

# Políticas Públicas en México para la accesibilidad a las telecomunicaciones y TIC

1

# Cifras Importantes

- La Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica 2014 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, señala que el **6% de la población en México tiene algún tipo de Discapacidad**, lo que representa 7,184,054 de mexicanos.
- Actualmente, no se tienen datos de las personas con discapacidad que utilizan servicios de telecomunicaciones, sin embargo, cifras de la Primera Encuesta 2016 de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones realizada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, indican que:



**60% de los usuarios con discapacidad del servicio de Telefonía móvil, señaló que no les brindaron asesoría acerca de equipos y paquetes que se adaptaran a sus necesidades.**

**37% de los usuarios con discapacidad del servicio de Telefonía fija, señaló que el ejecutivo que los atendió no estaba capacitado para atender y detectar sus necesidades.**



# Normatividad en materia de Acceso a Telecomunicaciones y TIC

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece que los Estados Parte se obligan a adoptar todas las medidas que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad y se comprometen a promover la disponibilidad y el uso de nuevas tecnologías, incluidas las TIC, así como proporcionar información que sea accesible para las personas con discapacidad sobre dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, así como otras formas de asistencia, servicios e instalaciones de apoyo.



La Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad establece la necesidad de promover el derecho de las personas con discapacidad, sin discriminación de ningún tipo, al acceso al transporte, los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, particularmente aquellas que contribuyan a su independencia y desarrollo integral.

# Normatividad en materia de Acceso a Telecomunicaciones y TIC

La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, tiene dentro de sus objetivos salvaguardar los derechos de los usuarios, incluidos los que tienen alguna discapacidad, por ello establece como sus derechos:



- A solicitar y recibir asesoría sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones.
- A contratar y conocer los contratos de adhesión de los concesionarios mediante formatos con funcionalidades de accesibilidad.
- A contar con equipos terminales con funcionalidades, programas o aplicaciones de accesibilidad.
- A tener acceso a un número telefónico para servicios de emergencia.
- A no ser discriminado en la contratación y provisión de los servicios de telecomunicaciones.
- A que los centros de atención al público cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos para que puedan recibir atención.
- A que las páginas de internet y números telefónicos de atención al público cuenten con funcionalidades de accesibilidad.

# Normatividad en materia de Acceso a Telecomunicaciones y TIC

Dicha Ley faculta al Instituto Federal de Telecomunicaciones, a efecto de que emita los lineamientos que materialicen dichos derechos, para lo cual, el Instituto aprobó los **Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad**, los cuales tienen como principales objetivos:

- ❖ Establecer los mecanismos necesarios que contribuyan a la protección efectiva de los derechos de los usuarios con discapacidad contemplados en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- ❖ Establecer los mecanismos necesarios y las obligaciones a cargo de los concesionarios y autorizados, que promuevan que los usuarios con discapacidad tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás usuarios.



## Lineamientos de Accesibilidad Acceso en Igualdad de Condiciones

- ▶ Brindar atención y asesoría **sin discriminación** y en **igualdad de condiciones** con los demás usuarios.
- ▶ **Mecanismos de comunicación con instituciones públicas especializadas**, a efecto de conocer las quejas que presenten los usuarios con discapacidad en contra de las empresas de telecomunicaciones y actuar como corresponda.



# Lineamientos de Accesibilidad

## Formatos con Funcionalidades de Accesibilidad

- ▶ Publicar en sus portales de internet y proporcionar mediante correo electrónico, sus **contratos de adhesión**, las **tarifas** de los servicios que ofrecen y las **facturas** de los usuarios que lo soliciten, **en formatos accesibles**, a fin de que los usuarios con discapacidad visual puedan leerlos.



## Lineamientos de Accesibilidad Equipos Terminales

- ▶ Para las empresas de telefonía fija y móvil, contar con un **catálogo de equipos terminales que contengan funcionalidades de accesibilidad** para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva, a efecto de **proporcionar**, a los usuarios que así lo soliciten, **los equipos terminales contenidos en dicho catálogo**.
- ▶ Para las empresas de telefonía pública, contar con el **6%** del total de sus **casetas públicas instaladas con elementos de accesibilidad**.



## Lineamientos de Accesibilidad Centros de Atención

- ▶ Contar con instalaciones y/o **centros de atención al público con los elementos de accesibilidad** necesarios, que permitan que las personas con discapacidad puedan recibir atención en condiciones de igualdad y equidad.
- ▶ Publicar en su portal de internet la **ubicación de sus centros de atención**, indicando los elementos de accesibilidad con los que disponen.



## Lineamientos de Accesibilidad Personal Capacitado

- Contar con **personal capacitado**, en todos los sistemas de atención al público con los que cuenten, que pueda:
  - ❖ Atender las **quejas** presentadas por los usuarios con discapacidad,
  - ❖ Proporcionar la información relacionada con los **equipos terminales** con funcionalidades de accesibilidad que comercializa,
  - ❖ Proporcionar la información relacionada con los **planes y paquetes** comerciales que se ajustan a las necesidades propias de cada tipo de discapacidad,
  - ❖ Proporcionar la información relacionada con la **ubicación de los centros de atención** que cuentan con adaptaciones accesibles.



# Lineamientos de Accesibilidad Portales de Internet y Números de Atención

- Contar con **funcionalidades de accesibilidad en sus páginas de internet**, a fin de que las personas con discapacidad puedan consultarlas, conforme al estándar WCAG nivel AA de la W3C.
- Proporcionar, mediante el **número telefónico** gratuito de atención al cliente, toda la **información de utilidad para los usuarios con discapacidad** (equipos terminales, planes y paquetes, centros de atención, documentos accesibles, etc.)
- Diseñar **mecanismos** que permitan realizar **trámites** como contratación, cambios de domicilio, cancelaciones, aclaraciones, etc., **de forma remota**, es decir, vía telefónica o a través de medios electrónicos.



# Lineamientos de Accesibilidad Acceso a los Nuevos Sistemas y TIC

- El Instituto fomentará a través de la **difusión y promoción**, el acceso y uso de los servicios telecomunicaciones, así como de los nuevos sistemas y TIC.
  - ❖ Realizando campañas de difusión;
  - ❖ Colaborando en la implementación y desarrollo de programas y proyectos con otras entidades y niveles de gobierno;
  - ❖ Elaborando materiales como folletos, trípticos, guías de uso y tutoriales accesibles;
  - ❖ Organizando eventos, foros y talleres con asociaciones y grupos de personas con discapacidad.



## Lineamientos de Accesibilidad Cumplimiento

- A efecto de asegurar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en lineamientos, el Instituto realizará las **verificaciones** necesarias y **sancionara su incumplimiento**.
- Además, **integrará y publicará informes** que den cuenta de los avances en materia de accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones.



# Gracias



INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES

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

Insurgentes Sur #1143  
Col. Noche Buena,  
Delegación Benito Juárez,  
CP 03720, Ciudad de México,  
Tel 5015 4000 / 01800 2000 120