

SÉPTIMO



INFORME EN MATERIA DE  
**ACCESIBILIDAD**

a Servicios de Telecomunicaciones para Personas  
con Discapacidad y Adultos Mayores

RESUMEN  
EJECUTIVO

METODOLOGÍA

1

2

3

4

5

REFERENCIAS

2

<b>Resumen Ejecutivo</b>	<b>3</b>
<b>Metodología</b>	<b>5</b>
<b>1. Servicios de Telecomunicaciones y TIC Accesibles</b>	<b>12</b>
1.1. El acceso de las personas con discapacidad	12
1.2. Las personas Adultas Mayores y las TIC	19
1.3. Mecanismos para eliminar las barreras para la adopción y uso de las telecomunicaciones y TIC	21
1.3.1. Plan para el desarrollo de habilidades digitales "El IFT te enseña"	21
1.3.2. Participación para la inclusión, igualdad y no discriminación	24
1.3.3. Acciones de verificación	26
<b>2. Accesibilidad en el Entorno Digital</b>	<b>27</b>
2.1. Accesibilidad web	27
2.1.1. Servicios fijos	28
2.1.2. Servicios móviles	35
2.1.3. Telefonía pública	43
2.1.4. Sector No Residencial	45
2.1.5. Evaluación de la experiencia de los usuarios con discapacidad	45
2.2. Accesibilidad en aplicaciones móviles	49
2.2.1. Evaluación de la experiencia de los usuarios con discapacidad	54
2.3. Documentos accesibles	57
2.3.1. Contratos de adhesión	57
2.3.2. Tarifas publicadas	58
2.3.3. Estados de cuenta	59
<b>3. Telefonía accesible</b>	<b>62</b>
3.1. CATÁLOGO DE EQUIPOS ACCESIBLES	62
3.1.1. Telefonía móvil	62
3.1.2. Telefonía fija	63
3.2. TELEFONÍA PÚBLICA ACCESIBLE	63
<b>4. Accesibilidad universal</b>	<b>65</b>
4.1. Centros de atención accesibles	65
4.2. Documentos accesibles en centros de atención	66
<b>5. ATENCIÓN INCLUSIVA</b>	<b>70</b>
5.1. PERSONAL CAPACITADO	70
5.2. ALTERNATIVAS PARA SUSCRIBIR DOCUMENTOS	71
5.3. TRÁMITES A DISTANCIA	72
<b>REFERENCIAS</b>	<b>73</b>



La publicación anual de los Informes en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores tienen la finalidad de promover el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información y comunicación (TIC) entre las Personas con Discapacidad y Adultos Mayores, así como la protección efectiva de sus derechos.

Su objetivo es mantener informadas a las Personas con Discapacidad, usuarias de los servicios de telecomunicaciones, e interesados en el tema, sobre las principales actividades, avances y resultados derivados de la aplicación de las medidas establecidas en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad<sup>1</sup> (Lineamientos de Accesibilidad), y de los beneficios que han traído consigo dichos Lineamientos.

Es así que, atendiendo recomendaciones emitidas por organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas<sup>2</sup> (ONU), la Unión Internacional de Telecomunicaciones<sup>3</sup> (UIT) e incluso el Consejo Consultivo del IFT,<sup>4</sup> así como lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión<sup>5</sup> (LFTR) y los Lineamientos de Accesibilidad, se emite por séptimo año consecutivo el presente Informe en Materia de Accesibilidad.

El informe 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; directamente de las personas con discapacidad usuarias de los servicios de telecomunicaciones y de la evaluación realizada a los portales de Internet y a las aplicaciones móviles de dichos concesionarios y/o autorizados. Información que permite destacar lo siguiente:

## USO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y TIC POR PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ADULTAS MAYORES

- Dentro del entorno digital en el que nos desenvolvemos, los servicios de telecomunicaciones a los cuales se tiene acceso, son muy importantes ya que impactan positivamente a la población en general, sin embargo, para personas con discapacidad significan una herramienta tecnológica para poder pertenecer al mundo, con menores complicaciones y con menos limitaciones, ayudando a tener una mejor calidad de vida, así como a vencer barreras en los ámbitos social, profesional y de entretenimiento.
- En el año 2023, el total de la población en México fue de 129.5 millones de personas de las cuales el 14.7% eran personas de 60 años y más<sup>6</sup>, y de 2022 a 2023 el porcentaje de personas usuarias de internet de 55 a 64 años incrementó 6.9 puntos porcentuales su uso de internet<sup>7</sup>, siendo datos que nos muestran la importancia de que los prestadores de servicios de telecomunicaciones garanticen el acceso a dichos servicios en las mismas condiciones que al resto de sus usuarios.

<sup>1</sup> Publicados en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2016, disponible en: [www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5466859&fecha=23/12/2016](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5466859&fecha=23/12/2016), específicamente conforme al artículo 33 de los Lineamientos.

<sup>2</sup> Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, disponible en: [www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf](http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf) y Conferencia de los Estados parte en la Convención, Cuestiones relacionadas con la aplicación de la Convención en mesa redonda: Innovaciones y tecnologías que promueven los derechos de las personas con discapacidad, documento disponible en: <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n22/296/35/pdf/n2229635.pdf?OpenElement>

<sup>3</sup> Resolución 58 (Rev. Buenos Aires, 2017) de la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Resolución 175 (Rev. Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios de la Unión Internacional de Telecomunicaciones. Disponible en: [www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/Resolutions.aspx](http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/Resolutions.aspx)

<sup>4</sup> Recomendación sobre los Lineamientos Generales de accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones para los usuarios con discapacidad, disponible en: [https://consejoconsultivo.ift.org.mx/docs/recomendaciones/2021/recomendacion\\_que\\_emite\\_el\\_cc\\_del\\_ift\\_sobre\\_los\\_lineamientos\\_generales\\_de\\_accesibilidad\\_para\\_los\\_usuarios\\_con\\_discapacidad.pdf](https://consejoconsultivo.ift.org.mx/docs/recomendaciones/2021/recomendacion_que_emite_el_cc_del_ift_sobre_los_lineamientos_generales_de_accesibilidad_para_los_usuarios_con_discapacidad.pdf)

<sup>5</sup> Artículos 2, 199, 200, 202 y 203 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

<sup>6</sup> Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID) 2023, Comunicado de prensa número 305/24, fecha 22 de mayo de 2024 <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENADID/ENADID2023.pdf>

<sup>7</sup> Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2023 ([https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENDUTIH/ENDUTIH\\_23.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENDUTIH/ENDUTIH_23.pdf))

## ACCESIBILIDAD WEB

- De los 25 concesionarios y autorizados evaluados, la empresa Weex obtuvo una calificación de 89.25% en la revisión de la accesibilidad web, manteniendo por segundo año consecutivo el primer lugar.
- El nivel de cumplimiento en cuanto a la accesibilidad de los Contratos de Adhesión lamentablemente disminuyó 3.0 puntos porcentuales con respecto a la revisión realizada en el 2023.
- El nivel de cumplimiento en la accesibilidad de las tarifas publicadas en los portales de Internet de los concesionarios y autorizados aumento 17 puntos porcentuales con respecto a la evaluación realizada en el 2023, sin embargo, respecto a la primera evaluación realizada en 2018 esta accesibilidad ha disminuido 12.47 puntos porcentuales.

## ACCESIBILIDAD EN APLICACIONES MÓVILES

- Se evaluó por segundo año consecutivo la accesibilidad de 10 aplicaciones móviles de prestadores de servicios de telecomunicaciones, tanto en sistema Android, como en sistema iOS, evaluación que arrojó como resultado que la aplicación móvil de Telcel en sistema Android es la más accesible con 73.68 puntos porcentuales y en sistema iOS la aplicación de Izzzi con 68.42 puntos porcentuales.
- De la evaluación de accesibilidad a las aplicaciones móviles, se pudo observar que ninguna aplicación superó los 75 puntos porcentuales, lo que nos indica que se requiere poner énfasis en los mecanismos de accesibilidad que se han venido implementando por parte de los concesionarios y autorizados, para lograr herramientas tecnológicas que permitan la prestación de servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones.

## ACCIONES DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL

- El Plan para el desarrollo de habilidades digitales “El IFT te enseña” durante el 2024 llevo a cabo diversas acciones de capacitación, entre las cuales destacan los Talleres de Protección de Datos Personales y Alfabetización Digital para Personas Adultas Mayores. Talleres que se realizaron con la colaboración de instituciones como el Instituto Nacional para la Protección de Datos Personales (INAI), así como de los respectivos institutos estatales en materia de protección de datos. Es importante resaltar que estos talleres permitieron informar y sensibilizar a más de 200 personas adultas mayores en temas relacionados con la protección de sus datos personales.
- El Instituto ha impartido cursos dirigidos a personas adultas mayores, cuyos contenidos se han hecho llegar a través de la modalidad en línea, mediante transmisión en vivo, con el acompañamiento de una instructora, por medio de la aplicación zoom. Estas capacitaciones, cuya duración es de 16 horas, aproximadamente, han permitido acercarles conocimientos y habilidades relacionadas con el uso y manejo de celular.

## CENTROS DE ATENCIÓN

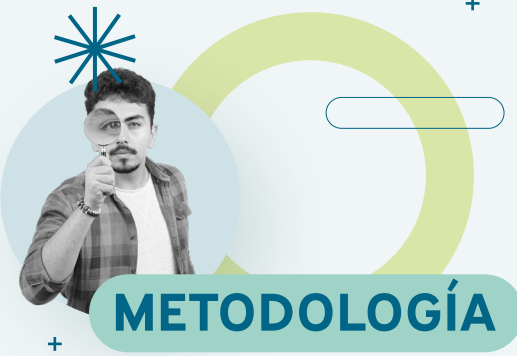
- Este año se reportan un total de 2,413 Centros de Atención, de los cuales 2,024 son accesibles.<sup>8</sup>

## ACCIONES DE CAPACITACIÓN

- 18 concesionarios y/o autorizados reportaron la impartición de cursos en materia de accesibilidad, con la finalidad de promover la inclusión y la cultura de empatía en sus empleados para prevenir conductas discriminatorias en la asesoría de personas con discapacidad, dotándolos de herramientas para brindar una atención en condiciones de igualdad y equidad garantizando la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

<sup>8</sup> En el año 2023 se reportaron 2,140 Centros de Atención Accesibles





La Coordinación General de Política del Usuario, consideró para la integración del presente Informe, a los concesionarios y autorizados que prestan servicios de telefonía e Internet móvil, telefonía fija, Internet fijo, televisión restringida y telefonía pública, con más del 4% de participación en el mercado al cuarto trimestre del año 2023, de acuerdo con información del Banco de Información de Telecomunicaciones del Instituto<sup>9</sup>, siendo éstos:

## TELEFONÍA FIJA, INTERNET FIJO Y TELEVISIÓN RESTRINGIDA

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

Concesionario/Autorizado	Nombre comercial	Servicio que oferta
Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.	Dish*	Telefonía fija, Internet fijo y Televisión restringida
Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.; Tv Cable de Oriente, S.A. de C.V.; Cablevisión Red, S.A. de C.V.; Televisión Internacional, S.A. de C.V. y Cablevisión, S.A. de C.V.	Izzi* Wizz	
Mega Cable, S.A. de C.V.; Myc Red, S.A. de C.V.; Servicio y Equipo en Telefonía Internet y Tv, S.A. de C.V.	Mega Cable*	
Totalplay Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Totalplay	
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	Telmex**	
Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.	Telnor**	
Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.	Sky*	
Grupo W Com, S.A. de C.V.	StarGo StarTV	Televisión restringida
MVS Net, S.A de C.V.	Net TV	
AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	AT&T*	Internet fijo
Talento Net, S. de R.L. de C.V.	Newww*	
Vasanta Comunicaciones, S.A.P.I. de C.V.	Vasanta*	

\*Empresas que ofertan servicios fijos y móviles, por lo que se contemplan en ambas tablas.

\*\* Empresas que ofertan servicios fijos y telefonía pública, por lo que se contemplan en ambas tablas.

<sup>9</sup> Disponible en: [bit.ift.org.mx/BitWebApp/](http://bit.ift.org.mx/BitWebApp/)

## TELEFONÍA E INTERNET MÓVIL

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

Concesionario/Autorizado	Nombre comercial
AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.	AT&T
Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.	Sky
Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.	Dish
FreedomPop México, S.A. de C.V.	FreedomPop
Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.; Tv Cable de Oriente, S.A. de C.V.; Cablevisión Red, S.A. de C.V.; Cablevisión, S.A. de C.V.	Izzi Wizz
Mega Cable, S.A. de C.V.; Myc Red, S.A. de C.V. y Servicio y Equipo En Telefonía Internet y Tv, S.A. de C.V.	Mega Cable
Pegaso Pcs, S.A. de C.V.	Movistar
Talento Net, S. de R.L. de C.V.	Newwww
Telecomunicaciones 360, S.A. de C.V.	Oui
Radiomovil Dipsa, S.A. de C.V.	Telcel
Vasanta Comunicaciones, S.A.P.I. de C.V.	Vasanta
Virgin Mobile México, S. de R.L. de C.V.	Virgin Mobile
Wal-Mart Innovación, S. de R.L. de C.V.	Bait

## TELEFONÍA PÚBLICA

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

Concesionario/autorizado	Nombre Comercial
Bbg Comunicación, S.A. de C.V.	Bbg
Operadora Telefónica Peninsular, S.A.P.I. de C.V.	Operadora Telefónica Peninsular
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	Telmex
Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.	Telnor

RESUMEN  
EJECUTIVO

METODOLOGÍA

1

2

3

4

5

REFERENCIAS

En ese tenor, se consideró realizar requerimiento a los concesionarios que ofertan servicios al sector no residencial y que forman parte de Grupo Televisa y Mega Cable, conforme la información reportada en el Banco de Información de Telecomunicaciones del Instituto,<sup>10</sup> al cuarto trimestre del ejercicio 2023, siendo éstos:

**Tabla 4 Concesionarios y autorizados que ofertan servicios de telecomunicaciones a usuarios no residenciales.**

Concesionario/autorizado	Nombre Comercial	Servicios que oferta
Operbes, S.A. de C.V.	Bestel	Telefonía fija
Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.	Mcm	Telefonía e Internet fijos

Del 7 al 26 de agosto del 2024, se realizaron los requerimientos de información a los concesionarios y autorizados, a través de los cuales se solicitó información relacionada con las medidas establecidas en los Lineamientos de Accesibilidad, considerando la información recibida del 19 de agosto al 06 de septiembre de 2024, información analizada y corroborada por parte de la Coordinación General de Política del Usuario.

Asimismo, en apego al artículo 24 de los Lineamientos de Accesibilidad, se revisó si los portales de internet cuentan con los elementos de Accesibilidad establecidos en las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet en su versión 2.1 (WCAG 2.1, por sus siglas en inglés)<sup>11</sup>. Dicha revisión se llevó a cabo del 09 de agosto al 09 de septiembre de 2024 a los siguientes portales de Internet<sup>12</sup>:

<sup>10</sup> Disponible en: [bit.ift.org.mx/BitWebApp/](http://bit.ift.org.mx/BitWebApp/)

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

<sup>12</sup> Por cuestiones presupuestales, se revisaron únicamente los portales de Internet de los 25 concesionarios y autorizados con mayor cantidad de suscripciones y/o líneas reportadas al último cuatrimestre de 2023 y con página de Internet disponible.

**Tabla 5.** Concesionarios y autorizados que fueron evaluados con respecto a la accesibilidad web.

Empresa	Portal de Internet	Servicio
AT&T	<a href="http://www.att.com.mx/">www.att.com.mx/</a>	Servicios fijos y móviles
Dish	<a href="http://www.dish.com.mx/">www.dish.com.mx/</a>	
Izzi	<a href="http://www.izzi.mx/home">www.izzi.mx/home</a>	
Mega Cable	<a href="http://www.megacable.com.mx/">www.megacable.com.mx/</a>	
Newww	<a href="http://newww.mx/">newww.mx/</a>	
Vasanta	<a href="http://vasanta.com.mx/">vasanta.com.mx/</a>	
Wizz	<a href="http://www.wizz.mx/">www.wizz.mx/</a>	
Sky	<a href="http://www.sky.com.mx/">www.sky.com.mx/</a>	
StarGo*	<a href="http://stargomexico.com/">stargomexico.com/</a>	
Totalplay*	<a href="http://www.totalplay.com.mx/">www.totalplay.com.mx/</a>	
Wizz Plus*	<a href="http://www.wizzplus.mx/">www.wizzplus.mx/</a>	
FreedomPop	<a href="http://freedompop.mx/mx?experience=organic.default">freedompop.mx/mx?experience=organic.default</a>	
Bait	<a href="https://mibait.com/">https://mibait.com/</a>	
Movistar	<a href="http://www.movistar.com.mx/">www.movistar.com.mx/</a>	
Netwey	<a href="https://site.netwey.com.mx/">https://site.netwey.com.mx/</a>	
Oui	<a href="http://www.ouimovil.com/">www.ouimovil.com/</a>	
Telcel	<a href="http://www.telcel.com/">www.telcel.com/</a>	
Virgin Mobile	<a href="http://virginmobile.mx/">virginmobile.mx/</a>	
Weex	<a href="http://weex.mx/">weex.mx/</a>	
Wimotelecom	<a href="http://wimotelecom.com/">wimotelecom.com/</a>	
Telmex	<a href="http://telmex.com/">telmex.com/</a>	Servicios fijos y telefonía pública
Telnor	<a href="http://www.telnor.com/">www.telnor.com/</a>	
Ist	<a href="http://www.istsat.com.mx/">www.istsat.com.mx/</a>	
Bestel	<a href="http://www.bestel.com.mx/">www.bestel.com.mx/</a>	
Mcm	<a href="http://www.mcmtelecom.com/">www.mcmtelecom.com/</a>	

\*Concesionarios y autorizados que únicamente prestan servicios de telefonía e internet fijo

La evaluación consistió en la revisión de las secciones del portal de Internet de las empresas donde se pueden realizar actividades relacionadas con la consulta de información para realizar algún tipo de trámite:

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

La evaluación web se realizó conforme a los criterios de conformidad nivel A y AA de los principios Perceptible, Operable y Comprensible que se describen en: [www.w3.org/TR/WCAG21/](http://www.w3.org/TR/WCAG21/) utilizando herramientas<sup>13</sup> que permiten determinar si el contenido de un portal de Internet cumple con las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet. Asimismo, se realizó una revisión manual por personal especializado de elementos, como 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, utilizando el 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, así como las comprobaciones de accesibilidad que poseen Office y Adobe para la evaluación de los documentos que se encuentren en los portales.

Los resultados del cumplimiento de la accesibilidad web se calcularon promediando el porcentaje obtenido al evaluar cada uno de los criterios de conformidad en cada una de las secciones que corresponden a cada una de las actividades antes enlistadas, de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Es importante señalar que, aquellos portales que en el momento de la revisión no contaban con el Contrato de adhesión y/o la Carta de los Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones publicados en sus portales de Internet, obtuvieron cero como ponderación en las secciones correspondientes, mismo que fue promediado con lo obtenido en el resto de las secciones. Asimismo, todas aquellas empresas que contaban con dichos documentos acompañados de un audio y/o video que lo describía puntualmente obtuvieron un 100% de calificación en dichos rubros.

Resulta importante señalar que los sitios web se encuentran en constante cambio, por lo que cualquier adecuación en los portales de Internet que se muestran en la tabla 5, realizada fuera del periodo de revisión no fue contemplada en la evaluación de accesibilidad web.

<sup>13</sup> Lista de herramientas de evaluación de accesibilidad web publicadas por la WAI, disponible en: [www.w3.org/WAI/ER/tools/](http://www.w3.org/WAI/ER/tools/)



Por otro lado, se llevaron a cabo pruebas de usabilidad realizadas por usuarios con discapacidad visual, empleando tecnologías de asistencia con JAWS y NVDA destacando que, los resultados de dichas pruebas no forman parte de los porcentajes antes señalados, toda vez que se trata de una evaluación cualitativa mas no cuantitativa, que tiene como único objetivo conocer la experiencia de los usuarios con discapacidad visual al acceder a los portales de Internet de los concesionarios y autorizados.

Cabe destacar que en el Instituto se considera de vital importancia fomentar las acciones en favor de la accesibilidad, es por ello por lo que en este Séptimo Informe solo se mencionan a aquellos concesionarios y autorizados que cumplen cabalmente con cada una de las obligaciones correspondientes en cada una de las secciones, a fin otorgarles un reconocimiento por su cumplimiento.

Asimismo, respeto la evaluación de accesibilidad de aplicaciones móviles, se consideró evaluar las aplicaciones de los principales prestadores de servicios. La revisión y evaluación de la accesibilidad de las Aplicaciones Móviles de los operadores de los servicios de telecomunicaciones, se llevó a cabo conforme las Pautas de Accesibilidad Mobile Accessibility: How WCAG 2.0 and Other W3C/WAI Guidelines Apply to Mobile<sup>14</sup>. Dicha revisión se llevó a cabo del 09 de agosto al 09 de septiembre de 2024 a las siguientes aplicaciones móviles:

**Tabla 6.** Concesionarios y autorizados que fueron evaluados con respecto a la accesibilidad móvil.

Empresa	Android	iOS
AT&T	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.att.miatt&amp;hl=es_MX&amp;gl=US">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.att.miatt&amp;hl=es_MX&amp;gl=US</a>	<a href="https://apps.apple.com/mx/app/mi-at-t/id1081938105">https://apps.apple.com/mx/app/mi-at-t/id1081938105</a>
Unefon	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.att.miunefonmx&amp;hl=es_MX&amp;gl=US">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.att.miunefonmx&amp;hl=es_MX&amp;gl=US</a>	<a href="https://apps.apple.com/mx/app/mi-unefon/id1145976539">https://apps.apple.com/mx/app/mi-unefon/id1145976539</a>
MVS Hub/Dish	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.dish.dishdigital&amp;hl=es_MX&amp;gl=US">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.dish.dishdigital&amp;hl=es_MX&amp;gl=US</a>	<a href="https://apps.apple.com/mx/app/mvshub/id1585644831">https://apps.apple.com/mx/app/mvshub/id1585644831</a>
Izzi	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=telecom.televisa.com.izzi&amp;hl=es_MX&amp;gl=US">https://play.google.com/store/apps/details?id=telecom.televisa.com.izzi&amp;hl=es_MX&amp;gl=US</a>	<a href="https://apps.apple.com/mx/app/izzi/id1001336742">https://apps.apple.com/mx/app/izzi/id1001336742</a>
Mega Cable	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=mx.com.megacable&amp;hl=es_MX&amp;gl=US">https://play.google.com/store/apps/details?id=mx.com.megacable&amp;hl=es_MX&amp;gl=US</a>	<a href="https://apps.apple.com/mx/app/megacable-app/id1466002118">https://apps.apple.com/mx/app/megacable-app/id1466002118</a>
Sky	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=sky.com.mx.appsky&amp;hl=es&amp;gl=US">https://play.google.com/store/apps/details?id=sky.com.mx.appsky&amp;hl=es&amp;gl=US</a>	<a href="https://apps.apple.com/mx/app/app-sky/id1268150631">https://apps.apple.com/mx/app/app-sky/id1268150631</a>
Totalplay	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.TotalPlay.totalplay&amp;hl=es_MX">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.TotalPlay.totalplay&amp;hl=es_MX</a>	<a href="https://apps.apple.com/mx/app/totalplay/id847892109">https://apps.apple.com/mx/app/totalplay/id847892109</a>
Movistar	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.movistarmx.mx.app&amp;hl=en_US">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.movistarmx.mx.app&amp;hl=en_US</a>	<a href="https://apps.apple.com/mx/app/movistar-mx-movistar-m%C3%A9xico/id1327867392">https://apps.apple.com/mx/app/movistar-mx-movistar-m%C3%A9xico/id1327867392</a>
Telcel	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.speedymovil.wire">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.speedymovil.wire</a>	<a href="https://apps.apple.com/mx/app/mi-telcel/id492764073">https://apps.apple.com/mx/app/mi-telcel/id492764073</a>
Telmex	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.telmex.mitelmex&amp;utm_source=Telmex%20Negocio&amp;utm_campaign=Descarga%20la%20aplicaci%C3%B3n%20en%20las%20tiendas&amp;utm_medium=Descargas%20app%20Telmex&amp;utm_content=Google%20Play">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.telmex.mitelmex&amp;utm_source=Telmex%20Negocio&amp;utm_campaign=Descarga%20la%20aplicaci%C3%B3n%20en%20las%20tiendas&amp;utm_medium=Descargas%20app%20Telmex&amp;utm_content=Google%20Play</a>	<a href="https://apps.apple.com/mx/app/telmex/id1135440722">https://apps.apple.com/mx/app/telmex/id1135440722</a>

<sup>14</sup> Lista de herramientas de evaluación de accesibilidad móvil publicadas por la WAI, disponible en <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/mobile/es>

Para la evaluación de aplicaciones móviles también se llevaron a cabo pruebas de usabilidad realizadas por usuarios con discapacidad visual, con lector de pantalla VoiceOver y Talkback, dando como resultado una evaluación cualitativa que tiene como objetivo conocer la experiencia de los usuarios con discapacidad visual al usar las aplicaciones móviles de los concesionarios y autorizados.

Por otro lado, respecto al apartado 1.1 del presente informe, se muestran los resultados del Estudio cualitativo acerca de los hábitos de uso de los servicios de telecomunicaciones entre personas con alguna discapacidad, considerando la siguiente metodología:

- a) Cualitativa a través de video sesiones de una duración máxima de 120 minutos en la plataforma Teams.
- b) 2 sesiones de grupo realizadas el 5 y 6 de septiembre del 2023 vía online.
- c) La Sesión 1 se llevó a cabo con hombres y mujeres con alguna discapacidad visual entre 20 a 45 años de edad y la Sesión 2 con hombres y mujeres entre 20 a 45 años de edad con alguna discapacidad motriz y auditiva.

Por último, es importante destacar que los Informes en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores se emiten con fines informativos y los datos que se presentan son independientes a las labores de supervisión y verificación que realiza la Unidad de Cumplimiento conforme a las atribuciones que le fueron conferidas en el Capítulo XV del Estatuto Orgánico del Instituto.<sup>15</sup>

RESUMEN  
EJECUTIVO

METODOLOGÍA

1

2

3

4

5

REFERENCIAS

<sup>15</sup> Para mayor detalle consultar el Estatuto Orgánico del IFT disponible en: <https://www.ift.org.mx/conocenos/estatuto-organico>



## SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y TIC ACCESIBLES

Los servicios de telecomunicaciones y las tecnologías de la información y comunicación (TIC) permiten ampliar el acceso a todos los sectores de la población a los servicios públicos esenciales, promover la inclusión digital y minimizar las barreras que les impiden comunicarse con los demás.

La importancia de los servicios de telecomunicaciones y las TIC es reconocida por diversos organismos tanto nacionales como internacionales, se basa en el papel que desempeñan 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. EL ACCESO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) muestra que los principales indicadores en el uso de las Tecnologías de la Información son los usuarios de internet, de telefonía celular y de computadora. Asimismo, aborda información relacionada con las razones por las que las personas usuarias no tienen acceso a Internet y dispositivos para realizar una conexión o para entretenerse por estrato socioeconómico, considerando a la discapacidad como una de esas condiciones.

La Encuesta informa que al 2023<sup>16</sup>, en México había 97.0 millones personas usuarias de internet, lo que representó 81.2% de la población de 6 años o más. El aumento fue de 9.7 puntos porcentuales con respecto a 2020 y por primera vez el porcentaje de mujeres usuarias de internet fue superior al de los hombres, con una diferencia de 0.4 puntos porcentuales (81.4% correspondió a mujeres y 81.0% a hombres).

La misma encuesta señala que el 39.2% de las personas de 65 o más años es usuaria de Internet, porcentaje que incrementó 6 puntos porcentuales con relación al año anterior, y que, aun teniendo un porcentaje menor como personas usuarias de Internet, ha tenido un crecimiento de 15.2 puntos porcentuales desde el año 2020.

Como podemos observar de los datos señalados, el uso de las tecnologías de la información va en aumento año con año, por lo que es de suma importancia que los grupos vulnerables tengan acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones.

En ese sentido, en el presente apartado, se abordarán los resultados de la “Segunda Encuesta 2024. Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, en específico del Estudio cualitativo sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones por parte de las personas usuarias con alguna discapacidad.

<sup>16</sup> Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2023. Disponible en: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENDUTIH/ENDUTIH\\_23.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENDUTIH/ENDUTIH_23.pdf)

El Estudio Cualitativo sobre el uso de los servicios de Telecomunicaciones por parte de las personas con alguna discapacidad<sup>17</sup>, señala las ventajas de la accesibilidad de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, ya que impactan positivamente su vida diaria, venciendo barreras y limitaciones en los aspectos social, profesional y de entretenimiento, permitiéndoles integrarse en esos ámbitos para tener una mejor calidad de vida, facilitándoles sus actividades cotidianas generándoles confianza y seguridad.

Las principales ventajas de la accesibilidad de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones son:

### 0 Social



- Estar en contacto con sus familiares y personas cercanas
- Poder recurrir a ellas cuando se requiere de un apoyo extra
- Les facilitan realizar actividades cotidianas, generándoles confianza y seguridad

### 0 Profesional



- Búsqueda de información: noticias, clima
- Uso de herramientas para trabajar
- Trámites: banca en línea, pago de servicios
- Didáctico: cursos o clases en línea, tutoriales en YouTube
- *Home office*: evitando traslados que son complejos para la mayoría

### 0 Entretenimiento



- Les permite tener momentos de relajación y compartir momentos de diversión con personas cercanas y fortalecer vínculos
- *Streaming*, videos, escuchar música

<sup>17</sup> <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/segunda-encuesta-2024-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones>

Los dispositivos más utilizados entre las personas con alguna discapacidad y que les son de más utilidad porque les ayudan a realizar labores diarias son:

### Smartphone



- Utilizado con mayor frecuencia para comunicarse por WhatsApp en lo laboral y en lo social.
- Permite hacer llamadas y mandar mensajes de voz, pedirle al asistente virtual que ejecute acciones para ellas: llamadas, calendario, agenda, despertador, recordatorios, ubicación.
- Uso de aplicaciones para transportarse, así como de *delivery*, compras y banca en línea, pago de servicios.
- Acceder de vez en cuando a redes sociales: TikTok, Facebook, Twitter/X.

### Computadora/ computadora portátil



- Utilizada con mayor frecuencia para la parte laboral y de estudios.
- El tamaño de la pantalla y el teclado facilitan realizar los trabajos que se requieren.

### Asistente virtual/digital: Alexa, Google Assistant, Siri, etc.



- Permite a personas con debilidad visual pedirle que ejecute acciones como leer noticias, poner música, recordatorios, alarmas, agendas, hacer llamadas, para evitar fijar la vista en alguna pantalla.
- Para las personas con discapacidad motriz, piden ejecutar acciones para evitar moverse.
- Además, aportan un sentimiento de empoderamiento y vanguardia al estar más incorporadas al mundo moderno.

El uso simultáneo de los dispositivos permite diferenciar y delimitar las actividades que se están haciendo en cada uno de los dispositivos para no confundirse y evitar cometer errores al cambiar de dispositivo.

Y los beneficios percibidos que proporciona el uso de sistemas, aplicaciones y plataformas digitales son:

Todo se puede hacer desde casa



Brindan confort



No se necesita desplazarse



Ahorro de tiempo, dinero y esfuerzo



Son demasiados los beneficios que han logrado obtener al usar sistemas, aplicaciones y plataformas digitales, por ende, se encuentran motivadas para seguir las utilizando, aunque no sean 100% amigables según su condición.

Servicio a domicilio



Comunicación



Contacto permanente con el trabajo y personas cercanas



Realización de trámites y pago de servicios en línea



Brindan seguridad



Dejan de sentirse aislados(as)

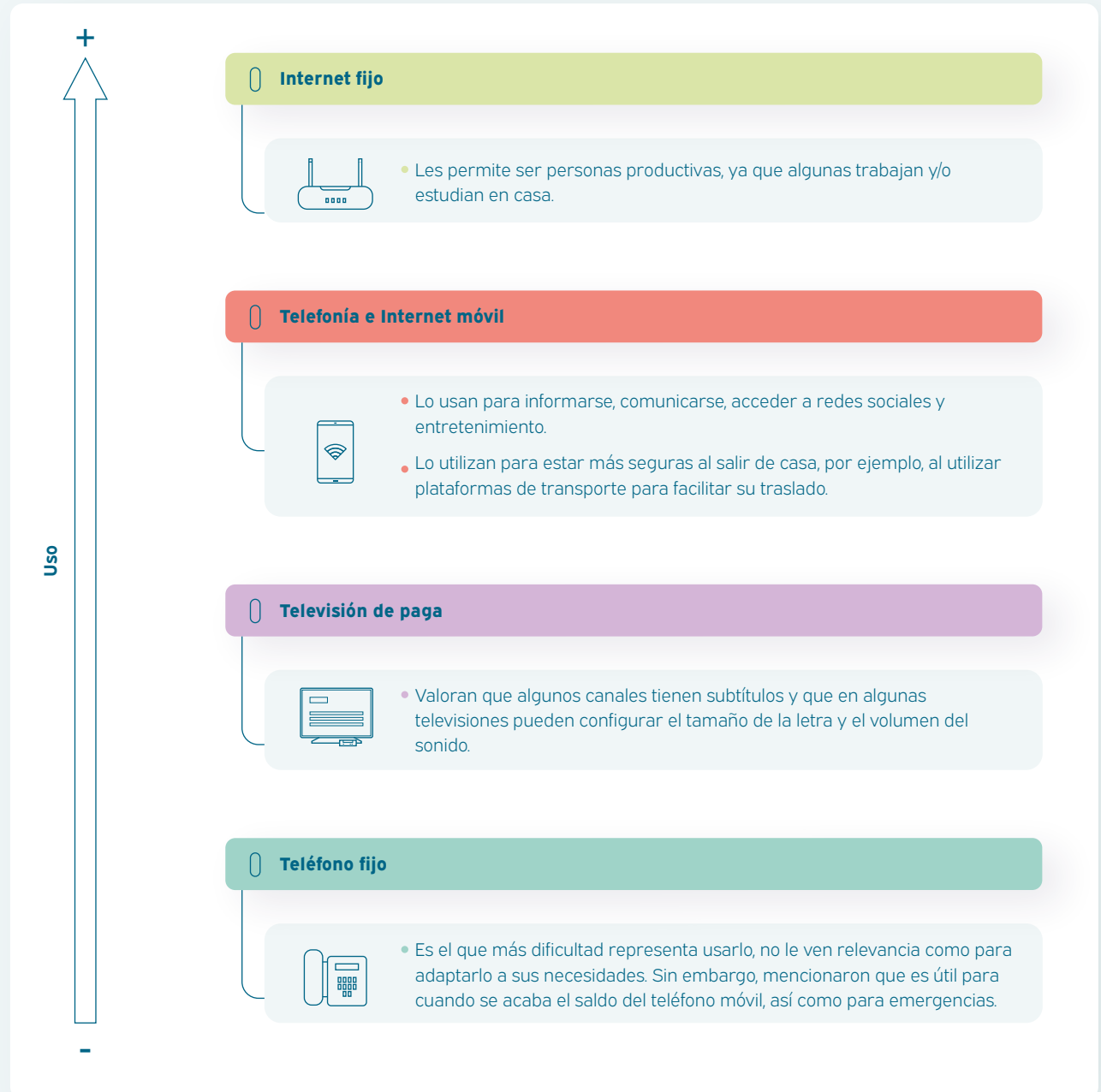


No dependen de otras personas para realizar lo que quieren





Los servicios de telecomunicaciones que más utilizan las personas usuarias con discapacidad son internet fijo y móvil, seguidos de la TV de paga, mientras que el de menor uso es el teléfono fijo.



Como podemos observar, el servicio de telecomunicaciones más importante para las personas con discapacidad es el internet fijo y móvil, ya que les permite incorporarse a la sociedad de una manera más ágil, práctica, segura e igualitaria.

Existen diferencias del uso y percepción de los servicios de telecomunicaciones, dispositivos y aplicaciones según la discapacidad de la persona usuaria, como se muestra a continuación:

### Debilidad visual



- Son más intuitivas para el uso de los servicios de telecomunicaciones.
- Valoran tener redes sociales, pero las usan con debida medida.
- No cuentan con herramientas que les permitan navegar en redes sociales más amigables para la vista.
- Uso de plataformas digitales que les auxilien para usar aplicaciones y dispositivos como *VoiceOver*, *eReader Prestigio*, *TalkBack*.
- Cuentan con banca en línea, aplicaciones de *delivery* y piden el súper a domicilio.
- Los trámites y/o contrataciones que realizan en línea corresponden a los servicios de telecomunicaciones.

### Motriz

- Utilizan redes sociales por tema de salud. Mencionaron formar parte de grupos de personas con alguna discapacidad como forma de pertenencia, aprendizaje y motivación.
- Utilizan asistentes virtuales para facilitarles las tareas en casa, además, las mantiene actualizadas con información y entretenimiento al alcance.
- Utilizan menos herramientas que les ayuden con el uso de dispositivos, especialmente la computadora, debido a que no saben cómo utilizarlas.
- Cuentan con banca en línea, aplicaciones de *delivery* y piden el súper a domicilio.

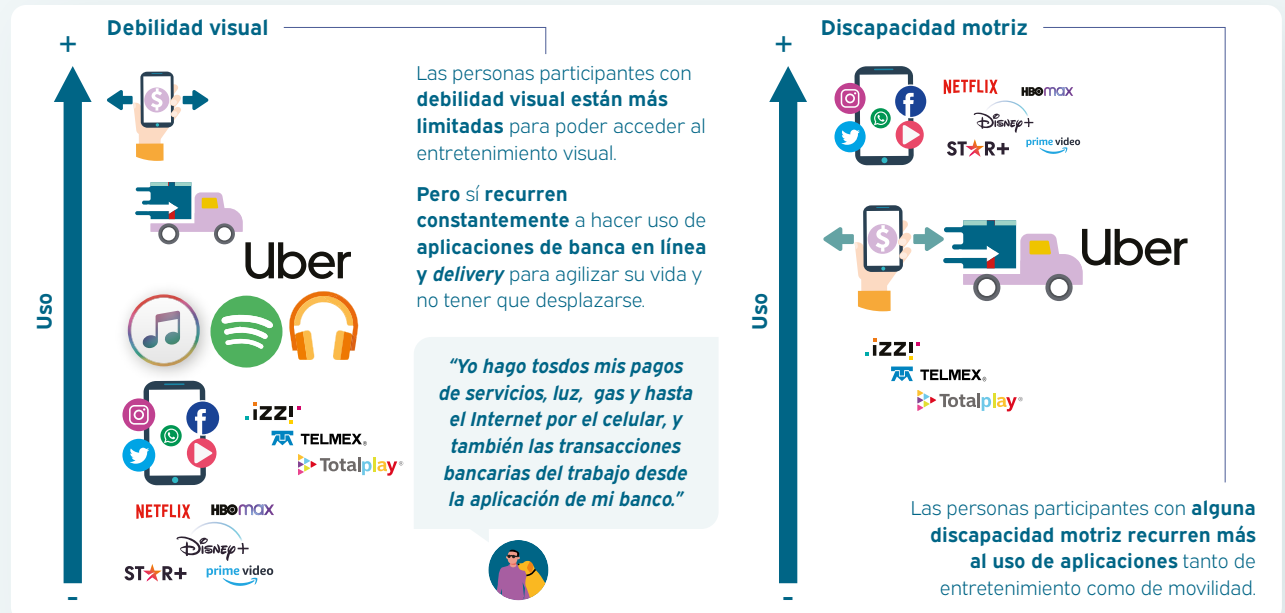


### Auditiva



- Consideran que existen menos aplicaciones y plataformas digitales para el uso más adecuado de los dispositivos.
- Problemas de compatibilidad entre los aparatos auditivos y los dispositivos.
- Utilizan las redes sociales, aunque no siempre puede escuchar adecuadamente todos los videos y audios.
- Cuentan con banca en línea y realizan compras en línea.

El uso de las aplicaciones y plataformas digitales entre las personas usuarias con discapacidad de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la condición se comporta de la siguiente manera:



El uso de redes sociales les brinda a las personas con discapacidad un espacio inclusivo para conectar con otras personas con alguna discapacidad, compartir experiencias, acceder a recursos y promover la conciencia, facilitando la participación y la visibilidad.

Las redes sociales más utilizadas son:



WhatsApp es muy versátil porque permite enviar archivos, imágenes, escribir texto y, sobre todo, da la opción de mandar mensajes de voz. También permite poner en modo oscuro para no dañar tanto la vista, aumentar el tamaño de la letra y el volumen.



- Para las personas participantes con debilidad visual es la más amigable, por los videos cortos y subtítulos con letras grandes.
- Se valora por videos amenos, divertidos, de múltiples temas, por ejemplo, ver una receta de cocina en un minuto.



- Buscan oportunidades de trabajo, proveedores y/o clientes.
- Fuente de información.
- Contacto con sus amistades y familiares.
- Por ejemplo, las personas con discapacidad motriz señalaron pertenecer a grupos de salud, bienestar y de personas con su misma condición.

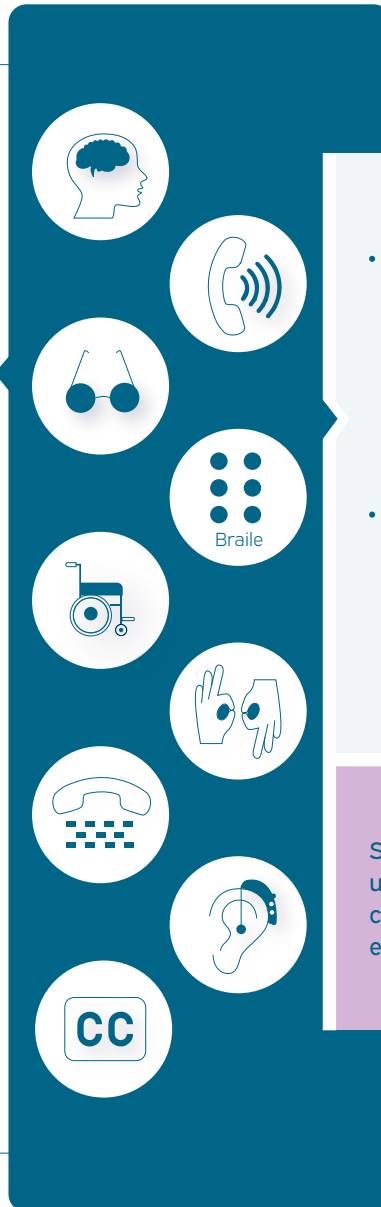
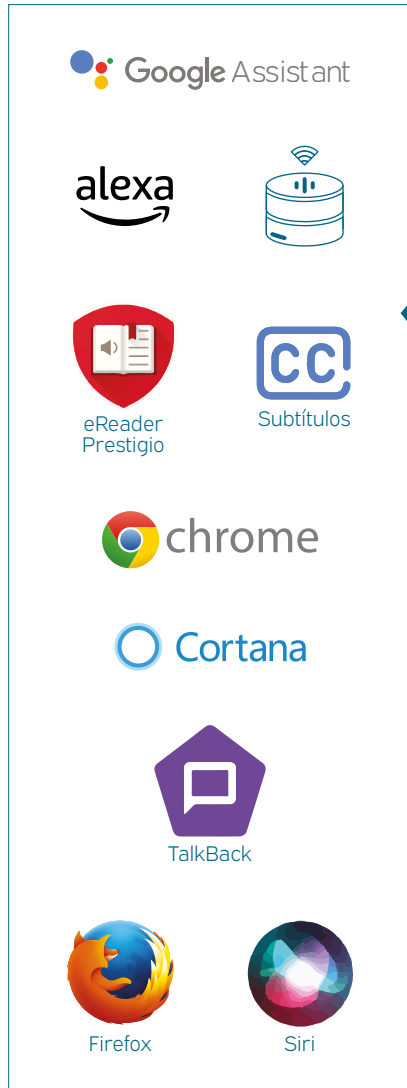


- YouTube es de las redes más amigables ya que tiene opciones de ajustar subtítulos, comando de voz, videos con buen audio.
- Para las personas participantes es una buena fuente de información y de aprendizaje porque ofrece soluciones con sus tutoriales.

Sin embargo, las personas participantes mencionaron que las redes sociales no brindan herramientas específicas para personas con alguna discapacidad.



Las personas con discapacidad utilizan sistemas o funciones especiales que facilitan el uso de sus dispositivos y aparatos de acuerdo a su condición.



- Las personas participantes que empiezan a utilizar las funciones especiales y que les facilitan el uso, están interesadas en conocer y utilizarlas más. A la vez, se muestran más independientes y seguras.

- Mientras que, las personas que menos conocen y utilizan funciones especiales se auto perciben más alejadas, discriminadas y dependientes.

Sin embargo, consideran que falta una fuente de información cercana a ellas que les brinde esta información.

RESUMEN EJECUTIVO

METODOLOGÍA

1

2

3

4

5

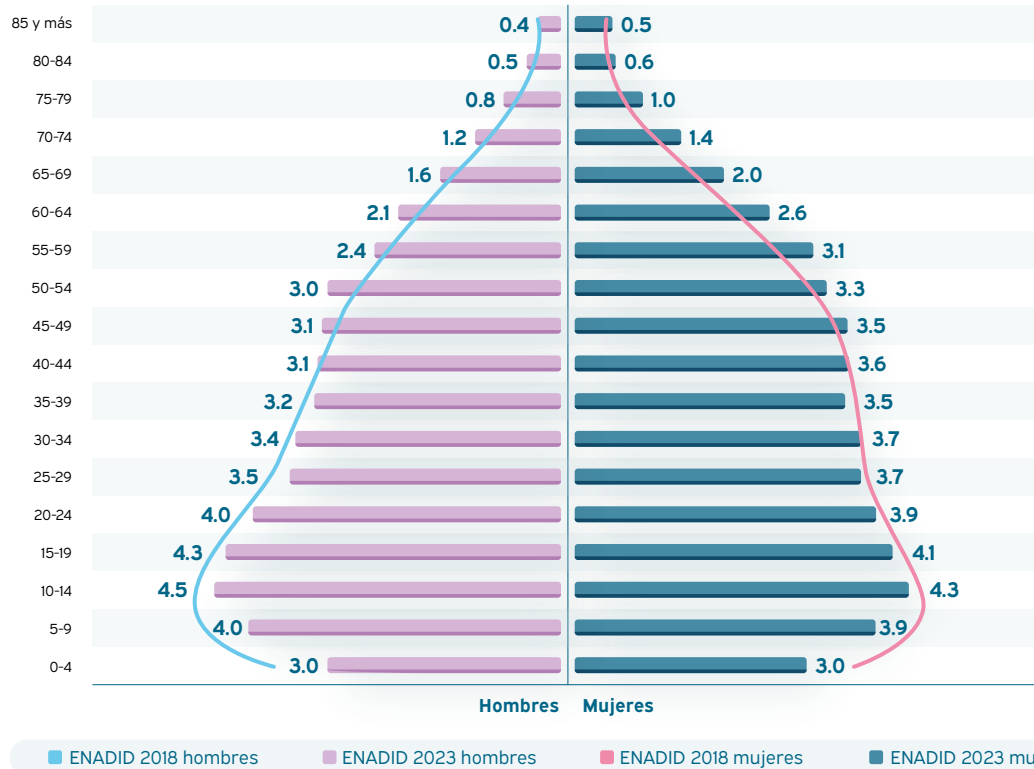
REFERENCIAS

## 1.2. LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES Y LAS TIC

La Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID) 2023<sup>18</sup>, publicada el pasado 22 de mayo de 2024, muestra que la población en México fue de 129.5 millones de personas: 67.0 millones (51.7 %) de mujeres y 62.5 millones (48.3 %) de hombres. Entre 2018 y 2023, la cifra de personas con menos de 15 años pasó de 25.3 a 22.7 %, y la de jóvenes de 15 a 29 años disminuyó de 24.6 a 23.5 por ciento.

En contraste con lo anterior, la población de 30 a 59 años aumentó de 37.8 a 39.0 %, y la de **60 años y más aumentó de 12.3 a 14.7 %**.

**Gráfica 1.** • Estructura por edad y sexo de la población.



Fuente: INEGI. ENADID, 2018 y 2023. Base de datos. Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (SINIEG). Información de Interés Nacional (IIN).

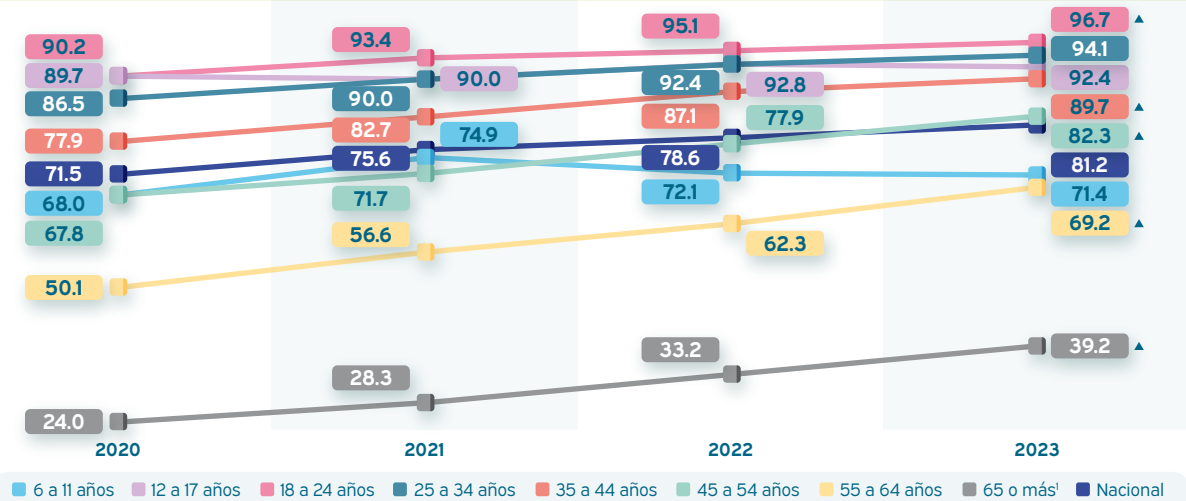
En cuanto al número de adultos mayores que son usuarios de servicios de telecomunicaciones y TIC en el país, tenemos lo siguiente:

<sup>18</sup> <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENADID/ENADID2023.pdf>



- La ENDUTIH 2023 señala que el 39.2% de las personas de 65 o más años es usuaria de Internet, porcentaje que incrementó 6 puntos porcentuales con relación al año anterior<sup>19</sup>, y que, aun teniendo un porcentaje menor como personas usuarias de Internet, ha tenido un crecimiento de 15.2 puntos porcentuales desde el año 2020.

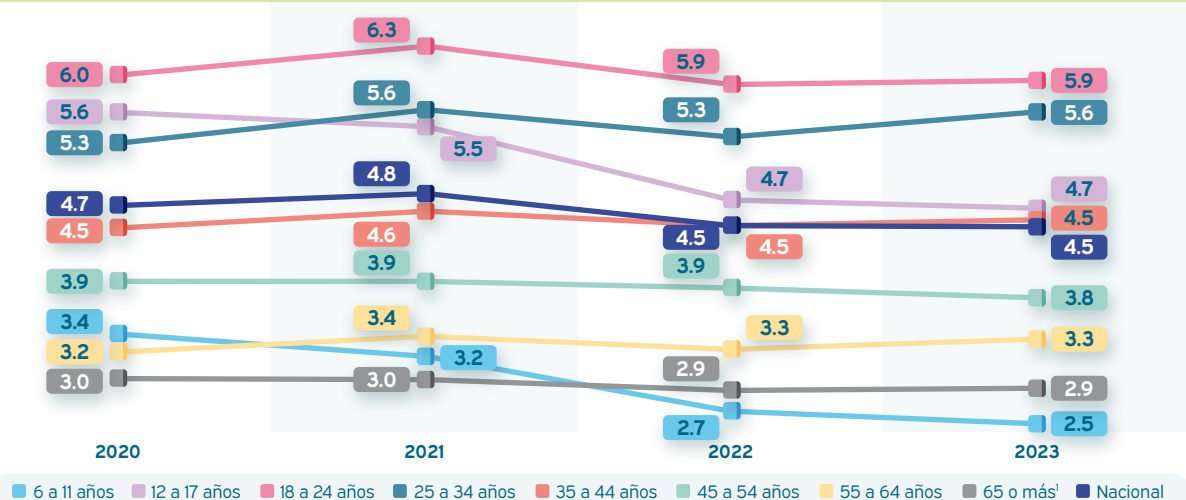
**Gráfica 2.** • Porcentaje de personas usuarias de Internet por grupos de edad.



Fuente: ENDUTIH, 2023.

- Asimismo, la ENDUTIH también señala que entre 2020 y 2023 las y los usuarios de 65 años y más mantuvo el uso promedio de internet de 2.9 horas diarias.

**Gráfica 3.** • Porcentaje de horas promedio de uso de internet por grupos de edad.

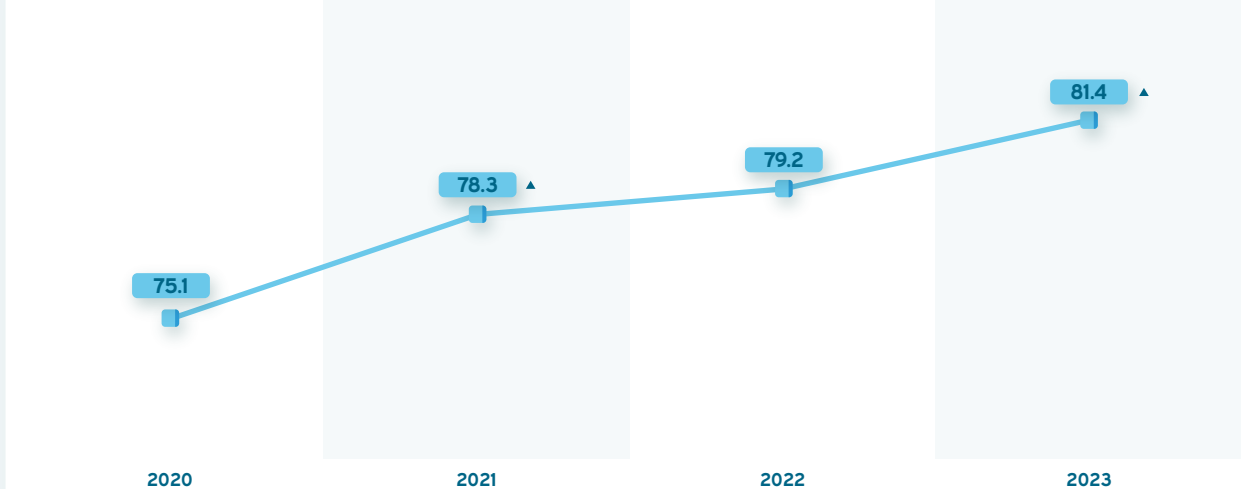


Fuente: ENDUTIH, 2023.

<sup>19</sup> [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENDUTIH/ENDUTIH\\_23.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENDUTIH/ENDUTIH_23.pdf)

- A su vez, la ENDUTIH, estimó que en 2023, el teléfono celular fue la tecnología con más uso entre la población. La encuesta indica que había 97.2 millones de personas usuarias de esta tecnología: 10 millones más que en 2020. La población de 6 años o más, usuaria de un teléfono celular, pasó de 75.1 a 81.4%, lo que representa un incremento evidente de 6.3 puntos porcentuales entre 2020 y 2023.

**Gráfica 4.** • Personas usuarias de teléfono celular.



Fuente: Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH), 2023.

A partir del análisis de los datos anteriores, podemos señalar que las personas adultas mayores son el grupo que más ha incrementado su acceso a las tecnologías de la información y comunicación, sin embargo, al crecer y alcanzar la madurez en entornos analógicos, el desarrollo de habilidades digitales es de suma trascendencia para que incursionen de manera más cómoda al mundo digital.

### 1.3. MECANISMOS PARA ELIMINAR LAS BARRERAS PARA LA ADOPCIÓN Y USO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y TIC

De manera permanente, el Instituto implementa mecanismos de información y capacitación para promover el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones y las TIC de las personas con discapacidad y adultas mayores.

A continuación, se presenta un breve resumen de las acciones implementadas:

#### 1.3.1. PLAN PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES DIGITALES “EL IFT TE ENSEÑA”

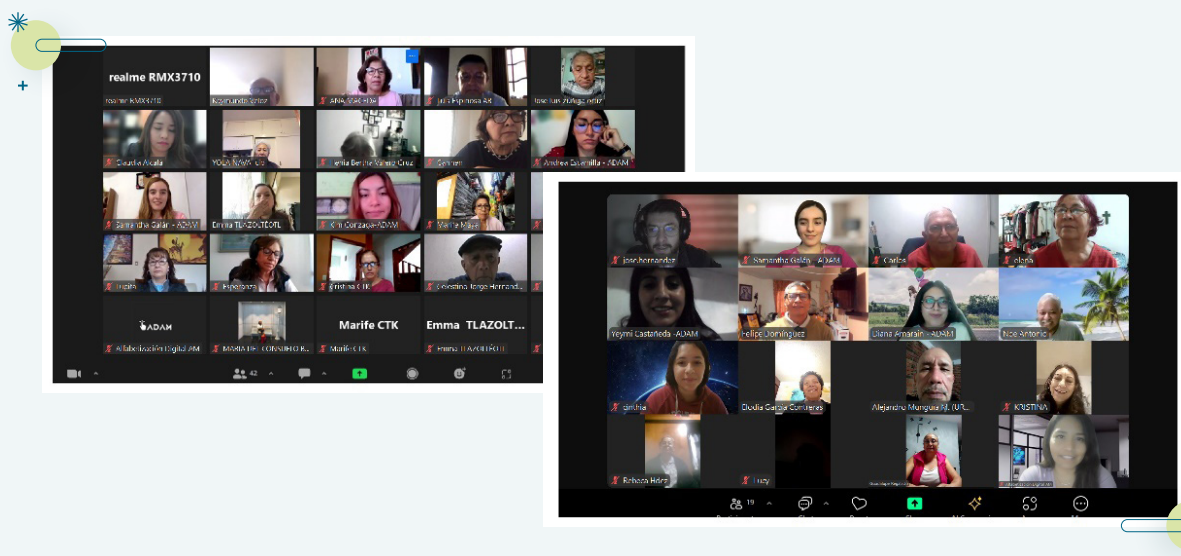
Durante el periodo que se reporta, el IFT diseñó e implementó el Plan para el Desarrollo de Habilidades Digitales “El IFT te enseña”<sup>20</sup> con el propósito de definir las acciones para proveer habilidades digitales que permitan a las personas usuarias involucrarse en el entorno digital, además de sensibilizarlos respecto a los beneficios que brinda la tecnología y las telecomunicaciones en su vida, con la finalidad de reducir la brecha digital y promover su empoderamiento.

<sup>20</sup> Disponible en: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/el-ift-te-ensena-2024>

Durante este 2024 se han realizado diversas acciones de capacitación, entre las cuales se encuentran los Talleres de Protección de Datos Personales y Alfabetización Digital para Personas Adultas Mayores, sesiones que se realizaron de manera presencial en diversos estados de la república tales como: Veracruz, Tabasco y Yucatán. Estos talleres se realizaron gracias a la colaboración de instituciones como el Instituto Nacional para la Protección de Datos Personales (INAI), así como de los respectivos institutos estatales en materia de protección de datos. Es importante resaltar que estos talleres han permitido informar y sensibilizar a alrededor de 200 personas adultas mayores en temas relacionados con la protección de sus datos personales.



Por otro lado, durante el 2024, también el IFT ha estado impartiendo cursos dirigidos a personas adultas mayores, cuyos contenidos se han hecho llegar a través de la modalidad en línea, mediante transmisión en vivo, con el acompañamiento de una instructora, por medio de la aplicación zoom. Estas capacitaciones, cuya duración es de 16 horas, aproximadamente, han permitido acercarles conocimientos y habilidades relacionadas con el uso y manejo de celular, aplicaciones bancarias móviles, uso de Google Apps, seguridad digital, depuración de correos electrónicos y responsabilidad digital; se proyecta que el alcance de estos cursos, durante este año, sea de alrededor de 250 personas adultas mayores.

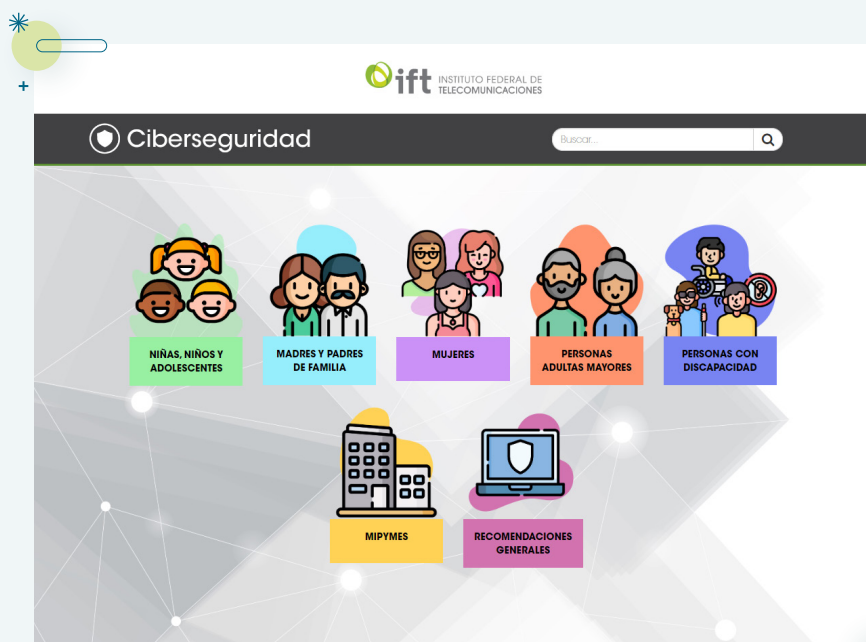


## MATERIAL INFORMATIVO DIRIGIDO A PERSONAS ADULTAS MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD.



Asimismo, el Instituto se dio a la tarea de actualizar la Guía para el Uso de Teléfonos Celulares dirigida a Personas Adultas Mayores<sup>21</sup>, con el propósito de poner al día la información que se proporciona sobre la utilización de equipos celulares, a efecto de que la población adulta mayor pueda aprovechar los beneficios que brinda el uso de estos dispositivos móviles. La información de esta guía está organizada tanto para personas que utilizan equipos Android como dispositivos IOS y presenta contenido relacionado con funciones básicas de un smartphone, temas tales como: cómo encender el teléfono, realizar llamadas, enviar mensajes, tomar fotografías y videos, ajustes de configuración, funciones de accesibilidad, conexión a Internet y descarga de aplicaciones; además contiene instrucciones que ayudan a la población de personas adultas mayores a usar WhatsApp, YouTube y buscadores de Internet. La Guía actualmente se encuentra disponible en versión digital.

Por otro lado, como parte de las estrategias definidas por el IFT dedicadas a favorecer un entorno adecuado de confianza y abordar los desafíos identificados en materia de seguridad y resiliencia digital, el Instituto, publicó este año, dos nuevas secciones en el Micrositio de Ciberseguridad<sup>22</sup> del IFT, cada una de las cuales ponen disposición de las personas interesadas que forman parte de la población adulta mayor y de personas con discapacidad información relacionada con riesgos, recomendaciones y sitios de interés.



<sup>21</sup> Disponible en: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audencias/guia-para-el-uso-de-telefonos-celulares-dirigida-adultos-mayores>

<sup>22</sup> Disponible en: <https://ciberseguridad.ift.org.mx/>



### 1.3.2. PARTICIPACIÓN PARA LA INCLUSIÓN, IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Con el objetivo de compartir experiencias y mejores prácticas respecto a las políticas públicas, proyectos, herramientas y estrategias que se han implementado en la región de Latinoamérica en materia de acceso a las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones y a las tecnologías de información y comunicación (TIC), para su inclusión en el entorno digital y pleno goce de sus derechos, el Instituto participó como país sede en la décima primera edición del evento regional “América Accesible: TIC para Todos y Todas”, que organiza la UIT año tras año.

El evento “América Accesible: TIC para Todos y Todas” 2024 fue organizado por la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT) de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en colaboración con el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), y tuvo lugar en la Ciudad de México, del 12 al 14 de noviembre de 2024.

América Accesible es la principal plataforma regional de la UIT dedicada a promover la accesibilidad a las TIC, con el objetivo de garantizar la inclusión digital y el empoderamiento de todas las personas, independientemente de su edad, género, capacidad o ubicación. Su objetivo principal es mejorar el conocimiento de las partes interesadas sobre las políticas y estrategias de inclusión digital, fomentar el intercambio de mejores prácticas en accesibilidad a las TIC y crear valiosas oportunidades de creación de redes.

Durante el evento, se llevaron a cabo debates interactivos sobre las tecnologías emergentes y su potencial para mejorar la accesibilidad a las TIC. Se prestó especial atención a las necesidades de las comunidades indígenas y rurales, ya que se encuentran entre los grupos más desatendidos e incluyen a personas con discapacidad, mujeres, jóvenes y personas mayores. El evento facilitó el intercambio de experiencias sobre el acceso asequible a equipos y servicios de TIC, así como temas relacionados con la brecha de uso de internet.

Los participantes se beneficiaron de una sesión de Capacitación Ejecutiva impartida por la UIT, sobre como incluir a todos en el espacio digital, asegurando que nadie quede atrás.





La UIT mencionó que México es un ejemplo de buenas prácticas en materia de accesibilidad e inclusión digital accesible, garantizando una conectividad asequible para todas y todos.



México, participó en las sesiones de: "Inclusión digital para personas pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas en la región de las Américas: proyectos e iniciativas"; "Alfabetización digital para grupos prioritarios: infancias, adultos mayores, mujeres, personas con discapacidad, población indígena."; "Políticas de inclusión digital. Accesibilidad en el sector de telecomunicaciones y las buenas prácticas" y "Empoderando a las personas con discapacidad a través de las TIC. El papel de los productos y servicios digitales accesibles como herramienta transversal para el cierre la brecha digital." Resaltando la importancia de seguir trabajando en beneficio de los grupos vulnerables de nuestra sociedad.



### 1.3.3. ACCIONES DE VERIFICACIÓN

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

En ese sentido, en el periodo que abarca el presente informe, la Dirección General de Verificación llevó a cabo 13 visitas de verificación a los Centros de Atención a Clientes, con el objeto de comprobar que los modelos de contratos de adhesión, registrados ante la PROFECO, así como las tarifas registradas ante este Instituto de los servicios que ofrecen, contaran con los elementos de accesibilidad establecidos y disponibles para los usuarios con algún tipo de discapacidad, tal y como se establece en el artículo 8, 17 y 18 de los Lineamientos de Accesibilidad. Las empresas verificadas fueron las siguientes:

- Tres Centros de Atención a Clientes de Telcel;
- Un Centro de Atención a Clientes de Telnor;
- Tres Centros de Atención a Clientes de Movistar;
- Un Centro de Atención a Clientes de Izzi;
- Cuatro Centros de Atención a Clientes de AT&T;
- Un Centro de Atención a Clientes de Telmex.

Se emitieron 13 actas de verificación dictaminadas técnicamente. En ningún caso se detectaron incidencias o incumplimiento a la normatividad en materia de accesibilidad.

RESUMEN  
EJECUTIVO

METODOLOGÍA

1

2

3

4

5

REFERENCIAS



Por séptimo año consecutivo, el IFT en cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Orgánico que lo rige, evaluó y comparó el nivel de cumplimiento de la accesibilidad de los portales de Internet de los concesionarios y autorizados que prestan los servicios de telecomunicaciones, así como de los documentos y mecanismos que ofrecen a las personas usuarias con discapacidad y adultas mayores para realizar trámites de manera remota, a fin de identificar los avances en la materia, avances que se abordan en este capítulo.

## 2.1. ACCESIBILIDAD WEB

La accesibilidad de las páginas de Internet garantiza que las personas con discapacidad y adultas mayores puedan ejercer su derecho de acceso a la información, en igualdad de condiciones, es por ello por lo que desde hace siete años el Instituto ha evaluado, comparado y destacado los mejores resultados de la accesibilidad web conforme a las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet (WCAG) establecidas en los estándares internacionales más actualizados de la W3C, a fin de fomentar y promover la competencia de las empresas de servicios de telecomunicaciones en beneficio de la accesibilidad para las personas con discapacidad y adultas mayores, a fin de lograr su inclusión a la vida digital.

A partir de la evaluación realizada este año, a los 25 concesionarios y autorizados que se enlistan en la Metodología<sup>23</sup>, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Gráfica 5.** • Mejores porcentajes de cumplimiento en la accesibilidad web 2024.

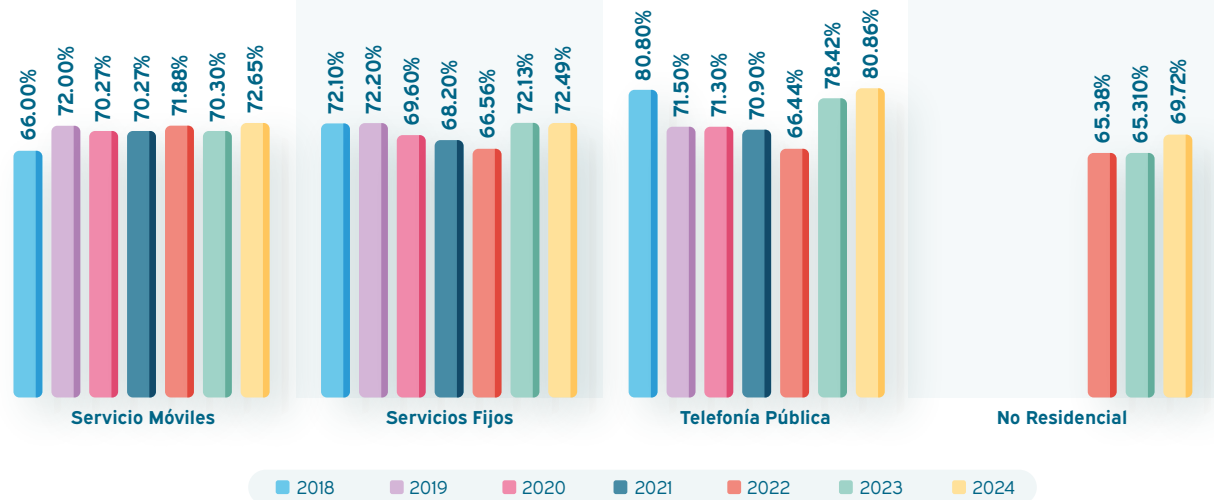


- Weex mantuvo la primera posición con una calificación de 89.25% en la evaluación de accesibilidad de la web, Telnor con una calificación de 87.08% subió a la segunda posición y Telcel con la calificación de 86.89% logró colocarse en la tercera posición.

<sup>23</sup> Concesionarios y autorizados que fueron evaluados con respecto a la accesibilidad web enlistados en la Tabla 5.

Es importante señalar que el promedio del nivel de cumplimiento a las Pautas de Accesibilidad Web en cuanto a los servicios móviles y telefonía pública aumento 2.35 y 2.44 puntos porcentuales, respectivamente, mientras que en los servicios fijos disminuyo 0.08 puntos porcentuales. Por lo que hace al sector no residencial el cual fue evaluado por tercer año consecutivo, incremento 4.41 puntos porcentuales.

**Gráfica 6.** • Comparativa de porcentaje de cumplimiento en la accesibilidad web por servicio 2018-2024.



## 2.1.1. SERVICIOS FIJOS

De la evaluación de la accesibilidad web realizada a las páginas de Internet de los 13 concesionarios y autorizados que prestan servicios de Telefonía fija, Internet fijo y Televisión restringida<sup>24</sup>, resultó que las empresas con mayor porcentaje de cumplimiento fueron Telnor (87.08%), Sky (85.86%), e Izzi (83.22%):

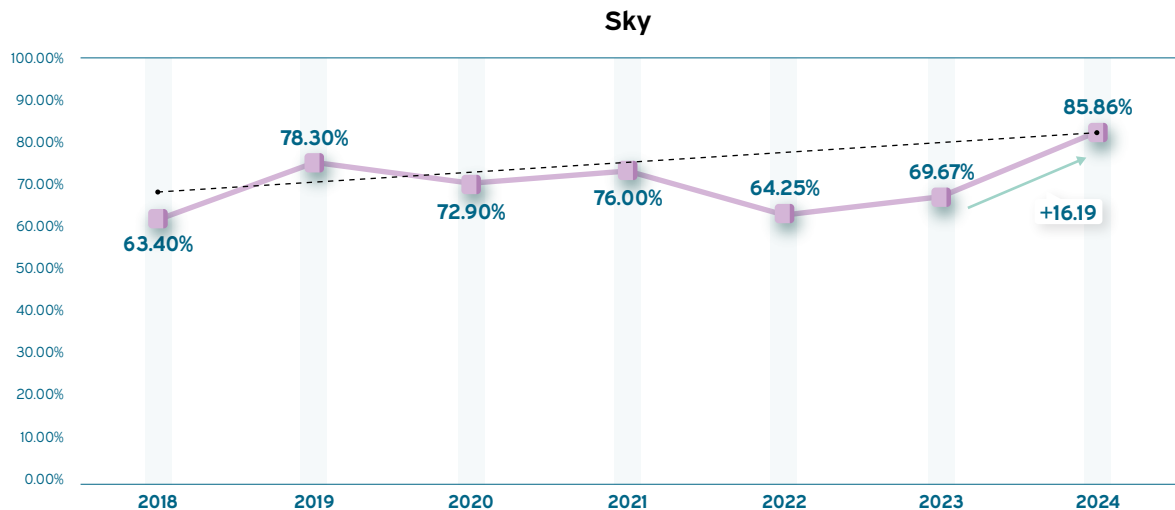
**Gráfica 7.** • Porcentaje de cumplimiento de servicios fijos 2024.



<sup>24</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en el rubro de Servicios fijos de la Tabla 5 de la Metodología del presente documento.

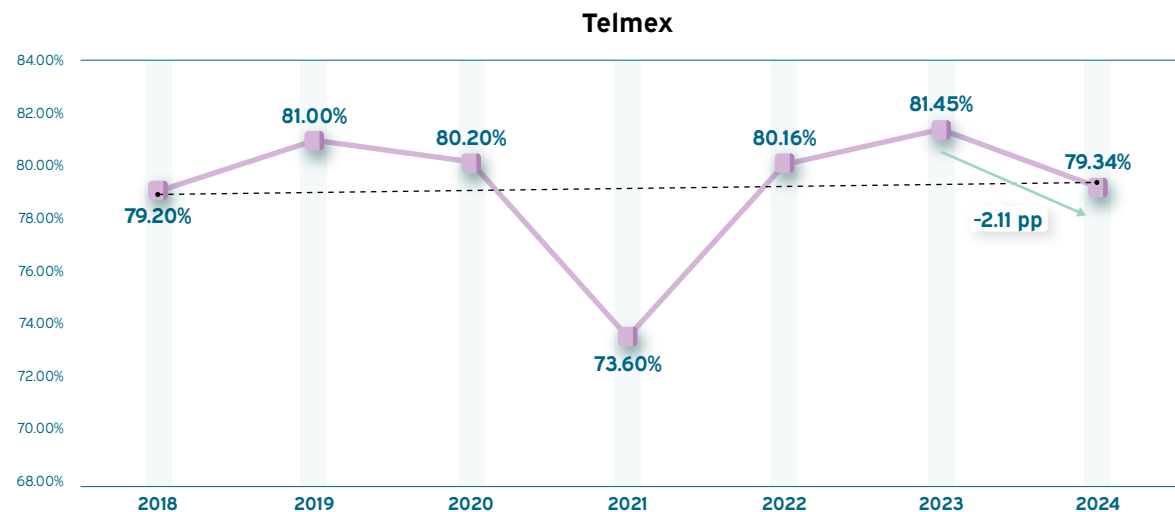
Comparando los resultados obtenidos para el presente informe, con los de años anteriores, podemos destacar que la empresa que presta servicios fijos que incremento de manera considerable sus puntos porcentuales (pp) de accesibilidad web es:

**Gráfica 8.** • Evaluación web de SKY, 2018-2024.



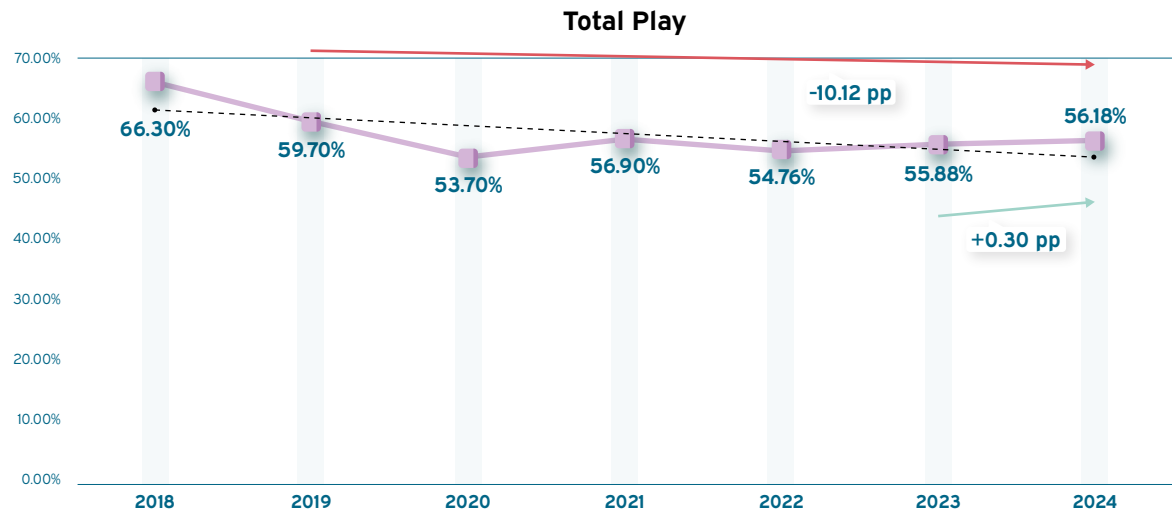
Al realizar la comparativa de las calificaciones en puntos porcentuales obtenidos, se observó que la siguiente empresa tuvo incrementos y decrementos en las evaluaciones que se le han realizado, disminuyendo este año nuevamente:

**Gráfica 9.** • Evaluación web de Telmex, 2018-2024.

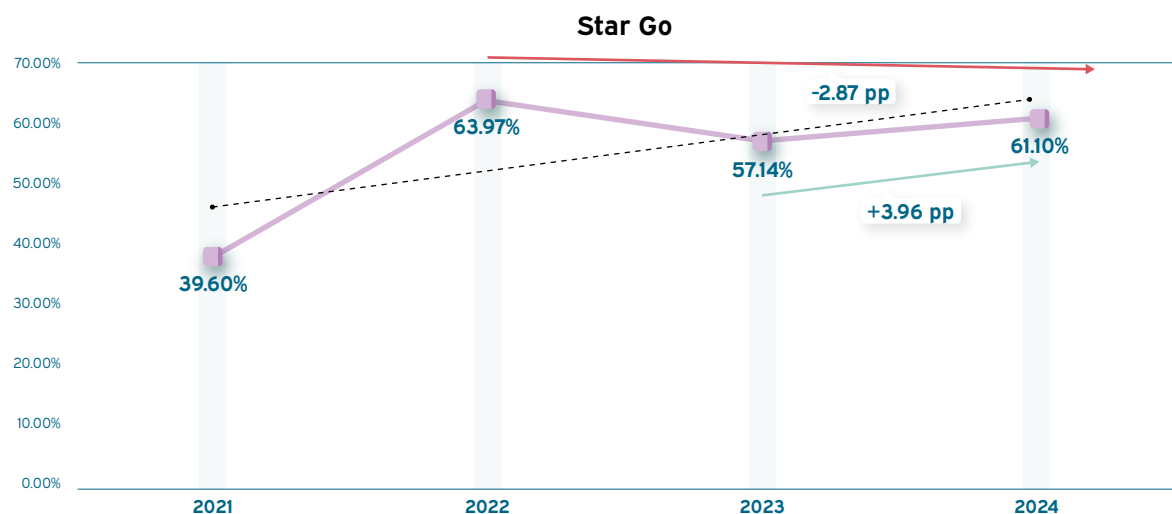


Continuando con el análisis identificamos que las empresas que enseguida se muestran, obtuvieron este año un porcentaje mayor a la evaluación realizada el año anterior, sin embargo, sigue siendo menor que el porcentaje más alto obtenido en todas sus evaluaciones:

**Gráfica 10.** • Evaluación web de Total Play, 2018-2024.

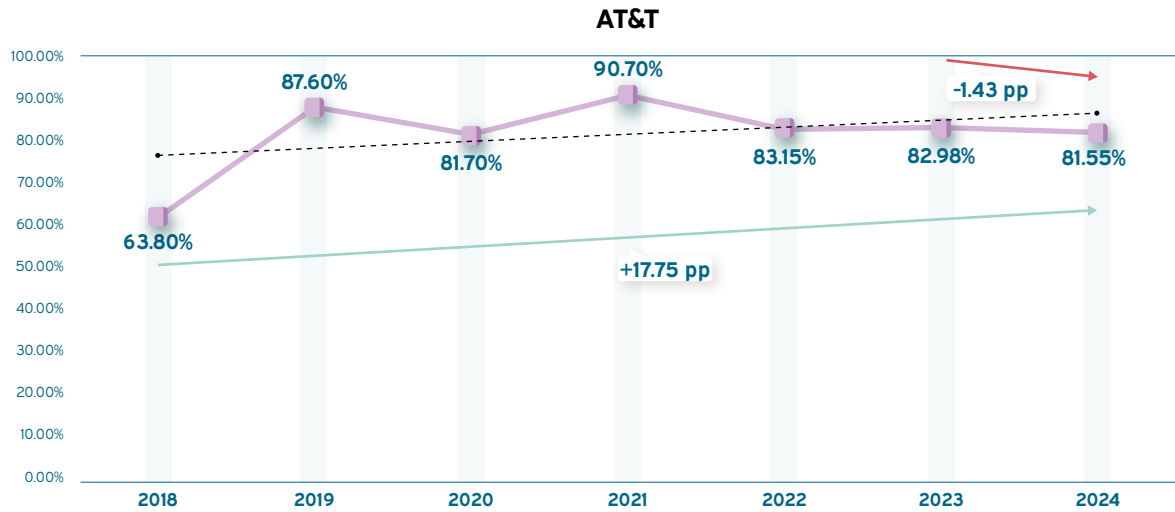


**Gráfica 11.** • Evaluación web de Star Go, 2021-2024.

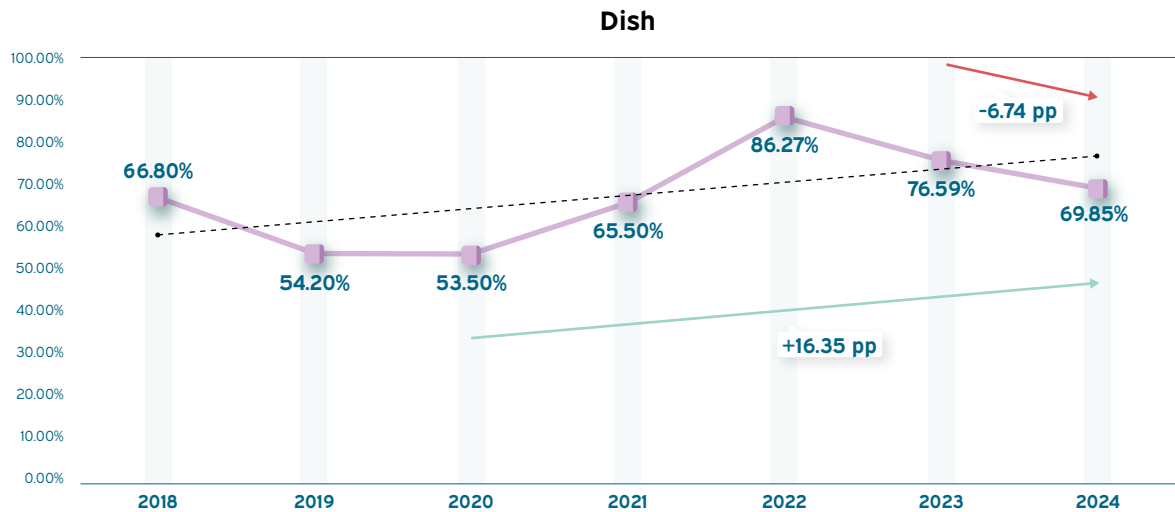


Las siguientes empresas obtuvieron en su última evaluación un porcentaje menor a la anterior, pero dicho resultado sigue siendo mayor a la evaluación más baja obtenida y reportada en todas sus revisiones:

**Gráfica 12.** • Evaluación web de AT&T, 2018-2024.

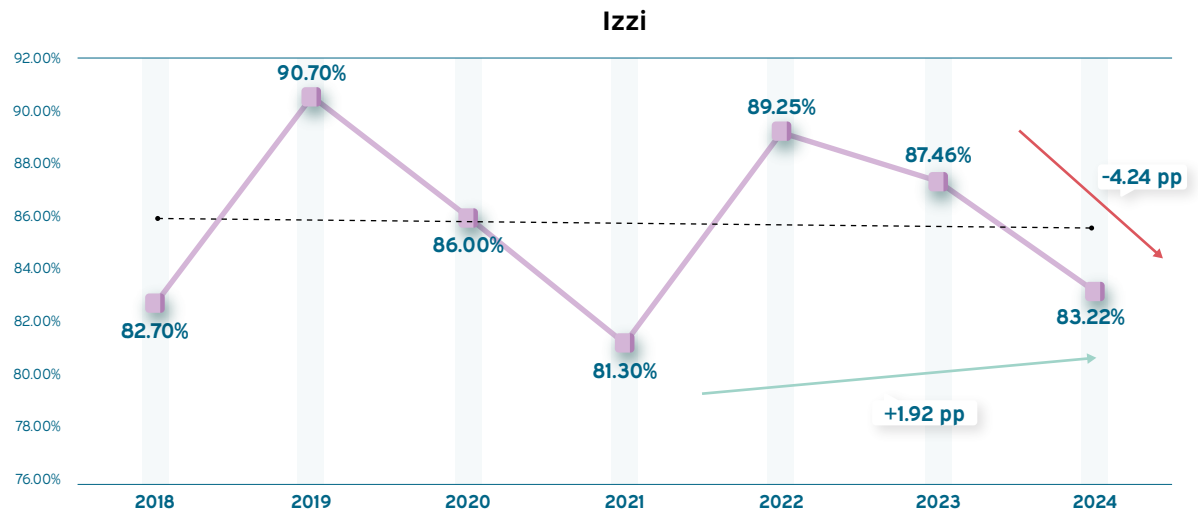


**Gráfica 13.** • Evaluación web de Dish, 2018-2024.

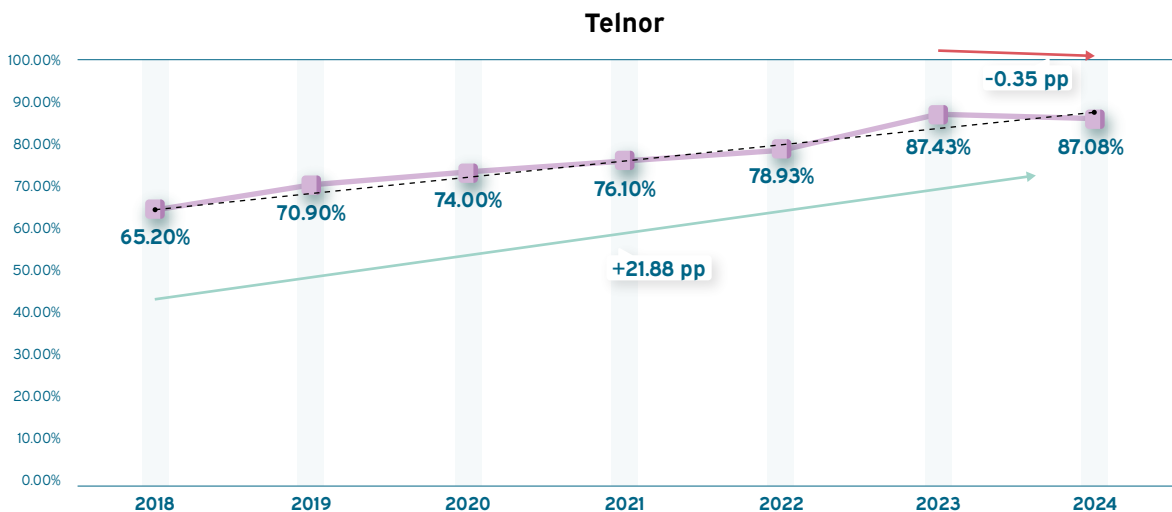




Gráfica 14. • Evaluación web de Izzi, 2018-2024.

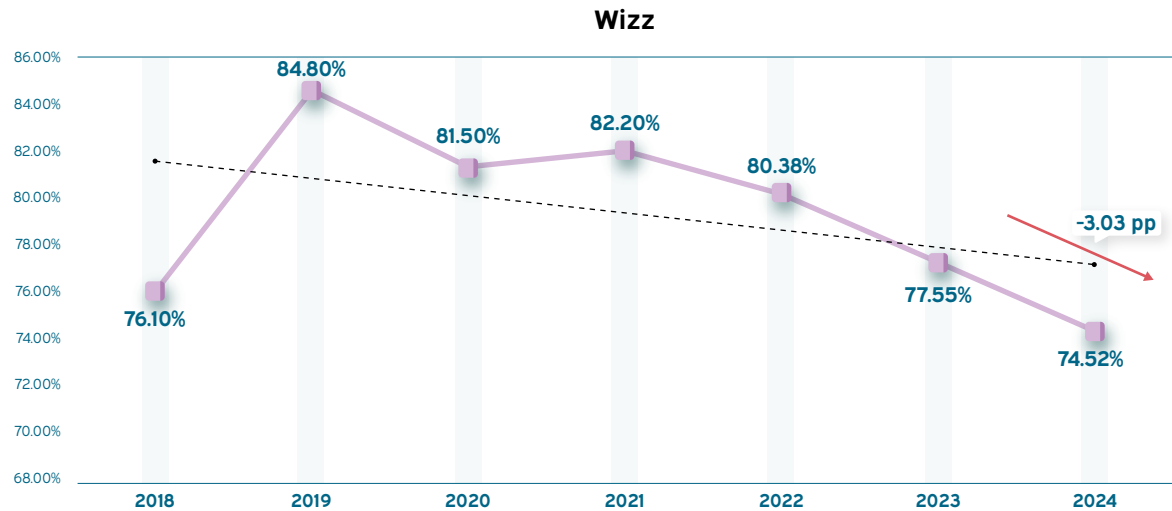


Gráfica 15. • Evaluación web de Telnor, 2018-2024.

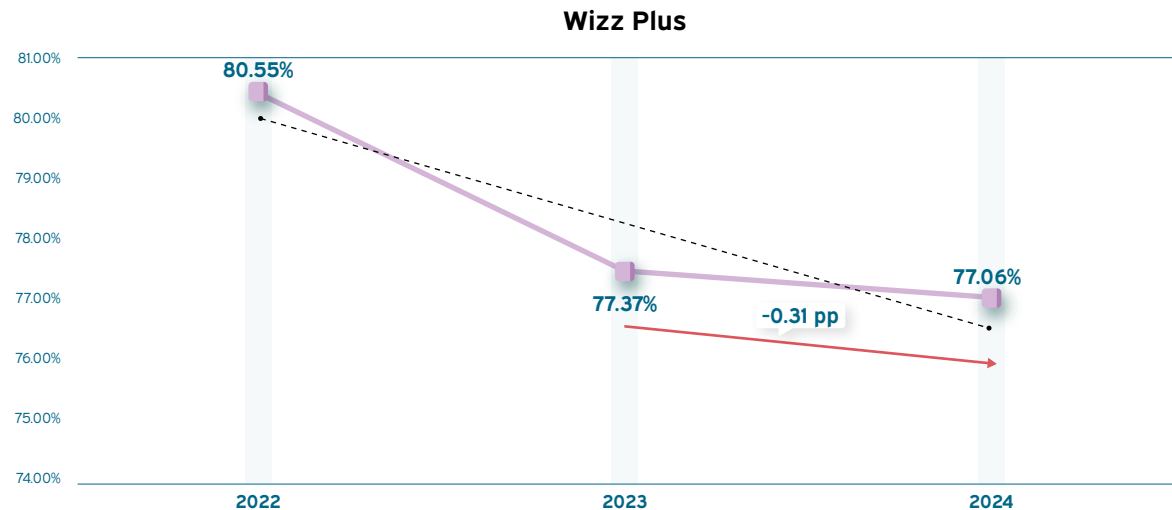


Las siguientes empresas de servicios fijos obtuvieron el porcentaje más bajo en comparación con años anteriores:

**Gráfica 16.** • Evaluación web de Wizz 2018-2024.



**Gráfica 17.** • Evaluación web de Wizz Plus 2022-2024.



RESUMEN  
EJECUTIVO

METODOLOGÍA

1

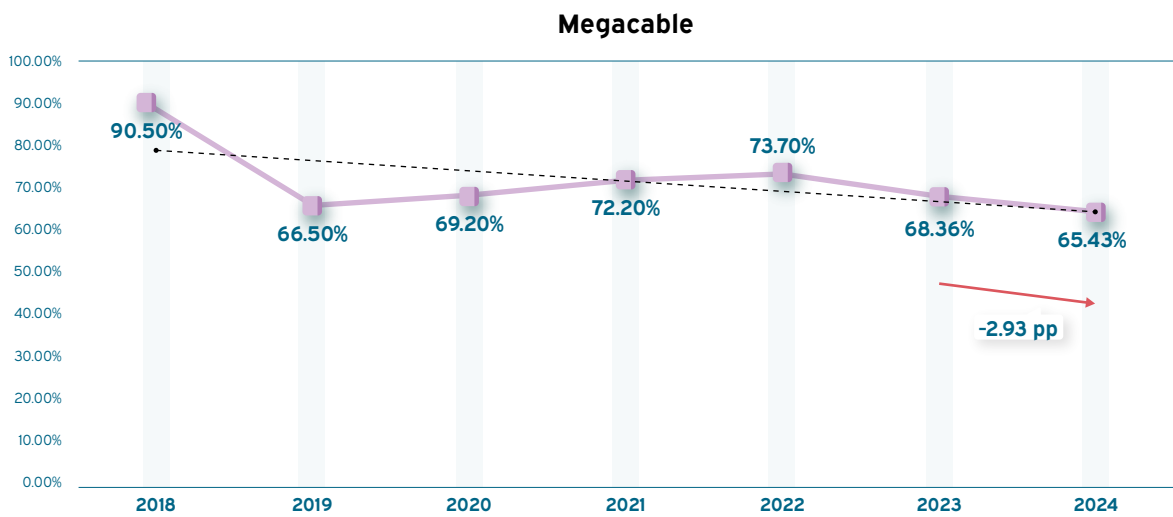
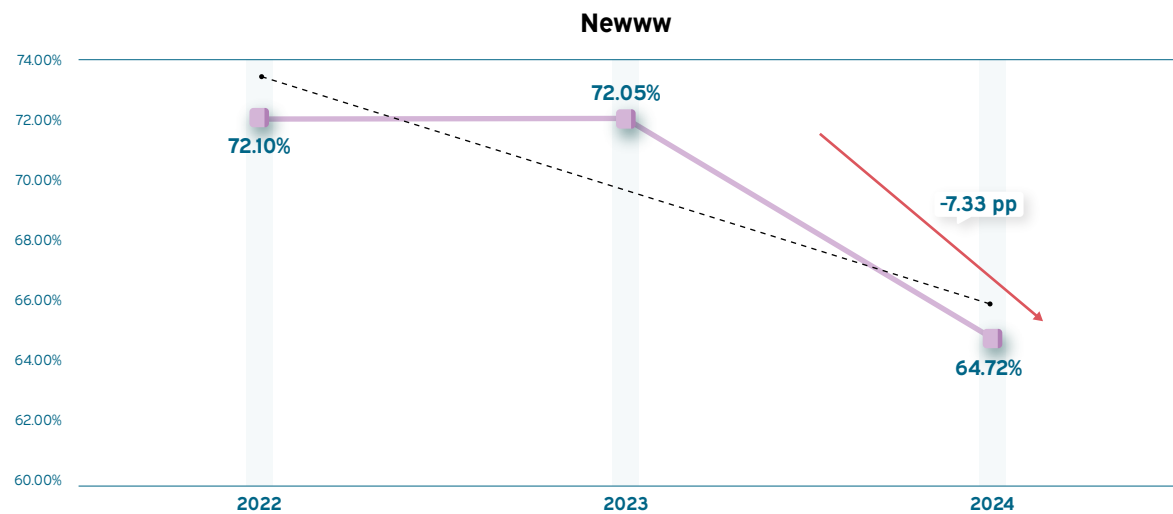
2

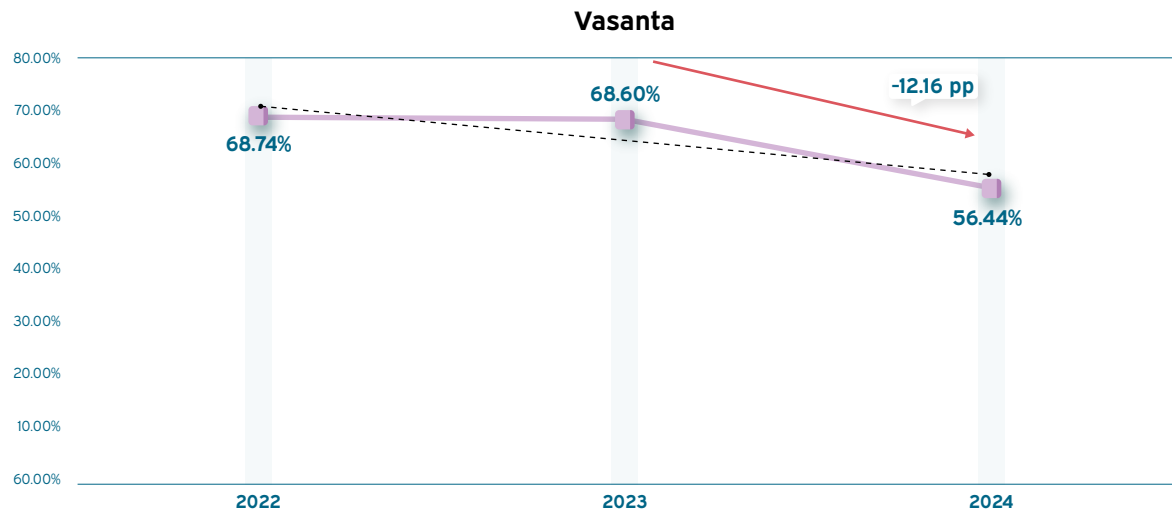
3

4

5

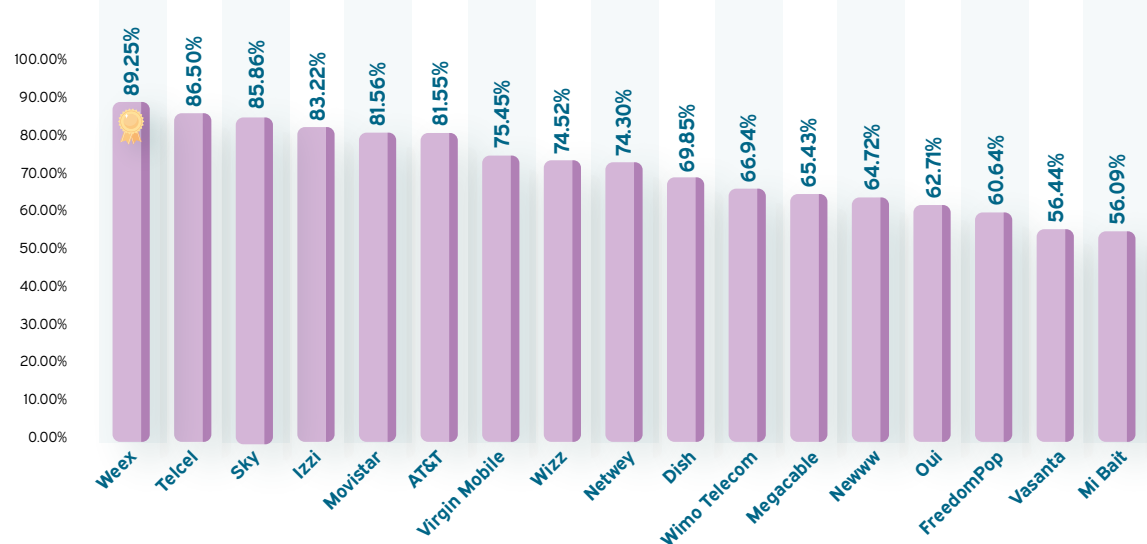
REFERENCIAS

**Gráfica 18.** • Evaluación web de Mega Cable 2018-2024.**Gráfica 19.** • Evaluación web de Newww 2022-2024.

**Gráfica 20.** • Evaluación web de Vasanta 2022-2024.

## 2.1.2. SERVICIOS MÓVILES

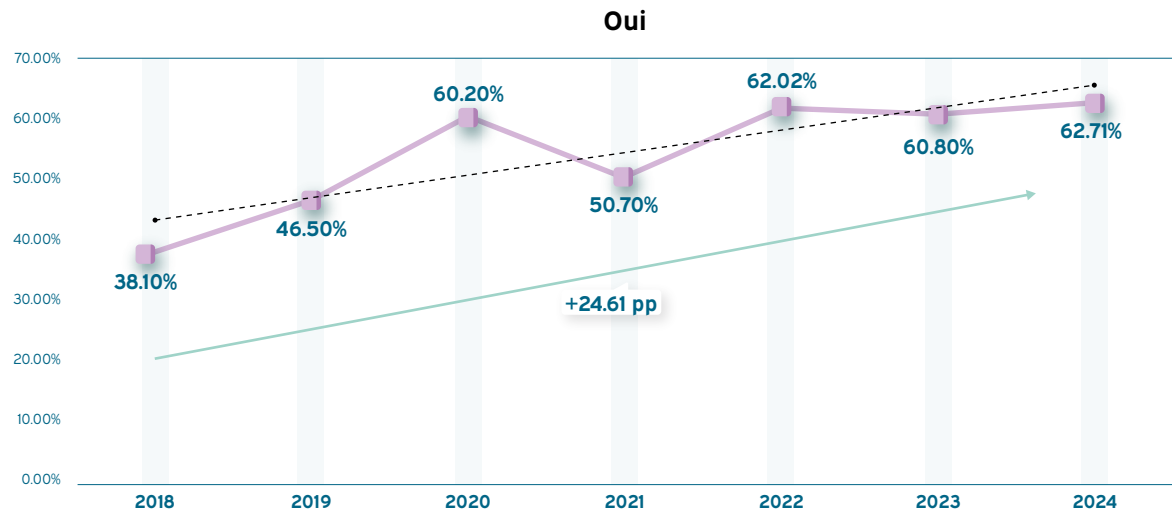
De igual manera se realizó la revisión del nivel de accesibilidad web de las páginas de Internet de los 17 concesionarios y autorizados que prestan servicios de Telefonía e Internet móvil<sup>25</sup>, destacando que las empresas con mayor porcentaje de cumplimiento fueron Weex (89.25%), Telcel (86.50%) y Sky (85.86%):

**Gráfica 21.** • Porcentaje de cumplimiento Servicios móviles 2024.

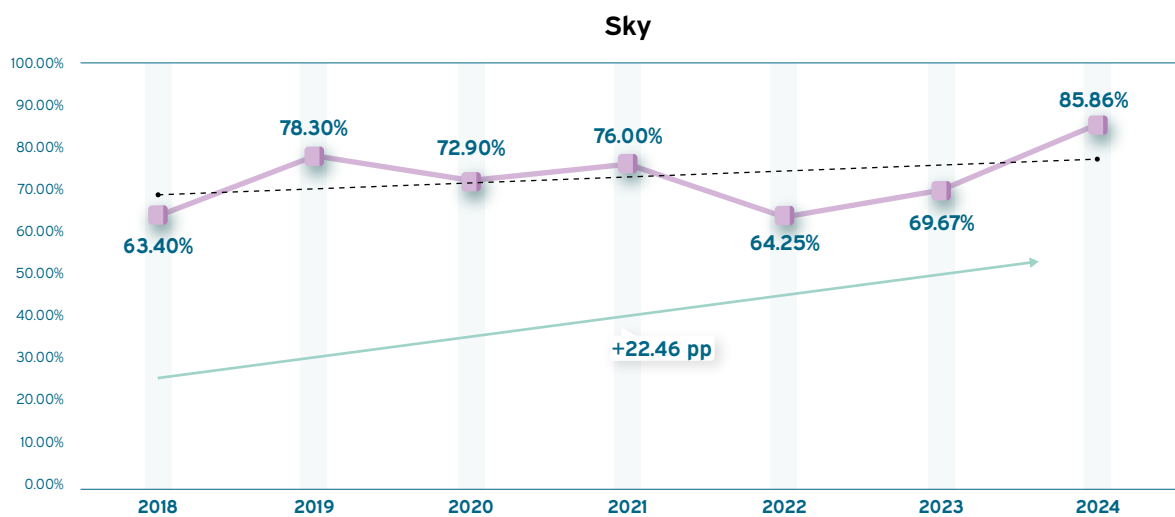
<sup>25</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en el rubro de Servicios móviles de la Tabla 5 de la Metodología del presente documento.

Del análisis de los resultados de las evaluaciones a los portales de internet, las siguientes empresas obtuvieron el porcentaje más alto de todas sus evaluaciones:

**Gráfica 22.** • Evaluación web de OUI, 2018-2024.

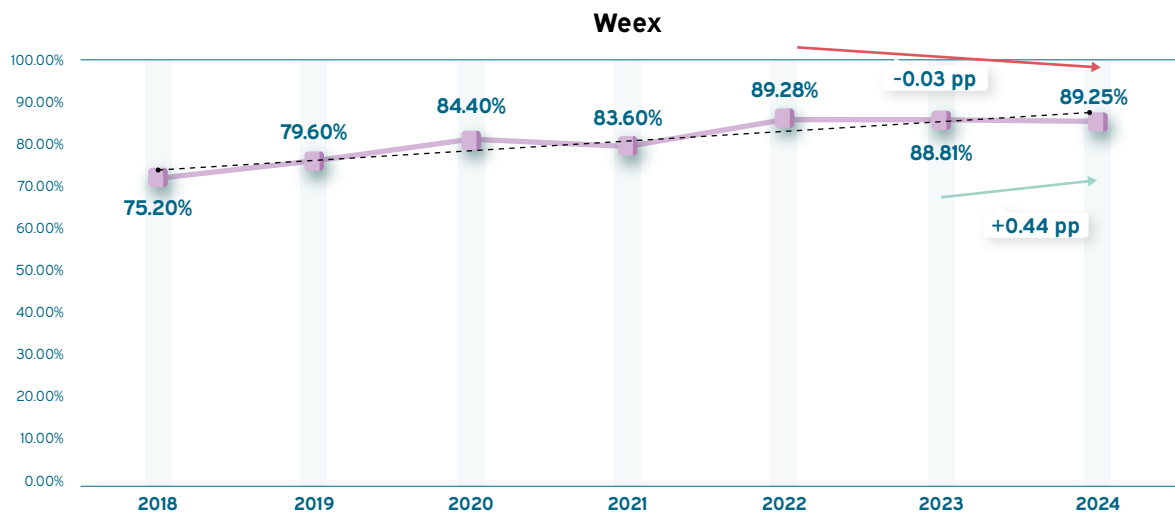


**Gráfica 23.** • Evaluación web de SKY, 2018-2024.



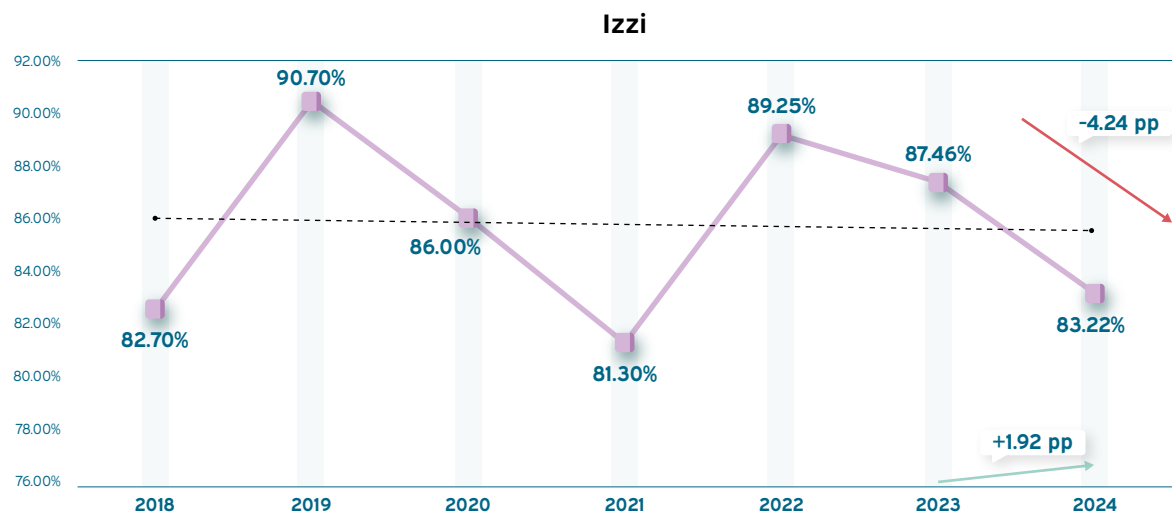
Del análisis de los resultados obtenidos, se observa que la siguiente empresa, incremento los puntos porcentuales obtenidos el año inmediato anterior, estando muy cerca de rebasar su máxima evaluación:

**Gráfica 24.** • Evaluación web de Weex, 2018-2024.

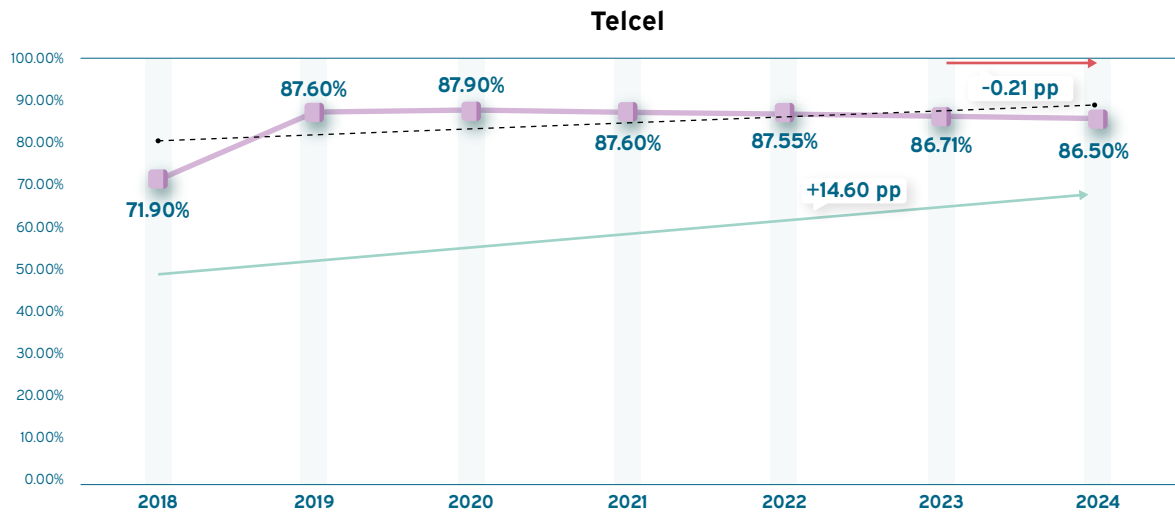
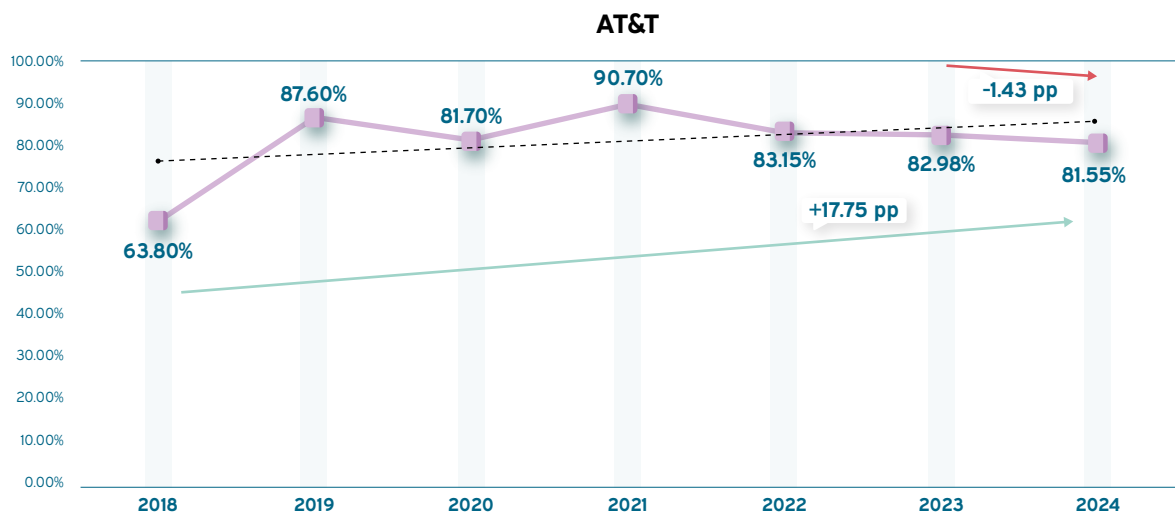
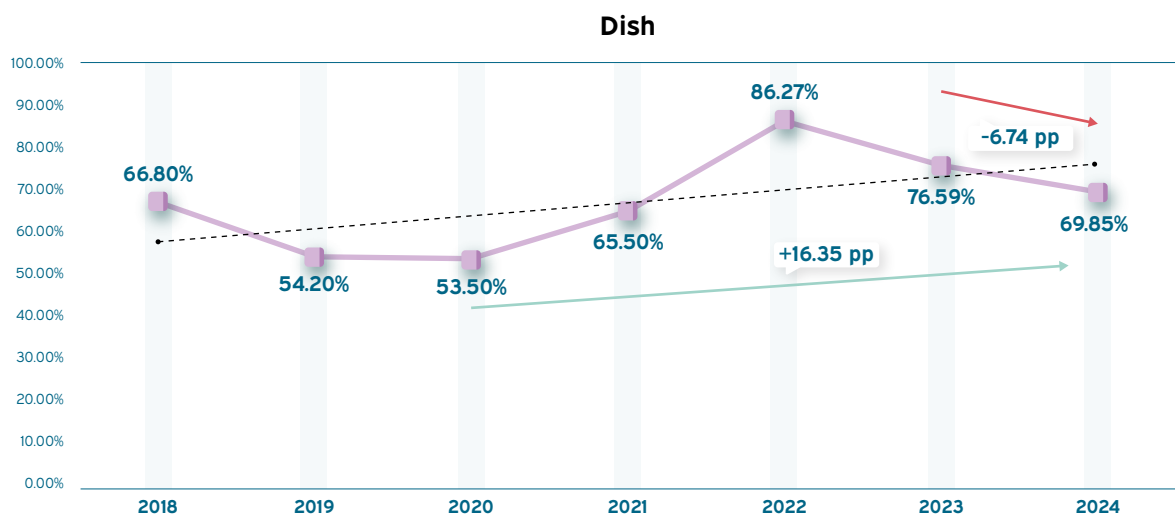


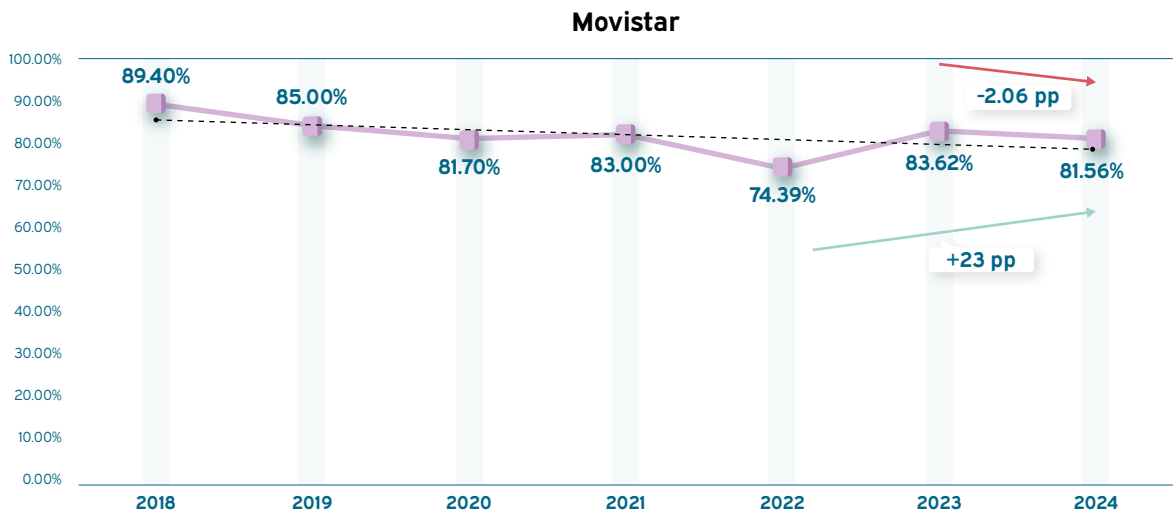
Asimismo, se puede observar que ninguno de los siguientes concesionarios y autorizados que prestan servicios móviles evaluados desde el Primer Informe de Accesibilidad en el año 2018, ha logrado alcanzar o bien rebasar los puntos porcentuales (pp) más altos obtenidos en años anteriores, y que en la última evaluación obtuvieron un porcentaje menor a la anterior, pero dicho resultado sigue siendo mayor a la evaluación más baja obtenida y reportada en todas sus revisiones:

**Gráfica 25.** • Evaluación web de Izzi, 2018-2024.

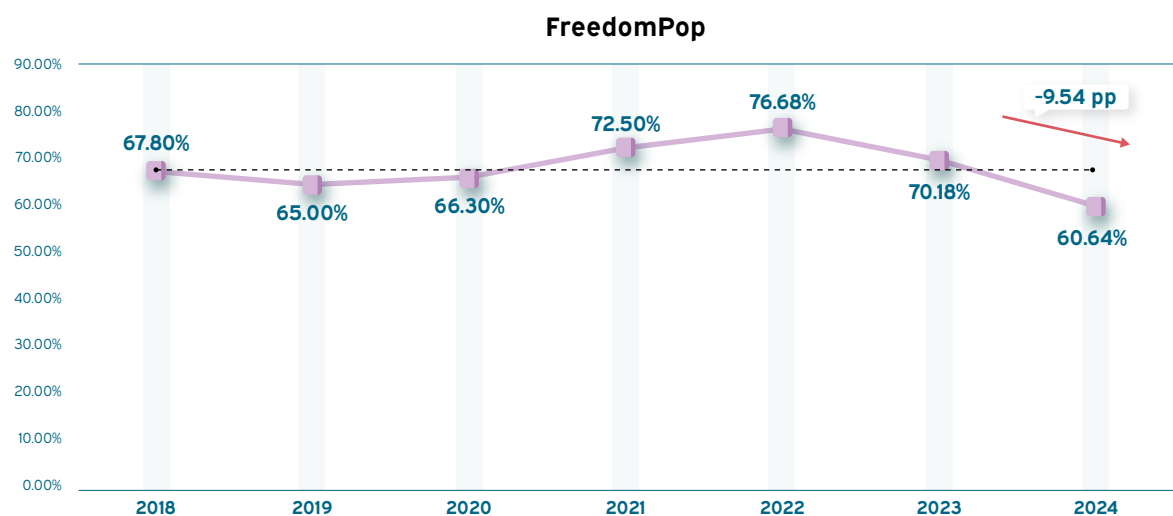


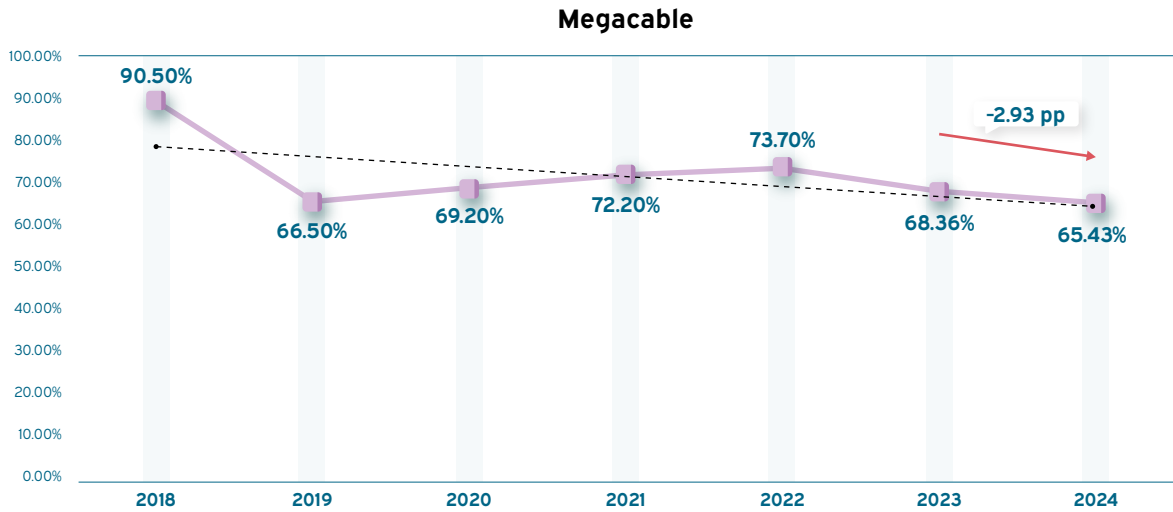
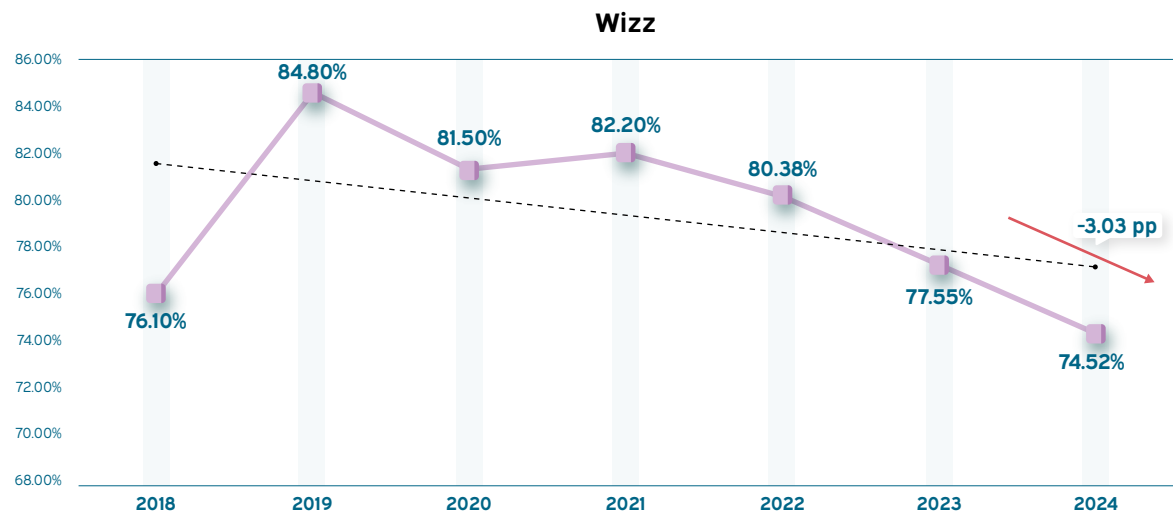


**Gráfica 26.** • Evaluación web de Telcel, 2018-2024.**Gráfica 27.** • Evaluación web de AT&T, 2018-2024.**Gráfica 28.** • Evaluación web de Dish, 2018-2024.

**Gráfica 29.** • Evaluación web de Movistar, 2018-2024.

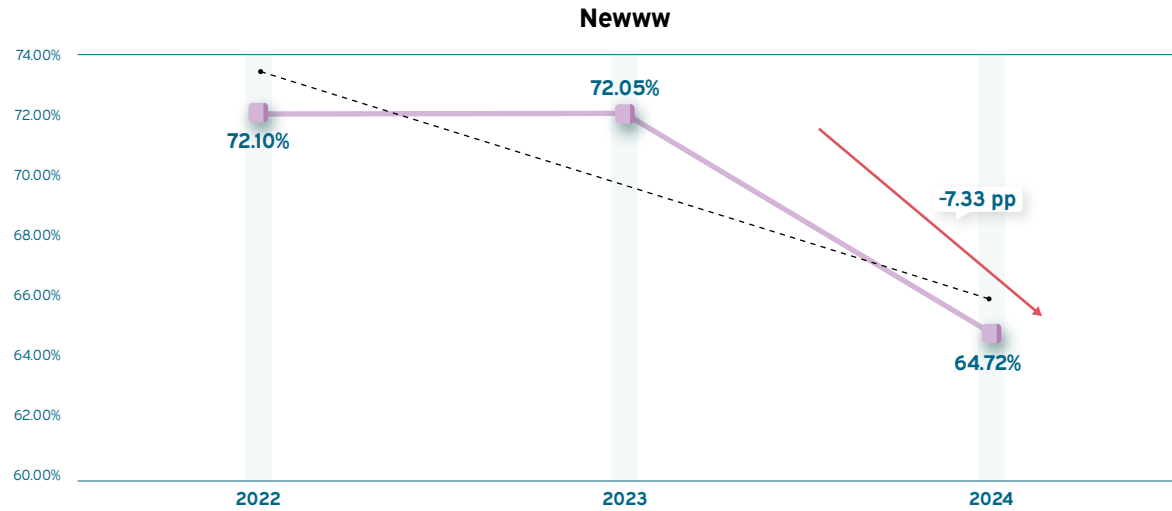
Los siguientes prestadores de servicios de telecomunicaciones evaluados desde el Primer Informe de Accesibilidad, este año disminuyeron sus puntos porcentuales, lo que los llevó a obtener la evaluación más baja:

**Gráfica 30.** • Evaluación web de FreedomPop, 2018-2024.

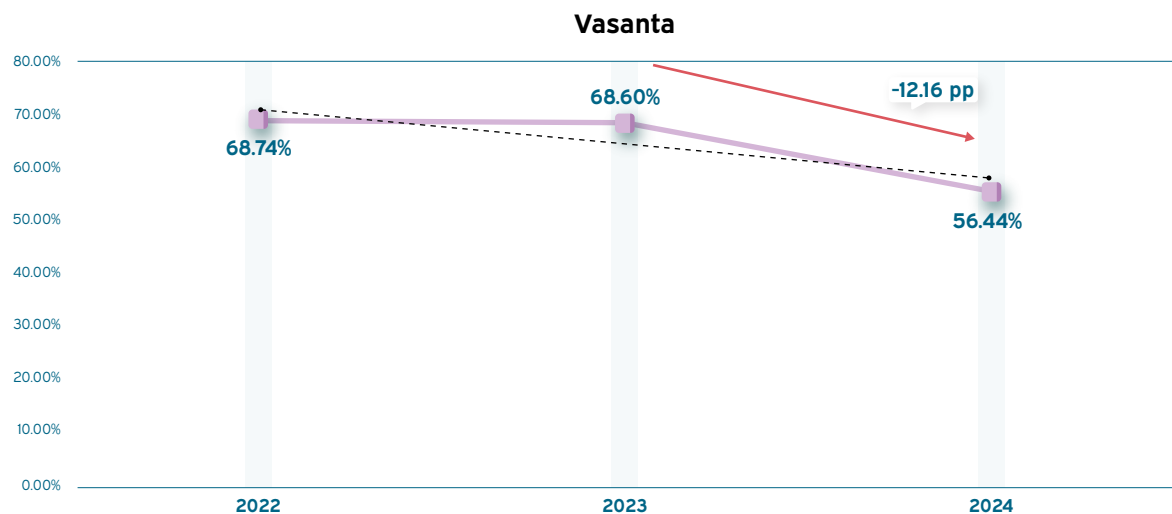
**Gráfica 31.** • Evaluación web de Megacable, 2018-2024.**Gráfica 32.** • Evaluación web de WIZZ, 2018-2024.

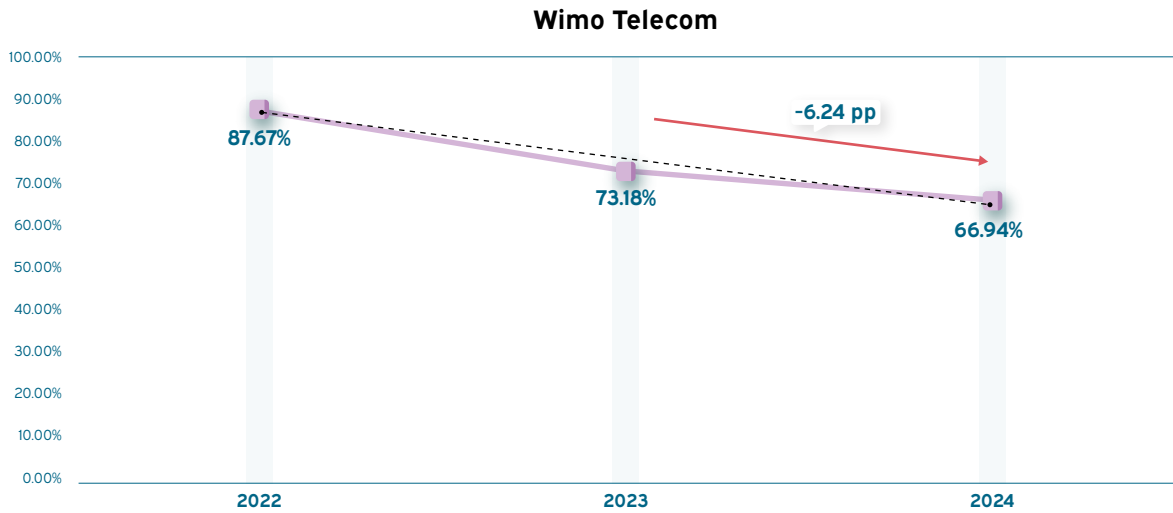
Las siguientes empresas se evaluaron por tercer año consecutivo, obteniendo un puntaje porcentual menor que el año pasado.

**Gráfica 33.** • Evaluación web de NEWWW, 2022-2024.

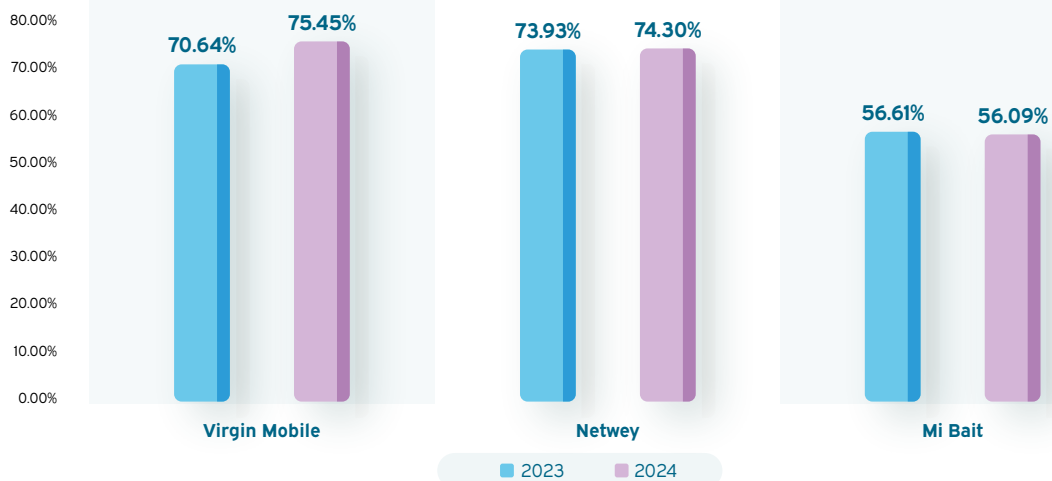


**Gráfica 34.** • Evaluación web de VASANTA, 2022-2024.



**Gráfica 35.** Evaluación web de WIMOTELECOM, 2022-2024.

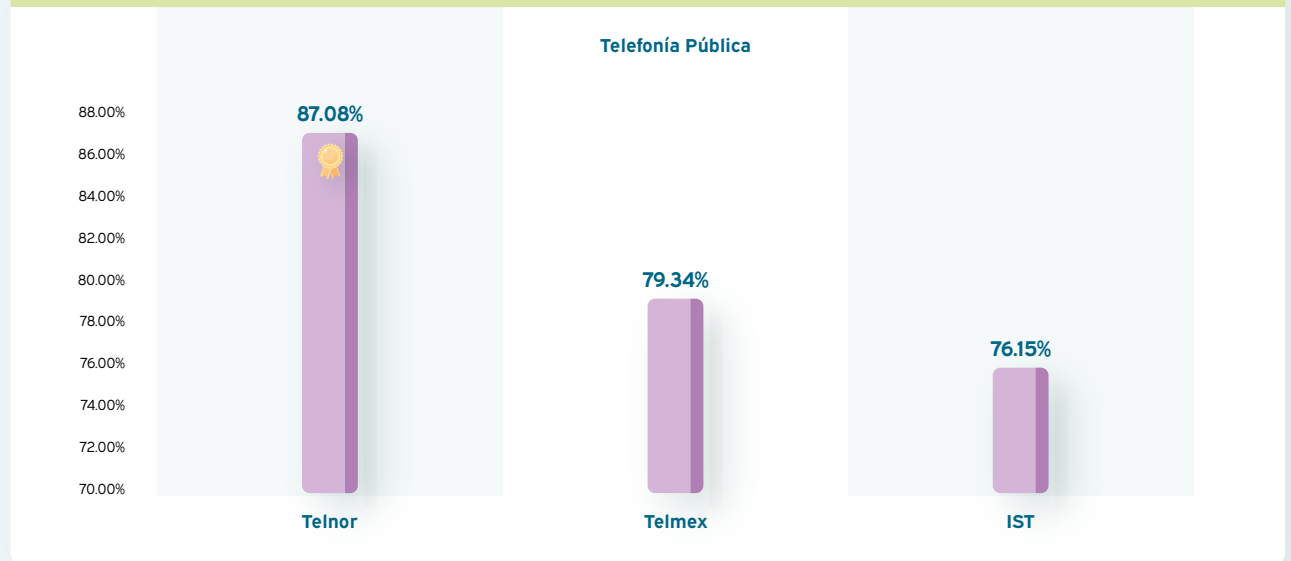
Las siguientes empresas de servicios móviles fueron incluidas por segunda vez en el informe de accesibilidad, por lo que se muestra el siguiente comparativo:

**Gráfica 36.** Concesionarios y autorizados evaluados por segundo año consecutivo, 2023-2024.

### 2.1.3. TELEFONÍA PÚBLICA

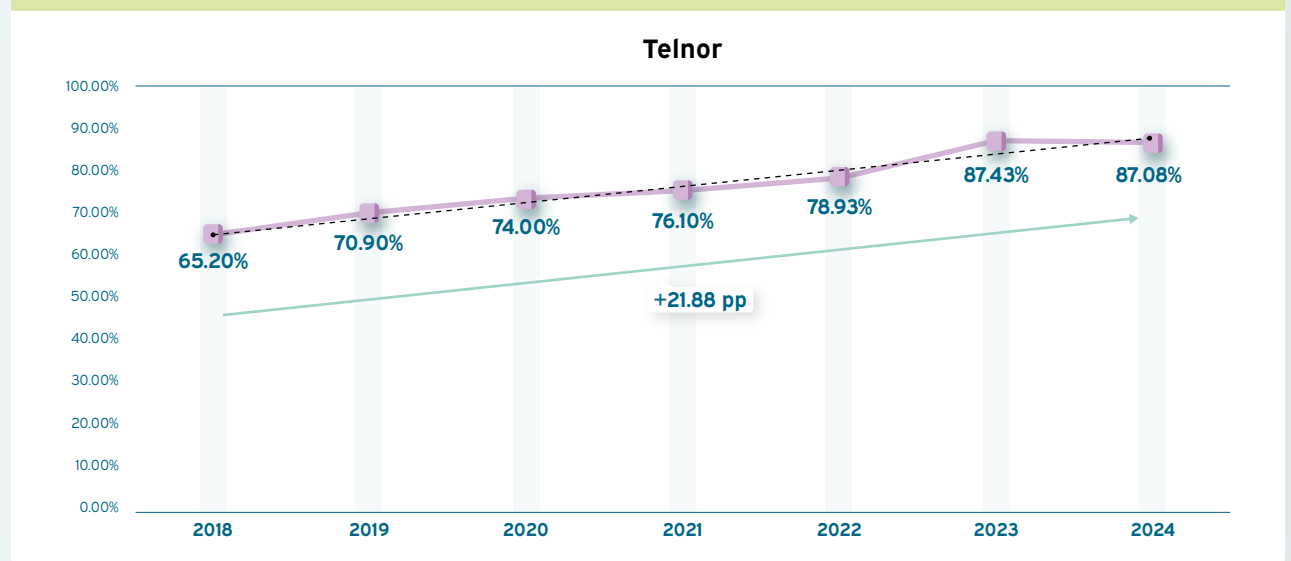
En lo que se refiere al servicio de Telefonía pública se evaluó la accesibilidad de los portales de Internet de 3 concesionarios y autorizados<sup>26</sup>, obteniendo Telnor (87.08%), Telmex (79.34%), e IST (76.15%) el siguiente porcentaje en la evaluación web:

**Gráfica 37.** • Porcentaje de cumplimiento Telefonía pública 2024.



Ahora bien, al comparar los resultados obtenidos en la evaluación de este año, podemos destacar que Telnor mantuvo el puntaje más alto, a pesar de haber disminuido 0.35 puntos porcentuales:

**Gráfica 38.** • Evaluación web de Telnor, 2018-2024.

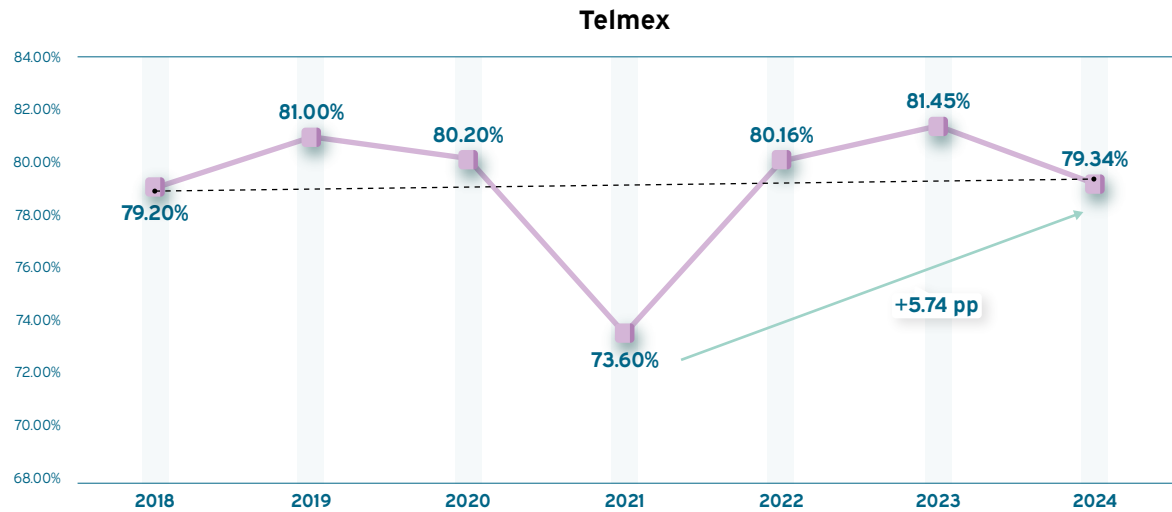


<sup>26</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en el rubro de Telefonía pública de la Tabla 5 de la Metodología del presente documento.



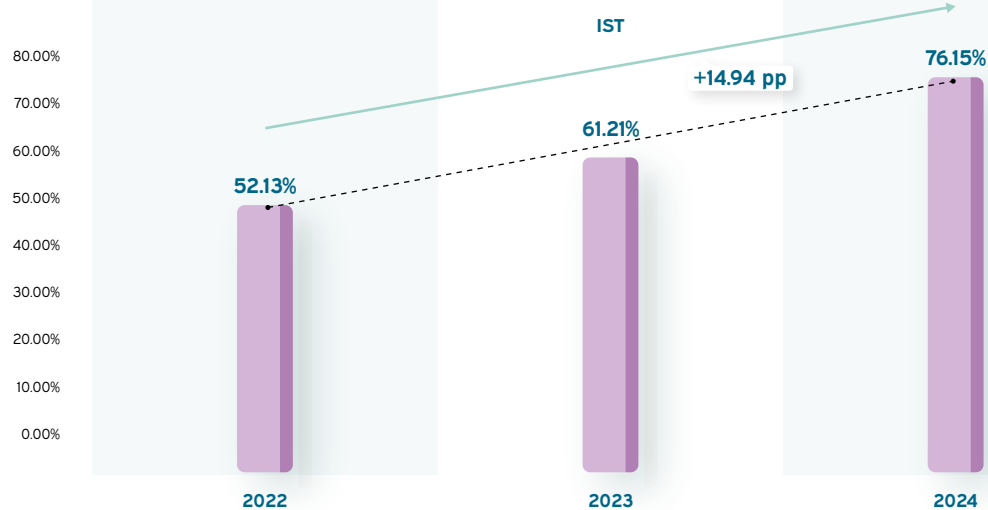
Además, se identificó que Telmex este año disminuyó sus puntos porcentuales en comparación con el año anterior, sin embargo, mantiene una evaluación más alta que su calificación menos favorable:

**Gráfica 39.** • Evaluación web de Telmex, 2018-2024.



Es importante señalar que la empresa IST ha sido evaluada por tres años consecutivos, obteniendo en esta evaluación 2024, 14.94% puntos porcentuales más que el año anterior.

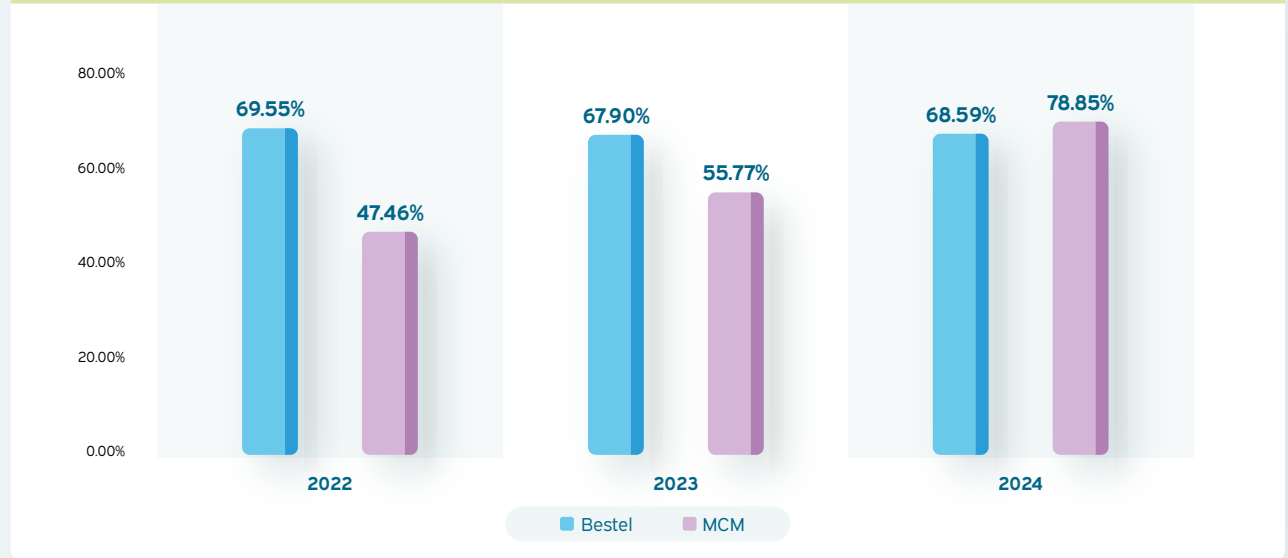
**Gráfica 40.** • Evaluación web de IST, 2022-2024.



## 2.1.4. SECTOR NO RESIDENCIAL

Por tercer año consecutivo, se evaluó el nivel de accesibilidad de las empresas que prestan sus servicios exclusivamente al sector no residencial, es así como se revisó la accesibilidad de 2 concesionarios y autorizados que prestan servicios de telecomunicaciones al sector No Residencial<sup>27</sup>, obteniendo los siguientes resultados en comparativa con los del año anterior:

**Gráfica 41.** • Porcentaje de cumplimiento sector No Residencial 2022-2024.

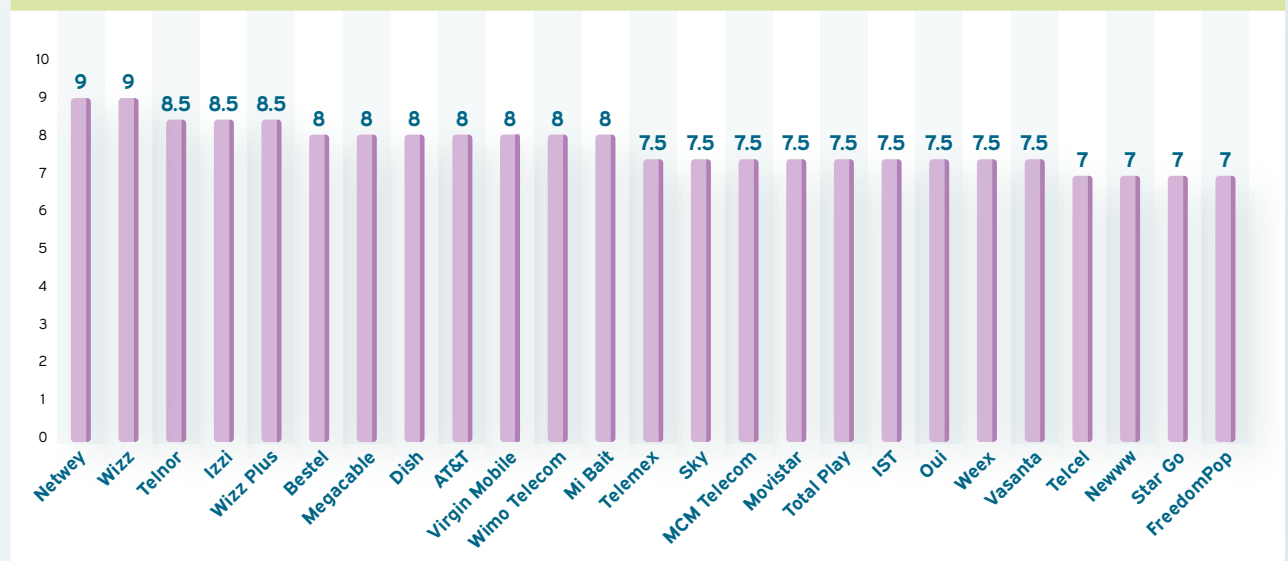


## 2.1.5. EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD

Cumpliendo con el objetivo de los Lineamientos de Accesibilidad, el Instituto como complemento de la evaluación del cumplimiento de las Pautas de accesibilidad, consideró relevante evaluar la experiencia por parte de personas con discapacidad visual de las páginas web de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con el objeto de tener conocimiento en qué áreas pueden mejorar.

En ese sentido, personas con discapacidad realizaron pruebas de usabilidad con tecnologías de asistencia con JAWS y NVDA a las páginas de Internet de los concesionarios y autorizados, otorgándoles una calificación del 0 al 10, resultando lo siguiente:










**Gráfica 42.** • Evaluación de experiencia en páginas web por personas con discapacidad visual.

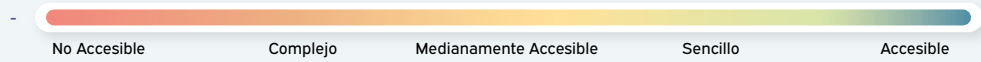



































<sup>27</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en el rubro de No Residencial de la Tabla 5 de la Metodología del presente documento.

En ese sentido, con la finalidad de conocer los comentarios respecto a la experiencia al navegar en las páginas web, la persona con discapacidad realizó los siguientes comentarios respecto a cada rubro:

**Tabla 43.** Evaluación de la experiencia del usuario.

 No Accesible      Complejo      Medianamente Accesible      Sencillo      Accesible					
	Experiencia del usuario				
	Página principal	Contacto	Consulta de planes y paquetes	Comprar o contratar	Consulta de Aviso de Privacidad
Telmex					
Telnor					
Telcel					
Izzi					
Wizz					
Wizz Plus					
Bestel					
Sky					
Megacable					
MCM Telecom					
Movistar					
Dish					
Total Play					

**Tabla 43.** Evaluación de la experiencia del usuario.


	Experiencia del usuario				
	Página principal	Contacto	Consulta de planes y paquetes	Comprar o contratar	Consulta de Aviso de Privacidad
IST					
Newww					
ATT&T					
StarGo					
FreedomPop					
Virgin Mobile					
OUI					
Weex					
Wimotelecom					
Vasanta					
Mi Bait					
Netwey					

De la experiencia de navegación de la persona con discapacidad y de los comentarios realizados de cada una de las páginas de Internet de los concesionarios y autorizados evaluados<sup>28</sup>, se pueden identificar las áreas de mejora en algunas de éstas, para mejorar la accesibilidad en sus sitios web<sup>29</sup>:

- Se identificaron imágenes<sup>30</sup>, enlaces<sup>31</sup> o botones<sup>32</sup> sin descripción o con descripción genérica que no permiten a las personas con discapacidad visual consultar la información completa y/o continuar con su trámite con lector de pantalla.
- Algunas páginas de Internet no permiten que se entienda el contenido porque no tienen un orden y sentido lógico<sup>33</sup> en la lectura del asistente, por consecuencia, no se pudo navegar dentro de ellas.
- Se encontró la reproducción automática de audio<sup>34</sup> al ingresar a las páginas web, sin posibilidad de pararlo o pausarlo, interfiriendo con el lector de pantalla.
- La navegación en algunas páginas web fue una mala experiencia, porque no cuentan con estructura de encabezados<sup>35</sup>.
- Se encontraron campos de formularios sin etiquetas o instrucciones<sup>36</sup>, no se identifican y describen los errores<sup>37</sup>, no hay sugerencias en caso de existir algún error o validación de información<sup>38</sup> en el envío del formulario.

Es importante destacar que además de los problemas en la accesibilidad de las páginas web descritos, la persona usuaria con discapacidad visual identificó que las empresas no cuentan con información completa o disponible sobre sus tarifas, como descripciones y costos de sus servicios, así como los pasos para contratación del servicio, información necesaria para mejorar la experiencia de las personas usuarias.



<sup>28</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en la Tabla 5 de la Metodología del presente documento.

<sup>29</sup> Para obtener más información sobre cómo comprender y cumplir con cada uno de los criterios de conformidad aplicables consultar (información disponible solo en inglés): [www.w3.org/TR/WCAG21/#link-purpose-in-context](https://www.w3.org/TR/WCAG21/#link-purpose-in-context)

<sup>30</sup> Comprensión del Criterio de Conformidad 1.1.1: Contenido no textual, información disponible en inglés en: [www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/non-text-content.html](https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/non-text-content.html)

<sup>31</sup> Comprensión del Criterio de Conformidad 2.4.4: Propósito del enlace (en contexto), información disponible en inglés en: [www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/link-purpose-in-context.html](https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/link-purpose-in-context.html)

<sup>32</sup> Comprensión del Criterio de Conformidad 2.4.4: Propósito del enlace (en contexto), información disponible en inglés en: [www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/link-purpose-in-context.html](https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/link-purpose-in-context.html)

<sup>33</sup> Comprensión del Criterio de Conformidad 1.3.2: Secuencia significativa, información disponible en inglés en: [www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/meaningful-sequence.html](https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/meaningful-sequence.html)

<sup>34</sup> Comprender el Criterio de Conformidad 1.4.2: Control de audio, información disponible en inglés en: [www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/audio-control.html](https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/audio-control.html)

<sup>35</sup> Comprensión del Criterio de Conformidad 2.4.6: Encabezados y etiquetas, información disponible en inglés en: [www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/headings-and-labels.html](https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/headings-and-labels.html)

<sup>36</sup> Comprensión del Criterio de Conformidad 3.3.2: Etiquetas o instrucciones, información disponible en inglés en: [www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/labels-or-instructions.html](https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/labels-or-instructions.html)

<sup>37</sup> Comprensión del Criterio de Conformidad 3.3.3: Sugerencia de error, información disponible en inglés en: [www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/error-suggestion.html](https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/error-suggestion.html)

<sup>38</sup> Comprensión del Criterio de Conformidad 3.3.4: Prevención de errores (legales, financieros, de datos), información disponible en inglés en: [www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/error-prevention-legal-financial-data.html](https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/error-prevention-legal-financial-data.html)

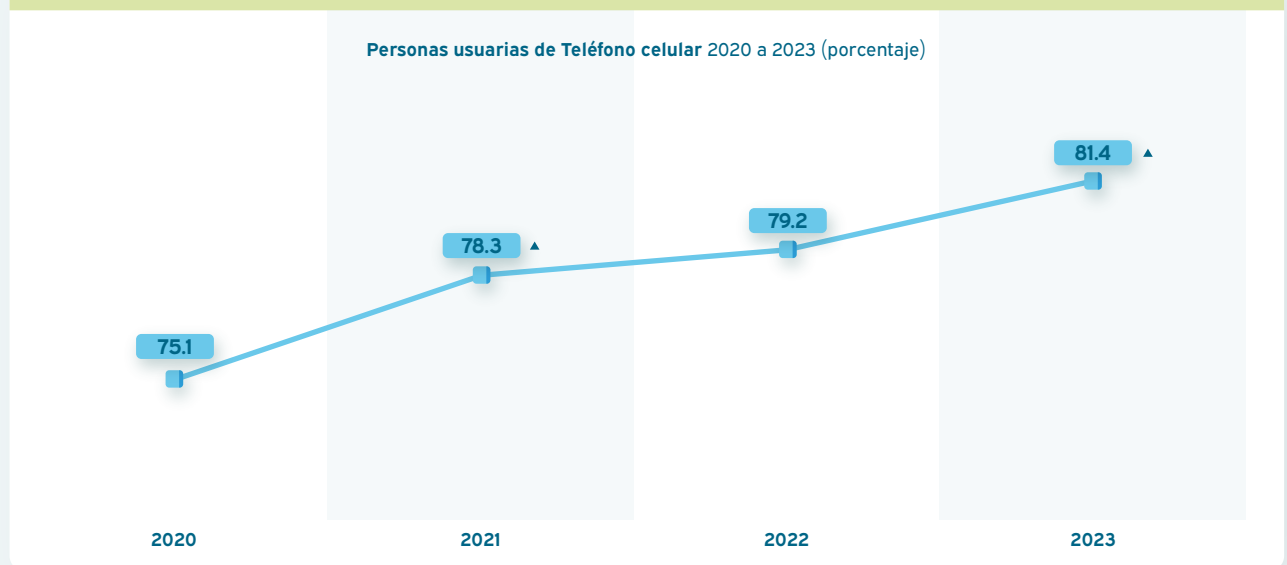
## 2.2. ACCESIBILIDAD EN APLICACIONES MÓVILES

El Instituto, por segundo año consecutivo, con la finalidad de informar y evaluar el mayor número de herramientas que los concesionarios y autorizados ponen a disposición de las personas usuarias con discapacidad y adultos mayores en la prestación de los servicios de telecomunicaciones en formatos accesibles, consideró relevante volver a evaluar la accesibilidad de las aplicaciones móviles de los concesionarios y autorizados en la séptima edición del Informe la accesibilidad.

El Banco de Información de Telecomunicaciones<sup>39</sup> establece que, al cuarto trimestre de 2023, por cada 100 habitantes en México, 94 cuenta con línea del servicio móvil de acceso a internet, incrementándose 3.3% respecto a septiembre de 2022.

Por su parte, la ENDUTIH 2023 registró 97.2 millones de personas usuarias de teléfono celular, 10 millones más que en 2020, lo que representa el 81.4% de la población de 6 años o más en México. Asimismo, se puede observar que de 2020 a 2023, el porcentaje de personas usuarias de teléfono celular aumentó de 75.1% a 81.4%%, lo que representó un incremento de 6.3 puntos porcentuales entre 2020 y 2023.

**Gráfica 44.** • Usuarios de Teléfono celular.<sup>40</sup>



De acuerdo con las estadísticas y datos antes señalados, el Instituto consideró viable revisar y evaluar por segundo año consecutivo la Accesibilidad en las Aplicaciones Móviles de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, por ser el teléfono celular uno de los medios más utilizados.

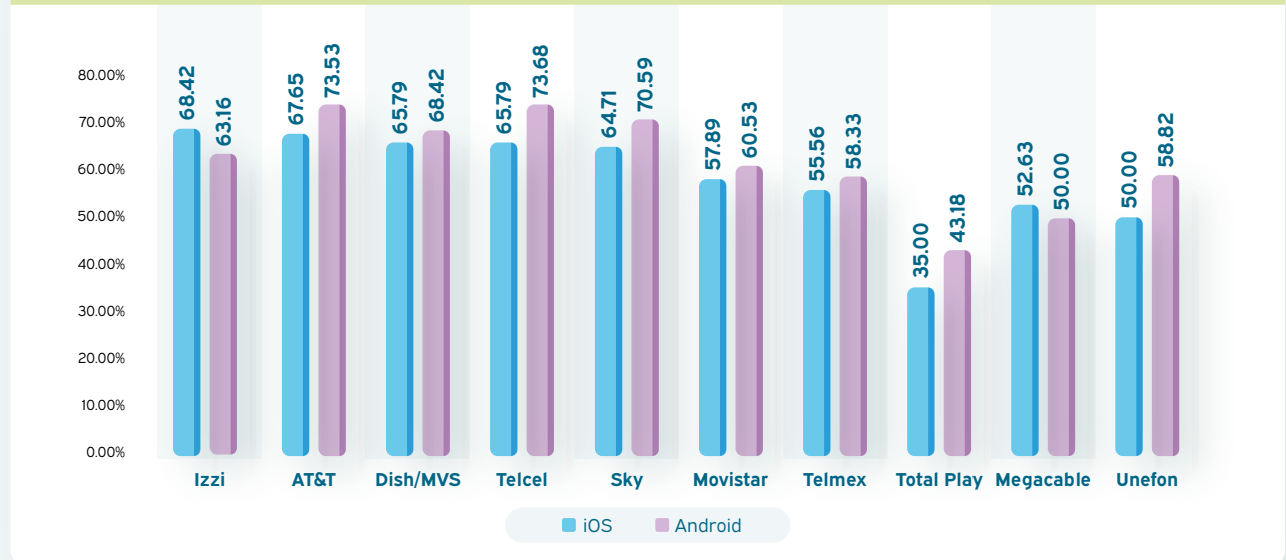
<sup>39</sup> <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/>

<sup>40</sup> [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENDUTIH/ENDUTIH\\_23.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENDUTIH/ENDUTIH_23.pdf)



En ese sentido, de la revisión que se llevó a cabo a las aplicaciones móviles de los concesionarios y autorizados<sup>41</sup> de conformidad con las Pautas de Accesibilidad Mobile Accessibility: How WCAG 2.0 and Other W3C/WAI Guidelines Apply to Mobile, se desprende la siguiente evaluación:

**Gráfica 45.** • Calificación de accesibilidad de aplicaciones móviles en versión Android y iOS.



Como podemos observar, la aplicación móvil en versión Android con más puntos porcentuales es la de la empresa Telcel con 73.68%, mientras que en versión iOS la aplicación móvil con mayor porcentaje es Izzi con 68.42%.

Siguiendo los criterios para determinar la accesibilidad de una herramienta al alcance de las personas con discapacidad y de adultos mayores, los resultados de la evaluación reflejan que las aplicaciones móviles evaluadas en su mayoría tanto en versión Android como iOS no son accesibles (al estar por debajo de los 70 puntos porcentuales) y que solo tres aplicaciones móviles en versión Android son parcialmente accesibles, y estas son las de Telcel con 73.68%, AT&T con 73.53% y Sky con 70.59%.

<sup>41</sup> Se refiere a las Aplicaciones móviles de concesionarios y autorizados detallados en la Tabla 6 de la Metodología del presente Informe.

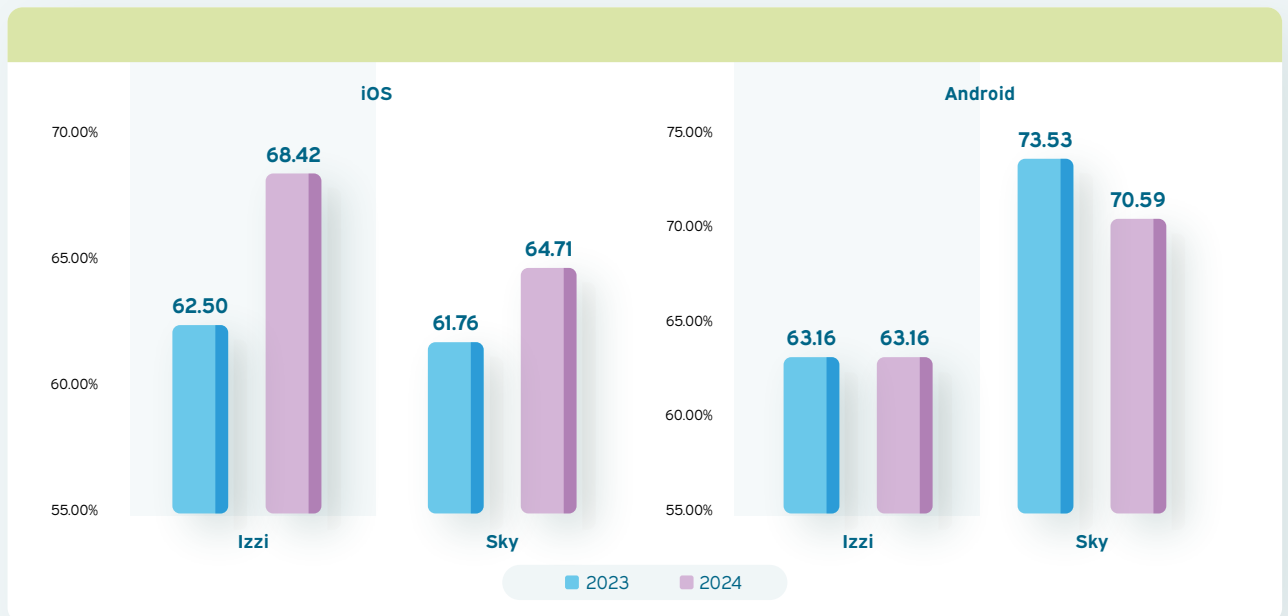
Al ser el segundo año que se evalúan las aplicaciones móviles en sus versiones iOS y Android, a continuación, se muestra el comparativo:



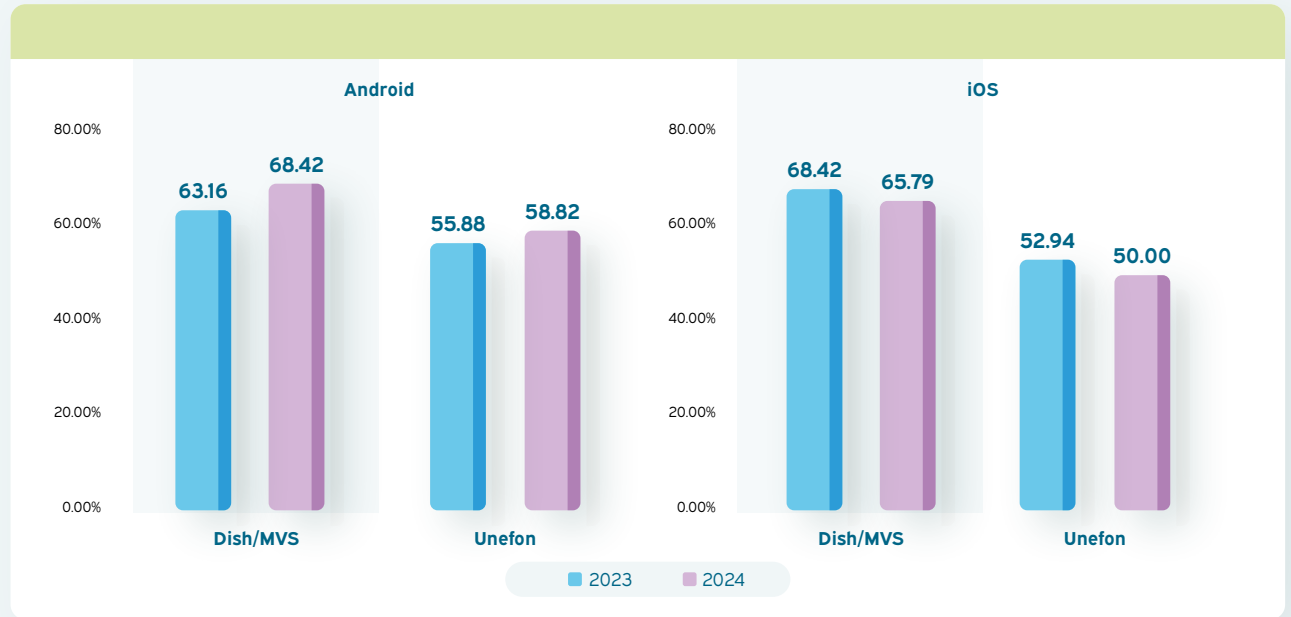
De este comparativo, podemos observar que AT&T y Telcel, fueron las empresas que incrementaron sus puntos porcentuales de accesibilidad en sus aplicaciones móviles.



Izzi y Sky, incrementaron sus puntos porcentuales en la aplicación iOS, sin embargo, en Android Izzi mantuvo la misma calificación que el año pasado, pero Sky si disminuyó dicha calificación.



Dish/MVS y Unefón por su parte, obtuvieron un mejor porcentaje este año en su aplicación Android, sin embargo, en su aplicación iOS su calificación fue menor.



Telmex, en esta ocasión mantuvo la misma calificación en su aplicación iOS, pero en Android disminuyó sus puntos porcentuales de manera considerable.



Por lo que hace a Movistar, Total Play y Megacable en esta segunda evaluación obtuvieron menos puntos porcentuales, como se muestra a continuación:



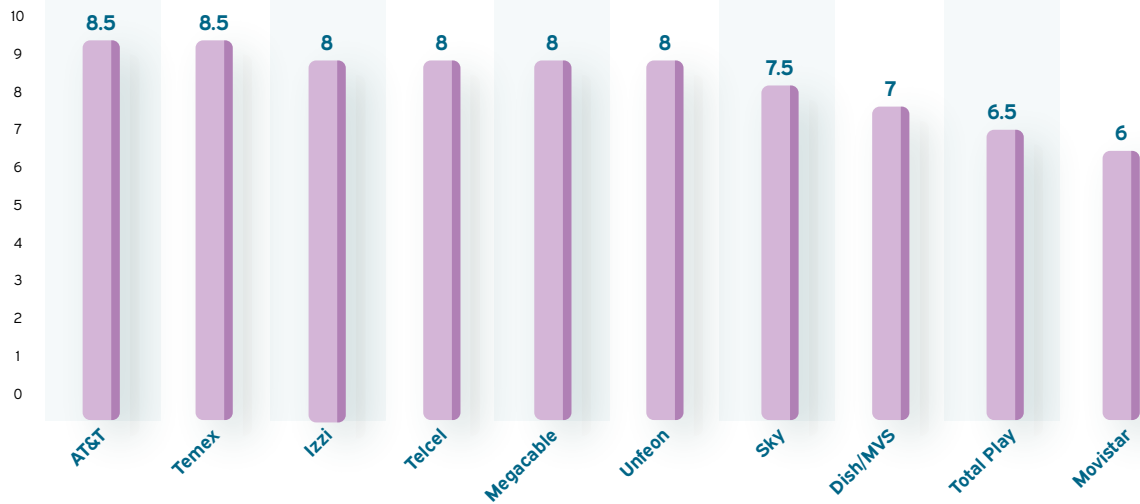
### 2.2.1. EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD

La evaluación por parte de personas con discapacidad visual tiene como objetivo la comprobación de experiencia y usabilidad de las aplicaciones móviles Android y iOS de los operadores de los servicios de telecomunicaciones.

Es importante mencionar que la navegación para llevar a cabo la evaluación se realizó con las aplicaciones TalkBack y VoiceOver.

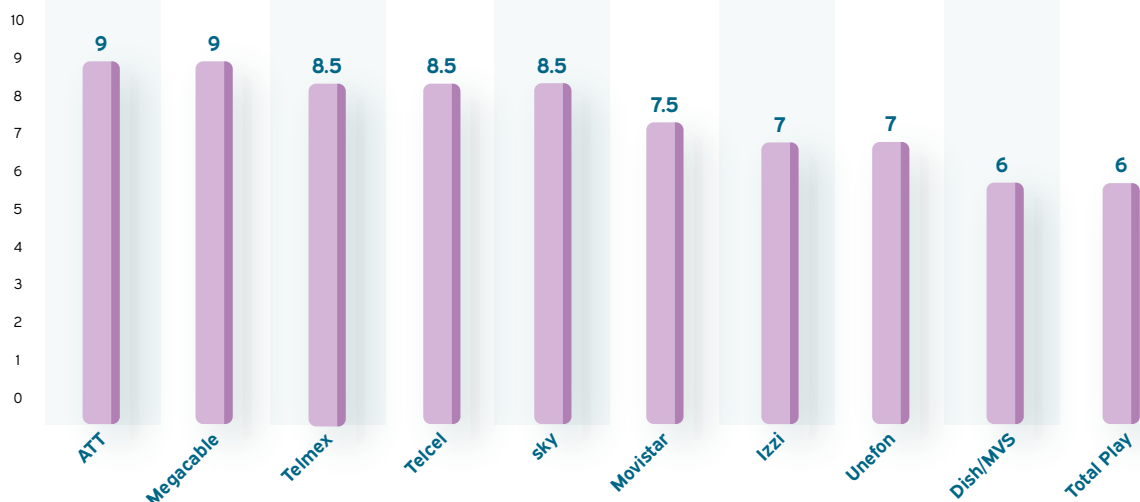
Los resultados de la experiencia y usabilidad de las aplicaciones móviles en versión Android, son los siguientes:

**Gráfica 46.** • Calificación de experiencia de persona con discapacidad visual en aplicación móvil Android 2024.



Para versión iOS:

**Gráfica 47.** • Calificación de experiencia de persona con discapacidad visual en aplicación móvil iOS 2024.

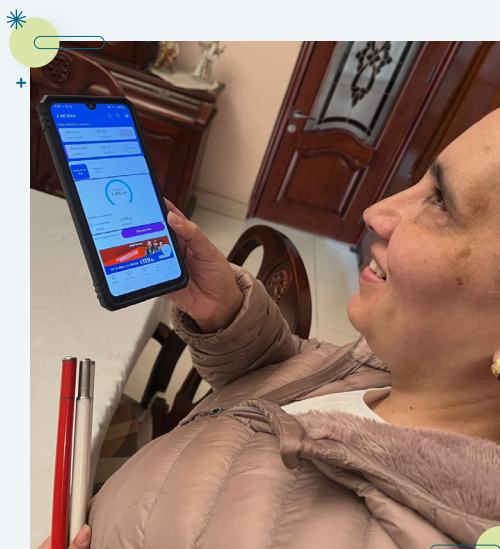


Con la finalidad de conocer los comentarios respecto a la experiencia al navegar en las aplicaciones móviles, la persona con discapacidad visual expuso lo siguiente:



**Tabla 48.** Evaluación de la experiencia del usuario.

 No Accesible      Complejo      Medianamente Accesible      Sencillo      Accesible		
Empresa	Android	iOS
Megacable		
Unefon		
AT&T		
Izzi		
Telmex		
Sky		
Movistar		
Dish/MVS		
Telcel		
Totalplay		



Algunos de los comentarios más relevantes por parte de la persona con discapacidad visual es que los botones no son accesibles con el lector de pantalla o bien no tienen descripción, por lo que hacen muy compleja la navegación.

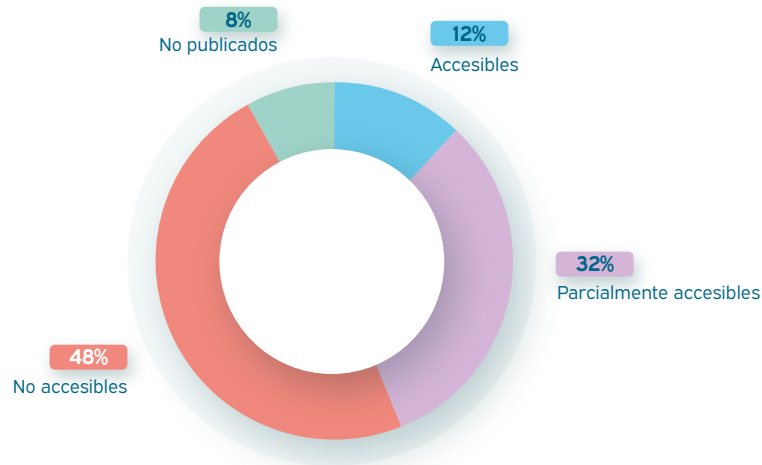
## 2.3. DOCUMENTOS ACCESIBLES

### 2.3.1. CONTRATOS DE ADHESIÓN

La evaluación a los portales de internet de los concesionarios y autorizados<sup>42</sup>, incluyó la revisión de accesibilidad de los contratos de adhesión publicados, obteniendo los siguientes resultados:

- De los 25 portales de internet de prestadores de servicios de telecomunicaciones evaluados, 3 publican sus Contratos de Adhesión de manera accesibles, 8 parcialmente accesibles, 12 los publican, pero no cuentan con las funcionalidades de accesibilidad requeridas y 2 no los publican.

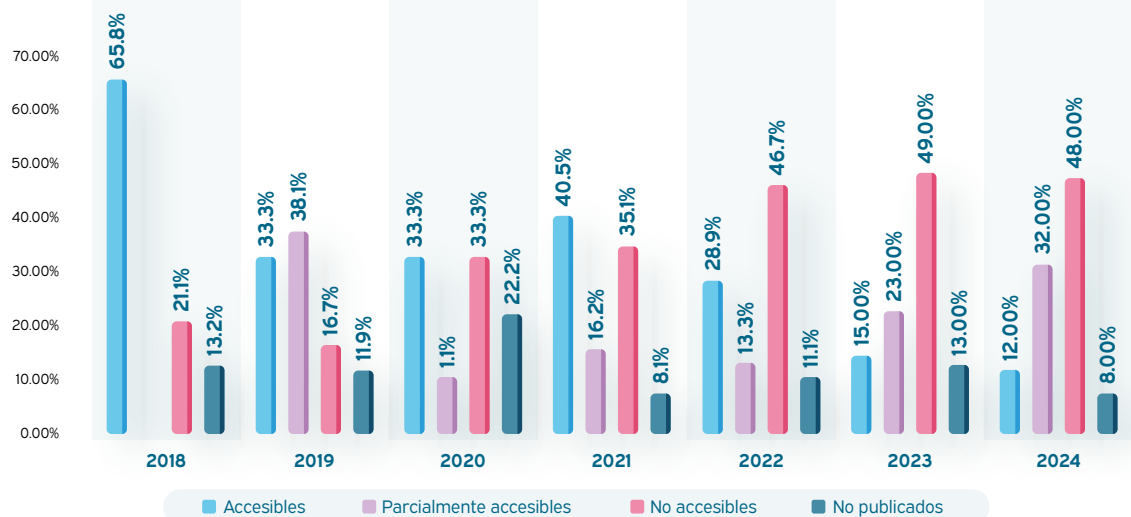
**Gráfica 49.** • Accesibilidad en los Contratos de Adhesión 2024.



Las empresas que cumplen con la publicación de su Contrato de Adhesión en formatos accesibles son Movistar, Megacable y StarGo.

A partir de la evaluación realizada podemos comparar los resultados de la accesibilidad de los Contratos de Adhesión respecto a las revisiones realizadas desde 2018, obteniendo como resultado que el porcentaje de prestadores de servicios que cumplen con la accesibilidad de los Contratos de Adhesión, cada año disminuye:

**Gráfica 50.** • La accesibilidad de los Contratos de Adhesión 2018-2024.



<sup>42</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en la Tabla 5 de la Metodología del presente documento.

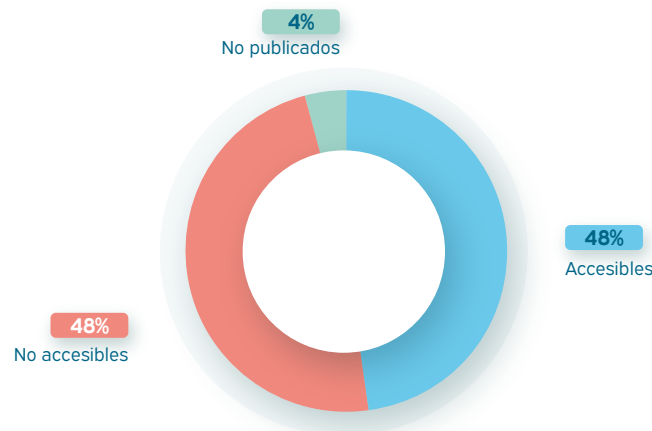
Es importante mencionar que el Instituto continúa actualizando el Comparador de Contratos de Adhesión<sup>43</sup> con información accesible, herramienta que permite consultar y comparar las condiciones establecidas en los contratos de los servicios de telecomunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan conocer las condiciones de contratación y prestación del servicio de cada una de las empresas, en igualdad de condiciones.

### 2.3.2. TARIFAS PUBLICADAS

Respecto a la accesibilidad de las tarifas publicadas que ofertan las empresas, se tiene lo siguiente:

- De la evaluación realizada a los 25 portales de internet de concesionarios y autorizados<sup>44</sup>, se pudo identificar que 12 publican sus tarifas en formatos accesibles, 12 no cuentan con las funcionalidades de accesibilidad requeridas y 1 no publica sus tarifas en su página web.

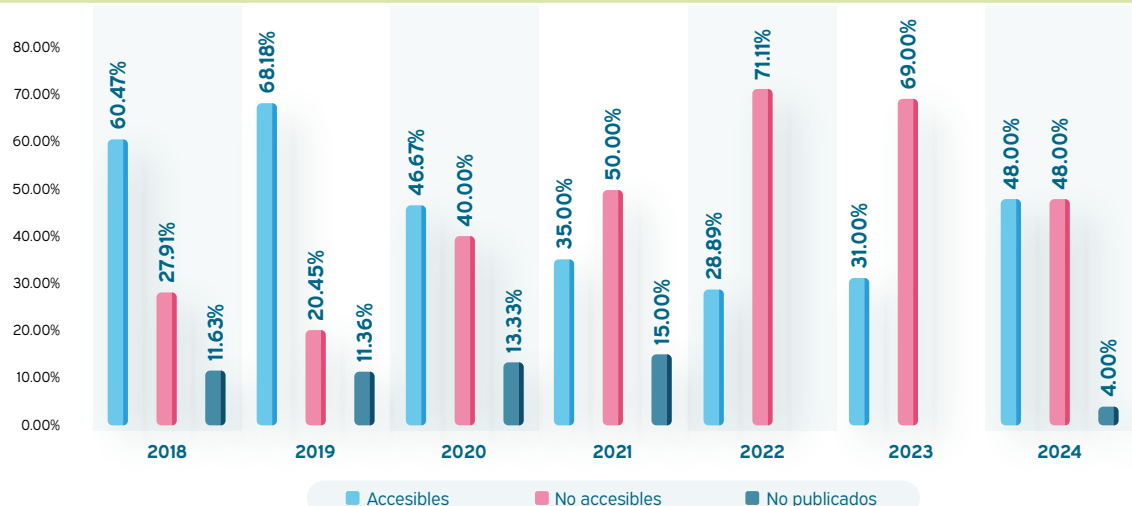
**Gráfica 51.** • Accesibilidad en las Tarifas publicadas 2024.



Se destaca que las empresas que publican sus tarifas en formatos accesibles son: Telmex, Telnor, Telcel, Izzi, Sky, MCM Telecom, Movistar, Dish, Virgin Mobile, Weex, Wimotelecom y Netwey.

Del análisis de los resultados con los de años anteriores, podemos observar que en esta evaluación el porcentaje de los portales de internet que ponen a disposición de sus usuarios las Tarifas en formatos accesibles es exactamente el mismo que de aquellos que no cumplen con los estándares mínimos de accesibilidad.

**Gráfica 52.** • La accesibilidad de las Tarifas publicadas 2018-2024.



<sup>43</sup> Herramienta disponible en su versión web en: [comparadorcontratos.ift.org.mx/ComparadorContratosAdhesion/](https://comparadorcontratos.ift.org.mx/ComparadorContratosAdhesion/) y en la aplicación móvil Mi IFT: Herramientas para usuarios disponible para descarga gratuita en Android: [play.google.com/store/apps/details?id=com.ift.comparador](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ift.comparador) y en iOS (iPhone): [apps.apple.com/us/app/mi-ift/id1545979797](https://apps.apple.com/us/app/mi-ift/id1545979797)

<sup>44</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en la Tabla 5 de la Metodología del presente documento.

Resulta importante mencionar, que el Instituto publica y actualiza constantemente el Comparador de Servicios de Telecomunicaciones<sup>45</sup>, herramienta que permite consultar y comparar los planes de telefonía móvil, así como los planes de televisión restringida, internet y telefonía fija en sus modalidades single play, doble play y triple play, con información accesible para que las personas con discapacidad cuenten con la información necesaria antes de contratar un servicio.

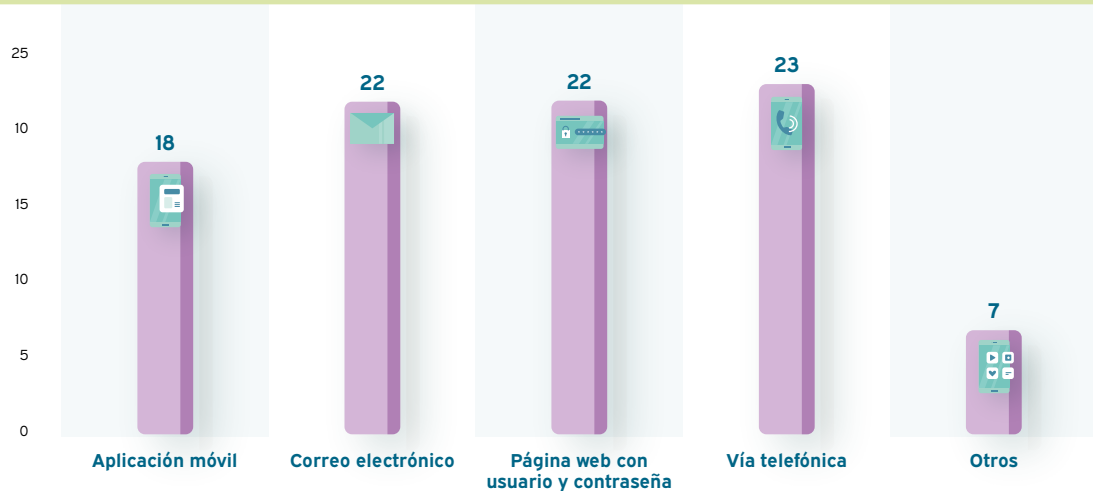
### 2.3.3. ESTADOS DE CUENTA

Los Lineamientos de Accesibilidad establecen la obligación de proporcionar por medios electrónicos los estados de cuenta que les sean solicitados por sus usuarios en formatos accesibles<sup>46</sup>, en ese sentido, con la finalidad de conocer su cumplimiento se realizaron las siguientes acciones:

- Se revisó el sistema Soy Usuario, a fin de corroborar si existían inconformidades relacionadas con problemas para consultar su estado de cuenta o consumo en formatos accesibles, revisión que permitió identificar que durante el periodo que se reporta no se ingresaron inconformidades relacionadas con este tema.
- Con base en los Lineamientos de Accesibilidad, se consultó a los concesionarios y autorizados la cantidad de estados de cuenta accesibles proporcionados a petición de personas con discapacidad, obteniendo como resultado que a ninguno de los concesionarios y/o autorizado requeridos les fue solicitado el Estado de Cuenta en formato accesible.

En ese sentido, 22 concesionarios y autorizados<sup>47</sup>, informaron las opciones a través de las cuales ponen a disposición de las personas usuarias con discapacidad la información relacionada con su consumo para consulta de manera accesible, dando como resultado lo siguiente:

**Gráfica 53.** Opciones para consultar de manera accesible el consumo.



**Nota:** La suma de los totales no da 39 a razón de que los concesionarios tienen disponibles una o más opciones para consultar de manera accesible el consumo.

<sup>45</sup> El Comparador de Servicios de Telecomunicaciones en su versión web se encuentra disponible en: [comparador.ift.org.mx/](http://comparador.ift.org.mx/) y en la aplicación móvil Mi IFT: Herramientas para usuarios disponible para descarga gratuita en Android: [play.google.com/store/apps/details?id=com.ift.comparador](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ift.comparador) y en iOS (iPhone): [apps.apple.com/us/app/mi-ift/id1545979797](https://apps.apple.com/us/app/mi-ift/id1545979797)

Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en la Tabla 6 de la Metodología del presente documento.

<sup>46</sup> Artículo 6 de los Lineamientos de Accesibilidad.

<sup>47</sup> Concesionarios y autorizados enlistados en las tablas 1, 2, 3 y 4 de la Metodología, los cuales proporcionaron información de 29 nombres comerciales a través de los cuales prestan sus servicios de telecomunicaciones.

Los concesionarios y autorizados que tiene disponible la **Aplicación Móvil** para que las personas con discapacidad puedan consultar la información de su consumo de manera accesible, son:

• Telmex	• Movistar	• Freedompop	• Megacable
• Telnor	• AT&T	• Oxxo Cel	• Totalplay
• Telcel	• Newww	• Virgin Mobile	• Sky
• Izzi	• Red Águila	• Wimotelecom	• Net TV
• Wizz	• IPB		

Las empresas que tienen el **correo electrónico** como medio accesible para que las personas con discapacidad puedan consultar su consumo son:

• Telmex	• Movistar	• AT&T	• Star Go
• Telnor	• Dish	• Net TV	• Star Tv
• Telcel	• Totalplay	• Oui	• Virgin Mobile
• Izzi	• Wizz	• Megacable	• Wimotelecom
• Bestel	• RedÁguila	• Bait	• Vasanta
• Sky	• IPB		

Respecto a las empresas que tienen como medio accesible la **página web con usuario y contraseña** para la consulta de saldo por personas con discapacidad son:

• Telmex	• Wizz	• Freedompop	• Wimotelecom
• Telnor	• Megacable	• Oxxo Cel	• Star Go
• Telcel	• Dish	• Chedraui Móvil	• Virgin Mobile
• Izzi	• Net TV	• Wemo	• Ahorro Cel
• Bestel	• Newww	• Uber Cel	• AT&T
• Sky	• Vasanta		

**Vía telefónica** es una de las opciones que reportan las siguientes empresas como un medio accesible para personas con discapacidad para consultar su consumo:

• Telmex	• Movistar	• Star Tv	• Wimotelecom
• Telnor	• Dish	• Virgin Mobile	• Vasanta
• Telcel	• AT&T	• OUI	• Bait
• Izzi	• Net TV	• RedÁguila	• Star Go
• Bestel	• Total Play	• Newww	• Megacable
• Sky	• Wizz	• IPB	

- Por último, las empresas Telmex, Sky, Megacable, Movistar, AT&T, Newww y Wimotelecom, señalaron otros medios para consulta de consumo por las personas con discapacidad como mensajería instantánea, redes sociales, asistente virtual y Centros Integrales de Servicios.

RESUMEN  
EJECUTIVO

METODOLOGÍA

1

2

3

4

5

REFERENCIAS



Este apartado informa las acciones que los concesionarios y autorizados han llevado a cabo en materia de equipos terminales, de conformidad con lo señalado en los Lineamientos de Accesibilidad.

### 3.1. CATÁLOGO DE EQUIPOS ACCESIBLES

#### 3.1.1. TELEFONÍA MÓVIL

Los Lineamientos de Accesibilidad establecen la obligación de los concesionarios y autorizados que prestan servicios de telecomunicaciones móviles<sup>48</sup>, de contar con un catálogo de equipos móviles, publicado en la página de Internet, que distinga los que cuentan con funcionalidades de Accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva, del resto<sup>49</sup>, obligación que cumplen:

**Tabla 7. Empresas con catálogo de equipos móviles 2024<sup>50</sup>.**

Empresa	Características disponibles para las personas con discapacidad	Disponible en:
Telcel	Filtro de equipos por tipo de discapacidad; Señala el tipo de discapacidad al que se adapta (motriz, auditiva, visual y cognitiva).	<a href="http://www.telcel.com/personas/equipos/telefonos-y-smartphones">www.telcel.com/personas/equipos/telefonos-y-smartphones</a>
Movistar	Distingue el tipo de discapacidad al que se adapta (motriz, auditiva, visual y cognitiva);	<a href="https://tienda.movistar.com.mx/telefonos.html?device_has_accessibility=305">https://tienda.movistar.com.mx/telefonos.html?device_has_accessibility=305</a>
AT&T	Filtro de equipos por tipo de discapacidad;	<a href="https://www.att.com.mx/planes/simple-plus.html">https://www.att.com.mx/planes/simple-plus.html</a> <a href="https://www.att.com.mx/prepago.html">https://www.att.com.mx/prepago.html</a>

<sup>48</sup> Artículos 12 y 13 de los Lineamientos de Accesibilidad.

<sup>49</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en las Tablas 1 y 2 de la Metodología del presente documento, haciendo la precisión de que únicamente se mencionan aquellos que comercializan equipos terminales (celulares).

<sup>50</sup> No se incluyeron en la tabla a las empresas Izzi y Mega Cable, que reportan un catálogo de equipos terminales, pero no distinguen los equipos terminales móviles que cuentan con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.

### 3.1.2. TELEFONÍA FIJA

Los Lineamientos de Accesibilidad también establecen la obligación para los concesionarios y autorizados de telefonía fija<sup>51</sup> de tener en sus páginas de Internet un catálogo que contenga los teléfonos fijos con funcionalidades de accesibilidad, a efecto de que las personas con discapacidad puedan identificarlos y solicitarlos en caso de requerirlos<sup>52</sup>, obligación que cumple la siguiente empresa:

**Tabla 8. Empresas con catálogo de equipos fijos 2024.**

Empresa	Características disponibles para las personas con discapacidad	Disponible en:
Telnor	Señala elementos de accesibilidad en la descripción del producto	En la sección de telefonía alámbrica de Tienda Telnor que se ubica en el link: <a href="https://tienda.telnor.com/tienda">tienda.telnor.com/tienda</a>

### 3.2. TELEFONÍA PÚBLICA ACCESIBLE

El artículo 14 de los Lineamientos de Accesibilidad establece que los Concesionarios y Autorizados que presten el servicio de telefonía pública, deberán contar con al menos el 6% del total de sus casetas públicas instaladas, con elementos de accesibilidad.

Cabe resaltar que, desde el Tercer Informe de Accesibilidad, esta obligación se reporta como cumplida, sin embargo, dando cumplimiento al objeto del presente Informe y con el fin de mantener la información sobre las casetas públicas accesibles actualizada, el Instituto requirió a los concesionarios y autorizados<sup>53</sup> que prestan el servicio de telefonía pública, información sobre la cantidad de casetas públicas con elementos de accesibilidad que tienen actualmente, obteniendo lo siguiente:

**Tabla 9. Resultados en la accesibilidad de la telefonía pública al 2024.**

	Casetas Públicas 2024	6% que debe ser accesible en 2024	Casetas públicas accesibles	Porcentaje de cumplimiento	Casetas públicas 2023	Variación con respecto al 2023
Telmex	549,670	32,980	35,092	100%	549,987	-317
Telnor	16,775	1,007	2,908	100%	16,782	-7
BBG	22,805	1,368	22,805	100%	23,021	-216
OTP	711	43	711	100%	8,321	-7,610
	589,961	35,397	61,516	100%	598,111	-8,150

Las cuatro empresas requeridas que prestan el servicio de telefonía pública reportan un porcentaje mayor al 6% al cual se encuentran obligados conforme a los Lineamientos de Accesibilidad, aun y cuando reportan contar con una cantidad distinta de casetas, con respecto al informe anterior.

<sup>51</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en la Tabla 1, 3 y 4 de la Metodología del presente documento, haciendo la precisión de que únicamente se mencionan aquellos que señalaron comercializar equipos terminales (teléfonos fijos) y que cumplen con la publicación de funcionalidades de accesibilidad, por lo que no se mencionó a las empresas Telmex y Bestel

<sup>52</sup> Artículo 11 de los Lineamientos de Accesibilidad.

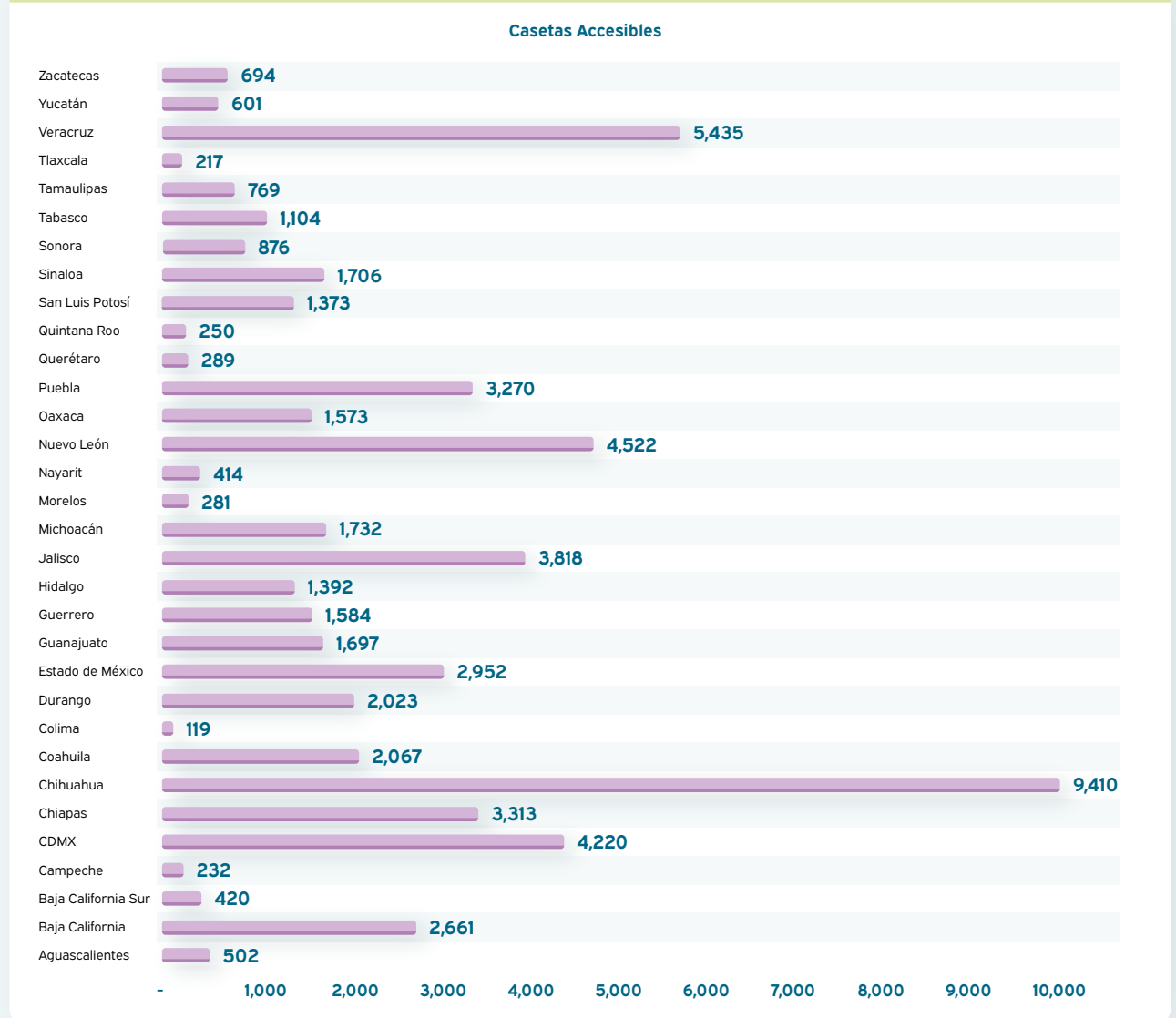
<sup>53</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en la Tabla 3 de la Metodología del presente documento.



De la información reportada por los concesionarios hasta agosto de 2024 y de los Informes de Accesibilidad de los años anteriores, se desprende que las empresas requeridas dan cabal cumplimiento a lo establecido en los Lineamientos de Accesibilidad desde el año 2021.

La distribución de casetas públicas accesibles en el territorio nacional es de la siguiente manera:

**Gráfica 54.** • Tabla de casetas públicas accesibles 2024, por Estado.



En la gráfica anterior, se puede observar que el estado de Chihuahua es el estado con mayor número de casetas públicas accesibles a agosto de 2024 (9,410) y Colima el que menos (119).



En este apartado se informan los avances en la implementación de elementos de accesibilidad en las instalaciones y centros de atención de los concesionarios y autorizados que permitan que las Personas con Discapacidad puedan recibir atención en condiciones de igualdad y equidad, así como la accesibilidad en la información que de manera presencial consultan los usuarios, en cumplimiento a los Lineamientos de Accesibilidad:

#### 4.1. CENTROS DE ATENCIÓN ACCESIBLES

Es de suma importancia que los concesionarios y autorizados cuenten con centros de atención accesibles que permitan la atención de las personas usuarias con discapacidad y adultas mayores en igualdad de condiciones y que, además en sus portales de internet se encuentren indicados los elementos de accesibilidad con los que cuenta, dando así certeza a las personas con discapacidad y adultos mayores de cuáles son los centros de atención adecuados para poder ser atendidos<sup>54</sup>.

El Instituto, en su carácter de órgano regulador en materia de telecomunicaciones, continúa evaluando el cumplimiento de esta obligación por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones<sup>55</sup>, buscando con ello garantizar la inclusión de las personas con discapacidad y adultas mayores, por lo que tuvo a bien requerirles información sobre la cantidad de centros de atención accesibles con los que cuentan, obteniendo que las empresas que tienen centros de atención accesibles son:

• Telmex	• Telnor	• Telcel	• Izzi
• Megacable	• Movistar	• Newww	• AT&T
• Star Tv	• Wimotelecom	• Vasanta	

De la información reportada por dichos concesionarios, para agosto 2024, los centros de atención accesibles son 2,024, adicionales a los 389 centros de atención que no cuentan con elementos de accesibilidad que, en términos generales se debe a las siguientes justificaciones<sup>56</sup>:

- Las características y/o las condiciones externas del inmueble no permiten implementar todos los elementos de accesibilidad;
- Las condiciones físicas y las dimensiones del centro de atención no permiten garantizar al 100% los elementos de accesibilidad;
- Restricciones municipales o contractuales que impiden realizar cualquier modificación al inmueble;

<sup>54</sup> Obligación a cargo de los concesionarios y autorizados de los servicios de telecomunicaciones, conforme a los establecido en los artículos 17, 18 y 19 de los Lineamientos de Accesibilidad.

<sup>55</sup> Se refiere únicamente a los concesionarios y autorizados señalados en las Tablas 1, 2, 3 y 4 de la Metodología que cuentan con centros de atención.

<sup>56</sup> Las empresas Telmex, Telcel, Izzi, Megacable, Movistar, Newww, AT&T y Star Tv presentaron justificación conforme al artículo 19 segundo párrafo de los Lineamientos de Accesibilidad.

- Su ubicación o los términos contractuales no permiten el acceso de animales; y
- Se encuentran en proceso de remodelación.
- Centros de atención ubicados en instalaciones de más de un piso sin elevador.

Empresas como AT&T, Telcel y Telmex, para contrarrestar las barreras de accesibilidad que se encuentran en los centros de atención que no son accesibles, ofrecen como solución la atención y asesoría en un área de espera reservada a las personas usuarias que no puedan ingresar a sus centros de atención, o bien en el acceso de las instalaciones o atención personalizada directamente en el domicilio.

Se revisó la página de Internet de dichas empresas con la finalidad de revisar si tienen publicada la totalidad de sus centros de atención, así como su ubicación y los elementos de accesibilidad con los que dispone cada uno de éstos, revisión de la que se obtuvo que solo las siguientes empresas cumplen con dicha obligación:

**Tabla 10.** Enlaces a los centros de atención que enuncian los elementos de accesibilidad con los que disponen.

Nombre comercial	Link
AT&T	<a href="http://www.att.com.mx/localiza-tu-tienda">www.att.com.mx/localiza-tu-tienda</a>
Izzi	<a href="http://www.izzi.mx/legales/CentrosDeAtencion">www.izzi.mx/legales/CentrosDeAtencion</a>
Mega Cable	<a href="http://www.megacable.com.mx/centros-de-atencion">www.megacable.com.mx/centros-de-atencion</a>
Movistar	<a href="http://www.movistar.com.mx/atencion-al-cliente/informacion/centros-de-atencion-a-clientes/">www.movistar.com.mx/atencion-al-cliente/informacion/centros-de-atencion-a-clientes/</a>
Newww	<a href="http://newww.mx/contacto/domicilios-y-horarios/">newww.mx/contacto/domicilios-y-horarios/</a>
Telcel	<a href="http://www.telcel.com/personas/atencion-a-clientes/puntos-de-contacto/centro-atencion">www.telcel.com/personas/atencion-a-clientes/puntos-de-contacto/centro-atencion</a>
Star Tv	<a href="https://startvmexico.com/cobertura/">https://startvmexico.com/cobertura/</a>
Telmex	<a href="http://telmex.com/web/buscador/lugares">telmex.com/web/buscador/lugares</a>
Telnor	<a href="http://www.telnor.com/web/buscador/lugares">www.telnor.com/web/buscador/lugares</a>

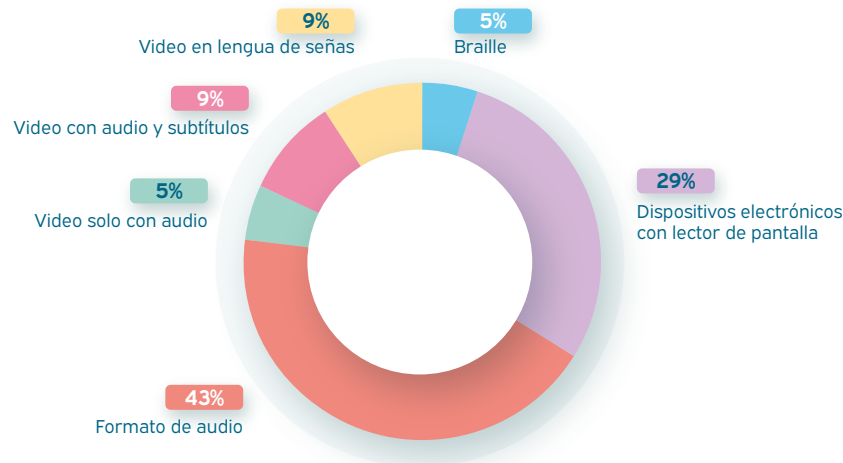
## 4.2. DOCUMENTOS ACCESIBLES EN CENTROS DE ATENCIÓN

Es indispensable que los concesionarios y autorizados ofrezcan la posibilidad de que las personas con discapacidad y los adultos mayores puedan ser atendidos en un centro de atención a clientes en igualdad de condiciones, otorgándoles la información necesaria para poder iniciar el trámite de contratación o renovación de su servicio de telecomunicaciones a través de opciones accesibles para consultar los contratos de adhesión y la tarifas que tienen disponibles.

Acorde a lo anterior, con la finalidad de conocer las opciones accesibles que ofrecen para dar a conocer los términos, condiciones y precios de contratación en igualdad de condiciones, el requerimiento realizado a las empresas que cuentan con centros de atención a clientes<sup>57</sup>, contemplo la solicitud de información respecto a los elementos de accesibilidad con los que cuentan al dar a conocer el modelo de contrato de adhesión y las tarifas de los servicios que ofrece y que tienen disponibles en los centros de atención a clientes, obteniendo lo siguiente:

- Los 11 concesionarios y autorizados que reportan tener centros de atención a clientes, reportaron que los contratos de adhesión y las tarifas que tienen disponibles para las personas con discapacidad tienen elementos de accesibilidad para que puedan consultarlos en igualdad de condiciones.
- Freedompop reporta un centro de atención sin elementos de accesibilidad, sin embargo informa que pone a disposición de las personas con discapacidad y adultos mayores los contratos de adhesión y las tarifas que tienen disponibles en formatos accesibles.
- De acuerdo a la información proporcionada acerca de los elementos de accesibilidad para la consulta de contratos de adhesión en centro de atención a clientes que ponen a disposición los concesionarios y autorizados para personas con discapacidad y adultos mayores, tenemos los siguientes porcentajes:
- Lo anterior, nos da como resultado los siguientes porcentajes:

**Gráfica 57.** • Elementos de accesibilidad para la consulta de contratos de adhesión en centros de atención a clientes.



- Los dos elementos de accesibilidad que más utilizan los concesionarios y autorizados son los contratos de adhesión en formato de audio (43%) y los dispositivos electrónicos con lector de pantalla (29%).

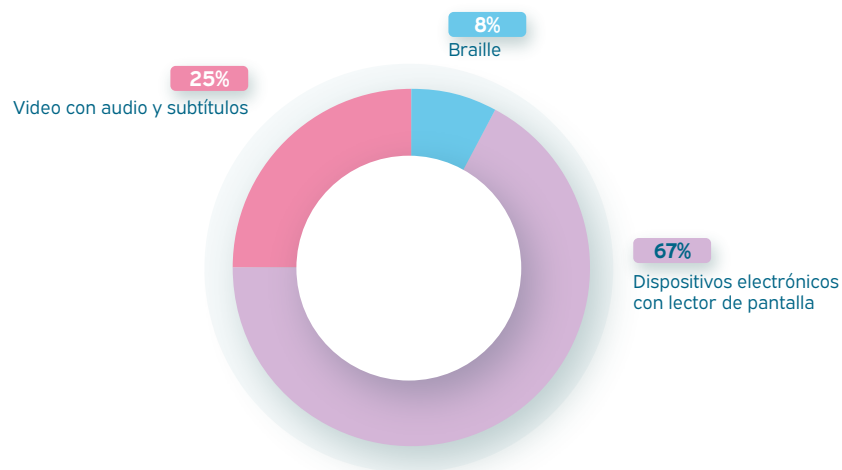
<sup>57</sup> Enlistadas en el numeral 4.1. Centros de atención accesibles, más Freedompop que informó que pone a disposición de personas con discapacidad y adultos mayores formatos accesibles a través de los que da a conocer sus términos, condiciones y precios de los servicios de telecomunicaciones que ofrece.

A continuación, se muestra el detalle de los elementos de accesibilidad que pone a disposición de personas con discapacidad y adultos mayores, cada concesionario y autorizado.

Contrato de adhesión en formato de audio	Dispositivos electrónicos con lector de pantalla	Video en lenguas de señas	Video con audio y subtítulos	Braille	Video solo con audio
Telmex	Telcel	Movistar	Movistar	Freedompop	Telnor
Telnor	Movistar	AT&T	AT&T		
Movistar	AT&T				
Megacable	Newww				
AT&T	Star Tv				
Star Tv	Vasanta				
Freedompop					
Vasanta					
Wimotelecom					

- AT&T y Movistar por tercer año consecutivo son las empresas que tienen disponibles más opciones para que las personas con discapacidad y los adultos mayores puedan consultar el contrato de adhesión.
- Ahora bien, respecto a los elementos de accesibilidad para la consulta de tarifas en centro de atención a clientes que ponen a disposición los concesionarios y autorizados para personas con discapacidad y adultos mayores, tenemos los siguientes resultados:

**Gráfica 58.** • Elementos de accesibilidad para la consulta de tarifas en centros de atención a clientes.



- Los dos elementos de accesibilidad que más utilizan los concesionarios y autorizados son las tarifas en documento digital accesible que les permite mostrarlos a través de dispositivos electrónicos con lector de pantalla (67%) y el formato de audio (25%).

Dispositivos electrónicos con lector de pantalla	Tarifas en formato de audio	Braille
Telmex	Freedompop	Freedompop
Telnor	Vasanta	
Telcel	Wimotelecom	
AT&T		
Movistar		
Newww		
Star Tv		
Vasanta		

RESUMEN  
EJECUTIVO

METODOLOGÍA

1

2

3

4

5

REFERENCIAS



Los Lineamientos de Accesibilidad establecen la obligación de los concesionarios y autorizados de ofrecer alternativas a las Personas con Discapacidad que lo requieran, con la finalidad de que estén en posibilidad de suscribir contratos, inconformidades u otros documentos necesarios para el uso de los servicios de telecomunicaciones, sin necesidad de recabar firma autógrafa, garantizando así los derechos de las personas con discapacidad a solicitar y recibir asesoría de los concesionarios y autorizados sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones, tanto en los centros de atención como a través de medios remotos, así como a no ser discriminado en la contratación y en la provisión de los servicios y a recibir atención a través de personal capacitado<sup>58</sup>.

En ese sentido, en el presente capítulo se abordarán las opciones que ofrecen los concesionarios y autorizados a las Personas con Discapacidad para suscribir documentos a distancia y sin la necesidad de una firma autógrafa.

## 5.1. PERSONAL CAPACITADO

El personal capacitado para atender a personas con discapacidad al tener conocimientos acerca de todos los sistemas de atención que tengan habilitados y los derechos de los Usuarios con Discapacidad, los conceptos de discapacidad, discriminación, accesibilidad y diseño universal, así como la información sobre los equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad que comercializan, debe proporcionar toda la información necesaria para acceder y utilizar los servicios de telecomunicaciones y TIC en igualdad de condiciones.

Por lo anterior, el Instituto con la finalidad de evaluar los avances en la implementación de los Lineamientos de Accesibilidad, solicita a los concesionarios y autorizados<sup>59</sup> las acciones que han llevado a cabo para contar con personal capacitado para atender y proporcionar asesoría a los usuarios con discapacidad que lo requieren.

De la información proporcionada por los concesionarios y autorizados se desprende lo siguiente:

- 10 de las empresas que reportaron acciones de capacitación<sup>60</sup> a su personal, imparten cursos enfocados a “Atención a Clientes” que tienen como objetivo brindar el mejor servicio a los clientes en igualdad de condiciones, así como sensibilizar a los ejecutivos de atención al cliente sobre las necesidades de las personas con discapacidad.
- Cursos enfocados a accesibilidad fueron reportados por 9 empresas<sup>61</sup>, que buscan sensibilizar a sus empleados para ayudar a las personas con discapacidad a realizar trámites, así como brindarles herramientas para dar una debida atención a cualquier persona con discapacidad, abordando temas como los derechos de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones y la regulación en la materia.

<sup>58</sup> Artículo 200 fracción I, V y VIII de la LFTR.

<sup>59</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados señalados en las tablas 1, 2, 3 y 4 de la Metodología. Que presentaron acciones de capacitación.

<sup>60</sup> Se refiere a las empresas: Telmex, Telnor, Izzi, Bestel, Megacable, Movistar, Sky, Totalplay y Virgin Mobile.

<sup>61</sup> Se refiere a las empresas Telcel, Movistar, Dish,, Net TV, Oui, Newwww, AT&T, Star Tv y Bait.

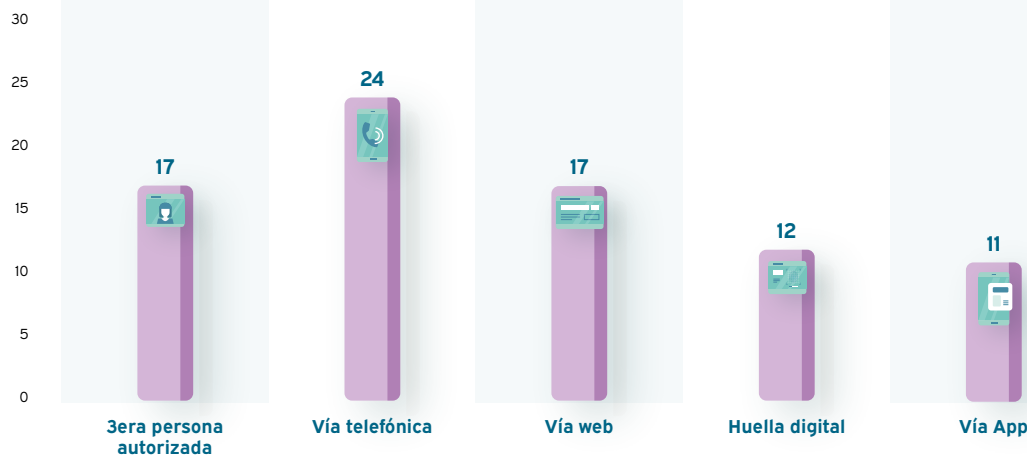
- El taller en línea denominado: “Sensibilidad sobre Discapacidad” impartido por el Instituto Mexicano del Seguro Social fue reportado por 1 empresa<sup>62</sup> y tiene como objetivo sensibilizar al público en el quehacer de la atención a las personas usuarias en general y particularmente de las personas con discapacidad, a través de homogeneizar criterios y procesos que converjan en una atención integral con perspectiva de inclusión social, bajo el reconocimiento de los derechos humanos.

## 5.2. ALTERNATIVAS PARA SUSCRIBIR DOCUMENTOS

De la información proporcionada por los concesionarios y autorizados<sup>63</sup> sobre las alternativas para la suscripción de documentos que tienen disponibles se desprende lo siguiente:

- Las alternativas para suscribir contratos sin la necesidad de recabar su firma autógrafa que más empresas tienen disponible para sus clientes son por medio de una tercera persona autorizada (17), la contratación vía telefónica (24) y la contratación vía web (17).
- Respecto a las alternativas de contratación vía app (11) y por medio de huella digital (12), podemos observar que también es utilizada en favor de las personas con discapacidad.
- Algunos concesionarios y autorizados reportaron tener otras alternativas como firma electrónica, correo electrónico y uso de datos biométricos.

**Gráfica 59.** • Alternativas para suscribir documentos sin la necesidad de recabar firma autógrafa 2024.



<sup>62</sup> Se refiere a la empresa Vasanta.

<sup>63</sup> Se refiere a los concesionarios y autorizados que reportaron al menos tener una alternativa para suscribir documentos sin firma autógrafa, señalados en las Tablas 1, 2, 3 y 4 de la Metodología del presente documento.

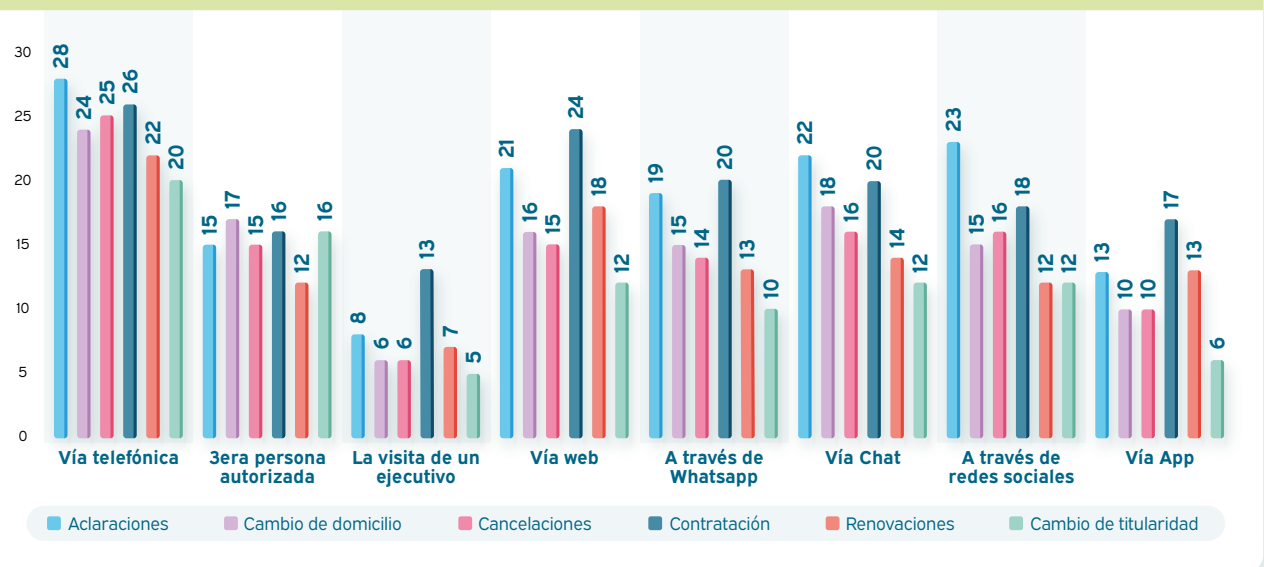


### 5.3. TRÁMITES A DISTANCIA

Con la finalidad de brindar una atención inclusiva a las personas con discapacidad y adultos mayores, los concesionarios y autorizados tienen disponibles mecanismos para llevar a cabo trámites a distancia.

De la información proporcionada a través de los requerimientos de información referentes a la aplicabilidad de los Lineamientos de Accesibilidad, se puede observar que servicios y a través de que mecanismo los concesionarios y autorizados llevan a cabo trámites a distancia:

**Gráfica 60.** Mecanismos para realizar trámites a distancia 2024.



Para dar mayor claridad a la gráfica anterior, destacamos que los trámites y mecanismos para realizarlos a distancia más populares entre los concesionarios y autorizados que prestan los servicios de telecomunicaciones son los siguientes:

1. Aclaración vía telefónica (28)
2. Contratación vía telefónica (26)
3. Cancelación vía telefónica (25)

Lo que nos muestra que realizar trámites a través de **vía telefónica** es el mecanismo más reportado.

Se considera importante mencionar a las empresas Sky, es la que ofrece más trámites a distancia relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones.



- Lineamientos generales de accesibilidad para las personas con discapacidad. (2016, 23 de diciembre). Diario Oficial de la Federación. [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),
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. (2006). [www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf](http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf)
- Conferencia de los Estados parte en la Convención. (2019, 14 a 16 de junio). Cuestiones relacionadas con la aplicación de la Convención en mesa redonda: Innovaciones y tecnologías que promueven los derechos de las personas con discapacidad [Presentación de contenido]. Noveno período de sesiones. Nueva York, Estados Unidos. [documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N22/296/35/PDF/N2229635.pdf?OpenElement](http://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N22/296/35/PDF/N2229635.pdf?OpenElement)
- Resolución 58 (Rev. Buenos Aires, 2017) [Resolución]. Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones. Buenos Aires, Argentina. [www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/Resolutions.aspx](http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/Resolutions.aspx)
- Resolución 175 (Rev. Dubái, 2018) [Resolución]. Conferencia de Plenipotenciarios de la Unión Internacional de Telecomunicaciones. Dubái, Emiratos Árabes Unidos. [www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/Resolutions.aspx](http://www.itu.int/en/ITU-D/Digital-Inclusion/Pages/Resolutions.aspx)
- Consejo Consultivo del Instituto Federal de Telecomunicaciones. (2021). Recomendación sobre los Lineamientos Generales de accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones para los usuarios con discapacidad [Recomendación]. [http://consejoconsultivo.ift.org.mx/docs/recomendaciones/2021/recomendacion\\_que\\_emite\\_el\\_cc\\_del\\_ift\\_sobre\\_los\\_lineamientos\\_generales\\_de\\_accesibilidad\\_para\\_los\\_usuarios\\_con\\_discapacidad.pdf](http://consejoconsultivo.ift.org.mx/docs/recomendaciones/2021/recomendacion_que_emite_el_cc_del_ift_sobre_los_lineamientos_generales_de_accesibilidad_para_los_usuarios_con_discapacidad.pdf)
- Instituto Federal de Telecomunicaciones. (2014). Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión [Ley]. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTR.pdf>
- Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID) 2023, Comunicado de prensa número 305/24, fecha 22 de mayo de 2024. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENADID/ENADID2023.pdf>
- Banco de Información de Telecomunicaciones. [bit.ift.org.mx/BitWebApp/](http://bit.ift.org.mx/BitWebApp/)
- World Wide Web Consortium. (s.f.). Lista de herramientas de evaluación de accesibilidad web publicadas por la WAI [Lista]. [www.w3.org/WAI/ER/tools/](http://www.w3.org/WAI/ER/tools/)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2024). Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENADID/ENADID2023.pdf>

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2023). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2023 [Archivo PDF]. [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENDUTIH/ENDUTIH\\_23.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENDUTIH/ENDUTIH_23.pdf)
- Segunda Encuesta 2024. Personas Usuarias de Servicios de Telecomunicaciones. <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/segunda-encuesta-2024-usuarios-de-servicios-de-telecomunicaciones>
- Instituto Federal de Telecomunicaciones. Plan para el Desarrollo de Habilidades Digitales “El IFT te Enseña”. <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/el-ift-te-ensena-2024>
- Instituto Federal de Telecomunicaciones. Guía Básica para el Uso de los Teléfonos Celulares Dirigida a Personas Adultas Mayores. <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/guia-para-el-uso-de-telefonos-celulares-dirigida-adultos-mayores>
- Instituto Federal de Telecomunicaciones. Ciberseguridad. <https://ciberseguridad.ift.org.mx/>
- World Wide Web Consortium. (s.f.). Understanding Success Criterion 1.1.1: Non-text Content [Sitio web]. <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/non-text-content.html>
- Comparador de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones. (n.d.). <https://comparadorcontratos.ift.org.mx/ComparadorContratosAdhesion/>
- IFT. (n.d.). Mi IFT [Mobile app]. Google Play Store. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ift.comparador>
- IFT. (2024). Mi IFT [Mobile app]. App Store. <https://apps.apple.com/us/app/mi-ift/id1545979797>

RESUMEN  
EJECUTIVO

METODOLOGÍA

1

2

3

4

5

REFERENCIAS

SÉPTIMO



INFORME EN MATERIA DE  
**ACCESIBILIDAD**

a Servicios de Telecomunicaciones para Personas  
con Discapacidad y Adultos Mayores



<http://www.ift.org.mx>

Insurgentes Sur #1143, Col.  
Nochebuena, Demarcación Territorial  
Benito Juárez, C.P. 03720, CDMX  
Tel: 55 5015 4000 / 800 2000 120