

MX09.INFODF/6CCD/11.18/224/2020

Ciudad de México, 29 de octubre de 2020

**Asunto: : Exhorto a los sujetos obligados de la
Ciudad de México para realizar acciones
que garanticen la accesibilidad**

**Personas Titulares de los Sujetos Obligados de la Ciudad de México
P R E S E N T E S**

Me es grato saludarles, con el deseo de que ustedes y sus seres queridos se encuentren bien y con salud.

La transparencia y el derecho de acceso a la información son clave para todas las personas. Sin embargo, existen diversos obstáculos que pueden limitar el acceso a la información pública para personas que pueden beneficiarse de ella. Entre estos obstáculos se encuentran a veces los propios inmuebles y en mobiliario o en las instalaciones de los sujetos obligados, o bien porque los formatos en los que se presenta la información, no facilitan su consulta. Por ello, es necesario procurar que la información publicada por los entes públicos sea accesible, de manera focalizada a personas con discapacidad física, sensorial, intelectual, psicosocial, así como personas hablantes en diversas lenguas o idiomas

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas, alrededor de 10% de la población mundial (aproximadamente 650 millones de personas) viven con algún tipo de discapacidad¹. En México, según los datos de la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID 2018²), había 7.8 millones de personas en el país no pueden o tienen mucha dificultad para caminar, subir o bajar con el uso de sus piernas; ver (aunque use lentes); mover o usar sus brazos o manos; aprender, recordar o concentrarse; escuchar (aunque use aparato auditivo); bañarse, vestirse o comer; hablar o comunicarse; y realizar actividades diarias por problemas emocionales o mentales.

De acuerdo con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad³ (CDPD), la discriminación es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con discapacidad y las barreras que enfrentan debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de

¹ ONU. Algunos datos sobre las personas con discapacidad. En: [https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/algunos-datos-sobre-las-personas-con-discapacidad.html#:~:text=Alrededor%20del%2010%25%20de%20la,de%20la%20Salud%20\(OMS\)](https://www.un.org/development/desa/disabilities-es/algunos-datos-sobre-las-personas-con-discapacidad.html#:~:text=Alrededor%20del%2010%25%20de%20la,de%20la%20Salud%20(OMS)

² ENADID 2018. Ver en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enadid/2018/doc/resultados_enadid18.pdf

³ En el Preámbulo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad el inciso e) dice: "Reconociendo que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás,"

condiciones que las demás. En este sentido, son: a) la diversidad funcional, b) el entorno o contexto que rodea a la persona con diversidad funcional y c) la interacción de ambos elementos.

En el artículo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se encuentra reconocido el derecho a la igualdad de todas las personas, así como la prohibición de discriminar por motivos de discapacidad.

Al hecho de que todas las personas deben tener un trato igualitario, mismo que está contemplado en la ley, se le denomina igualdad formal. No obstante, es necesario transitar a una igualdad material o de hecho, lo que supone la modificación de las circunstancias que impiden el ejercicio pleno de tales derechos.

Asimismo, la Agenda 2030 sobre Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas incluye, como una de sus metas específicas en el Objetivo 10 “Reducción de Desigualdades”, la de potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición antes de 2030.

En este sentido, resulta imprescindible contar con un conjunto de medidas para asegurar que las personas en condiciones de vulnerabilidad puedan ejercer en forma independiente los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales en igualdad de condiciones. Esto es, sin que sea obstáculo para ello el entorno físico, la información, las comunicaciones (incluidos los sistemas y las tecnologías de la información), así como las telecomunicaciones y otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso general, tanto en zonas urbanas, como rurales.

En el contexto de la emergencia sanitaria ocasionada por COVID 19, adquiere aún mayor relevancia desarrollar acciones de accesibilidad que garanticen los medios necesarios para hacer exigibles los derechos humanos, ya que la pandemia agudizó las brechas de desigualdad que tradicionalmente padecen las personas con discapacidad.

En este sentido, y con el propósito de garantizar el acceso a la información para las personas con alguna discapacidad que viven o transitan en la Ciudad de México, se les hace un atento exhorto a todos los sujetos obligados de la Ciudad de México, para que en el ámbito de sus atribuciones y en la medida de sus capacidades técnicas y presupuestarias realicen acciones que permitan la accesibilidad, permanencia y libre desplazamiento en condiciones dignas y seguras tanto en sus instalaciones y espacios.

Se trata de implementar de manera progresiva y transversal en el quehacer diario de las unidades de transparencia, así como en los centros de atención a la sociedad o equivalentes, las acciones que se requieran para garantizar, en igualdad de condiciones, a las personas con discapacidad, personas adultas mayores, mujeres embarazadas, así como personas en situación de vulnerabilidad para el goce y ejercicio efectivo de sus

derechos humanos y, en particular de los derechos de acceso a la información y protección de datos personales.

Las acciones que les exhorto emprender en beneficio de los grupos en situación de vulnerabilidad son las siguientes:

I. Adecuaciones del entorno físico

Para procurar la accesibilidad, la permanencia y el libre desplazamiento en condiciones dignas y seguras de las personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas, en las instalaciones y espacios de las unidades de transparencia y, en su caso, en los centros de atención a la sociedad o sus equivalentes, se les exhortamos a realizar algunos de los cambios que a continuación se describen:

- Realizar adecuaciones en las instalaciones para permitir el acceso, permanencia y el libre desplazamiento de personas con discapacidad, adultas mayores, niños, niñas y mujeres embarazadas.
- Adecuar espacios de maniobra para que las personas con algún tipo de limitación motriz, particularmente para posibilitar a las que las personas con discapacidad, adultas mayores, niños, niñas y mujeres embarazadas puedan abrir y cerrar puertas, levantarse y sentarse.
- Adquirir o adecuar el mobiliario para hacerlo adecuado (ergonómico) para personas con discapacidad, adultas mayores, niños, niñas y mujeres embarazadas.

II. Formatos abiertos

- Se exhorta a utilizar formatos abiertos e incorporar tanto en el diseño como en la distribución de la información formatos accesibles (folletos, trípticos, carteles, audiolibros y otros materiales de divulgación) que en sus contenidos difundan las obligaciones de transparencia, que promuevan y fomenten el ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales, así como los procedimientos y requisitos para garantizar el efectivo ejercicio de dichos derechos, todo ello bajo el principio pro persona, entendido como un criterio de interpretación de las normas para la aplicación de aquella que favorezca en mayor medida a las personas; o bien, que implique menores restricciones al ejercicio de los derechos.
- Es menester recordar que la utilización de formatos accesibles implica facilitar el acceso a los solicitantes de información, en forma tan viable y cómoda para todas las personas incluidas, por supuesto aquellas que se encuentren en condiciones de vulnerabilidad, o con dificultades para acceder a cualquier texto impreso o en cualquier otro formato convencional en la que se encuentra la información.

- Asimismo, se debe buscar que la información sea plasmada en lenguas indígenas, en formatos físicos adaptados al sistema de escritura Braille, en audioguías o en cualquier formato que garantice la inclusión de las personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad, tomando en consideración el grupo de personas beneficiarias en cada sujeto obligado.
- Independientemente del formato, se recomienda que el material esté redactado con lenguaje sencillo, de manera simple, clara, directa, concisa y organizada, incluyente y con perspectiva de género, de tal manera que su utilización sea posible para cualquier persona no especializada en materia de transparencia pueda solicitar, entender, poseer y usar la información que generan y publican los sujetos obligados.
- Tomen en cuenta que los sujetos obligados podrán retomar lo establecido en diversos instrumentos nacionales e internacionales, así como los emitidos por distintas entidades y dependencias en la materia.

III. Uso de intérpretes

- Los sujetos obligados deberán contar con el apoyo de personas especializadas para la interpretación de lenguas indígenas y de lengua de señas mexicana.
- En lo que se refiere a los materiales audiovisuales se debe incluir la audio descripción de las imágenes o gráficas, así como el recuadro para la interpretación en lengua de señas según la norma oficial mexicana en la materia.
- Asimismo, se deberá procurar el hacer uso de subtítulos (estenografía) en tiempo real y utilizar el servicio de intérpretes en lengua de señas en los eventos de los sujetos obligados durante la transmisión de los mismos a través de los medios de comunicación destinados para tal efecto. De igual forma, en caso de resultar aplicable, se les recomienda contemplar el uso de intérpretes en la transmisión de información en los tiempos oficiales de televisión.
- Es indispensable que cuando se interprete, se haga a partir de un discurso claro, conciso y concreto, para que la interpretación sea fácil y de fácil entendimiento.
- En atención a su situación presupuestal, los sujetos obligados podrán contratar personal que brinde estos servicios.

IV. Asesoramiento presencial o remoto

- Se debe garantizar que las personas con discapacidad o en situación de vulnerabilidad que lo soliciten puedan ser asesorar de manera presencial o a través de medios remotos; es decir, a través de la línea telefónica, correo electrónico, correo postal, chat y formulario en página web, además de los que determinen cada uno de los sujetos obligados. La asesoría se proporcionará por el personal que para tal efecto se designen en cada sujeto obligado.

Se debe tener presente que el asesoramiento tiene por objeto auxiliar en la elaboración de solicitudes de información y en el llenado de formatos de medios de impugnación a través de la Plataforma Nacional y Sistema Electrónico Infomex.

- Para tal efecto, el personal designado por los sujetos obligados estará capacitado y sensibilizado para orientar a personas con discapacidad, que no sepan leer ni escribir, o bien a quienes hablan lenguas indígenas.
- Los sujetos obligados podrán contar con personal o, en su defecto, contratar los servicios de intérpretes o traductores para facilitar, de manera oportuna, la información solicitada por las y los titulares del derecho de acceso a la información y de datos personales. Para tal efecto, los sujetos obligados podrán hacer uso del Padrón Nacional de Intérpretes y Traductores en Lenguas Indígenas y/o celebrar acuerdos con instituciones especializadas en la materia.

Es importante señalar que la contratación de los servicios de intérpretes o traductores deben realizarse sin cargo alguno a las personas solicitantes.

V. Transparencia proactiva y publicación de información de manera focalizada

- Si se considera que la transparencia proactiva se refiere al conjunto de actividades que promueven la identificación, generación, publicación y difusión de información adicional a la establecida con carácter obligatorio por la Ley General, que permite la generación de conocimiento público útil con un objeto claro enfocado en las necesidades de sectores de la sociedad determinados o determinables, es necesario incluir en otras lenguas y sistemas registrados o con mayor presencia en la Ciudad de México esta información.
- Se recomienda plasmar la información relevante o aquella que represente beneficios para garantizar el pleno ejercicio de los derechos humanos, en general y de acceso a la información y a la protección de datos personales, en particular, tanto en la Plataforma Nacional, como en los respectivos portales de Internet de los sujetos obligados.

- La información se podrá incluir en otras lenguas y sistemas registrados o con mayor presencia en la Ciudad de México.

VI. Portal web accesible

- Los sujetos obligados deberán diseñar sus sitios web o bien realizar adaptaciones para contar con un portal web accesible, siguiendo las pautas de accesibilidad en la materia, es decir las pautas WCAG⁴ en su versión 2.0 y 2.1, incluyendo las aplicaciones para dispositivos móviles puestas a disposición de la ciudadanía, todo ello con el fin de facilitar a todas las personas el acceso y el uso de información, bienes y servicios disponibles, independientemente de las limitaciones que tengan quienes accedan a éstas o de las limitaciones derivadas de su entorno, sean físicas, educativas o socioeconómicas.

Para tal efecto, podrán evaluar el grado de accesibilidad de sus portales de Internet, de manera enunciativa más no limitativa, a través de las siguientes medidas:

- Revisar los estándares de accesibilidad en Internet, entendidos éstos como las características básicas que debe satisfacer un portal web para que se considere accesible, los cuales tomarán como base estándares internacionales a través de la Iniciativa para la Accesibilidad Web. Estos estándares permiten a cualquier institución o persona evaluar el cumplimiento de la accesibilidad web bajo criterios reconocidos, y que tendrán como mínimo:
 - Que se incorporen lectores de pantalla;
 - Que se cuente con amplificadores de imágenes y lengua de señas mexicana;
 - Que se utilice el contraste de color;
 - Que se proporcione información de contexto y orientación;
 - Que los documentos sean claros y simples;
 - Que se identifique el idioma usado;
 - Que se utilice la navegación guiada por voz;
 - Que se incluya la posibilidad de detener y ocultar las animaciones, lo que representa un apoyo importante también para quienes tienen trastorno de déficit de atención, así como epilepsia u otras discapacidades psíquicas;
 - Que los menús o apartados dinámicos cuenten con suficiente tiempo de traslado, lo que permitirá a cualquier persona con algún tipo de discapacidad encontrar la opción de su preferencia, sin que se oculten las ventanas de opciones por demora en la selección;

⁴ Pautas de accesibilidad al contenido web o WCAG por las siglas de Web Content Accessibility Guidelines se encuentra disponible en <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

- Que se utilice un lenguaje incluyente en la información y orientación que se difunde, y
- Que se proporcione información desagregada por sexo, edad, situación de vulnerabilidad, grupo y lengua indígena.

- En correspondencia con lo anterior, se requiere realizar una prueba a su portal web para identificar los elementos de diseño y contenido que carezcan de accesibilidad, o que la restrinjan; lo anterior, por medio de los programas creados para tal efecto.

- Si la mayoría de los componentes del portal web carecen de accesibilidad, deberán adecuarse o, en su caso, volverlos a desarrollar. Esta decisión puede depender del número de componentes y el volumen de información que contenga el portal web;

- Para conservar la accesibilidad del portal web se capacitará al personal responsable de la programación, diseño, administración y generación de contenidos, tanto en el uso de los estándares internacionales de accesibilidad en Internet como de las herramientas desarrolladas para tal fin;

- Se deberán realizar pruebas de manera periódica para corroborar si los contenidos o documentos del portal web son accesibles;

- Para verificar la accesibilidad de los sitios web y garantizar su mejora continua se deberán establecer mecanismos que permitan conocer la opinión de las personas usuarias de los portales,

- Podrán celebrar convenios de colaboración o contar con la asesoría y prestación de servicios de personas físicas, organizaciones civiles o empresas especializadas en el desarrollo de portales web accesibles, con el objetivo de asegurar el ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales en igualdad de circunstancias.

VII. Capacitación

- Los sujetos obligados deberán implementar acciones de formación, capacitación y sensibilización en materia de derechos humanos, conceptos de igualdad y no discriminación, normativa nacional e internacional, género, diversidad, inclusión y estereotipos, así como metodologías, tecnologías y mejores prácticas para el personal que integra las unidades de transparencia y, en su caso, los centros de atención a la sociedad o sus equivalentes que sean responsables de orientar y asesorar a las personas sobre el ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y la protección de datos personales.

- Además de la capacitación y con el fin de garantizar que el conocimiento sea bien aplicado en la operación cotidiana de las unidades de transparencia o en los centros de atención a la sociedad, es necesario también desarrollar protocolos de atención que contemple los distintos tipos de discapacidad.

Este listado señala de manera enunciativa, más no limitativa las acciones que deben emprender los sujetos obligados de la Ciudad de México a efecto de propiciar el libre ejercicio del derecho de acceso a la información, la transparencia y la protección de los datos personales de todas las personas.

Para lo anterior, el sujeto obligado deberá realizar adecuaciones en la infraestructura básica, equipamiento o entorno urbano de las unidades de transparencia en acatamiento de los parámetros establecidos en los *Criterios para que los sujetos obligados garanticen condiciones de accesibilidad que permitan el ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales a grupos vulnerables* del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.

Para realizar y reforzar acciones en materia de accesibilidad y ajustes razonables, se recomienda consultar los siguientes enlaces y seguir las recomendaciones y criterios ahí se señalan:

- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
<https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>
- Comisión Europea - Ajustes razonables en materia de discapacidad.
<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1473&langId=es>
- COPRED - Atención diferenciada a grupos de riesgo y de atención prioritaria en la CDMX
<https://copred.cdmx.gob.mx/storage/app/media/informe-impactos-diferenciados-por-covid19-dialogos-con-organizaciones-de-la-sociedad-civil.pdf>
- Criterios para que los sujetos obligados garanticen condiciones de accesibilidad que permitan el ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales a grupos vulnerables del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (Acuerdo número CONAIP/SNT/ACUERDO/13/04/2016-04)
http://www.snt.org.mx/images/Doctos/ACUERDO_DOFCriterios.pdf
- Instituto de las Personas con Discapacidad de la Ciudad de México, INDISCAPACIDAD Herramienta que evalúa la accesibilidad de las páginas de inicio de los portales de manera sencilla y crea un reporte con información para mejorar sitios web
<https://www.indiscapacidad.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/herramienta-de-accesibilidad-web>
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262_210618.pdf
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD_120718.pdf

- Ley para la integración al desarrollo de las personas con discapacidad del Distrito Federal

https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/images/leyes/leyes/LEY_PARA_LA_INT_AL_DESA_DE_LAS_PERS_CON_DISCAPACIDAD_DEL_DF_2.pdf

- Manual Ajustes razonables para e combate a la discriminación de las personas con discapacidad. Miel que vino del Cielo, A. C.

<https://drive.google.com/file/d/1WZJWv9ZftqaZ33DZDNbpL1Ti1x-LGzcF/view?usp=sharing>

- Observatorio de Discapacidad y Justicia de Documenta, Análisis y acción para la Justicia Social, A.C.

<https://observatoriodiscapacidad.documenta.org.mx/>

- Pautas de accesibilidad al contenido web o WCAG por las siglas den inglés de Web Content Accessibility Guidelines versiones 2.0 y 2.1

<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

- Red de Empresas Inclusivas/Costa Rica - Ajustes razonables.

http://www.aedcr.com/redempresasinclusivas/files/cajaDeHerramientas/modulo_6.pdf

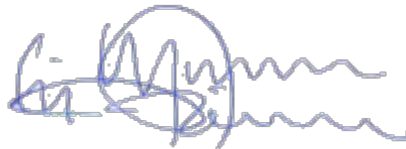
- Salinas, Candelaria “Igualdad para las personas con discapacidad a través de los ajustes razonables”

<https://drive.google.com/file/d/1vqXpb3G8FZhwqWYvDVQpt5DObUFv5leH/view?usp=sharing>

El presente exhorto se emite con fundamento en lo dispuesto por el artículo 73, fracciones II, IV, IX y XVIII de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, así como 14, fracciones I, XXI, XXIX y XXXI, del Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

Sin otro particular, les envío cordiales saludos.

Atentamente



María del Carmen Nava Polina
Comisionada Ciudadana

ATM/SQM/MEM