM INTELBRAS TOK FACIL ID	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Display iluminado</li> <li>• Identificador de llamadas</li> <li>• Teclado grande Altavoz con ajuste de volumen 3 teclas de memoria</li> <li>• LED indicador de llamada entrante</li> <li>• Dactilografía o guía por teclado al tacto (tecla 5)</li> </ul>
Telnor	1,115	470	TEL ALAM FA CLASS X PLUS 29581 BCOTEL ALAM FA CLASS X PLUS 29581 BCO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este equipo cuenta con funcionalidades de accesibilidad.</li> <li>• Teclas grandes</li> <li>• Dactilografía o guía por teclado al tacto (tecla 5)</li> <li>• Número de emergencia programable.</li> <li>• Altavoz y Mute</li> <li>• Identificador de llamadas: memoria 64 números</li> <li>• Número de emergencia programable</li> <li>• Acceso directo a Servicios Digitales Telnor*</li> <li>• Llamada desde el identificador de llamadas</li> <li>• Remarcado del último número</li> <li>• Agenda: 10 nombres /números</li> <li>• Indicador de llamadas nuevas y no revisadas</li> <li>• 8 niveles de volumen -altavoz/3 niveles -timbre</li> </ul>
		645	TEL ALAM FA CLASS X PLUS 29581 BCO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Este equipo cuenta con funcionalidades de accesibilidad</li> <li>• Teclas grandes</li> <li>• Dactilografía o guía por teclado al tacto (tecla 5)</li> <li>• Número de emergencia programable.</li> <li>• Altavoz y Mute</li> <li>• Identificador de llamadas: memoria 64 números</li> <li>• Número de emergencia programable</li> <li>• Acceso directo a Servicios Digitales Telnor*</li> <li>• Llamada desde el identificador de llamadas</li> <li>• Remarcado del último número</li> <li>• Agenda: 10 nombres /números</li> <li>• Indicador de llamadas nuevas y no revisadas</li> <li>• 8 niveles de volumen -altavoz/3 niveles -timbre</li> </ul>





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de  
Telefonía Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



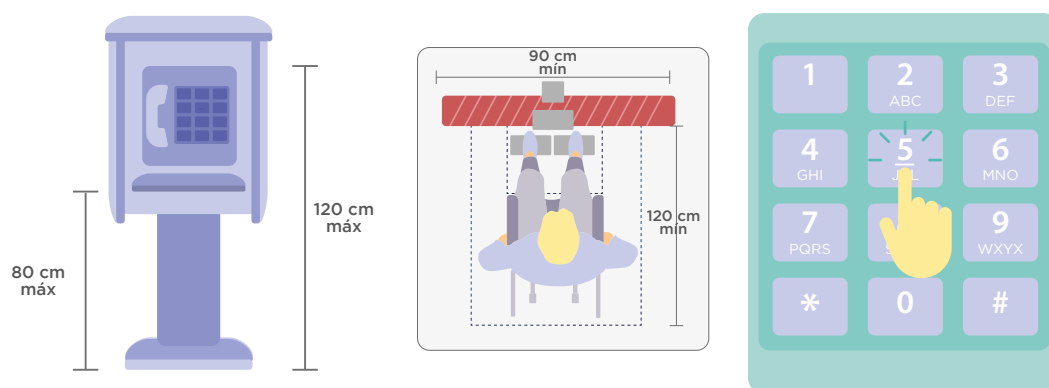
Anexo 1

## 3.2. Telefonía pública accesible.

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

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

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







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

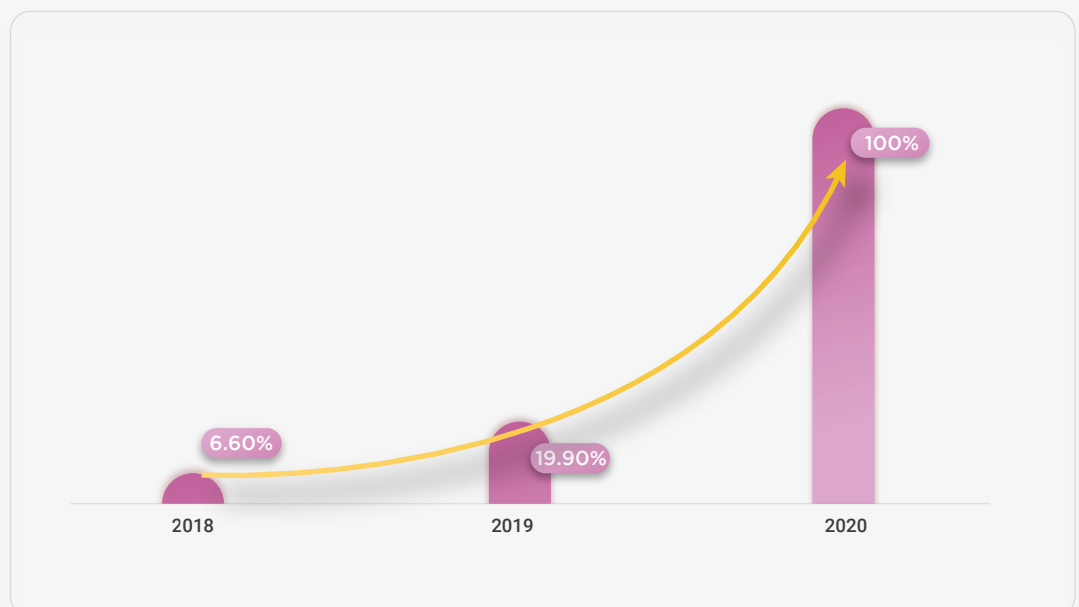
En ese sentido, se le requirió a los concesionarios y autorizados<sup>28</sup> información relativa a los avances que han tenido en la implementación de elementos de accesibilidad en sus casetas públicas, obteniendo lo siguiente:

**Tabla 11. Avances en la accesibilidad de la telefonía pública.**

Nombre Comercial	Casetas Públicas	6% que debe ser accesible en 2020	Casetas accesibles a agosto 2018	Casetas accesibles a agosto 2019	Porcentaje de avance
Marcaless	2,531	152	0	0	0.0%
BBG Comunicación	57,562	3,454	0	0	0.0%
Logitel <sup>29</sup>	33,589	2,015	0	20,049	100.0%
Mega Cable	442	27	0	0	0.0%
Telmex	169,522	10,171	1,060	1,248	12.3%
Telnor	13,532	812	—	47	5.8%
<b>Totales</b>	<b>277,178</b>	<b>16,631</b>	<b>1,060</b>	<b>3,310</b>	<b>19.9%</b>

De lo anterior se desprende que, al mes de agosto de 2019, se cuenta con un avance del 19.9%, 13.3% más con respecto al 2018, el cual corresponde a 2,015 casetas que cumplen con los 3 elementos mínimos de accesibilidad establecidos y que corresponden a lo reportado por las empresas Logitel, Telmex y Telnor.

**Gráfico 13. Porcentaje de avance anual en la accesibilidad de la telefonía pública.**



<sup>28</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en la Tabla 3 de la Metodología del presente documento.

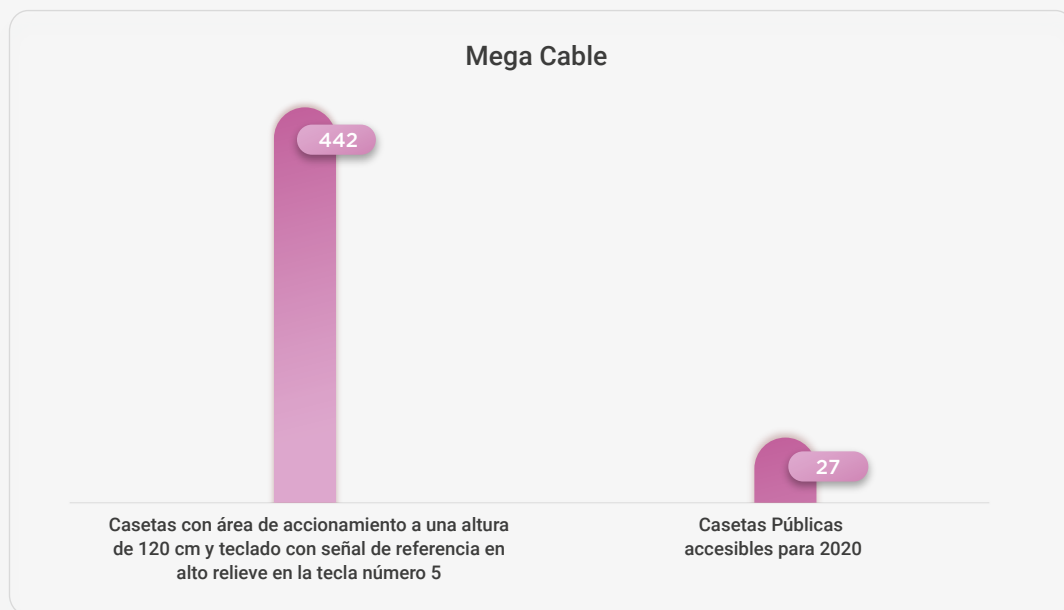
<sup>29</sup> Logitel reporta que el 60% de sus casetas es completamente accesible, sin embargo, para que la evaluación sea en igualdad de condiciones, el porcentaje final solo será medido con el 6% al cual se encuentran obligados todos los concesionarios y autorizados.



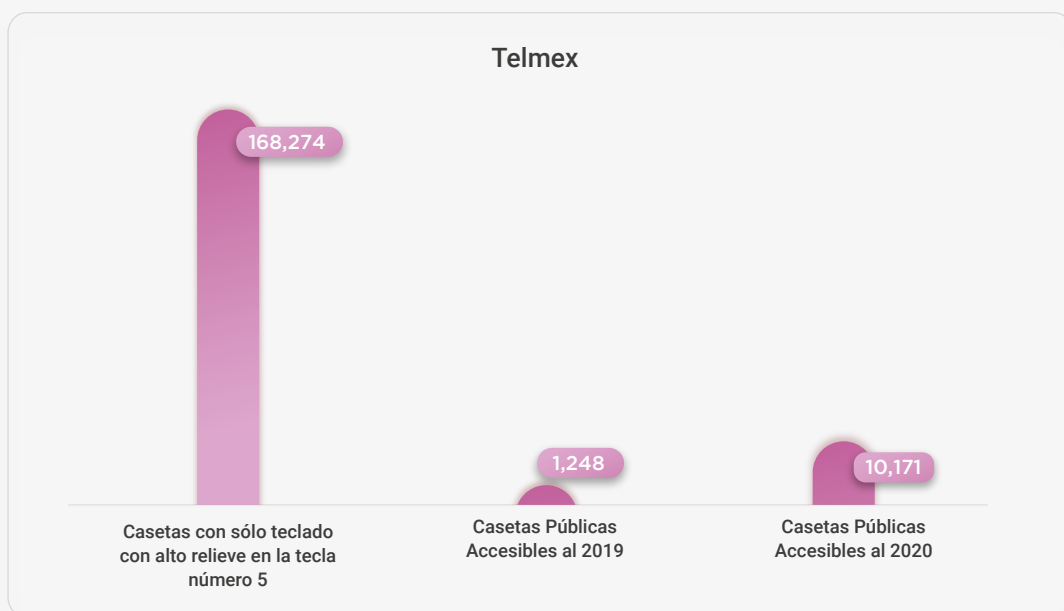
Ahora bien, los resultados antes señalados, se refieren a casetas públicas totalmente accesibles, es decir, que cuentan con los 3 elementos de accesibilidad requeridos en los Lineamientos de Accesibilidad, sin embargo, los concesionarios y autorizados reportan algunos avances por cada elemento de accesibilidad, mismos que a continuación se muestran de manera gráfica:<sup>30</sup>



**Gráfico 14.** Avance de Mega Cable en la accesibilidad de la telefonía pública.



**Gráfico 15.** Avance de Telmex en la accesibilidad de la telefonía pública.







Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de  
Telefonía Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



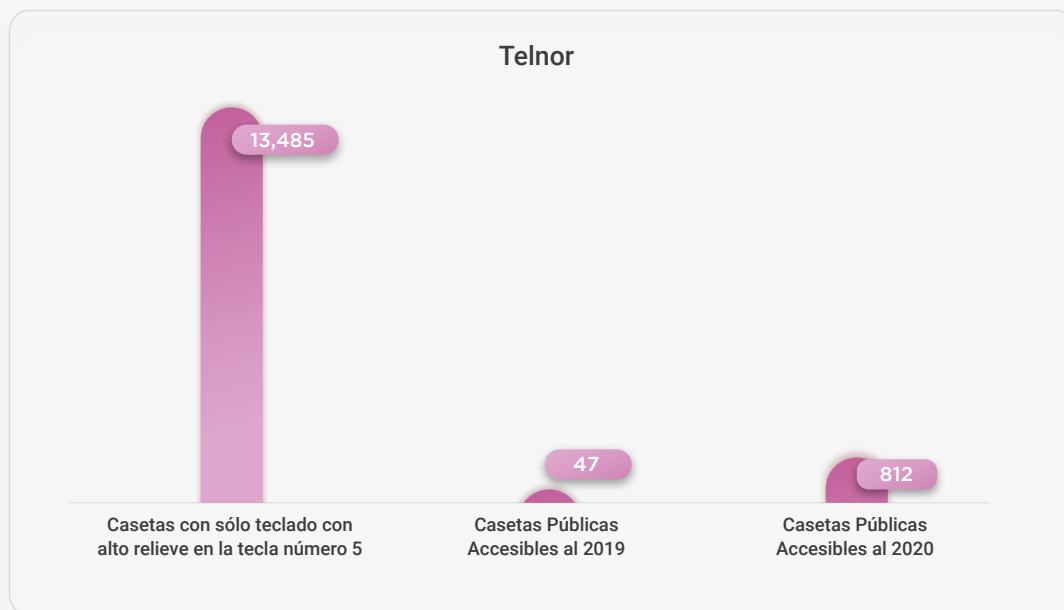
**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1



**Gráfico 16.** Avance de Telnor en la accesibilidad de la telefonía pública.







Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

# 04

## Accesibilidad en el Entorno Físico



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.

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

En atención a ello, los Lineamientos de Accesibilidad detallan los elementos de accesibilidad que deben tener los centros de atención a efecto de garantizar la atención de las personas con discapacidad, siempre y cuando la naturaleza y características del inmueble lo permitan.<sup>31</sup>





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

Asimismo, establecen la obligación de que los concesionarios y autorizados publiquen en su portal de Internet la totalidad de centros de atención con los que cuentan, así como su ubicación, indicando los elementos de accesibilidad con los que disponen.<sup>32</sup> Lo anterior, a efecto de que las personas con discapacidad puedan identificar los centros de atención a los que pueden acceder sin ninguna dificultad.

Resulta importante señalar que, dicha obligación será exigible a partir del 23 de enero del 2020,<sup>33</sup> plazo en el que el Instituto podrá realizar las verificaciones correspondientes, sin embargo, se considera de vital importancia reportar los avances que se han tenido al respecto.

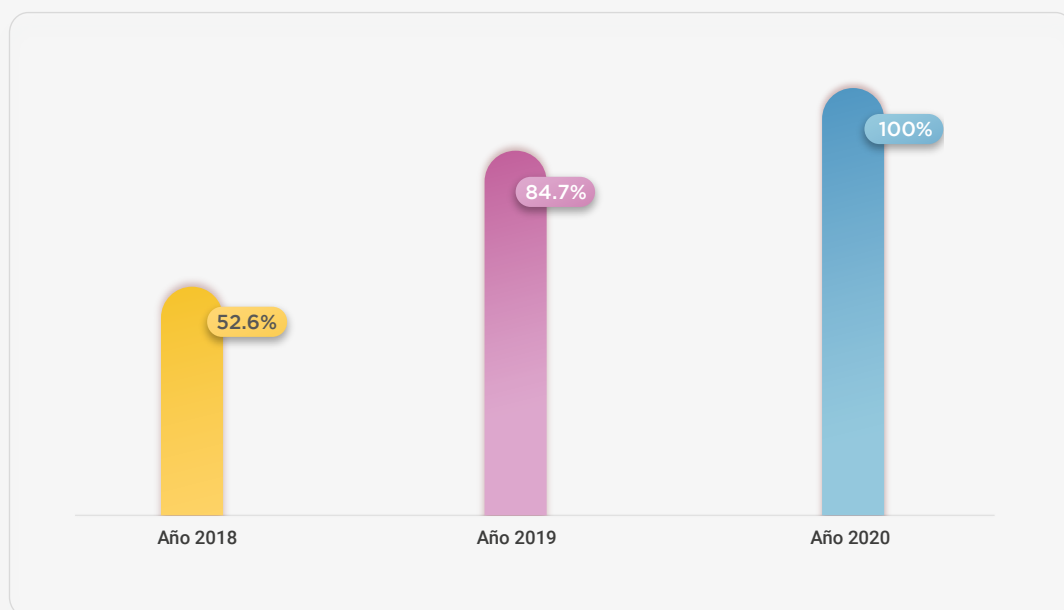
Por ello, el Instituto requirió a los concesionarios y autorizados a efecto de que informaran los avances que han tenido en la implementación de elementos de accesibilidad en sus centros de atención y se dio a la tarea de revisar sus portales de Internet para verificar la disponibilidad de esta información,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

De las 39 empresas requeridas,<sup>34</sup> sólo Aire Cable, AT&T, Axtel, Dish, Ientc, Izzi, Maxcom, Mega Cable, Movistar, Neus Mobile, Six Móvil, Star Tv, Telcel, Telmex, Telnor, Tv Rey, Ultrahnet y Wizz, señalan contar con centros de atención al público.

Dichas empresas, reportan un número total de 2,848 centros de atención, 933 menos con respecto a lo reportado en el Informe anterior, de los cuales 2,411 cuentan con elementos de accesibilidad, lo que representa un avance del 84.7% al mes de agosto de 2019.



**Gráfico 17.** Avance en la accesibilidad de los centros de atención.



<sup>32</sup> Artículo 19 de los Lineamientos de Accesibilidad.

<sup>33</sup> Conforme lo establecido en el CUARTO Transitorio de los Lineamientos de Accesibilidad.

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





Ahora bien, de manera desglosada, se tiene que las empresas que enseguida se enlistan, informan que todos sus centros de atención cuentan con elementos de accesibilidad, lo que representa el 44.4% de los concesionarios y autorizados con centros de atención.

**Tabla 12. Empresas con el 100% de sus centros de atención accesibles.**

Nombre comercial	Total de centros de atención
Aire Cable	3
Mega Cable	475
Movistar	421
Telcel	396
Telmex	379
Telnor	23
Tv Rey	17
Ultrahot	6

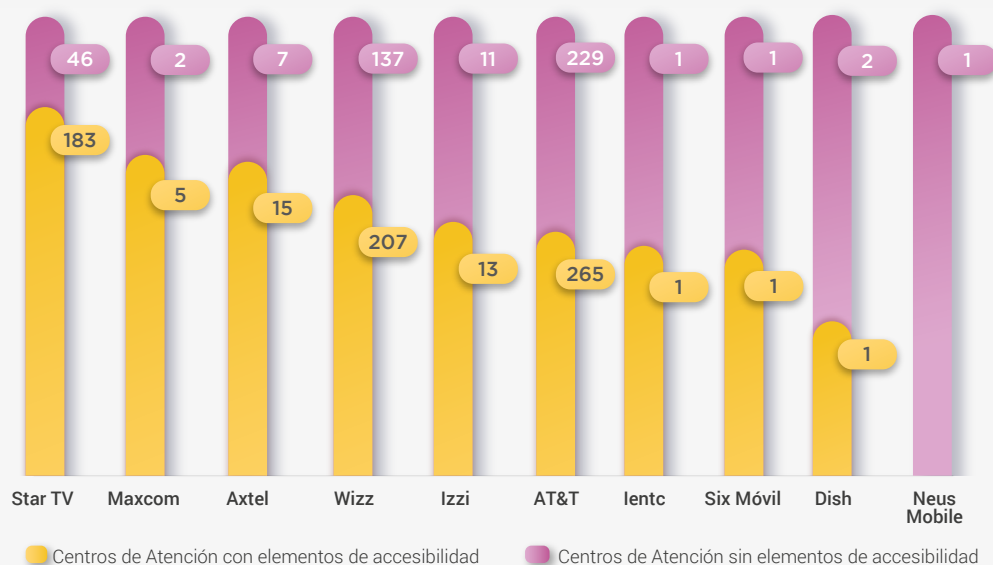
Por otro lado, el resto de las empresas reportan el siguiente avance en la implementación de elementos de accesibilidad en sus centros de atención:

**Tabla 13. Avances en la accesibilidad de los centros de atención.**

Nombre comercial	Número total de centros de atención	Centros de atención con elementos de accesibilidad	Centros de atención sin elementos de accesibilidad	Porcentaje de avance
Star Tv	229	183	46	79.9%
Maxcom	7	5	2	71.4%
Axtel	22	15	7	68.2%
Wizz	344	207	137	60.2%
Izzi	24	13	11	54.2%
AT&T	494	265	229	53.6%
Ientc	2	1	1	50.0%
Six Móvil	2	1	1	50.0%
Dish	3	1	2	33.3%
Neus Mobile	1	0	1	0.0%



Gráfico 18. Avance en la accesibilidad de los centros de atención.



Por último, se verificó que las empresas tuvieran disponible en su portal de Internet, la información completa de sus centros de atención, es decir, señalando la ubicación y los elementos de accesibilidad que poseen cada uno de ellos, de lo anterior se desprende que únicamente las siguientes empresas cuentan con dicha información:

Tabla 14. Enlaces a los centros de atención.

Nombre comercial	Link
Aire Cable	<a href="http://airecable.com/">http://airecable.com/</a>
AT&T	<a href="https://www.att.com.mx/stores.html">https://www.att.com.mx/stores.html</a>
Axtel	<a href="https://axtelmx.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/395">https://axtelmx.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/395</a>
Dish	<a href="https://dish.com.mx/contratar-dish">https://dish.com.mx/contratar-dish</a>
Izzi	<a href="https://www.izzi.mx/CentrosDeAtencion.pdf">https://www.izzi.mx/CentrosDeAtencion.pdf</a>
Maxcom	<a href="https://www.maxcom.com.mx/?p=centroatencion">https://www.maxcom.com.mx/?p=centroatencion</a>
Mega Cable	<a href="https://www.megacable.com.mx/ayuda-cis">https://www.megacable.com.mx/ayuda-cis</a>
Movistar	<a href="https://www.movistar.com.mx/atencion-al-cliente/informacion/centros-de-atencion-a-clientes">https://www.movistar.com.mx/atencion-al-cliente/informacion/centros-de-atencion-a-clientes</a>
Telcel	<a href="https://www.telcel.com/personas/atencion-a-clientes/puntos-de-contacto/centro-atencion">https://www.telcel.com/personas/atencion-a-clientes/puntos-de-contacto/centro-atencion</a>
Telmex	<a href="https://telmex.com/web/buscador/lugares">https://telmex.com/web/buscador/lugares</a>
Telnor	<a href="https://www.telnor.com/nuestras-tiendas">https://www.telnor.com/nuestras-tiendas</a>
Wizz	<a href="https://www.wizzplus.mx/unity/wizzpm/legales/Centros_de_atencion.pdf">https://www.wizzplus.mx/unity/wizzpm/legales/Centros_de_atencion.pdf</a>



## 4.2. Contratos accesibles en centros de atención.

Como ha sido señalado, los contratos de adhesión permiten a los usuarios conocer a detalle los términos y condiciones del servicio que desean contratar, por ello, los Lineamientos de Accesibilidad prevén en su artículo 8, la obligación a cargo de los concesionarios y autorizados de tener a disposición de los usuarios con alguna discapacidad, en sus centros de atención, dichos documentos con funcionalidades de accesibilidad.

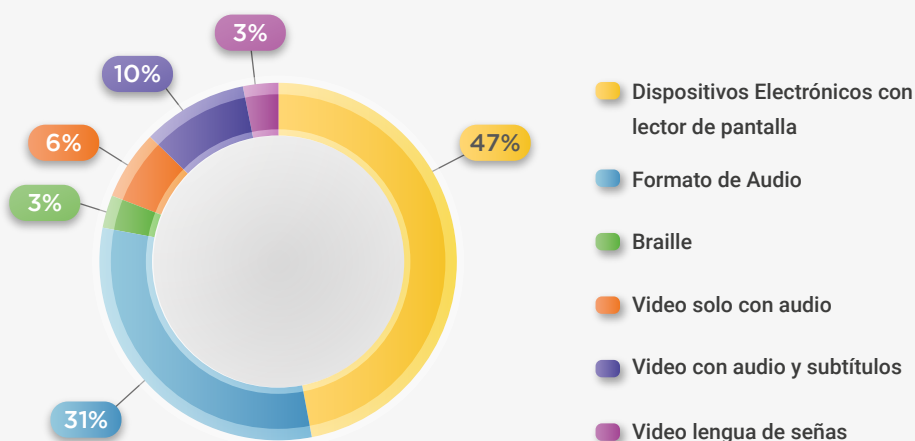
En ese sentido, el Instituto se dio a la tarea de requerir a los concesionarios y autorizados,<sup>35</sup> información acerca de las modalidades, equipos o mecanismos que han implementado para permitir que dichos documentos puedan ser consultados en sus centros de atención.

Las respuestas a dichos requerimientos permiten identificar lo siguiente:

- 18 empresas reportan contar con centros de atención, 17<sup>36</sup> de ellas reportan modalidades, equipos o mecanismos para permitir que los usuarios con discapacidad consulten los contratos de adhesión en sus centros de atención.
- Las modalidades, equipos o mecanismos implementados son: Dispositivos electrónicos con lector de pantalla 47%, formato de audio 31%, formato braille 3%, video con audio 6%, video con audio y subtítulos 10% y video en lengua de señas 3%.



**Gráfico 19.** Modalidades, equipos o mecanismos para la consulta de contratos de adhesión en centros de atención.



<sup>35</sup> 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.

<sup>36</sup> La empresa Neus Mobile cuenta con centro de atención, sin embargo, no reporta modalidades, equipos o mecanismos para permitir que los usuarios con discapacidad consulten los contratos de adhesión en sus centros de atención.





- Las empresas Aire Cable, AT&T, Axtel, Ientc, Movistar, Six Móvil y Telcel han implementado 1 modalidad, equipo o mecanismos de consulta; Izzi, Maxcom, Mega Cable, Star Tv, Telmex, Telnor y Wizz 2; Tv Rey y Ultranet en 3; y Dish en 6.



**Ilustración 3.** Modalidades, equipos o mecanismos para la consulta de contratos de adhesión en centros de atención por empresas.



Braille  
**Dish**



Dispositivos  
electrónicos con  
lector de pantalla



Video sólo con  
audio

**Dish**  
**Tv Rey**



Formato de Audio

**Dish**

**Maxcom**

**Mega Cable**

**Movistar**

**Six Móvil**

**Star Tv**

**Telmex**

**Telnor**

**Tv Rey**

**Ultranet**

**Aire Cable**

**AT&T**

**Axtel**

**Dish**

**Ientc**

**Izzi**

**Maxcom**

**Mega Cable**

**Star Tv**

**Telcel**

**Telmex**

**Telnor**

**Tv Rey**

**Ultranet**

**Wizz**



Video de audio  
y  
subtítulos

**Dish**

**Izzi**

**Wizz**



Video en lengua  
de señas

**Dish**



Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02.** Accesibilidad  
en el Entorno Digital



**03.** Equipos de Telefonía  
Accesibles



**04.** Accesibilidad  
en el Entorno Físico



**05.** Atención Inclusiva



Anexo 1



## 4.3. Tarifas accesibles en centros de atención.

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

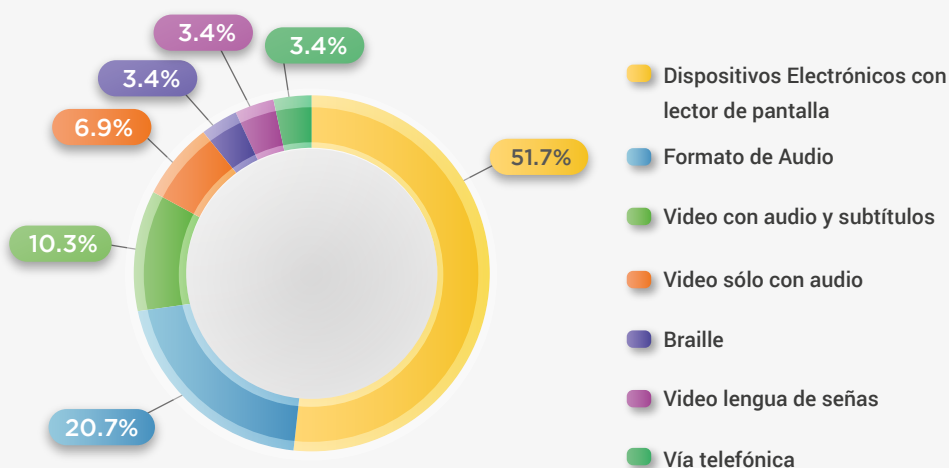
En el caso de los usuarios con discapacidad, acceder a este tipo de información implica tener autonomía en la elección y contratación de sus servicios, por ello el artículo 8 de los Lineamientos de Accesibilidad, establece la obligación a los concesionarios y autorizados de tener a disposición de los usuarios con alguna discapacidad, las tarifas de los servicios que ofrecen en sus centros de atención.

En ese sentido, el Instituto requirió a los concesionarios y autorizados de los servicios de telecomunicaciones,<sup>37</sup> información acerca de las modalidades, equipos o mecanismos que han implementado para permitir que las tarifas puedan ser consultadas en sus centros de atención.

De dichos requerimientos realizados se obtuvo lo siguiente:

- 18 empresas reportan contar con centros de atención, 17<sup>38</sup> de ellas reportan modalidades, equipos o mecanismos para permitir que los usuarios con discapacidad consulten las tarifas en sus centros de atención.
- Las modalidades, equipos o mecanismos implementados son: Dispositivos electrónicos con lector de pantalla 51.7%, formato de audio 20.7%, video con audio y subtítulos 10.3%, video con audio 6.9%, formato braille 3.4%, video en lengua de señas 3.4% y vía telefónica 3.4%.

**Gráfico 20.** Modalidades, equipos o mecanismos para la consulta de tarifas en centros de atención.



<sup>37</sup> 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.

<sup>38</sup> La empresa Neus Mobile cuenta con centro de atención, sin embargo, no reporta modalidades, equipos o mecanismos para permitir que los usuarios con discapacidad consulten las tarifas en sus centros de atención.





Las empresas Aire Cable, AT&T, Ientc, Mega Cable, Movistar, Six Móvil, Star Tv, Telmex y Telnor han implementado 1 modalidad, equipo o mecanismos de consulta; Axtel, Izzi, Maxcom, Telcel, Tv Rey, Ultranet y Wizz en 2; y Dish en 6.



**Ilustración 4.** Modalidades, equipos o mecanismos para la consulta de tarifas en centros de atención por empresas.







# 05

## Atención Inclusiva



Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

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

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

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

De conformidad con lo anterior, en el siguiente apartado se muestran las acciones reportadas por los concesionarios y autorizados encaminadas a proporcionar una atención inclusiva a las personas con algún tipo de discapacidad, las cuales van desde la capacitación de su personal y la implementación de canales de atención, hasta las alternativas implementadas para suscribir contratos y los mecanismos para realizar trámites a distancia.





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

## 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.

En ese sentido, el Instituto requirió a los concesionarios y autorizados<sup>39</sup> información sobre los programas que han implementado a fin de contar con personal capacitado para atender a los usuarios con discapacidad, obteniendo los siguientes resultados:

- De los 34 concesionarios y autorizados que dieron respuesta al requerimiento de información realizado, 24 reportaron acciones de capacitación para su personal, siendo éstas: Aire Cable, AT&T, Axesat, Axtel, Bestel, Bueno Cell, Dish, Flash Mobile, Ientc, Izzi, Maxcom, Mega Cable, Movistar, Oui, Six Móvil, Sky, Star Tv, Telcel, Telecable, Telmex, Telnor, Transtelco, Ultratnet y Wizz.
- Las empresas Ciertto, FreedomPop, Her Mobile, Marcatel, Netwey, Neus Mobile, Qbo Cel, Total Play, Tv Rey y Virgin Mobile no reportaron o detallaron ningún tipo de acción realizada a efecto de contar con personal capacitado para atender a los usuarios con discapacidad.
- A continuación, se detallan los programas implementados por los concesionarios y autorizados con el objeto de contar con personal capacitado para atender a los usuarios con discapacidad:

<sup>39</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en las Tablas 1 y 2 de la Metodología del presente documento.



**Tabla 15. Acciones de capacitación implementadas.**

Nombre comercial	Tipo de acción
<b>Aire Cable</b>	Proporciona material informativo a sus empleados.
<b>AT&amp;T</b>	<p>Proporciona un curso para todos los empleados de ventas, atención a clientes y cobranza respecto de accesibilidad, con tres módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción a la Accesibilidad,</li> <li>• Accesibilidad en Puntos de Venta y</li> <li>• Accesibilidad en Centro de Atención Telefónica el cual debe ser cursado una vez al año.</li> </ul> <p>Cada cuatro meses imparte para todos sus 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&amp;T para la atención de usuarios con discapacidad como es el catálogo de equipos, contrato de servicios, estado de cuenta, mobiliario, etc.</p> <p>Imparte un curso de inducción a todos los nuevos empleados sobre los derechos de los usuarios con discapacidad establecidos en la LFTR, así como una capacitación en temas de Accesibilidad.</p>
<b>Axesat</b>	<p>Realiza la capacitación de su personal sobre los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos de los Usuarios con Discapacidad establecidos en la Ley.</li> <li>• Conceptos de Discapacidad, Discriminación, Accesibilidad y Diseño Universal.</li> <li>• Recomendaciones de atención por tipo de Discapacidad, a través de la comunicación de acciones para la atención de usuarios con discapacidad.</li> <li>• Información sobre los equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad que comercializan.</li> </ul>
<b>Axtel</b>	Brinda un curso atención a usuarios con discapacidad, que tiene como objetivo el conocer los diferentes tipos de discapacidad, los derechos de los usuarios y las recomendaciones para brindar una buena atención, estando apegados a los lineamientos generales de accesibilidad.
<b>Bestel</b>	<p>Capacitación anual al 100% de los responsables de atención a clientes.</p> <p>Complementa su capacitación proporcionando material informativo a sus empleados.</p>
<b>Bueno Cell</b>	<p>Proporciona a sus empleados los siguientes cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al Cliente “Un Concepto de Trabajo y de cómo hacer las cosas”.</li> <li>• El empleado, desarrollar competencias para la atención al cliente.</li> <li>• El manejo de los valores en la atención al cliente.</li> <li>• Personas con discapacidad o con déficit intelectual o cognitivo.</li> </ul>
<b>Dish</b>	<p>Capacitación presencial con infografía señalando los tipos de discapacidad y el trato a las personas en estas condiciones.</p> <p>Capacitación vía web personal con infografía señalando los tipos de discapacidad y el trato a las personas en estas condiciones.</p> <p>Complementa su capacitación proporcionando material informativo a sus empleados.</p>
<b>Flash Mobile</b>	<p>Realiza la capacitación de su personal sobre los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos de los Usuarios con Discapacidad establecidos en la Ley.</li> <li>• Conceptos de Discapacidad, Discriminación, Accesibilidad y Diseño Universal.</li> <li>• Recomendaciones de atención por tipo de Discapacidad, a través de la comunicación de acciones para la atención de usuarios con discapacidad.</li> </ul>
<b>lentic</b>	Brinda capacitación presencial sobre los lineamientos de accesibilidad.



**Tabla 15. Acciones de capacitación implementadas.**

Nombre comercial	Tipo de acción
<b>Izzi</b>	Capacitación anual al 100% de los responsables de atención a clientes.
	Complementa su capacitación proporcionando material informativo a sus empleados.
<b>Maxcom</b>	Proporcionó el curso: Comunicación Asertiva para Personal con Discapacidad (PCD).
	Proporciona la constancia de competencias DC-3 de la STPyS.
<b>Mega Cable</b>	Proporcionó el curso: ABC de la igualdad y la no discriminación.
<b>Movistar</b>	Comunicó a todas las áreas de atención, la información de los Procesos de Atención Accesible a Personas con Discapacidad.
	Realizaba sesiones de capacitación Webex a todo el personal de atención: gerentes, coordinadores y ejecutivos de atención a nivel nacional.
	Posteriormente, migró a un curso en línea que es de obligado cumplimiento por parte del nuevo personal de atención, al término de dicho curso se aplica una evaluación integral de conocimientos con el fin de evaluar el nivel de aprendizaje adquirido y, derivado de los resultados identificar áreas de oportunidad para ejecutar acciones de mejora.
	De manera periódica se revisan los indicadores de capacitación para validar el porcentaje de personal que ha cumplido el curso y, en su caso, tomar acciones para incrementar dicho porcentaje.
	Complementa su capacitación proporcionando material informativo a sus empleados.
<b>Oui</b>	Proporciona charlas informativas sobre la inclusión de personas con discapacidad para el acceso a los servicios de telecomunicación.
<b>Six Móvil</b>	Brinda capacitación audio-visual, capacitación física presencial de atención a los diferentes tipos de usuarios y capacitación para ventanas de atención vía chat.
<b>Sky</b>	Brinda cursos y pláticas de sensibilización para atender a usuarios con discapacidad.
<b>Star Tv</b>	Proporciona material informativo a sus empleados.
<b>Telcel</b>	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 de la Fundación e impulsado por Aprende.org.
<b>Telecable</b>	Capacitación anual al 100% de los responsables de atención a clientes.
	Complementa su capacitación proporcionando material informativo a sus empleados.
<b>Telmex</b>	Realiza la capacitación de su personal tanto con un enfoque a la atención presencial como a la atención telefónica, con enfoque en 4 temas principales:
	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.
	Se han brindado cursos al personal sobre:
	1. Contenidos Digitales Accesibles.
	2. Guía puntos estratégicos para atención integral a usuarios con discapacidad.
	3. Diseño y desarrollo de manuales para atención presencial y telefónica.
	4. AccesComer repositorio de soluciones de accesibilidad en línea.
	5. Inducción a la Accesibilidad.
	Complementa su capacitación proporcionando material informativo a sus empleados.



**Tabla 15. Acciones de capacitación implementadas.**

Nombre comercial	Tipo de acción
<b>Telnor</b>	<p>Realiza la capacitación de su personal tanto con un enfoque a la atención presencial como a la atención telefónica, con enfoque en 4 temas principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Derechos de las personas con discapacidad.</li> <li>2. Conceptos básicos de discapacidad.</li> <li>3. Acciones para la atención de usuarios con discapacidad.</li> <li>4. Información de equipos terminales disponibles con funcionalidades de accesibilidad.</li> </ol> <p>Se han brindado cursos al personal sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contenidos Digitales Accesibles.</li> <li>2. Guía puntos estratégicos para atención integral a usuarios con discapacidad.</li> <li>3. Diseño y desarrollo de manuales para atención presencial y telefónica.</li> <li>4. AccesComer repositorio de soluciones de accesibilidad en línea.</li> <li>5. Inducción a la Accesibilidad.</li> </ol> <p>Complementa su capacitación proporcionando material informativo a sus empleados.</p>
<b>Transtelco</b>	<p>Brinda capacitación oportuna a todos sus empleados para atender cualquier requerimiento o queja por alguno de sus clientes.</p>
<b>Ultraset</b>	<p>Brinda capacitación temática a sus empleados que considera los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discapacidad, Discriminación y Accesibilidad.</li> <li>• Recomendaciones sobre cómo apoyar físicamente a personas discapacitadas.</li> <li>• Uso adecuado y disposición de audios con Información del Contrato de Adhesión, Carta Mínima de Derechos de Usuario y Aviso de Privacidad.</li> </ul>
<b>Wizz</b>	<p>Proporciona capacitación anual al 100% de los responsables de atención a clientes.</p> <p>Complementa su capacitación proporcionando material informativo a sus empleados.</p>

## 5.2. Alternativas para suscribir documentos.

Los mecanismos alternos para suscribir documentos permiten a los usuarios con discapacidad contratar o realizar cualquier trámite relacionado con sus servicios sin la necesidad de recabar firma autógrafa.<sup>40</sup> Para ello, los Lineamientos de Accesibilidad establecen la obligación a los concesionarios y autorizados de diseñar este tipo de mecanismos que permitan a los usuarios el ejercicio de sus derechos.

En ese sentido, se solicitó a los concesionarios y autorizados<sup>41</sup> indicar las alternativas que tienen disponibles para que los usuarios con discapacidad puedan suscribir documentos sin la necesidad de firma autógrafa.

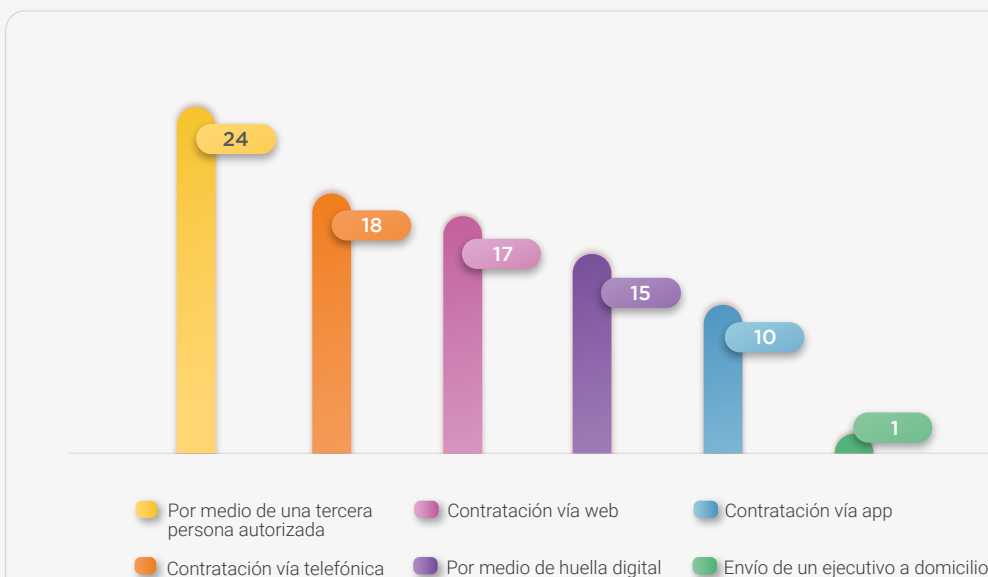
De la información proporcionada, se identificó que la alternativa para suscribir contratos sin la necesidad de recabar su firma autógrafa más utilizada por los concesionarios y autorizados es por medio de una tercera persona autorizada, opción reportada por 24 empresas, seguida por la contratación vía telefónica por 18, contratación vía web por 17, por medio de huella digital 15, contratación vía app por 10 y contratación a través del envío de un ejecutivo al domicilio de los usuarios una.

<sup>40</sup> Esta medida fue diseñada pensando en las necesidades de personas con discapacidad visual y algunos tipos de motriz.

<sup>41</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en las Tablas 1 y 2 de la Metodología del presente documento.

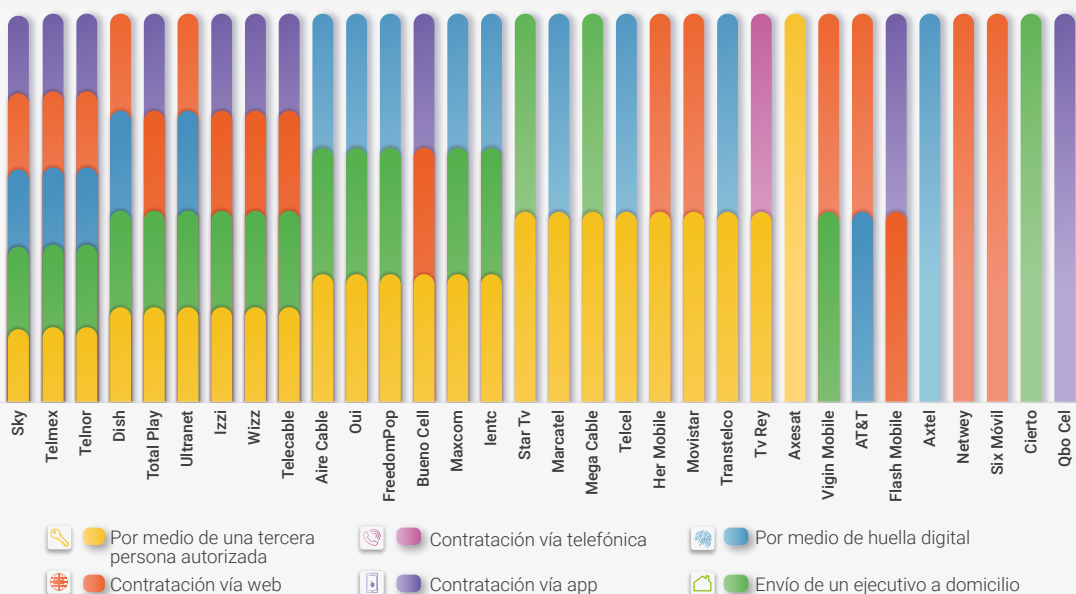


**Gráfico 21.** Alternativas para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa.



Ahora bien, de las alternativas señaladas en la gráfica anterior, las empresas Sky, Telmex y Telnor ofrecen 5; Dish, Telecable, Total Play, Ultranet, Izzi y Wizz cuatro; Aire Cable, Bueno Cell, FreedomPop, lenc, Maxcom y Oui tres; AT&T, Flash Mobile, Her Mobile, Marcatel, Mega Cable, Movistar, Star Tv, Telcel, Transtelco, Tv Rey y Virgin Mobile dos; y Axesat, Axtel, Cierito, Netwey, Qbo Cel y Six Móvil uno, tal y como se muestra en la siguiente gráfica:

**Gráfico 22.** Alternativas para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa por empresa.



## 05. Atención Inclusiva





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

Por último, se señala que las empresas Bestel y Neus Mobile, no reportaron alternativas para que los usuarios con discapacidad puedan suscribir documentos sin necesidad de firma autógrafa.

## **5.3. Mecanismos para la realización de trámites a distancia.**

Para el caso de trámites de forma presencial, siempre existen dificultades, ya sea por falta de tiempo, distancia, etc., sin embargo, para las personas con discapacidad, este tipo de dificultades se incrementan debido a las barreras que se tienen al trasladarse de un lugar a otro.

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

En ese sentido, se da cuenta de la información reportada por los concesionarios y autorizados,<sup>42</sup> sobre los mecanismos que tienen disponibles para realizar trámites como contratación, cambio de domicilio, cambio de titularidad, cambio de modalidad, cancelaciones y renovaciones a distancia. Los datos de contacto, a través de los cuales pueden realizarse dichos trámites, se encuentran incluidos en el Anexo 1 de este documento.

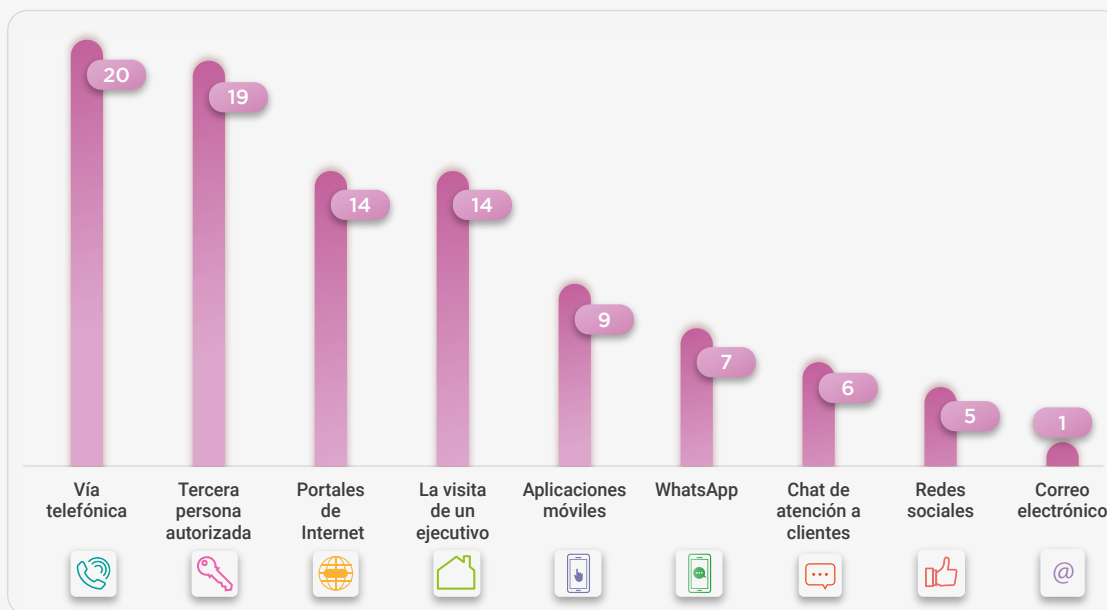
<sup>42</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en las Tablas 1 y 2 de la Metodología del presente documento.



### ► 5.3.1. Contratación.

Los medios implementados por los concesionarios y autorizados a efecto de que los usuarios con discapacidad puedan realizar la contratación de un servicio son los siguientes:

**Gráfico 23.** Mecanismos de contratación a distancia.



Las empresas Axtel, Axesat, Maxcom, Neus Mobile y Netwey ponen a disposición de los usuarios un mecanismo de contratación a distancia; Izzi<sup>43</sup> 8; Her Mobile 7; Sky, Telcel y Telmex 6; Ientc y Telnor 5; AT&T, Bueno Cell, Ciertto, Movistar y Total Play cuatro; Dish, Mega Cable y Ultrahnet tres; y Aire Cable, Bestel, FreedomPop, Marcatel, Qbo Cel, Star Tv, Transtelco, Tv Rey y Virgin Mobile dos.

<sup>43</sup> Incluye la información de las empresas: Izzi, Telecable y Wizz, por ser reportado de esta manera por dichas empresas.



**Ilustración 5.** Mecanismos de contratación a distancia desglosado por empresa.



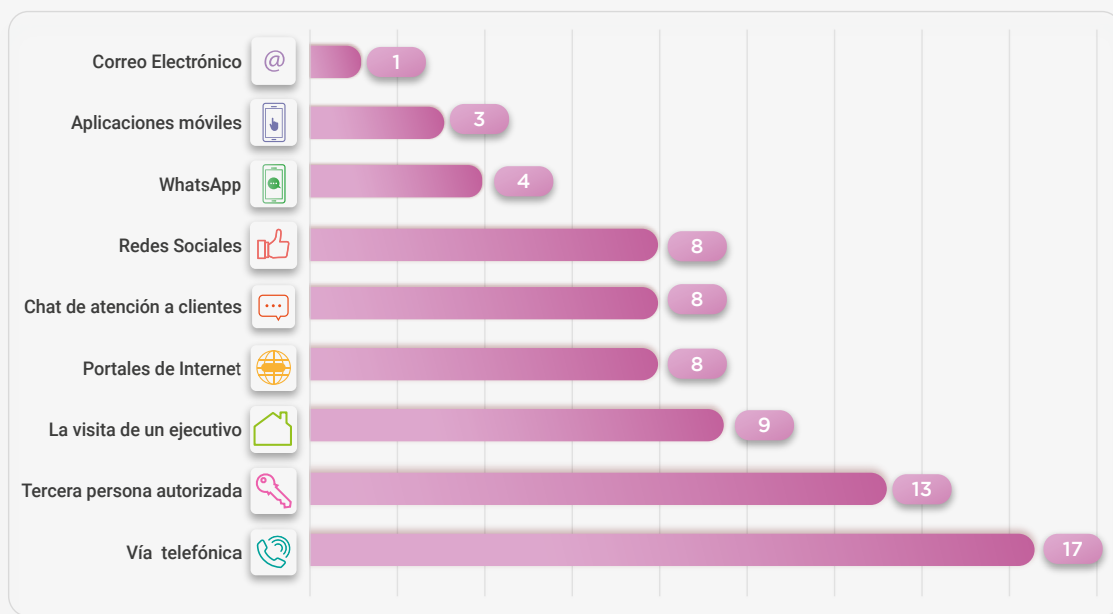
Por último, es importante señalar que las empresas Flash Mobile, Oui y Six Móvil, presentaron información con inconsistencias por lo cual no fueron mencionados en la presente sección.



### ► 5.3.2. Cambio de domicilio.

Conforme a lo reportado por los concesionarios y autorizados, los mecanismos disponibles para que usuarios con discapacidad puedan realizar un cambio de domicilio a distancia, son:

**Gráfico 24.** Mecanismos para realizar el trámite de cambio de domicilio a distancia.



Del gráfico anterior se desprende que, el mecanismo para que usuarios con discapacidad puedan realizar el trámite de cambio de domicilio a distancia más utilizado por los concesionarios y autorizados que prestan los servicios de telecomunicaciones son vía telefónica reportado por 17 empresas, seguido por el de través de una tercera persona autorizada reportado por 13, por medio de la visita de un ejecutivo por 9, a través de los portales de Internet, chat de atención a clientes y redes sociales por 8, a través WhatsApp por cuatro, tres empresas tienen la opción de realizar el cambio de domicilio a través de sus respectivas aplicaciones móviles y el trámite a través de correo electrónico únicamente lo tiene disponible una empresa.





**Ilustración 6.** Mecanismos para realizar el trámite de cambio de domicilio a distancia desglosado por empresa.



	Inicio
	Introducción
	Objetivo y Metodología
	<b>01. La Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC</b>
	<b>02. Accesibilidad en el Entorno Digital</b>
	<b>03. Equipos de Telefonía Accesibles</b>
	<b>04. Accesibilidad en el Entorno Físico</b>
	<b>05. Atención Inclusiva</b>
	Anexo 1





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**

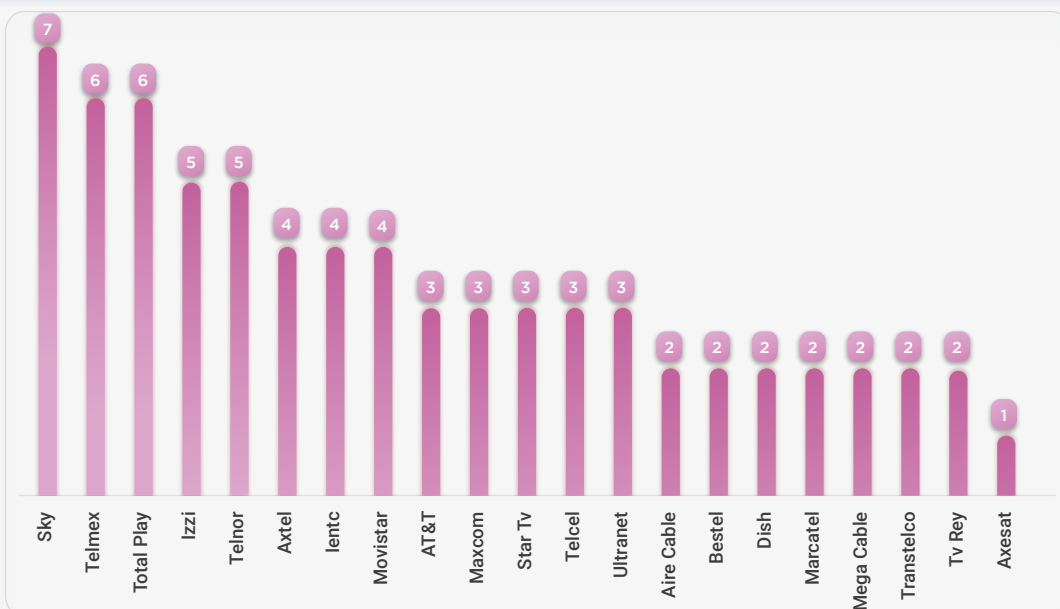


Anexo 1

De los mecanismos antes mencionados la empresa Sky reporta tener disponible 7; Telmex y Total Play 6; Izzi<sup>44</sup> y Telnor 5; Axtel, Ientc y Movistar cuatro; AT&T, Maxcom, Star Tv, Telcel y Ultranet tres; Aire Cable, Bestel, Dish, Marcatel, Mega Cable, Trans-  
telco y Tv Rey dos; y Axesat uno; para que los usuarios con discapacidad puedan realizar el trámite de cambio de domicilio a distancia, tal como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



**Gráfico 25.** Total de mecanismos disponibles para realizar el trámite de cambio de domicilio a distancia, por empresa.



Las empresas Bueno Cell, Ciertto, Flash Mobile, FreedomPop, Her Mobile, Netwey, Neus Mobile, Oui, Qbo Cel, Six Móvil y Virgin Mobile, no fueron consideradas en el presente apartado al ofrecer únicamente servicios de prepago por lo que no es aplicable este trámite.

<sup>44</sup> Incluye la información de las empresas: Izzi, Telecable y Wizz, por ser reportado de esta manera por dichas empresas.





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



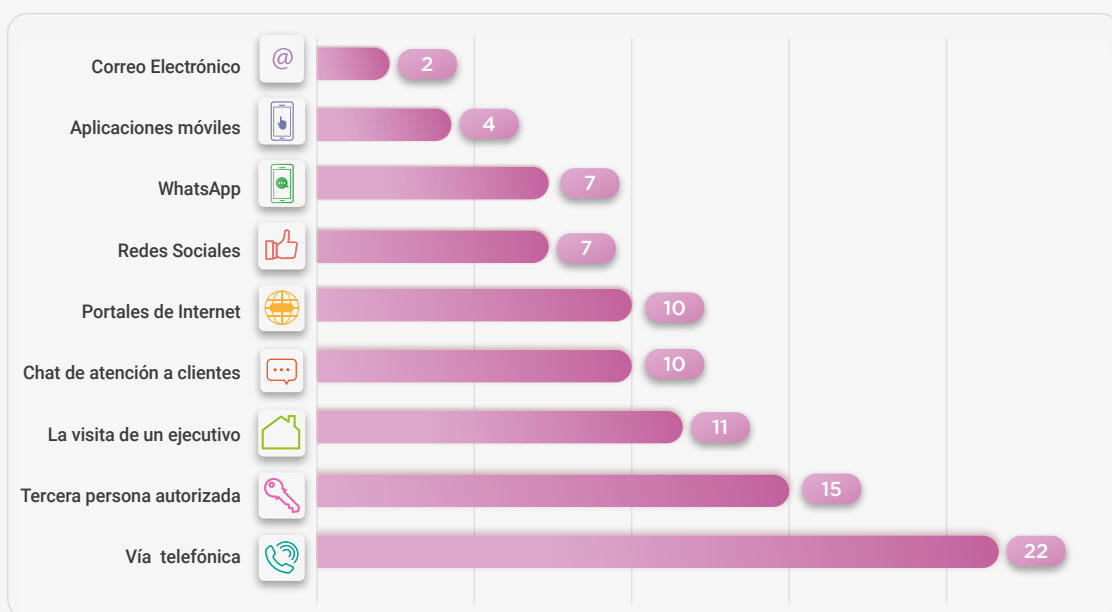
Anexo 1

### ► 5.3.3. Cambio de titularidad.

El cambio de titularidad es el trámite que permite realizar la transferencia de servicios a otra persona, en el caso de los servicios de telecomunicaciones, los concesionarios y autorizados ponen a disposición de los usuarios con discapacidad los mecanismos que se muestran en el siguiente gráfico, para que puedan realizar este trámite sin la necesidad de acudir a un centro de atención:




**Gráfico 26.** Mecanismos para realizar el trámite de cambio de titularidad a distancia.







Se aprecia que la comunicación **vía telefónica** también es el mecanismo más utilizado por las empresas para realizar el trámite de cambio de titularidad a distancia reportado por 22, seguido por el trámite a través de **una tercera persona autorizada** 15, por medio de la **visita de un ejecutivo** por 11, a través del **chat de atención a clientes** y los **portales de Internet** 10, **redes sociales** y **WhatsApp** por 7, a través de **aplicaciones móviles** por cuatro y la posibilidad de realizar dicho trámite a través de **correo electrónico** únicamente lo tienen disponible dos empresas.

 **Ilustración 7.** Mecanismos para realizar el trámite de cambio de titularidad a distancia desglosado por empresa.







Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**

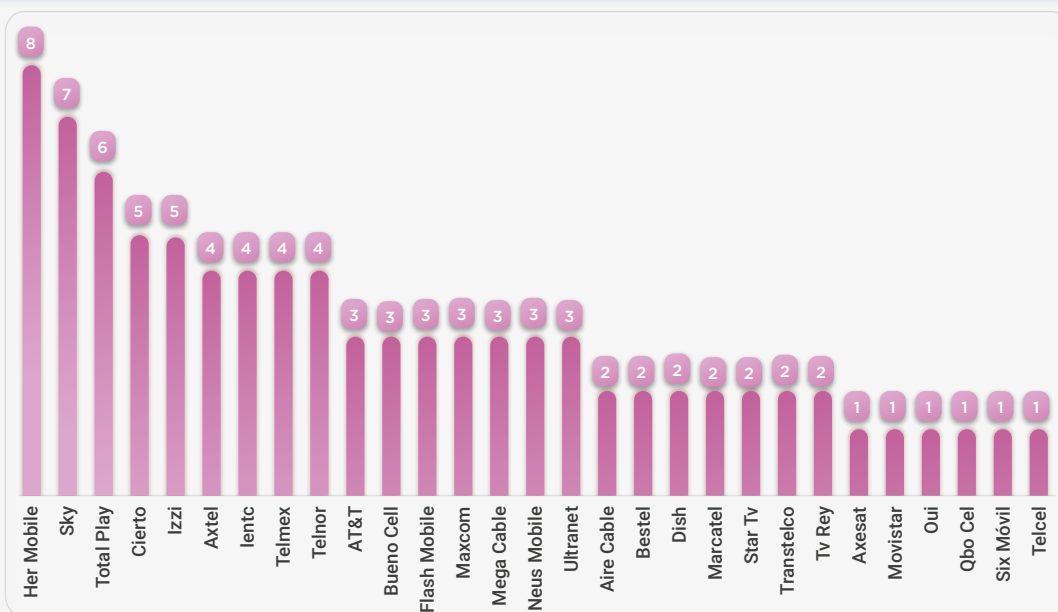


Anexo 1

De los mecanismos disponibles por las empresas para que los usuarios con discapacidad puedan realizar el trámite de cambio de titularidad a distancia, la empresa Her Mobile es la empresa que más mecanismos reporta al tener disponibles 8; Sky 7; Total Play 6; Ciertó e Izzi<sup>45</sup> 5; Axtel, Ientc, Telmex y Telnor cuatro; AT&T, Bueno Cell, Flash Mobile, Maxcom, Mega Cable, Neus Mobile y Ultranet tres; Aire Cable, Bestel, Dish, Marcatel, Star Tv, Transtelco y Tv Rey dos; y Axesat, Movistar, Oui, Qbo Cel, Six Móvil y Telcel únicamente un mecanismo, tal como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



**Gráfico 27.** Total de mecanismos disponibles para realizar el trámite de cambio de titularidad a distancia, por empresa.



Es importante señalar que, las empresas FreedomPop, Netwey y Virgin Mobile no fueron consideradas en este apartado ya que no presentaron algún mecanismo para realizar el trámite de cambio de titularidad a distancia.

<sup>45</sup> Incluye la información de las empresas: Izzi, Telecable y Wizz, por ser reportado de esta manera por dichas empresas.

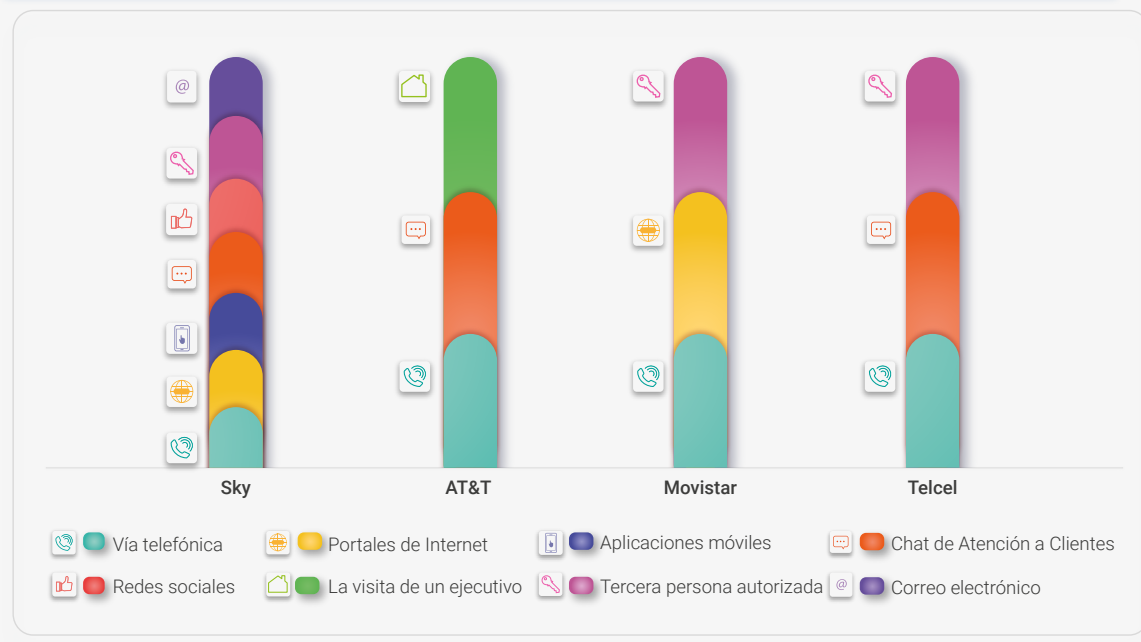


### ► 5.3.4. Cambio de modalidad.

Este apartado se refiere a la posibilidad de poder cambiar los servicios de prepago a pospago o viceversa, trámite que únicamente se puede realizar con las empresas AT&T a través de 7 mecanismos y con Movistar, Sky y Telcel a través de tres mecanismos, conforme a la siguiente gráfica:



**Gráfico 28.** Trámite de cambio de modalidad a distancia por empresa.



Resulta importante señalar que las empresas Aire Cable, Axesat, Axtel, Bestel, Bueno Cell, Ciertto, Dish, Flash Mobile, FreedomPop, Her Mobile, Ientc, Izzi,<sup>46</sup> Marcatel, Maxcom, Mega Cable, Netwey, Neus Mobile, Oui, Qbo Cel, Six Móvil, Star Tv, Telmex, Telnor, Total Play, Transtelco, Tv Rey, Ultrahnet y Virgin Mobile, no fueron consideradas para integrar la presente sección, a razón de que su oferta se integra de planes y/o paquetes en una sola modalidad.

<sup>46</sup> Incluye la información de las empresas: Izzi, Telecable y Wizz, por ser reportado de esta manera por dichas empresas.

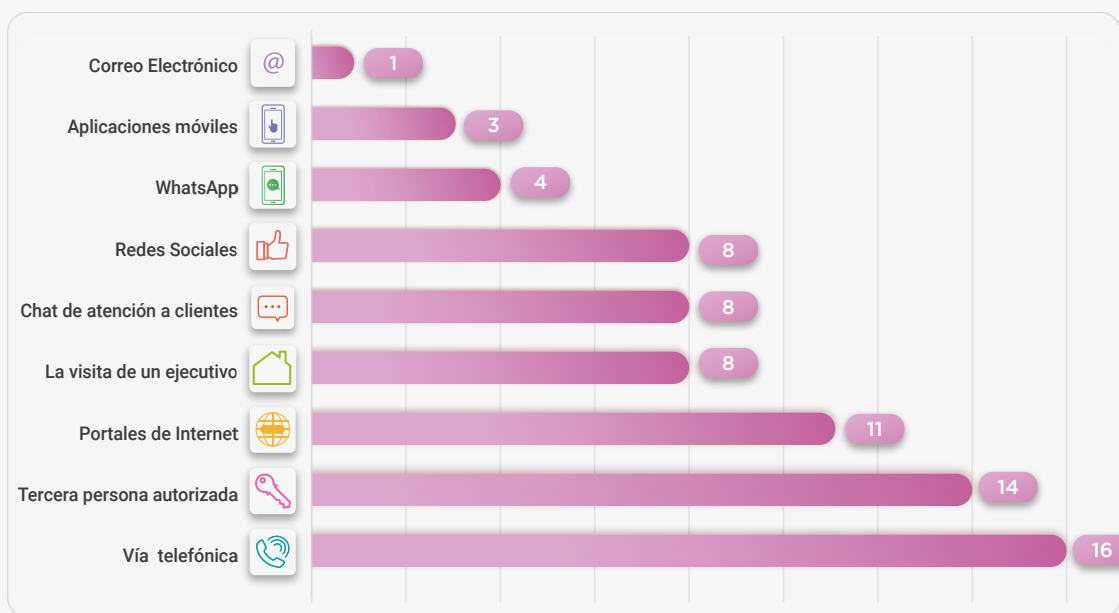


### ► 5.3.5. Cancelaciones.

Cancelar en cualquier momento un servicio, mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios electrónicos, es un derecho que se tiene como usuario conforme a la LFTR y que los concesionarios y autorizados tengan mecanismos para realizar las cancelaciones de forma remota es una obligación que se establece en los Lineamientos de Accesibilidad.

Para realizar el trámite de cancelación de servicios a distancia, las empresas ponen a disposición de los usuarios con discapacidad los siguientes mecanismos:

 **Gráfico 29.** Mecanismos para realizar el trámite de cancelación de servicios a distancia.







Como se puede apreciar, la comunicación vía telefónica es el mecanismo de cancelación a distancia mayormente reportado por 16 empresas, seguido por el trámite a través de una tercera persona autorizada 14, por medio de los portales de Internet de las empresas por 11, a través de la visita de un ejecutivo, del chat de atención a clientes y las redes sociales 8, WhatsApp por cuatro, a través de aplicaciones móviles por tres y la posibilidad de realizar dicho trámite a través de correo electrónico únicamente lo tiene disponible una empresa.



**Ilustración 8.** Mecanismos para realizar el trámite de cancelación de servicios a distancia desglosado.







Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**

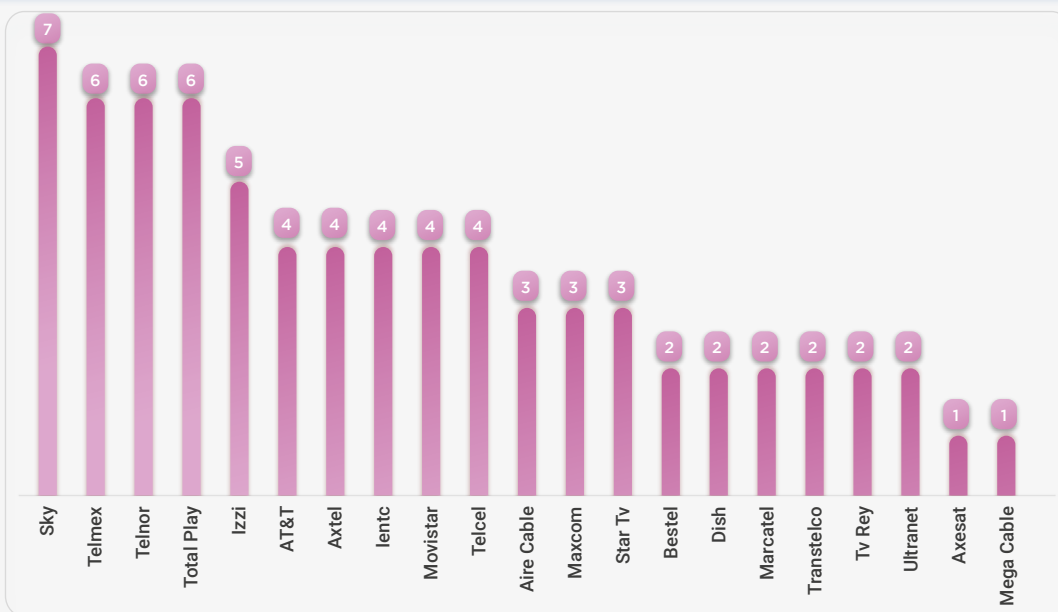


Anexo 1

De los mecanismos que tienen disponibles las empresas para que los usuarios con discapacidad puedan cancelar sus servicios de forma remota, la empresa Sky es la empresa que más opciones reporta al tener disponibles 7; Telmex, Telnor y Total Play 6; Izzi<sup>47</sup> 5; AT&T, Axtel, Ientc, Movistar y Telcel cuatro; Aire Cable, Maxcom y Star Tv tres; Bestel, Dish, Marcatel, Transtelco, Tv Rey y Ultratnet dos; y Axesat y Mega Cable únicamente un mecanismo, tal como se puede apreciar en la siguiente gráfica:



**Gráfico 30.** Total de mecanismos disponibles para realizar la cancelación de los servicios a distancia, por empresa.



Las empresas Bueno Cell, Cierito, Flash Mobile, FreedomPop, Her Mobile, Netwey, Neus Mobile, Oui, Qbo Cel, Six Móvil y Virgin Mobile, no fueron consideradas en el presente apartado al ofrecer únicamente servicios de prepago, servicios que no requieren realizar este tipo de trámite.

<sup>47</sup> Incluye la información de las empresas: Izzi, Telecable y Wizz, por ser reportado de esta manera por dichas empresas.



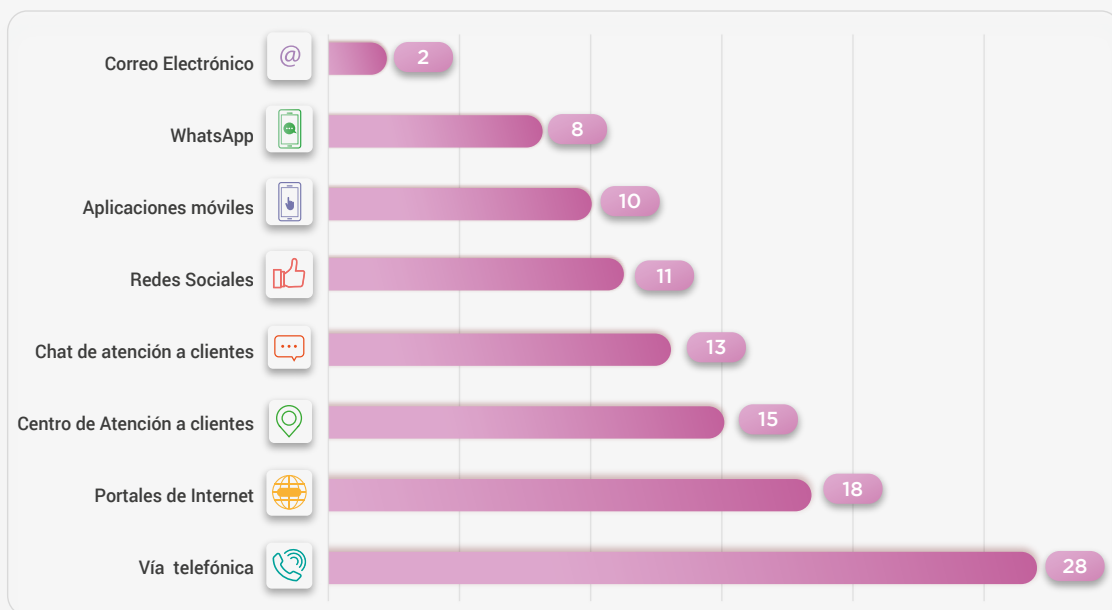


## 5.4. Canales de atención y asesoría a los usuarios con discapacidad.

Los Lineamientos de Accesibilidad prevén que los concesionarios y autorizados deberán contar con sistemas de atención al público habilitados para dar atención y asesoría a usuarios con discapacidad, así como para recibir y atender sus quejas.

En ese sentido, el Instituto solicitó a los concesionarios y autorizados<sup>48</sup> información respecto a los canales de atención y asesoría que ponen a disposición de los usuarios con discapacidad, lo que permitió identificar que el medio más implementado es el de vía telefónica reportado por 28 empresas, seguido por la atención y asesoría a través de los portales de Internet por 18, directamente en los centros de atención a clientes por 15, el chat de atención a clientes por 13, a través de redes sociales 11, vía aplicaciones móviles 10, a través de WhatsApp 8 y por medio de correo electrónico únicamente lo reportan dos empresas:

**Gráfico 31.** Canales de atención y asesoría a los usuarios con discapacidad disponibles.



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



**Ilustración 9.** Canales de atención y asesoría dirigidos a usuarios con discapacidad desglosado.



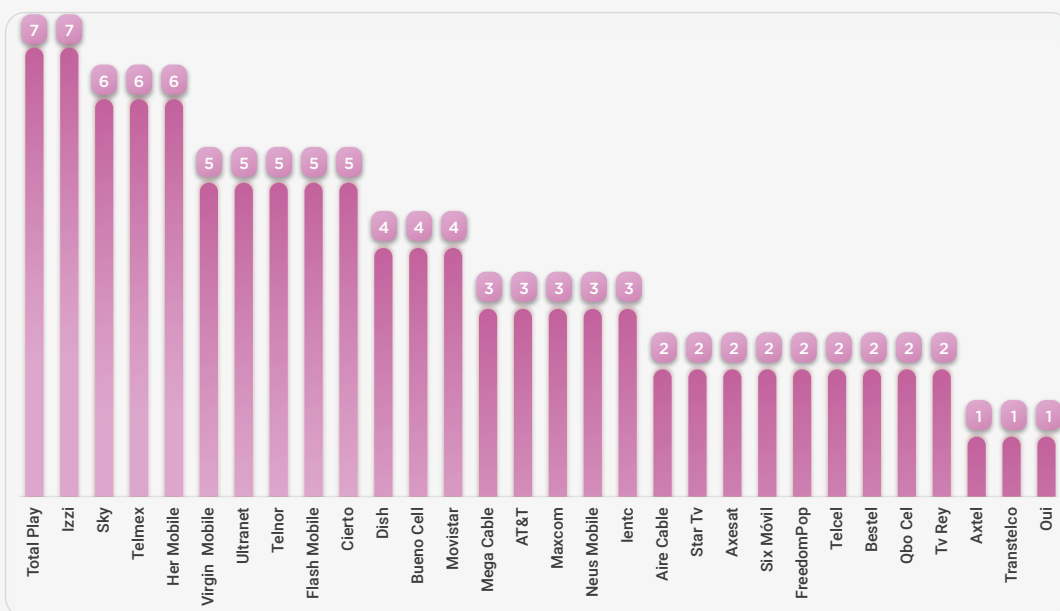
Derivado de lo anterior, se desprende que de los sistemas de atención al público que las empresas tienen habilitados para dar atención y asesoría, así como para recibir y atender quejas de usuarios con discapacidad, las empresas Total Play e Izzi<sup>49</sup> son las que más opciones reportan al tener disponibles 7 cada uno; Her Mobile, Sky y Telmex 6; Ciertó, Flash Mobile, Telnor, Ultranet y Virgin Mobile 5; Bueno Cell, Dish y Movistar cuatro; AT&T, Ientc, Maxcom, Mega Cable y Neus Mobile tres; Aire Cable, Axesat, Bestel, FreedomPop, Qbo Cel, Six Móvil, Star Tv, Telcel y Tv Rey dos; y Axtel, Oui y Transtelco únicamente un sistema, tal como se puede apreciar en la siguiente gráfica:

<sup>49</sup> Incluye la información de las empresas: Izzi, Telecable y Wizz, por ser reportado de esta manera por dichas empresas.





**Gráfico 32.** Total de sistemas de atención al público habilitados por cada empresa.



Por último, es importante señalar que las empresas Marcatel y Netwey no fueron mencionadas en esta sección derivado de que no dieron respuesta a este rubro y/o no coincidió la información reportada en la verificación realizada.



Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02.** Accesibilidad  
en el Entorno Digital



**03.** Equipos de Telefonía  
Accesibles



**04.** Accesibilidad  
en el Entorno Físico

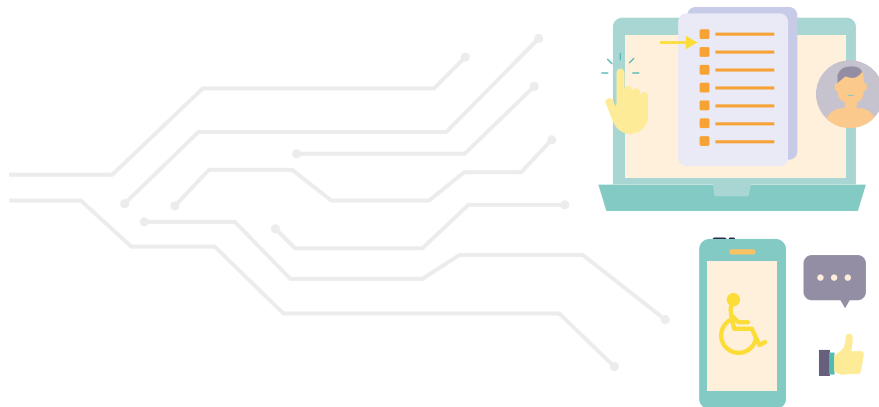


**05.** Atención Inclusiva



Anexo 1





## Anexo 1

A continuación, se enlistan los datos de contacto reportados por los concesionarios y autorizados, y verificados por el Instituto, a través de los cuales pueden realizarse trámites como contratación, cambio de domicilio, cambio de titularidad, cambio de modalidad, cancelaciones y renovaciones a distancia:

### Datos de Contacto<sup>50</sup>

Empresa	Teléfonos	Chat en Línea	WhatsApp	Correo Electrónico
Aire Cable	Nuevo Laredo: 86 7890 7200  Cd. Acuña: 87 7772 9001			
AT&T	800 101 0288	<a href="https://www.att.com.mx/">https://www.att.com.mx/</a>		
Axesat	800 800 2966			
Axtel	800 515 1300	<a href="https://axtelmx.custhelp.com/app/chat/chat_launch">https://axtelmx.custhelp.com/app/chat/chat_launch</a>		
Bestel	800 120 6000			
Bueno Cell	55 7316 6666 *711		55 7317 7777	
Cierto	800 044 5565		33 2274 4141	
Dish	55 5512 3123 (ON) 55 9628 3459 (DISH) 55 9628 3474			
Flash Mobile	*555	<a href="http://www.miflashmobile.mx">www.miflashmobile.mx</a>		soporte.clients@flashmobile.mx
FreedomPop	55 9128 5858		55 8441 5343	
Her Mobile	55 6636 0521 *437	<a href="https://hermobile.com/pvsher/home/accesibilidad">https://hermobile.com/pvsher/home/accesibilidad</a>	55 1596 3086	
Ientc	44 2628 0000 44 2628 0001 44 2628 0002		44 2628 0001 44 2628 0002	





Inicio



Introducción



Objetivo  
y Metodología



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



**02. Accesibilidad  
en el Entorno Digital**



**03. Equipos de Telefonía  
Accesibles**



**04. Accesibilidad  
en el Entorno Físico**



**05. Atención Inclusiva**



Anexo 1

## Datos de Contacto<sup>50</sup>

Empresa	Teléfonos	Chat en Línea	WhatsApp	Correo Electrónico
Izzi <sup>51</sup>	800 120 4000 800 120 5000	izzi.mx	55 3889 8264	
Maxcom	800 629 2662			
Mega Cable	33 9690 0000	<a href="http://www.megacable.com.mx/chatmegacable">www.megacable.com.mx/chatmegacable</a>		
Movistar	800 8888 366 *611			
Neus Mobile	55 2554 8600	<a href="https://neusmobile.com/">https://neusmobile.com/</a>		
Oui	55 2727 0000			
Qbo Cel	800 272 6235			
Six Móvil	800 062 7496			
Sky	55 4040 0202 55 5169 0000	<a href="https://skyvideo.custhelp.com/app/chat/chat_launch/origen/4/pais/MX/p/63/c/0">https://skyvideo.custhelp.com/app/chat/chat_launch/origen/4/pais/MX/p/63/c/0</a>		servicioenlínea@sky.com.mx
Star Tv	800 700 7827			
Telcel	*111 *264	<a href="http://www.telcel.com">www.telcel.com</a>		accesibilidad@telcel.com
Telmex	800 122 1123 800 123 2222	<a href="https://telmex.com/">https://telmex.com/</a>		
Telnor	800 025 2525 800 123 2222	<a href="https://www.telnor.com/chat/landingChat.html">https://www.telnor.com/chat/landingChat.html</a>		
Total Play	55 1579 8000	<a href="https://www.totalplay.com.mx">https://www.totalplay.com.mx</a>	55 1579 8000	
Ultraset	22 2187 5000		22 2765 5270	
Virgin Mobile	800 211 7625			soporte@virginmobile.mx

<sup>50</sup> Las empresas Marcatel, Netwey, Transtelco y Tv Rey no fueron consideradas en la tabla por no reportar ningún dato de contacto.

<sup>51</sup> Izzi, Telecable y Wizz reportan los mismos números de atención, por ende, únicamente se contabilizaron como una empresa.





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](http://www.ift.org.mx)

