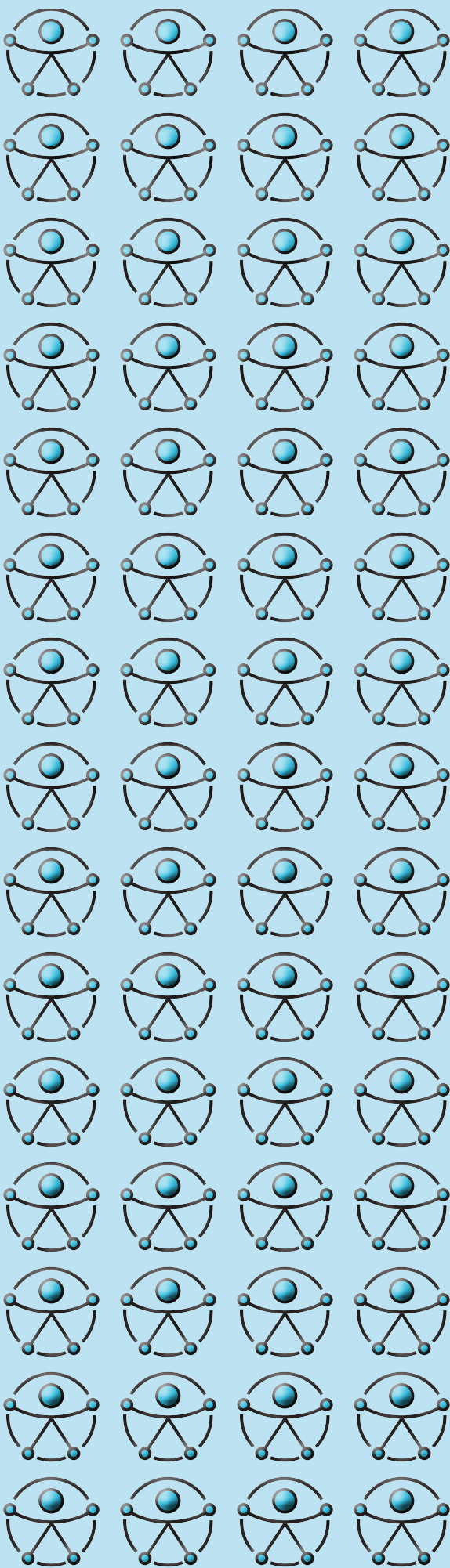


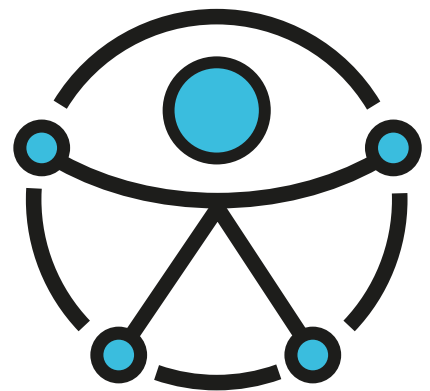
# Buenas prácticas para formatos de información y comunicación accesibles



**CNDH**  
M É X I C O  
*Defendemos al Pueblo*



# Buenas prácticas para formatos de información y comunicación accesibles



*Buenas prácticas para formatos de información y comunicación accesibles*

**D. R.** © 2020, Comisión Nacional  
de los Derechos Humanos

Periférico Sur 3493,  
Col. San Jerónimo Lídice,  
Demarcación Territorial Magdalena Contreras,  
Ciudad de México, C.P. 10200.  
Tels. (55) 56818125 y (55) 54907400  
[www.cndh.org.mx](http://www.cndh.org.mx)

Primera edición, 2020

Hecho en México/ *Made in Mexico*

# Contenido

---

I. Presentación .....	7
II. Marco normativo .....	11
1. Marco normativo internacional .....	11
2. Marco normativo nacional .....	13
III. Para la elaboración de Información y Comunicación accesible .....	17
1. Generalidades .....	17
2. ¿Quiénes participan en el desarrollo de información y comunicación accesible? .....	18
<i>Personas desarrolladoras internas         de información</i> .....	18
<i>Proveedores externos de desarrollo         de información</i> .....	18
<i>Personas usuarias finales</i> .....	19
3. Tipos de información y comunicación contemplados en este Manual. ....	20
4. Criterios generales para la información y comunicación a desarrollar .....	23
IV. Consideraciones por tipo de discapacidad para el acceso a la información y comunicación accesible .....	27
V. Uso del Manual .....	31

<b>VI. Recomendaciones para la elaboración de información y comunicación accesible para las personas con discapacidad</b> .....	33
<b>1. Información y comunicación escrita</b> .....	33
<b>Recomendaciones</b> .....	34
<b>2. Información y comunicación verbal</b> .....	46
<b>3. Información y comunicación en medios digitales</b> .....	51
<b>4. Descripciones</b> .....	58
<b>4.1 Tablas, mapas, gráficas y cuadros de información</b> .....	58
<b>4.2 Fotografías, ilustraciones e imágenes de apoyo</b> .....	73
<b>VII. Anexos</b> .....	75
<b>Anexo 1</b> .....	75
<b>Anexo 2</b> .....	76
<b>VIII. Glosario</b> .....	83
<b>IX. Fuentes de consulta</b> .....	91

# I. Presentación

---

**A**segurar el pleno derecho al acceso a la información para las personas con discapacidad es una de las tareas aún pendientes tanto para el Estado mexicano como para la sociedad en general.

Es obligación de las instituciones de gobierno proporcionar toda la información que sea del interés y de utilidad para la población, en cualquier tipo de formato escrito, impreso, sonoro, visual o electrónico; con fines informativos, culturales, económicos, de bienestar, entre otros. Esto implica que debe estar disponible en formatos accesibles para que toda la población la comprenda y la utilice, sin excluir a ninguna persona, independientemente de sus condiciones físicas, intelectuales, mentales, sensoriales o del lenguaje.

Tomando como base en lo anterior, esta Comisión Nacional ha identificado, a través de la elaboración de informes especiales<sup>1</sup> relativos a la implementación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la carencia a nivel nacional, de información y comunicación accesible para personas con discapacidad, en parte, ocasionada por la falta de documentos orientadores con criterios y pautas para el diseño, así como el desarrollo de formatos y contenidos accesibles y desarrollo de formatos y contenidos accesibles.

---

<sup>1</sup> CNDH, *Informe Especial sobre el Derecho a la Accesibilidad de las Personas con Discapacidad* (2019). Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-08/IE-Accesibilidad.pdf>, fecha de consulta: 4 de febrero del 2020.

Con el objetivo de ofrecer herramientas orientadoras dirigidas a los sectores público, privado y social, que favorezcan, mediante recomendaciones de accesibilidad, el acceso a la información en los formatos más comunes utilizados en el país, en específico: el texto impreso, imágenes, medios digitales y comunicación verbal, se presenta este documento con buenas prácticas para la elaboración de información y comunicación accesible, como pueden ser, de manera enunciativa pero no limitativa:

- Folletos
- Correos
- Conferencias
- Videos
- Informes
- Periódicos
- Cartas, entre otros.

Para su elaboración se llevó a cabo la revisión de diversos documentos internacionales de instituciones de gobierno y la sociedad civil, que incluyen criterios considerados buenas prácticas para la creación de información y comunicación accesible.

Las buenas prácticas que se enuncian no son únicas o limitativas; es decir, el presente, es un documento guía, que se puede adecuar y contextualizar según convenga a cada institución o público al que va destinado, siempre con el fin de proporcionar las mejores y mayores condiciones posibles en materia de accesibilidad.

Estas recomendaciones mencionan requisitos básicos para facilitar la lectura, el presente Manual no considera todos los requerimientos para un texto en el formato de lectura fácil, que implica criterios más específicos a los aquí plasmados y capacitación especial para sintetizar la información.

Si bien las recomendaciones de este manual aplican para el desarrollo de la información propia de cada institución, la interacción de las y los usuarios finales para recibir servicios, asimismo, hace necesario que exista la vinculación interinstitucional en los diferentes órdenes de gobierno, de forma que la información llegue a todas y todos los usuarios de forma ininterrumpida y lo más completa posible, en especial la información que está dirigida a la población en general.



## II. Marco normativo

---

A continuación se presenta un breve resumen de los principales instrumentos internacionales y nacionales en esta materia. Para conocer más a detalle el análisis realizado al respecto por esta Comisión Nacional, se recomienda revisar el Informe Especial sobre el derecho a la Accesibilidad de las Personas con Discapacidad, presentado en agosto de 2019.

### 1. Marco normativo internacional

La **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad** señala en diversas disposiciones el derecho al acceso a la información y la comunicación. En el artículo nueve, sobre **accesibilidad**, señala, la adopción de “medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás a [...] la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público”.<sup>2</sup>

En cuanto a la **libertad de expresión y de opinión y acceso a la información**, se indica la adopción de “todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida

---

<sup>2</sup> Organización de las Naciones Unidas, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Art. 9, p. 10. Disponible en: <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>, fecha de consulta: 23 de enero del 2020, p. 10.

la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás mediante cualquier forma de comunicación que elijan”.<sup>3</sup>

El artículo 24, reconoce el “derecho de las personas con discapacidad a la educación [...] sin discriminación y sobre la base de la igualdad de oportunidades”. Señala que los Estados Partes deben garantizar “un sistema de educación inclusivo a todos los niveles así como la enseñanza a lo largo de la vida”.<sup>4</sup> Hay otras disposiciones en el artículo 24 que hacen referencia por ejemplo, a la lengua de señas, el sistema braille y otros sistemas alternativos y aumentativos de la comunicación.

La **participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte**, plasmada en el artículo 30 reconoce el “derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes”.<sup>5</sup>

El acceso a la información también se enmarca en la **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**, la cual es un plan de acción a favor de las personas y el planeta, para fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia, con fin de erradicar las desigualdades que se presentan en nuestra sociedad. En su objetivo 11, busca que las **ciudades y comunidades** sean sostenibles, incluyentes, seguras y resilientes.

El objetivo 16, referente a **paz, justicia e instituciones sólidas**, promueve sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, a través de facilitar el acceso a la justicia para todas las personas, fomenta la construcción a todos los niveles institucionales, de acciones para “garantizar el acceso público a la información protegiendo las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales”.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> *Ibid.*, Art. 21, p. 16.

<sup>4</sup> *Ibid.*, Art. 24, pp. 18-19.

<sup>5</sup> *Ibid.*, Art. 30, p. 25.

<sup>6</sup> Gobierno de México, ¿Qué es la Agenda 2030? Objetivo de Desarrollo Sostenible 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas. Disponible en: <https://www.gob.mx/agenda2030/articulos/16-paz-justicia-e-instituciones-solidas>, fecha de consulta: 27 de enero del 2020.

A partir de lo mencionado, se concluye que, toda la información y comunicación de las instituciones públicas y privadas deben proveerse de manera accesible para que las personas con discapacidad puedan participar de manera equitativa en la vida cultural, recreativa, en el deporte y el esparcimiento.

## 2. Marco normativo nacional

De conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), el derecho a la información será garantizado por el Estado en atención a que toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión. De igual manera el Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e internet. Para tales efectos, el Estado establecerá condiciones de competencia efectiva en la prestación de dichos servicios.

En materia de Educación, la **Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad** menciona las funciones que deben realizar las instituciones para garantizar este derecho, y hace referencia a la prohibición de “cualquier discriminación en planteles, centros educativos, guarderías o del personal docente o administrativo del Sistema Educativo Nacional [empleando] programas educativos [transmitidos] por televisión pública o privada, nacional o local, [que] incluyan tecnologías para texto, audio descripciones, estenografía proyectada o intérpretes de Lengua de Señas Mexicana [así como impulsar] toda forma de comunicación escrita que facilite al sordo hablante, al sordo señante o semilingüe, el desarrollo y uso de la lengua en forma escrita”.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Secretaría de Gobernación, Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Diario Oficial de la Federación, publicado el 12 de julio de 2018, Art. 12, p. 9-10. Disponible en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD\\_120718.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD_120718.pdf), fecha de consulta: 6 de febrero del 2020.

Respecto a la **Libertad de expresión, opinión y acceso a la información**, se indica el derecho a la libertad de expresión y opinión, así como la libertad de recabar, recibir y facilitar la información que les permita una “participación e integración en igualdad de condiciones que el resto de la población. Para tales efectos, las autoridades competentes establecerán entre otras, las siguientes medidas:

- I. Facilitar de manera oportuna y sin costo adicional, la información dirigida al público en general, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad;
- II. Promover la utilización de la Lengua de Señas Mexicana, el Sistema Braille, y otros modos, medios y formatos de comunicación, así como el acceso a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluido Internet;
- III. Las instituciones a cargo de servicios y programas sociales en materia de discapacidad proporcionarán la información y la asesoría requerida para favorecer su desarrollo e integración social, y
- IV. Los medios de comunicación y las instituciones del sector privado que prestan servicios y suministran información al público en general, la proporcionarán en formatos accesibles y de fácil comprensión a las personas con discapacidad.<sup>8</sup>

La **Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública** señala que

[...] el Estado garantizará el efectivo acceso de toda persona a la información en posesión de cualquier entidad, autoridad, órgano y organismo de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos; así como de cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad en el ámbito de la Federación, de las Entidades Federativas y los municipios.<sup>9</sup>

<sup>8</sup> *Ibid.*, Art. 32, p. 15.

<sup>9</sup> Secretaría de Gobernación, “Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública”. *Diario Oficial de la Federación*, publicado el 27 enero del 2017, Art. 6, p. 4. Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGTAIP.pdf>, fecha de consulta: 6 de febrero del 2020.

Por su parte, la **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**, menciona que es preciso promover “que los usuarios con discapacidad, tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones, en igualdad de condiciones con los demás usuarios”.<sup>10</sup> Teniendo así el derecho a la accesibilidad en los servicios con la existencia de “una igualdad real de oportunidades”<sup>11</sup> para el goce, exigencia y respeto de sus derechos.

La **Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública** proporciona las medidas necesarias para que cualquier persona (independientemente de su condición o situación) que solicite información pueda acceder de manera sencilla y que ésta sea accesible a todas las personas.

Por último, otra ley que habla sobre la equidad en el acceso a la información y comunicación es la **Ley General de Cultura y Derechos Culturales**,<sup>12</sup> la cual menciona que todas las personas deben gozar sus derechos culturales sin importar su origen, género, discapacidad, preferencias sexuales, condición social, etcétera; teniendo la misma oportunidad en el acceso, estableciendo mecanismos o medios para el goce de este derecho.

**Nota:** La información sobre el marco normativo Internacional y Nacional se encuentra de manera sintetizada en tabla en el **Anexo 1** de este manual.

---

<sup>10</sup> Secretaría de Gobernación, “Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión”. *Diario Oficial de la Federación*, publicado el 15 de junio de 2018, Art. 199. Disponible en: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5352323&fecha=14/07/2014](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5352323&fecha=14/07/2014), fecha de consulta: 23 de enero del 2020.

<sup>11</sup> *Ibid.*, Art. 200.

<sup>12</sup> Secretaría de Gobernación, “Ley General de Cultura y Derechos Culturales”. *Diario Oficial de la Federación*, publicado el 19 de junio de 2017, Art. 9, p. 2-3. Disponible en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGCDC\\_190617.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGCDC_190617.pdf), fecha de consulta: 6 de febrero del 2020.

## III. Para la elaboración de Información y Comunicación accesible

---

### 1. Generalidades

La información elaborada y proporcionada por las instituciones debe ser sencilla de leer y comprender, tomando en cuenta la diversidad de la población; sus habilidades o necesidades vinculadas con la dificultad de comprensión, visión, audición y/o motricidad, incluso de alfabetización u origen étnico. Entre mejor se planifique y se diseñe la información y comunicación, habrá mayor probabilidad de que sea comprendida, vista, y escuchada por más personas.

A continuación se presentarán formas de eliminar las barreras que suelen enfrentar constantemente las personas con discapacidad en el acceso a la información y comunicación; con esto, se busca identificar y eliminar dichos obstáculos para contar con información y comunicación incluyente.

Se reitera que el presente documento no establece qué es “correcto o incorrecto”, “aprobado o desaprobado”, sino que busca proponer formas más eficaces para ofrecer información y comunicación pública a las personas con discapacidad.

Este **Instrumento** propone tres medios para la publicación de información y comunicación accesible:

- **Alternativas:** Proporcionar siempre más de una opción para el acceso a la información. Por ejemplo; realizar la información en otros formatos, además del ya existente, para dirigirlo a los diversos tipos de discapacidad.
- **Adecuaciones:** Realizar cambios en la información ya existente de acuerdo a la identificación de necesidades específicas. Por ejemplo; Un comunicado que se brindó a través de una página web, y no se realizaron descripciones de imágenes y gráficas, se hace la adecuación pertinente y se agrega dicha información para que sea accesible.
- **Ajustes:** Adaptar un formato impreso para atender ante una necesidad específica. Por ejemplo; Libros para un grupo de personas con discapacidad física, con dificultades en la motricidad fina, haciendo un ajuste mediante un velcro en las esquinas de cada hoja, apoyándose con un palo con velcro, esto para poder girar y dar vueltas a las hojas.

## 2. ¿Quiénes participan en el desarrollo de información y comunicación accesible?

Para los fines de este manual, se han considerado tres actores para el desarrollo de información y comunicación accesible, como parte de la cadena de elaboración de contenidos para su publicación o difusión, éstos son:



### Personas desarrolladoras internas de información

Contemplar y hacer uso de buenas prácticas en la elaboración y producción de la información y/o comunicación accesible y contemplar siempre la calidad en la accesibilidad. Es decir, que no se modifique la calidad o el mensaje “por hacer un documento accesible”, que se mantenga la naturaleza y esencia en el contenido.



### **Proveedores externos de desarrollo de información**

Tomar en cuenta a las personas que elaboren, implementen, faciliten o proporcionen algún tipo de servicio a la institución gubernamental. Esto con el fin de que si se brindan y ejecutan ciertas tareas que intervengan en la elaboración de contenidos o publicaciones: 1) Tengan la capacitación y concientización para elaborar contenidos con una perspectiva de inclusión, 2) Que la información y comunicación se haga desde un inicio de manera accesible para evitar esfuerzos dobles. 3) Sea lo más accesible posible para todo el público, sin importar, condición, escolaridad o discapacidad.

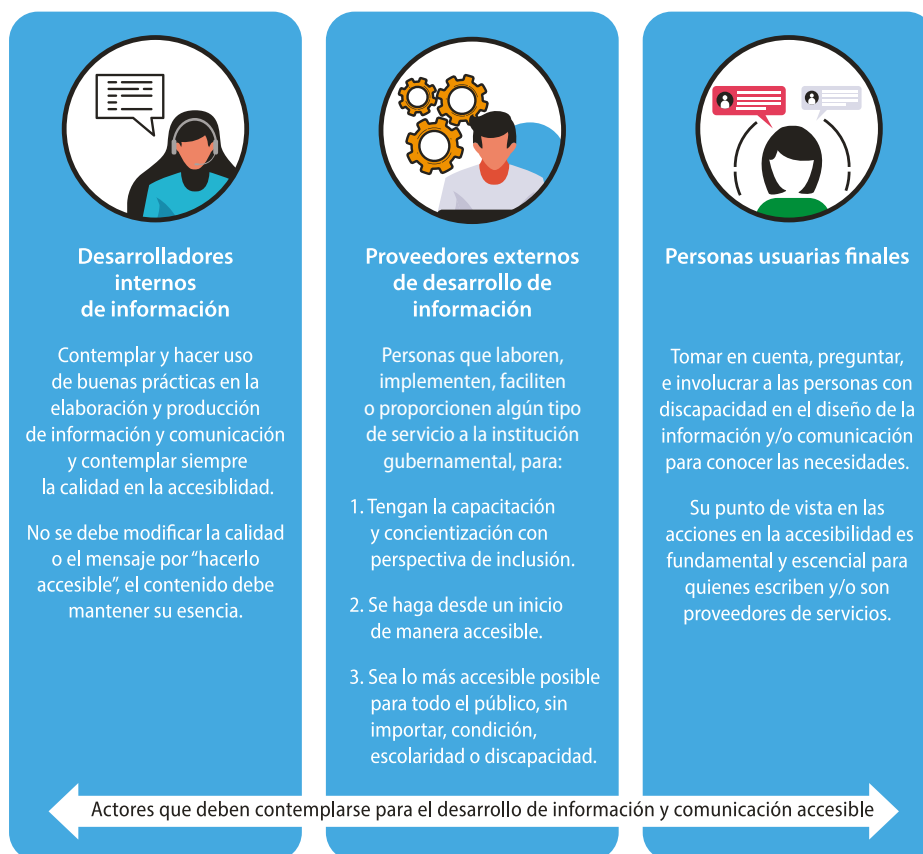


### **Personas usuarias finales**

Tomar en cuenta, preguntar e involucrar a las personas con discapacidad en el diseño de la información y comunicación, con el propósito de conocer las necesidades en el acceso a la información y comunicación, sus puntos de vista en acciones relacionadas a la accesibilidad son fundamentales para quienes escriben y/o son proveedores de servicios. Por ejemplo, si son adecuados, si transmiten el objetivo buscado.

A continuación, la información de los tres puntos anteriores se presenta de manera visual:





Elaboración: Programa de Atención a Personas con Discapacidad, CNDH, 2020.

Para la elaboración de contenido, a continuación se proponen una serie de preguntas que apoyan al desarrollo de información de acuerdo a la identificación de las personas usuarias finales. Dichas preguntas también permiten simplificar los contenidos según el tipo y la finalidad de cada institución.

1. ¿Quiénes son y cómo son las personas que buscan nuestra información?
2. ¿A qué se dedican? ¿Cuál es su ocupación dentro de su trabajo?
3. ¿Cuáles son sus características sociodemográficas? ¿Serán las mismas a las del resto de la población?
4. ¿Viven en una zona urbana, residencial, media o alta marginación, conurbada, rural, etc.?
5. ¿Tienen un grado educativo que les permita leer y comprender textos y/o palabras técnicas o sofisticadas?

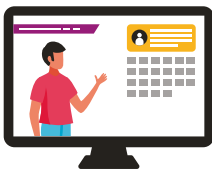
6. ¿Saben de lo que trata la información que se les está facilitando?
7. ¿Pueden entender la información verbal y documental que se les está proporcionando?
8. ¿Qué emociones les genera y qué opinión podrán tener de la información que se les provee?
9. ¿Cómo debe ser mi actitud, conducta o trato hacia las personas cuando me dirijo a ellas?
10. ¿Cómo debe ser la forma (redacción, verbal, actitud, conducta, trato) para dirigirme a las personas?

### 3. Tipos de información y comunicación contemplados en este instrumento

La información y/o comunicación se clasificó de la siguiente manera:



**Información y comunicación escrita:** Toda información que se difunde mediante el uso de impresos y publicaciones en diversos formatos. La comunicación utilizada debe ser diseñada para la población a quién se dirige, esto para que la comunicación o la información que se busca difundir sea efectiva y que cumpla su objetivo. Los textos o comunicación escrita pueden incluir; folletos, volantes, cartas, correos, revistas, periódicos, libros e informes.



**Información y comunicación verbal:** Toda aquella información que contiene un mensaje oral. En este punto es necesario: entonación, vocalización y un mensaje asertivo, esto para que el mensaje sea interpretado adecuadamente por las personas receptoras a dicha información o comunicación. La información y comunicación verbal puede incluir: noticias, radio, ruedas de prensa e información en persona.

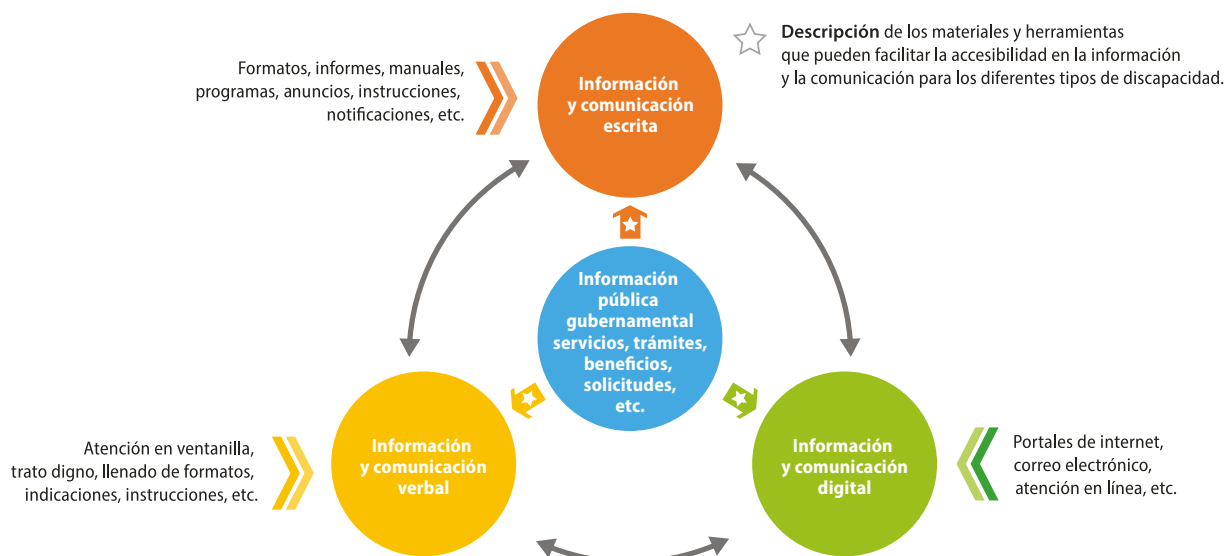


**Información y comunicación digital:** Se refiere a toda aquella información que está asociada a la transmisión y recepción a través de la tecnología, que puede ser presentada a través de: páginas Web, aplicaciones o correos electrónicos.

Adicionalmente, hay una sección de **Descripciones**, que se consideran diferentes a los demás por lo particular de su objetivo; ya que, se pueden dar casos donde deba existir la descripción en información o comunicación vía escrita, digital e incluso verbal. Sin embargo, la misma se realiza de acuerdo al objetivo que se quiera cumplir, a través de tablas, imágenes, arte, fotografías, presentaciones en Power-Point, entre otras.

A continuación, en el Gráfico 1 se ejemplifica la cadena en la información y comunicación a partir de los cuatro rubros que se acaban de describir, ya que una persona puede ser receptora y hacer uso de la información escrita, verbal y de manera digital, en la búsqueda de algún servicio de una institución, por lo que se puede concluir, que una persona receptora de información ya sea por algún medio (escrita, verbal o digital), probablemente utilizará en su futuro otro medio para el acceso a la información. Es decir, una persona que lee un cartel que invita a las personas a recibir un servicio, probablemente asistirá a las instalaciones o se contactará con la institución que ha brindado el mensaje.

**Gráfico 1.** Cadena de la información y comunicación en instituciones gubernamentales



Elaboración: Programa de Atención a Personas con Discapacidad, CNDH, 2020.




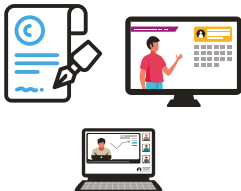
**Descripción del gráfico 1:** En este gráfico señalamos la cadena en la información y comunicación que siguen las instituciones gubernamentales al dar a conocer su información a la ciudadanía: Escrita, Digital, Verbal y Descripciones. Al centro de la figura se encuentra la información pública gubernamental y a su alrededor los tipos de Información y Comunicación; Escrita, Digital y Verbal, así como las Descripciones de las diversas herramientas, materiales, instrumentos, mecanismos, formatos o canales de comunicación utilizados para difundir los servicios, trámites, beneficios, solicitudes, etcétera, destinados para cada tipo de discapacidad.





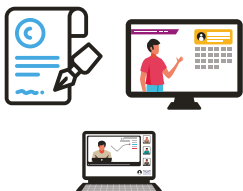
Cabe resaltar que estos tipos de Información y Comunicación se encuentran vinculados e íntimamente relacionados entre sí de manera circular. Por lo que no existe jerarquía o rango de importancia alguno entre ellos.

#### **4. Criterios generales para la información y comunicación a desarrollar**

A continuación, se definen ocho criterios para la creación de contenidos de información y comunicación accesible, tomando en cuenta los tipos de información y comunicación referidos anteriormente.

En la primera columna aparece el nombre del criterio a considerar, en la segunda columna se describen brevemente y en la tercera columna, referimos qué tipo de información y comunicación la debe contemplar. Este cuadro ayudará a simplificar e identificar los ajustes, adaptaciones e incluso al desarrollo de contenidos.

Aspecto	Descripción	Tipo de información
<p>Público y objetivo</p>	<p>Para qué, y para quién se está brindando la información o comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar cuál es el objetivo del mensaje y poder reconocer la necesidad de la cantidad de la información plasmada (si es necesaria toda o se puede resumir).</li> <li>• Distinguir a quiénes se busca impactar, para elaborar esa información usando términos, conceptos y contextos adecuados.</li> </ul> <p>** En este aspecto puedes hacer uso del cuestionario que se encuentra en la página 14.</p>	<p>Escrita, verbal y digital</p> 
<p>Fácil lectura y comprensión</p>	<p>Este punto consiste en que se haga uso de un lenguaje lo más <b>claro y asertivo</b> posible:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evitar el uso de un lenguaje muy técnico, y en caso de que se use, explicar, incluir el contexto, apoyarse de: glosario, notas al pie de página.</li> </ul>	<p>Escrita, verbal y digital</p> 
<p>Oraciones asertivas y cortas</p>	<p>Oraciones sencillas, sin carga de información innecesaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar si se puede reducir texto al eliminar excesos de artículos, conjunciones, siempre y cuando el mensaje siga siendo adecuado y sin errores en la redacción.</li> </ul>	<p>Escrita, verbal y digital</p> 
<p>Preguntas y respuestas</p>	<p>Una buena práctica es el hacer uso de preguntas y respuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta práctica se realiza para cerciorarse que la persona lectora comprende el mensaje que se busca otorgar.</li> </ul>	<p>Escrita, verbal y digital</p> 

Aspecto	Descripción	Tipo de información
Otros idiomas	<p>Evitar hacer uso de otros idiomas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si quienes recibirán el mensaje no es una población de origen, plasmar toda la información, abreviaturas en español, ya que, el contexto de población es diverso. Por lo cual, no todas las personas comprenderán el uso de otro idioma.</li> </ul>	<p>Escrita, verbal y digital</p> 
Lenguas	<p>Si quienes recibirán el mensaje, se contemplan a grupos de población de origen, buscar realicen la traducción considerando su lengua.</p>	<p>Escrita, verbal y digital</p> 
Consistencia en formatos	<p>Constancia en un uso de formatos y términos, eso logrará que la persona lectora esté familiarizada con el tipo de redacción, información o la comunicación que se establezca.</p>	<p>Escrita y digital</p> 
Uso de abreviaturas	<p>En caso de que se haga uso de abreviaturas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar una tabla de las abreviaturas o acrónimos usados.</li> <li>• También se puede hacer uso de proporcionar la información en las notas al pie de la página.</li> </ul>	<p>Escrita y digital</p> 
Imágenes	<p>Evitar el uso de <b>solo</b> imágenes para transmitir, en dado caso, poder hacer una breve descripción de lo que se busca transmitir con esa imagen.</p> <p>Si se hará uso de imágenes, evitar inferir que la persona lectora comprenderá con solo imágenes, y en caso de utilizarlas, agregar un texto corto (donde se considere pertinente) haciendo una breve descripción de lo que se busca transmitir con dicha imagen, dibujo o fotografía.</p>	<p>Escrita y digital</p> 

Elaboración: Programa de Atención a Personas con Discapacidad, CNDH, 2020.

## IV. Consideraciones por tipo de discapacidad para el acceso a la información y comunicación accesible

---

Las consideraciones generales a tomarse en cuenta para el acceso a la información y comunicación para todos los tipos de discapacidad son:

- **Identificar barreras** actuales en el desarrollo de información y comunicación, para enfocarse en ellas y realizar acciones dirigidas a su eliminación o disminución.
- Publicar o difundir **material** en formatos accesible, ya sea en sistema Braille, Lengua de Señas Mexicana (LSM), macrotipos, etcétera. Es importante asegurarse que es de calidad; es decir, que es **adecuado y correcto**.
- En caso de proporcionar algún tipo de servicio presencial, es importante tener un “Trato Adecuado”, para lo cual se sugiere:
  - ◆ “Llamar a la persona por su nombre, en caso de no saberlo, preguntárselo.
  - ◆ Hacer contacto visual.
  - ◆ Ser paciente.
  - ◆ Utilizar frases directas y asertivas, sin utilizar muchos pasos al mismo tiempo.
  - ◆ Dar instrucciones claras y lentas, una instrucción a la vez es lo ideal.
  - ◆ Permitir a la persona con discapacidad identificar y describir la ayuda que requiere.”<sup>13</sup>
- Al ofrecer información específicamente a personas con discapacidad, dirigirse a esta y no a quien le acompaña.

---

<sup>13</sup> *Ibid.*, p. 22.

La siguiente tabla identifica barreras y la forma de abordarlas para proporcionar información y comunicación accesible, por tipo específico de discapacidad.

**Tabla 1.** Abordaje por tipo de discapacidad

Tipo de Discapacidad	Símbología	Descripción	Barreras	Abordaje
Discapacidad Intelectual	DI	Personas con dificultades en el aprendizaje, cuyo desarrollo cronológico no siempre corresponde con su desarrollo cognitivo. Incluye a personas con lesiones cerebrales, traumatismos o secuelas de traumatismos, que no les permiten comprender al mismo ritmo que las personas sin esta condición. <sup>14</sup>	Son regularmente de información, comunicación, comprensión, tiempo de respuesta, afectación a la atención y a la memoria y/o de actitud. <sup>15</sup>	La información en general debe ser en formatos lectura fácil, apoyarse en elementos pictográficos, vocabulario sencillo, mensajes claros, cortos y con lo esencial para una mejor comprensión.
Discapacidad Psicosocial	DP	Personas donde su salud mental se ve comprometida, pero no su nivel cognitivo, atención, concentración o memoria. Algunas condiciones que requieren de atención y tratamiento psiquiátrico y psicológico pueden ser: depresión profunda, bipolaridad, esquizofrenia, trastornos de pánico, entre otros. <sup>16</sup>	Son de carácter personal-social en momentos de crisis o actitudinal de parte de la sociedad. <sup>17</sup>	

<sup>14</sup> CNDH, “Mi Plan de Emergencia. Guía con recomendaciones para considerar a estudiantes con Discapacidad en protocolos de Protección Civil en escuelas” (2019). Disponible en <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-09/Guia-Mi-Plan-Emergencia-2019.pdf>, fecha de consulta: 27 de enero del 2020, p. 22.

<sup>15</sup> *Idem.*

<sup>16</sup> *Ibid.*, p. 24.

<sup>17</sup> *Idem.*



Tipo de Discapacidad	Simbología	Descripción	Barreras	Abordaje
Discapacidad Auditiva	DA	Comprende a personas con afectaciones moderadas o profundas en el oído. Incluye a las personas sordas o con hipoacusia. <sup>18</sup>	Son primordialmente de información y de comunicación, sin dejar de lado las actitudinales, tienen que ver con el desconocimiento de la lengua de señas, y otros elementos para hacer accesible la información y su comunicación con las demás personas. <sup>19</sup>	La información escrita debe ser asertiva con la información necesaria y clara. En caso de la información verbal, se deben considerar los medios necesarios, como el intérprete de LSM o tomar en cuenta hablar claro, sin taparse la boca para aquellas personas que hacen lectura labio facial.
Discapacidad Visual	DV	Incluye a las personas ciegas o con baja visión. <sup>20</sup>	Falta de formatos accesibles en la información escrita y digital. Sistema braille y otros elementos para hacer accesible la información, tales como la audiodescripción. <sup>21</sup>	Proporcionar la información en formatos braille, macrotipos, alto contraste o en formato digital para que se pueda hacer uso de aplicaciones para la lectura. Contemplar señalizaciones en Braille.

<sup>18</sup> *Ibid.*, p. 25.

<sup>19</sup> *Idem.*

<sup>20</sup> *Ibid.*, p. 26.

<sup>21</sup> *Idem.*

Tipo de Discapacidad	Simbología	Descripción	Barreras	Abordaje
Discapacidad Física	DF	Comprende a las personas con afectaciones neuromotoras o motoras como consecuencia de alguna condición genética, enfermedad o accidente. Se incluye a personas usuarias de prótesis, órtesis, bastones de apoyo, muletas o sillas de ruedas por afectaciones en la movilidad, amputaciones, así como a personas de talla baja. <sup>22</sup>	Primordialmente de carácter físico, lo que incluye escaleras, cabinas telefónicas o cajeros automáticos para estaturas promedio, manipulación de aparatos o elementos de uso cotidiano, entre otros. <sup>23</sup>	Las personas con discapacidad física enfrentan constantemente barreras para acceder a los entornos físicos, donde se les proveerá la información y/o comunicación, así que es necesario contemplar el espacio donde se brinda dicha acción.

Elaboración: Programa de Atención a Personas con Discapacidad, CNDH, 2020.

Se hace notar que esta clasificación no es limitativa, pueden existir otras personas que requieren abordajes distintos o más específicos.

<sup>22</sup> *Ibid.*, p. 27.

<sup>23</sup> *Idem.*







## V. Uso del Manual

---

Las consideraciones que se sugieren para el uso del presente Manual, parten de los diversos tipos de discapacidad referidos anteriormente en la **Tabla 1**, así como los tipos de información que se abordarán en la siguiente sección.

El presente manual presenta un listado de recomendaciones a seguir dentro de una tabla, divididas y clasificadas por:

1. **Eje** de la información y comunicación a abordar, puede ser: escrita, verbal, digital.
2. **Ámbito** que se plantea, puede ser: diseño, contenido, tamaño de letra, señalizaciones, entre otras.
3. Listado de **Recomendaciones** según el eje y ámbito para lograr la elaboración de información y comunicación.
4. **Ejemplos** visuales.
5. **Simbología** de los tipos de discapacidad beneficiados en cada ámbito y se muestran a continuación:

Tipo de discapacidad	Simbología
Discapacidad Física	
Discapacidad Visual	
Discapacidad Auditiva	
Discapacidad Psicosocial	
Discapacidad Intelectual	
Todos los tipos de discapacidad	

Elaboración: Programa de Atención a Personas con Discapacidad, CNDH, 2020.

El identificar a qué población beneficia cada ámbito, tiene como fin, que en caso de que se elabore un contenido para un grupo poblacional en específico, la búsqueda de las adaptaciones a realizar sea más fácil. También podría favorecer, en caso de ser información ya existente, que sea accesible para un tipo de discapacidad, verificar e identificar las modificaciones por hacer para ampliar la accesibilidad dirigida a personas con otro tipo de discapacidad.

# VI. Recomendaciones para la elaboración de información y comunicación accesible para las personas con discapacidad

---

## 1. Información y comunicación escrita



La forma y manera en que se establece la comunicación o se proporciona información es muy importante; por lo cual, resulta fundamental hacerlo de una forma inclusiva y que se pueda dirigir a toda la población, independientemente de la condición, discapacidad, nivel socioeconómico, nivel de comprensión, etcétera.

En esta sección se encuentran algunas sugerencias para el diseño del contenido de la información y comunicación escrita. La cual, puede incluir:

Cartas		Libros	
Correos		Periódicos	
Folletos		Revistas	
Informes		Volantes	

## Recomendaciones



### Información y comunicación escrita

#### ❖ Diseño

##### 1. Número de letra

- El número mínimo de letra utilizado debe ser 12.
- Hay estilos de fuente que se ven más pequeñas o más grandes, dependiendo del estilo seleccionado; así que si se usa una letra en el cual el número 12 se vea más pequeña (que Arial 12), utilizar como referencia el tamaño de Arial 12.
- Las minúsculas son más fáciles de entender.
- Evitar el uso de solo mayúsculas en toda una oración o escritos.

Simbología:



##### 2. Letra clara

- Hacer uso de un estilo de letra nítida y clara.
- Usar un estilo de letras que le sean familiares a la mayoría de la población (molde), esto permitirá que la información y/o comunicación sea más sencilla para la persona que recibe el mensaje.
- Evitar el subrayado o cursivas en todo el texto.
- Nunca usar letras con adornos o que sean en Word Art o similares.
- No utilizar las letras muy juntas.

Simbología:







##### 3. Uso de “negritas” para un texto, frase o palabra importante.

- Para hacer énfasis en una idea o palabra, usar “negritas” o “una letra más grande”.
- No usar la letra “negrita” en todo el texto o información.

Simbología:



<p><b>4. Texto horizontal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El texto debe colocarse en horizontal, evitar el uso de palabras y oraciones verticales, curvadas o en otra dirección.</li> </ul> <p>Simbología:</p> 
<p><b>5. Estructura accesible</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando se proporcione mucha información en un escrito, facilitar una estructura ordenada y accesible;</li> <li>Usar títulos y subtítulos cuando hay temas establecidos;</li> <li>Usar índice que brinde información clara o se permita una búsqueda sencilla.</li> <li>Si hay alguna secuencia cronológica, hacerlo en ese orden.</li> <li>Utilizar párrafos de introducción; considerar la información necesaria para contextualizar adecuadamente la información brindada y limitar dichos párrafos con una idea solamente (espacios entre cada párrafo si el espacio lo permite).</li> <li>Usar un diseño constante: posiciones, logotipos, teléfono de atención, para que el público ubique y haga una referencia a cada institución, esto hará que la persona lectora pueda encontrar con mayor facilidad la información.</li> <li>Uso de viñetas para enlistar y ordenar la información.</li> </ul> <p>Simbología:</p> 
<p><b>6. No hacer separación de palabras</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evitar separar las palabras por sílaba para hacer la continuación de la palabra.</li> </ul> <p>Simbología:</p> 
<p><b>7. Imágenes de apoyo para el texto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El uso de imágenes apoya a la comprensión de los textos; sin embargo, se debe evitar dar un mensaje sólo con imágenes o fotografías, siempre debe usarse como un apoyo.</li> <li>Evitar situar las imágenes dentro del texto, hacerlo en un costado.</li> <li>Describir siempre las imágenes y gráficos utilizados (Para un formato adecuado, consultar apartado 4).</li> </ul> <p>Simbología:</p> 

### 8. En caso de usar columnas

- Si se utilizan columnas en el texto, cerciorarse que se tenga un buen espacio (margen) entre cada una de ellas.

Simbología:



### 9. Contraste

- Asegurar un buen contraste entre el color de la letra y el fondo, si se tiene un fondo con diseño, cerciorarse que no interfiera con la visibilidad y nitidez del escrito.
- Las hojas de color claro permiten la lectura con mayor facilidad.
- Evitar el texto encimado en diseños con mucho color o imágenes.

Simbología:



### 10. Impresión

- Uso de hojas donde se evite el exceso de brillo, se recomiendan hojas mate.
- En documentos extensos, el engargolado permite un sencillo uso y movilidad de dicho documento y que se puedan abrir fácilmente.

Simbología:





Ejemplo:



Ejemplo correcto

**Migración de la mariposa monarca**



Las mariposas monarcas participan en un proceso de migración que se extiende por tres países de América del Norte, y recorren distancias de hasta 5 mil kilómetros. Se conocen dos rutas, la oriental y occidental.

❖ **La migración oriental**

Nacen en el norte de México y sur de Estados Unidos y su vuelo es hacia el norte. Otras nacen en la región central de Estados Unidos y también migran hacia el norte.

**La migración occidental**

Viven en el oeste de Estados Unidos, y migran a finales de octubre hacia bosques invernales.



Ejemplo incorrecto

**MIGRACIÓN DE LA MARIPOSA MONARCA**



LAS MARIPOSAS MONARCAS PARTICIPAN EN UN PROCESO DE MIGRACIÓN QUE SE EXTIENDE POR TRES PAÍSES DE AMÉRICA DEL NORTE, Y RECORREN DISTANCIAS DE HASTA 5 MIL KILÓMETROS. SE CONOCEN DOS RUTAS, LA ORIENTAL Y OCCIDENTAL.

<b>La migración oriental</b>	<i>Nacen en el norte de México y sur de Estados Unidos y su vuelo es hacia el norte. Otras nacen en la región central de Estados Unidos y también migran hacia el norte.</i>
<b>La migración occidental</b>	<i>Viven en el oeste de Estados Unidos, y migran a finales de octubre hacia bosques invernales</i>



## Información y comunicación escrita

### ❖ Número y direcciones

#### 1. Escritura y fechas

- Cuando se incluya el nombre del mes agregar una coma: martes 4, febrero 2020.
- No usar las últimas letras de la numeración ordinal: Incorrecto: 3ro de marzo de 2020, poner solamente el número 3 de marzo de 2020.
- Al hacer referencia de una seriación numérica, usar solamente un guion medio.
- Escribir las fechas con el orden siguiente: día, mes y año.

Simbología:






#### 2. Cantidad y número

- Cuando se haga uso de numerales para dar inicio en una oración, no hacer uso de dígitos: Cincuenta personas hicieron uso del programa de atención.
- Cuando se utilice numeración dentro de un escrito, usar el numeral con letra cuando se empleen números del 1 – 9, y uso de dígitos del 10 en adelante.
- Hay números que se pueden confundir cuando se escribir con un tipo de letra, así que se debe usar un prototipo de letra el cual sea claro y evidente.
- Al usarse tablas, gráficas o imágenes, cerciorarse que los números sean claros y que no estén muy juntos a algún formato; esto, para que sea legible.
- Usar sólo los puntos para cuando se requiera mencionar decimales.
- Cuando se usen dígitos usar la coma de acuerdo a la regla de agrupación por cada tres dígitos de derecha a izquierda: 100, 845 personas.
- Evitar el uso de números ordinales en los dígitos, por ejemplo: 6to aniversario.

Simbología:



<p><b>3. Porcentajes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escribir con dígitos los porcentajes y usar el símbolo posterior siempre del número. Y si se llega a utilizar sólo la palabra porcentaje, escribir la palabra y no únicamente el símbolo.</li> </ul> <p>Simbología:</p> <p>  </p>
<p><b>4. Número telefónicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el dígito contiene más de cinco números, agruparlos en pares o de tres dígitos (de acuerdo a sus criterios y total de dígitos) y dejar un espacio entre estos: 55 48 32 18 51.</li> <li>• Usar paréntesis para referir la larga distancia, posteriormente se escribe el número: (614) 485 98 35.</li> </ul> <p>Simbología:</p> <p>  </p>
<p><b>5. Direcciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el espacio lo permite, realizarlo de la siguiente manera: Nombre del asentamiento o persona, calle seguido del número, colonia, C.P., Municipio y/o Entidad Federativa;</li> <li>• Si el espacio es reducido, hacerlo en una misma línea, usando comas entre cada uno y punto al finalizar: Comisión Nacional de los Derechos Humanos, Periférico Sur 3469, Magdalena Contreras, 10200, CDMX.</li> </ul> <p>Simbología:</p> <p>  </p>

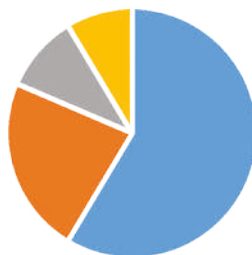
**Ejemplo:**



**Ejemplo correcto**

4 de marzo del 2020

Treinta personas fueron elegidas para la publicación de artículos.  
Que representa el 1.2 % de la población.



Para más información:

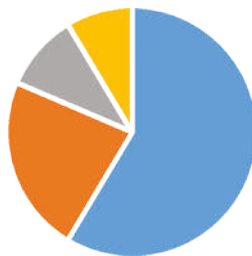
Comisión Nacional de los Derechos Humanos,  
Periférico Sur 3469,  
Magdalena Contreras,  
10200,  
CDMX.  
Teléfono: 55 48 32 18 51.



**Ejemplo incorrecto**

4to del 03 del 20

30 personas fueron elegidas para la publicación de artículos.  
Que representa el 1.2 de la población.



Para más información:

Comisión Nacional de los Derechos Humanos, Periférico Sur,  
Magdalena Contreras,  
10200, 3469, CDMX.  
Teléfono: 5548321851.



## Información y comunicación escrita

### ❖ Contenido

- Tener muy claro el mensaje que se quiere transmitir y conocer las necesidades de las personas usuarias finales.
- Usar el lenguaje más adecuado de acuerdo a quienes se dirige la información, por ejemplo: **si es información para adolescentes, adecuar la información para ese sector en específico.**
- Usar palabras fáciles de comprender, que sean de uso cotidiano.
- Si se hace uso de un léxico no conocido, explicarlas con claridad o se puede utilizar un glosario al final del documento.
- Uso de ejemplos para explicar las cosas.
- No usar metáforas.
- No usar otro idioma.
- No asumir que las personas conocen la información, por lo cual referir en el texto.
- Revisar la información para corroborar si es fácil de comprender, y, en caso que se pueda involucrar a personas con discapacidad en la revisión.
- Usar títulos que puedan referir de qué se hablará en el texto.
- Títulos fáciles de comprender.
- Puedes dar sólo la información importante y necesaria para que el mensaje se entienda.
- Puedes dar apoyos para encontrar la información importante, haciendo uso de: usar “negritas”, hacer una clase de infografía, uso de cuadros para colocar la información importante.
- Evitar escribir en columnas en el contenido del escrito.
- Espacio adecuado entre cada párrafo.
- Evitar las sangrías en el texto.
- Numerar las páginas.
- Cuando se trate de documentos para reuniones o escritos cortos, será de gran ayuda usar la numeración de páginas: **página 5 de 10.**
- Usar verbos en presente, pasado y futuro.

Simbología:



Ejemplo:



Ejemplo correcto

#### Atención a las Personas con Discapacidad

Programa General de Atención a los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad.

- **Visión**

Lograr que la sociedad conozca, ejerza y respete los derechos humanos de las personas con discapacidad, para permitir la inclusión de todas las personas.

- **Objetivo**

Contribuir a la efectiva vigilancia de la aplicación de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, a través de tres ejes principales: promoción, protección y supervisión de los derechos de las personas con discapacidad.



Ejemplo incorrecto

#### Atención a las Personas con Discapacidad

Programa General de Atención a los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad.

derechos humanos de las personas con discapacidad, para permitir la inclusión de todas las personas.

- **Visión**

Lograr que la sociedad conozca, ejerza y respete los

- **Objetivo**

Contribuir a la efectiva vigilancia de la aplicación de la

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, a través de tres ejes principales:

promoción, protección y supervisión de los derechos de las personas con discapacidad.



## Información y comunicación escrita

### ❖ Formatos de llenado

- Un título sencillo y claro.
- Proporcionar las instrucciones desde un inicio, de manera sencilla y asertiva, el hacerlo por medio de viñetas puede hacerlo más fácil para la persona lectora.
- Hacer divisiones por secciones, apoyándose de numeración y un tipo de instrucción o introducción.
- En el cambio de sección, se puede usar letra más grande o “negritas” para los títulos o subtítulos.
- Evitar preguntas innecesarias.
- Evitar repetir preguntas.
- Dar espacios adecuados de acuerdo a la pregunta.
- Las líneas o espacio para las respuestas que estén alineados.
- Hacer anotaciones de cuáles respuestas son obligatorias para responder.
- En caso de ser formatos para escanear, asegurar que los espacios donde se responde, sean adecuados y espaciados.
- Cerciorar que el tamaño de letra no sea tan pequeño.

Simbología:



Ejemplo:



Ejemplo correcto

### FORMATO DE QUEJA

FECHA: \_\_\_\_\_

**1.- Datos de identificación.**

Nombre completo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

**Dirección Particular**

Calle y número: \_\_\_\_\_ Colonia: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_

Delegación o Municipio: \_\_\_\_\_ Entidad Federativa: \_\_\_\_\_

Teléfono local: \_\_\_\_\_ Número de celular: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

**NOTA:** Es importante anotar claramente sus datos personales, por si es necesario solicitar información adicional, que nos permita la debida atención a su queja.

**2.- Descripción del motivo de su queja o reclamación del tipo de discriminación.**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**3.- Información referente a la empresa responsable del servicio.**

Servicio prestado: \_\_\_\_\_

Empresa que proporciona el servicio: \_\_\_\_\_

Tipo de discriminación por motivo de discapacidad: \_\_\_\_\_

Frecuencia del evento: \_\_\_\_\_

FIRMA Y/O HUELLA DE LA PERSONA AFECTADA \_\_\_\_\_



Ejemplo incorrecto

**ANEXO 1**

**Declaración Andina del Valor en Aduana**  
No. preimpreso Formulario Principal

1. Datos generales 1. Hojas Adicionales: 1 de .....

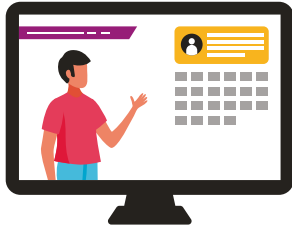
Aduana	2 Numero de formulario		3 Aduana		DECLARACION DE IMPORTACION			
					4 No.			
Importador	6. Nombre o razón social: .....						5 Fecha	
	7. No. de Identific. Tributaria u otro Documento: .....						8. Nivel Comercial <input type="checkbox"/> 9 .....	
Proveedor	10 Nombre o razón social: .....						19 País de procedencia	
	11 Domicilio: ..... 12. Ciudad .....							
Transacción	14. Tel.: ..... 15. Fax: .....						16. Condición: <input type="checkbox"/> 17	
	18 Condiciones de entrega: INCOTERMS			LUGAR				
	RESOLUCION DE ADUANA		FACTURA			CONTRATO U OTRO DOCUMENTO		
20 No		21 Fecha		22 No.		23 Fecha		
26 Moneda		27		28 Fecha		29 Naturalaza de transacción		
						30 Forma de envío		

II. Descripción de la mercancía

31	32 Subpartida NANDINA		33 Nombre comercial		34 Características, tipo, clase, variedad		35 País de origen	



## 2. Información y comunicación verbal



La manera en la que se brinda la información verbal es esencial ya que, su fin es que la persona o personas receptoras comprendan el mensaje que se busca transmitir. Nos referimos a información verbal cuando se brinda un mensaje, donde no hay intercambio entre emisor y receptor, la comunicación es un proceso de intercambio de información entre la persona emisora del mensaje y la persona o personas receptoras, en el cual se inicia una reciprocidad en la comunicación.

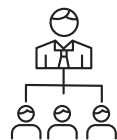
Las instituciones brindan ambos tipos; información y comunicación, por lo cual en este Manual también se refieren algunas consideraciones para que se realice de manera accesible y que todas las personas puedan acceder a los diversos tipos de información y comunicación, que pueden incluir:



Atención telefónica



Pláticas



Conferencias



Radio



Discursos



Ruedas de prensa

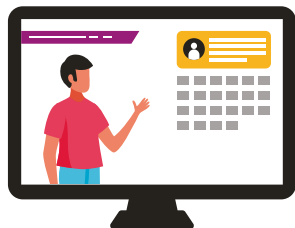


Información en persona



Videos

Elaboración: Programa de Atención a Personas con Discapacidad, CNDH, 2020.



## Información y comunicación verbal

### ❖ Información a personas

- Presentarse con la persona o personas; de qué institución o área proviene.
- Tener claro y referir en mensaje que se busca transmitir.
- Mencionar al comenzar, con el propósito principal de dicha información o comunicación.
- Cerciorarse que las personas receptoras de la información o comunicación comprenden las palabras que se están empleando (que no sean muy técnicas o complejas).
- Hablar despacio y de manera clara.
- Colocar la información en un orden lógico y adecuado.
- Hablar de manera directa con la persona con discapacidad, ya que, en muchas ocasiones acude acompañada con un familiar, intérprete o persona cuidadora.
- Situarse en una ubicación donde haya buena luz.
- Hablar de frente a las personas con discapacidad auditiva, para que tengan buena visibilidad, en caso de la presencia de una persona intérprete, cerciorar que se encuentre ubicada en un sitio visible.
- Hablar de frente a la persona con discapacidad auditiva y no tapar la boca por si la persona hace o se apoya de la lectura labio-facial.

Simbología:



### ❖ Evento de comunicación con personas con discapacidad

- Procurar que la persona que va a emitir el mensaje, esté concientizada y tenga una perspectiva de discapacidad.
- En caso de ser posible, contar con una persona que pueda atender a las personas del público que tengan alguna discapacidad y que se encuentren concientizadas con el tema.
- Cerciorarse que se respondan todas las dudas y/o preguntas.
- Escuchar activamente y responder.
- Nunca interrumpir a las personas.
- Hacer preguntas abiertas para poder obtener más información.
- Evitar preguntas cerradas que solo brinden respuestas de “Sí” o “No”.
- En caso de no comprender lo que la persona dice o pregunta, pedir de manera educada que repita.
- Repetir la información que la persona ha dicho o ha preguntado de manera sintetizada, esto, para cerciorarse que se ha entendido lo que la persona o personas quieren transmitir.
- Considerar el espacio para el servicio de interpretación de Lengua de Señas.

Simbología:



### ❖ Grabaciones

- Este es un apoyo; así que se debe proporcionar la información de manera más sencilla.
- Usar palabras cotidianas.
- Evitar usar cámara lenta o rápida.
- En caso de usar una voz que hable en el video, pero no se vea la persona, debe hacerlo de forma muy clara y sólo mencionar cosas relacionadas a lo que aparece en la pantalla.
- El vídeo debe tener buena resolución.
- Leer o hablar en la grabación de manera que se puedan inferir las emociones.
- Si es un video informático, preferir videos cortos.
- El uso de **subtítulos** puede beneficiar a las personas con discapacidad auditiva: **1)** Ser asertivos y fáciles, **2)** cerciorarse que tengan un buen tamaño en la pantalla, **3)** Dar el tiempo suficiente para que las personas puedan leer **4)** mostrarse siempre en la misma posición y **5)** tener un buen contraste entre el fondo y los subtítulos.
- En caso de que se proporcione información a través de un video, considerar también un escrito con todo lo que se menciona o refiere en el video a presentar.

Simbología:



Ejemplo:

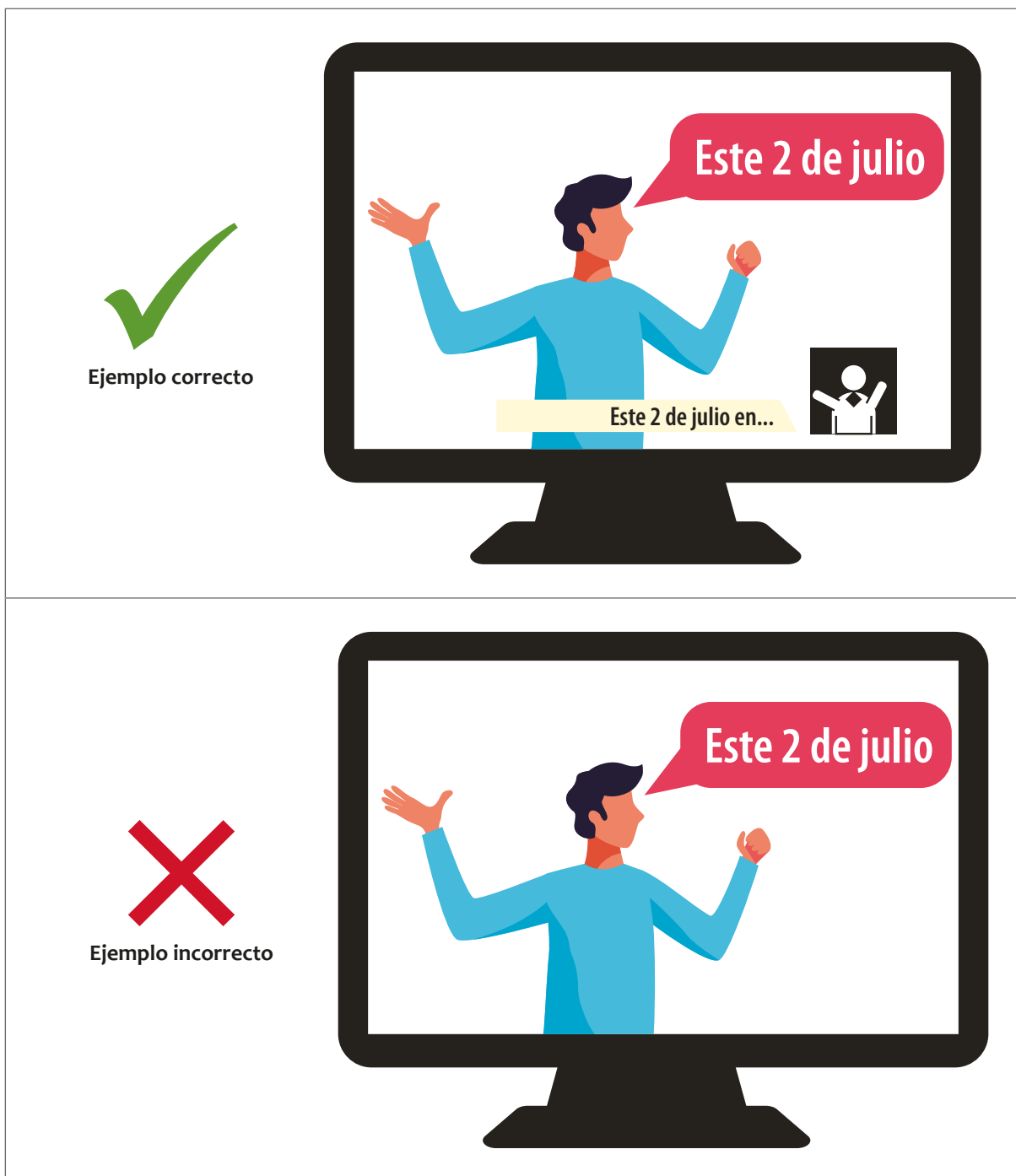


Ejemplo correcto



Ejemplo incorrecto





Elaboración: Programa de Atención a Personas con Discapacidad, CNDH, 2020.

### 3. Información y comunicación en medios digitales



Actualmente, los medios digitales son utilizados cada vez más por toda la población, son empleados para transmitir información a las personas usuarias de la misma, desde la búsqueda de un tópico, solicitar un servicio, hasta procedimientos que antes se hacían presencialmente.

Por lo cual, si en la actualidad se está pidiendo que la información y la atención se haga por este medio, y recordando la cadena de la información y comunicación, al emitirla se debe considerar que se brinde de manera accesible. Se concluye que no sólo es para beneficio de las personas con discapacidad, sino que se beneficia toda la población, al tomar medidas para que la información y comunicación digital se otorgue en su totalidad, de manera fácil de navegar para el usuario.



## Información y comunicación en medios digitales

### ❖ Medidas para facilitar la navegación en Internet

- Involucrar a las personas con discapacidad en el diseño accesible de las páginas.
- Usar apoyos para la comprensión de la información; imágenes, videos, lector de pantalla.
- La página de inicio debe contar con información clara y asertiva, agregar número telefónico, correo, dirección y los horarios de atención.
- Asegurar la existencia del personal capacitado en materia de accesibilidad y en específico, para el mantenimiento, atención y solución en cuanto al servicio de la página web.
- Si es posible, evitar el uso de CAPTCHAs.

Simbología:



### ❖ Diseño

- Usar siempre el nombre completo de la dependencia en todas las páginas
- En la página, los títulos en las barras de selección deben ser de un tamaño adecuado y llamativo, sin usar muchas palabras y se podrían apoyar de un símbolo, mismo que debe aparecer en la página que se ingresa.
- En dicha sección donde se refieran los títulos, no colocar más de siete encabezados (determinarlo siempre de acuerdo al tamaño de letra y diseño, si se considera que con siete, puede percibirse saturado, colocar menos).
- La página que contenga dichos títulos (donde se dirige) poner el título y si es necesario, comunicar una breve introducción de dicha sección.
- El diseño de la barra debe ser siempre el mismo, con el mismo diseño y ubicación.
- La página se puede apoyar de botones que indiquen “anterior o posterior y uno que te dirija a la página de inicio”.
- Evitar usar fondos que puedan perjudicar en la lectura del contenido, o que se perciba mucha información.

- Asegurar que el diseño de navegación sea el mismo en todo momento.
- El buscador siempre debe aparecer en el mismo lugar y en todas las páginas de contenido.
- La página web y su contenido debe poder usarse en todos los navegadores, así como dispositivos.
- La página web debe poder ser accesible para las diversas tecnologías de asistencia, usando un diseño sencillo y fluido.

Simbología:



### ❖ Enlaces

- Los enlaces serán más adecuados si corresponden a una palabra y si se encuentran dónde se está mencionando la redirección a cierta información o página.
- Se puede subrayar o colocar en otro color sobresaliente la palabra que contenga el enlace.
- Cerciorarse que en la página quede claro que se puede encontrar más información respecto al tópico en dicho enlace.
- Deben estar dentro de la información, y si se hace al finalizar, usar una oración que defina claramente “de qué información se trata.”

Simbología:





## ❖ Contenido

- Referente a esto, revisar el apartado de información escrita, apartado de **contenido**.
- Evitar el uso de mucha información y sin espaciados.
- Presentar la información en orden de importancia.
- Cuando es información digital, hay que tener cuidado en que permanezca actualizada.
- Si se llega a dar información en otro idioma, proporcionar la opción de traducir.
- En caso de utilizar imágenes o gráficas revisar la información proporcionada en la sección de **descripciones**.
- Adoptar un adecuado conteo de palabras de acuerdo a los contenidos y sus secciones; a continuación se comparte una sugerencia para esto:<sup>24</sup>

Contenido	Palabras
Títulos	10 palabras máximo
Oraciones	25-30 palabras
Introducciones	40 palabras
Párrafos	70 palabras
Página	700 palabras

Simbología:



<sup>24</sup> Centre for Excellence in Universal Design, *Customer Communications Toolkit for the Public Service*, p. 70, (se hizo adecuación a los números, ya que el español cuenta con más palabras para la redacción).

### ❖ Formatos en línea

- Los términos y condiciones deben estar explicados claramente.
- Evitar repetir preguntas.
- Resaltar de alguna manera las preguntas que son obligatorias de contestar.
- El espacio para respuestas deben ser cuadros y que se encuentren alineados a la pregunta correspondiente.
- Evitar el uso de dos o más columnas.
- Resaltar los enlaces de: “siguiente”, “atrás” o “finalizar”.
- Los cuadros de respuesta deben estar alineados.
- Se recomienda en caso de opción binaria no poner más de 5 opciones, y de ser necesario, usar un menú desplegable.
- En caso de existir un tiempo límite, hacerlo saber desde un inicio, considerar la opción de prolongar el tiempo y/o dar la oportunidad a la o el usuario, iniciar pero sin perder la información ya recabada.

Simbología:



### ❖ Inicio de sesión y contraseñas

- La instrucción debe ser previa al llenado de información, ya sea en el “usuario” y/o “contraseña”.
- Para dar de alta una cuenta y establecer contraseña, proporcionar las instrucciones y los requisitos previo al llenado.

Simbología:



### ❖ Multimedia

- El apoyo de multimedia supone enriquecer la información y no distraer para transmitir un mensaje claro.
- Si se incluye material multimedia, cerciorarse de que sea inclusivo, en caso de no ser así, dar alternativas para transmitir la misma información.
- Considerar diversos formatos para poder descargar.
- Colocar un título o subtítulo al archivo multimedia, para que las personas usuarias tengan certeza de lo que se verá.

Simbología:



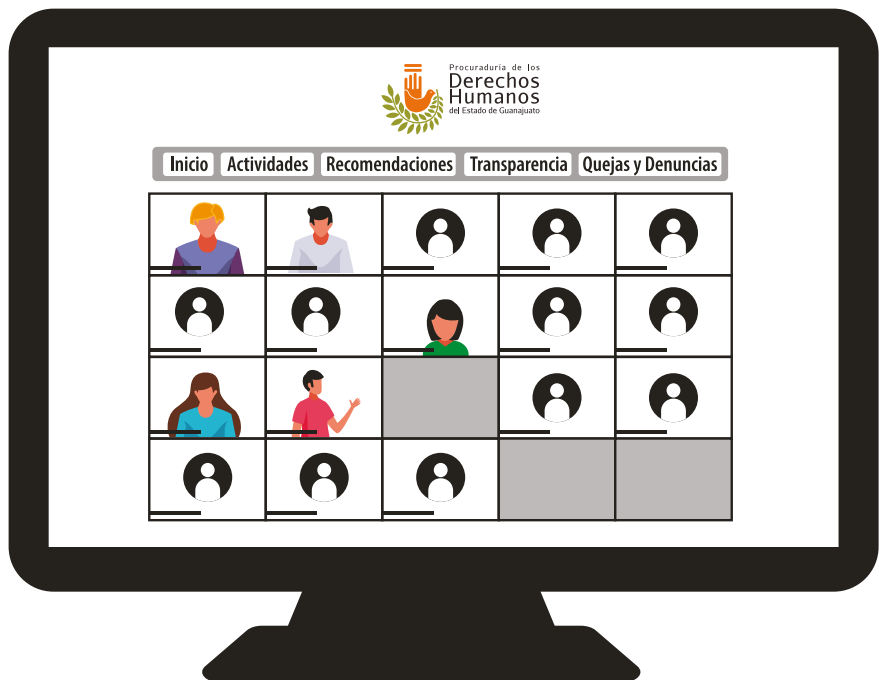
### ❖ Correos electrónicos

- La letra debe tener un buen contraste con el fondo, se recomienda utilizar el color negro, en caso de utilizar otro color, se aconseja verificar que sea visible el texto.
- En cuanto a la escritura y formato del contenido, se propone que se utilice un lenguaje sencillo. Sin embargo, diferenciar los títulos o subtítulos con el apoyo de “negritas”, o resaltar el mensaje importante a destacar.
- Lo anterior apoya que dicho formato permite que se pueda utilizar por cualquier tecnología de asistencia.
- Usar un título para el “**asunto**” que sea claro y que describa el contenido de este.
- Comunicar a la persona remitente que se debe responder ante ese correo, en caso de que se **busque respuesta**. De lo contrario también indicar si **no es necesario** que respondan ante él.
- Notificar a la persona si hay algún archivo adjunto.
- En caso de adjuntar un archivo, ponerle un nombre que se relacione con el contenido del archivo.

Simbología:



Ejemplo:



Ejemplo correcto

Elaboración: Programa de Atención a Personas con Discapacidad, CNDH, 2020.

Para más información, consultar parámetros internacionales que propone la accesibilidad digital en las siguientes ligas:

- <https://www.w3c.es/>
- WCAG 2.

## 4. Descripciones

La descripción es un eje esencial en la accesibilidad de la información y la comunicación, dado que abarca en todos los ejes anteriores; información y comunicación **escrita, verbal y digital**; y por cada tipo de contenido, la descripción debe ser distinta, ya que se debe transmitir lo que la persona autora tenga como objetivo. La descripción tiene como objetivo convertir la información que se brinda a través de una imagen, tabla, gráfico, cuadros, entre otros, a personas que enfrentan barreras al acceder a ellos en un formato original.

**¿Quién debe escribir las descripciones?** La persona ideal para elaborar las descripciones, es la autora de la información o comunicación, ya que tiene la noción e intención de la imagen, cuadro, gráfica, y las demás enunciadas anteriormente. A continuación, se refieren algunas recomendaciones para poder elaborar descripciones accesibles.

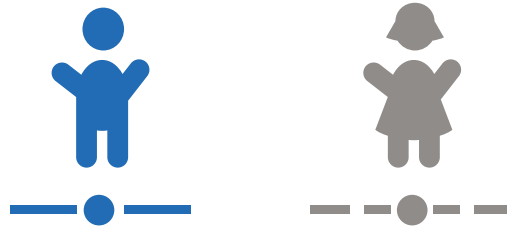
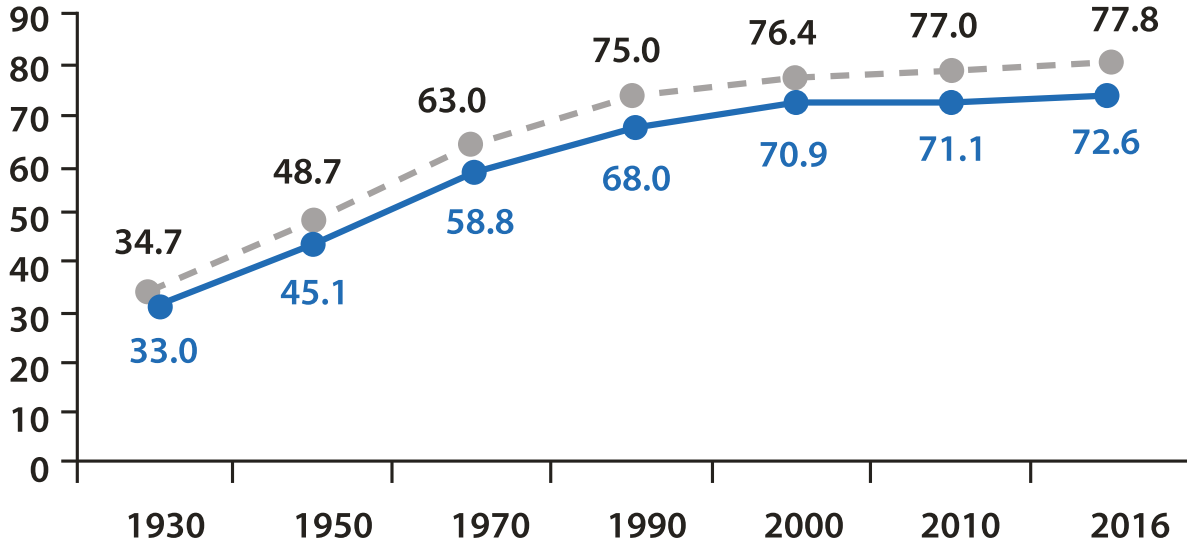
### 4.1 Tablas, mapas, gráficas y cuadros de información

El uso de tablas, mapas y gráficas pueden significar un reto para la comprensión por algunas personas; sin embargo, estas herramientas de apoyo pueden aclarar y esclarecer la información escrita. Estas herramientas permiten proporcionar una síntesis de la información, por lo que es fundamental describirla.

#### Gráficos lineales

1. El título
2. Lo que refiere y que está haciendo (incrementa, disminuye, o se mantiene) y de acuerdo a qué.
3. Lectura de los datos.
4. Se lee de abajo hacia arriba en caso de la línea vertical y de izquierda a derecha para los datos de la línea horizontal.
5. Se puede incluir información extra en tablas clasificadas por ejes y datos.

Ejemplo de gráfica lineal:



Fuente: INEGI<sup>25</sup>

Descripción de la gráfica sobre “Esperanza de vida” muestra un análisis sobre el aumento que se ha tenido sobre el promedio de años que vive una persona en México. En el eje vertical, se ubica la edad que inicia desde cero a 90 años, y el eje horizontal refiere el año, iniciando por 1930 hasta 2016. Así mismo contiene dos leyendas; en azul para aludir al sexo masculino y en gris al sexo femenino. La línea que contiene la serie de datos muestra un incremento constante; en el año 1930 la edad de mortalidad para el sexo masculino en promedio era de 33 y para el sexo

<sup>25</sup> Comisión Nacional de los Derechos Humanos, *Informe Especial sobre el Derecho a la Accesibilidad de las Personas con Discapacidad*.

femenino de 34.7; por el contrario del año 2016, para el sexo masculino es de 72.6 años y para el femenino es de 77.8. El contenido de la gráfica se resume en la siguiente tabla:

Promedio de mortalidad		
Año	Sexo masculino	Sexo femenino
1930	33	34.7
1950	45.1	48.7
1970	58.8	63
1990	68	75
2000	70.9	76.4
2010	71.1	77
2016	72.6	77.8

### Diagramas de Venn

1. Se escribe el nombre del diagrama
2. Qué busca informar: relación, algún tipo de clasificación, entre otros.
3. Número de círculos que aparecen (la mayoría de las veces son tres círculos)
4. El orden en el que se van a mencionar debe ser en sentido del reloj.
5. Hacer mención de los círculos que se superponen.
6. Por último el área central, donde convergen los tres círculos.

Ejemplo del diagrama de Venn:<sup>26</sup>



Descripción del diagrama sobre “Desarrollo Sostenible”, muestra las características y cómo deben de ser para ser sostenibles. Hay tres círculos presentes mencionando los ámbitos; ecológico, económico y social, y se superponen de tal manera que refieren cómo deben ser para la sustentabilidad de la siguiente manera:

- Ecológico y Económico - Viable
- Económico y Social – Equitativo
- Social y Ecológico – Soportable
- En el centro, Ecológico, Económico y Social – Sostenible

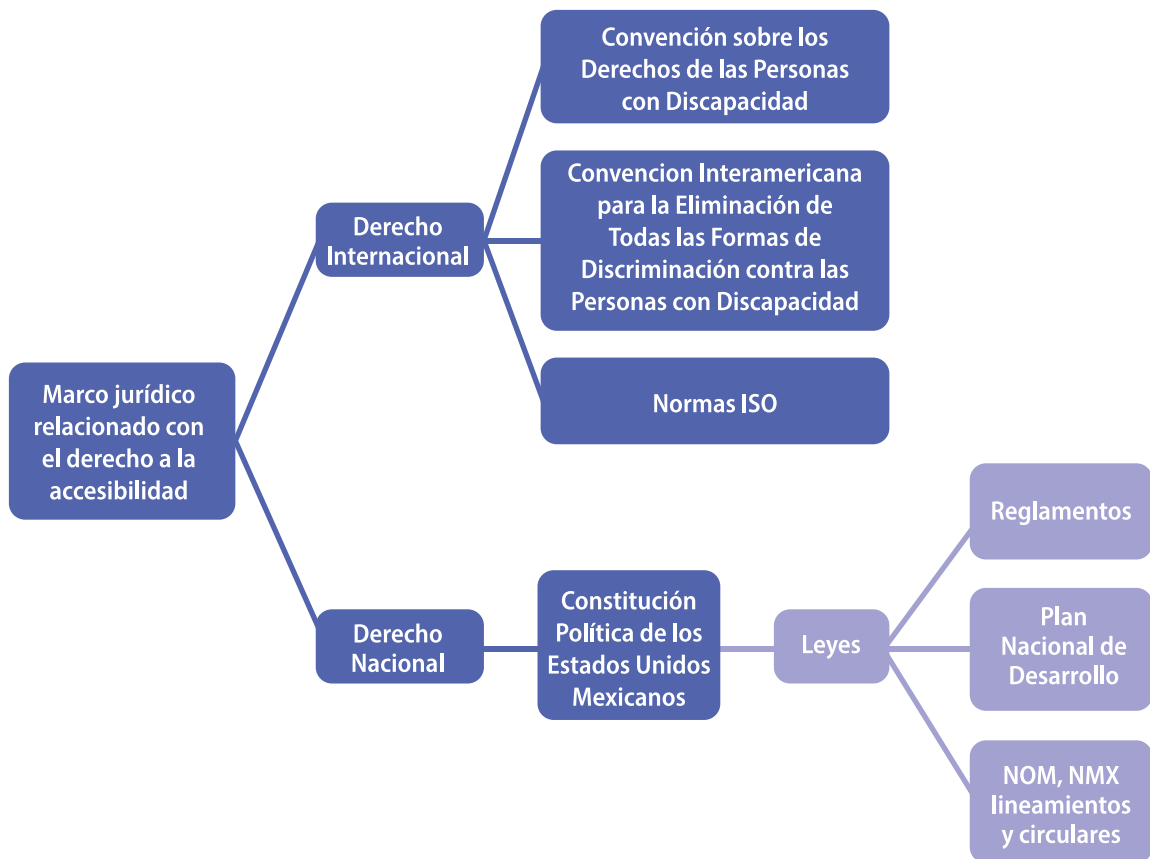
<sup>26</sup> Wikipedia, Desarrollo Sostenible. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:Desarrollo\\_sostenible.svg](https://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:Desarrollo_sostenible.svg)



## Diagramas de flujo

1. Se escribe el nombre de la figura o que tema se refiere.
2. Qué símbolo se utiliza para la unificación de los procesos.
3. El nombre central, donde se refiera el lugar de posición de la idea (central), y cuántos procesos se van a describir.
4. Se mencionan por orden los procesos, si es un diagrama que inicia de arriba, se comienza del lado izquierdo hacia el derecho. Si es un diagrama en horizontal, se inicia a describir de arriba hacia abajo.

### Ejemplo de un cuadro sinóptico:<sup>27</sup>



<sup>27</sup> Comisión Nacional de los Derechos Humanos, *Informe Especial sobre el Derecho a la Accesibilidad de las Personas con Discapacidad*.

**Descripción del Marco jurídico del Derecho a la Accesibilidad.** Dicho diagrama usa líneas que refieren el orden de dichos instrumentos. Inicia por el lado izquierdo con “Marco jurídico relacionado con el derecho a la accesibilidad” y está compuesto por dos procesos.

Proceso uno:

- Inicio: Derecho internacional
- Instrumentos internacionales existentes:
  1. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
  2. Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
  3. Normas ISO

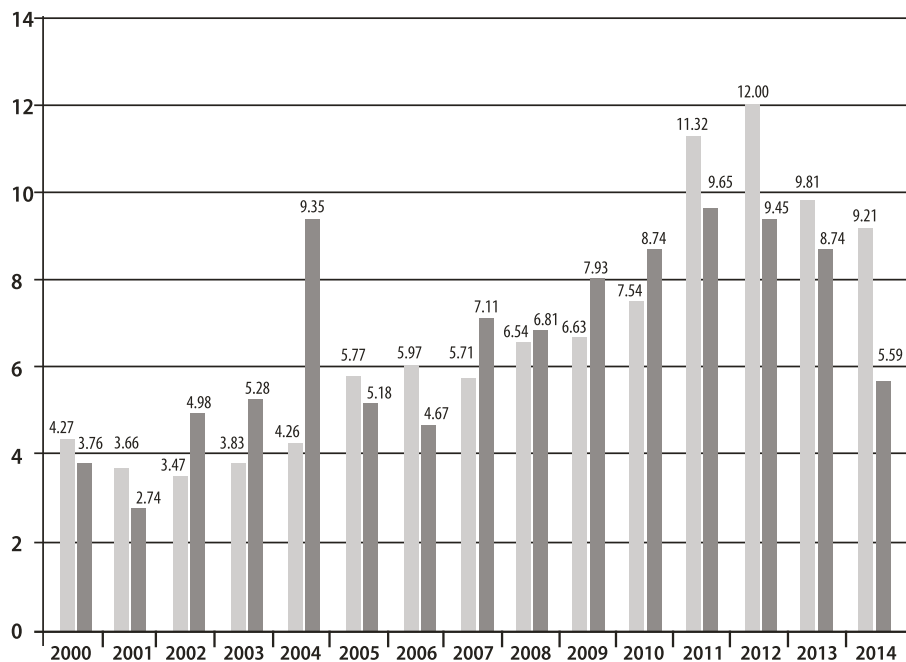
Proceso dos:

- Inicio: Derecho Nacional
- Instrumento Nacional existente:
  1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Que surge de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:
  1. Leyes
- Leyes:
  1. Reglamentos
  2. Plan Nacional de Desarrollo
  3. NOM, NMX, lineamientos y circulares

## Gráficas de barras

1. El nombre de la gráfica.
2. Cómo es su estructura; horizontal, vertical o agrupada.
3. Describir los dos tópicos etiquetados y en que van a enlazar.
4. En qué se inicia la escala en caso de ser números.
5. Se lee en horizontal de derecha a izquierda, y el vertical de abajo hacia arriba.
6. Qué busca transmitir las gráficas y conclusión.
7. Una buena práctica es hacer un cuadro de resumen con su clasificación.

### Ejemplo de gráfica de barras:



**Descripción de la gráfica 3,** porcentaje de quejas y recomendaciones emitidas por la CNDH de 2000 a 2014, aparece una gráfica de barras horizontales y se establece a la izquierda en vertical los porcentajes comenzando de 0 a 14. Horizontalmente se mencionan los años, iniciando por el 2000 y concluyendo en el 2014. En cada uno de los años se hace la comparativa entre Quejas impuestas y Recomendaciones emitidas por la CNDH.

En el 2000 se tuvieron 4.27 quejas y 3.76 recomendaciones; en el año 2001, 3.66 quejas y 2.74 recomendaciones; 2002, 3.47 quejas, 4.98 recomendaciones; 2003, 3.83 quejas y 5.28 recomendaciones; 2004, 4.26 quejas y 9.35 recomendaciones; 2005, 7.77 quejas y 5.18 recomendaciones; 2006, 5.97 quejas y 4.67 recomendaciones; 2007, 5.71 quejas y 7.11 recomendaciones; 2008, 6.54 quejas, 6.81 recomendaciones; 2009, 6.63 quejas y 7.93 recomendaciones; 2010, 7.54 quejas, 8.74 recomendaciones; 2011, 11.32 quejas y 9.65 recomendaciones; 2012, 12 quejas y 9.45 recomendaciones; en el 2013, 9.81 quejas y 8.74 recomendaciones, y por último, en el 2014, 9.21 quejas y 5.59 recomendaciones. En el que se puede diferenciar que las quejas es una posible violación a los Derechos Humanos, las recomendaciones se emiten cuando la CNDH determina la existencia de dichas violaciones.

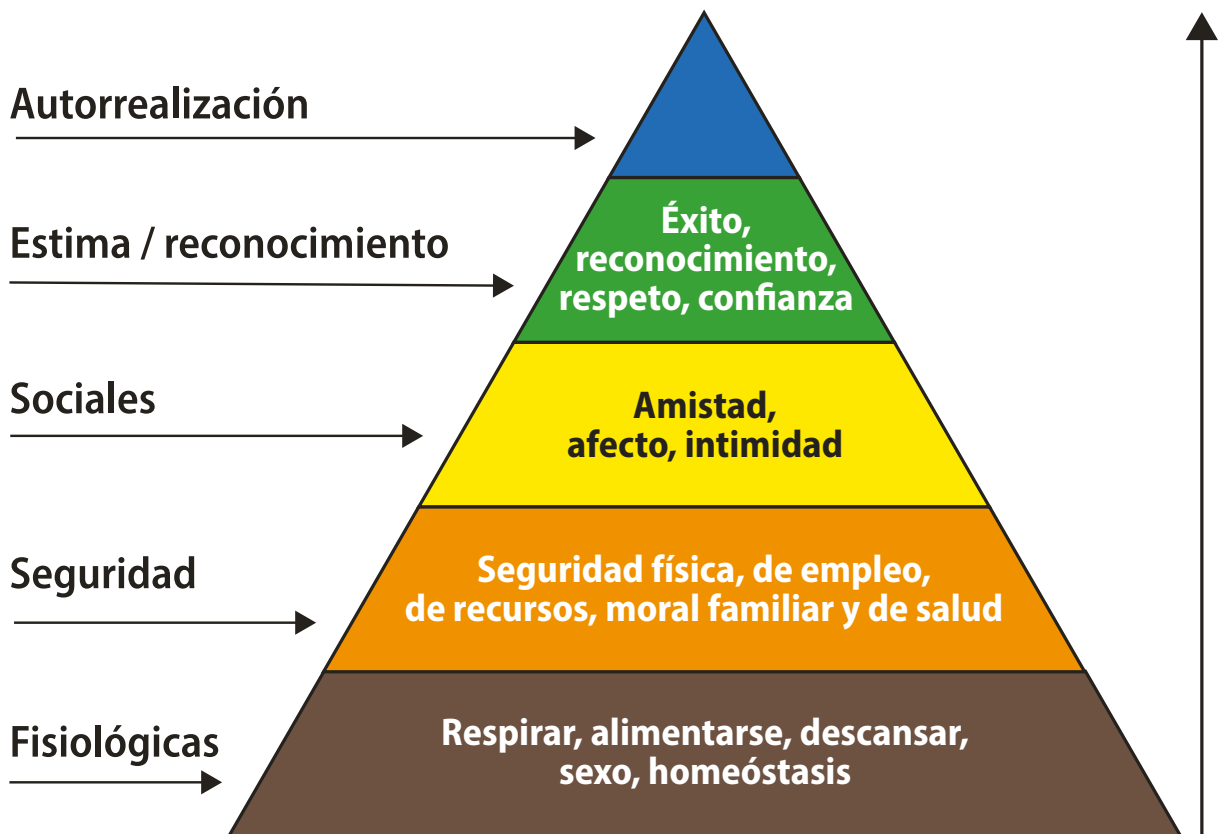
A continuación, se muestra una tabla con la información arrojada en la Gráfica 3:

Año	Quejas	Recomendaciones
2000	4.27	3.76
2001	3.66	2.74
2002	3.47	4.98
2003	3.83	5.28
2004	4.26	9.35
2005	5.77	5.18
2006	5.97	4.67
2007	5.71	7.11
2008	6.54	6.81
2009	6.63	7.93
2010	7.54	8.74
2011	11.32	9.65
2012	12	9.45
2013	9.81	8.74
2014	9.21	5.59

## Diagramas piramidales

1. El nombre de la figura.
2. Una descripción breve de la pirámide de lo que representa o tiene como objetivo transmitir.
3. El número de niveles.
4. La descripción inicia de abajo hacia arriba.

Ejemplo de un diagrama piramidal:<sup>28</sup>



<sup>28</sup> Pirámide de Maslow. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>

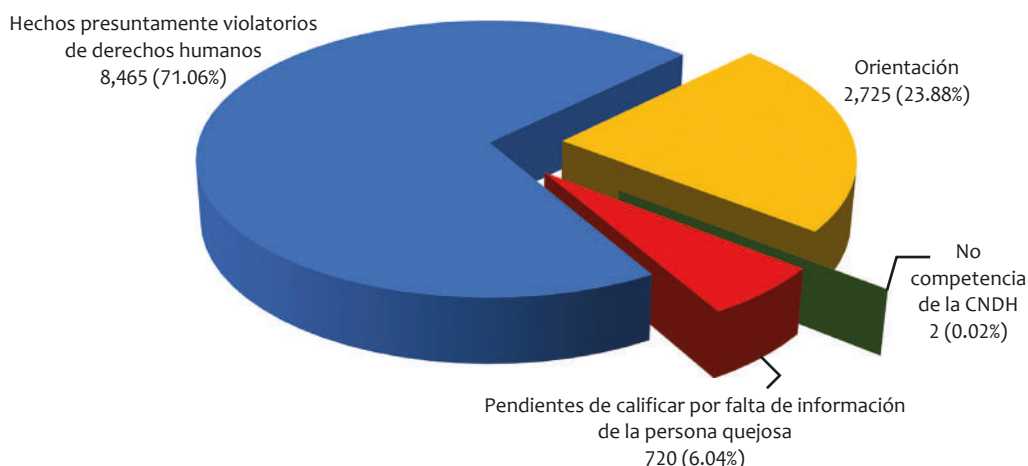
“La pirámide de Maslow” explica que cosas impulsan la conducta humana. Consta de 5 niveles que se sitúan de acuerdo a las necesidades de las personas.

- Primer nivel: Necesidades fisiológicas: respirar, alimentarse, descansar, sexo y homeóstasis.
- Nivel dos: Necesidades de seguridad: seguridad física, de empleo, de recursos, moral, familiar y de salud.
- Nivel tres: Necesidades sociales: amistad, afecto e intimidad.
- Nivel cuatro: Necesidades de estima y/o reconocimiento: éxito, reconocimiento, respeto, confianza.
- Y por último en el nivel cinco: La Autorrealización, que se verá satisfecho una vez que todas las demás necesidades hayan sido alcanzadas.

### **Gráficos circulares**

1. El nombre del gráfico.
2. Hacer referencia de lo que busca referir y enseñar visualmente.
3. Títulos o contenido acompañado de los datos de números según la clasificación (en porcentaje o totales).
4. Describir la conclusión.
5. Una buena práctica sería llevar a cabo una tabla con la información proporcionada en la gráfica circular.

### Ejemplo de gráfico circular: “Quejas de la CNDH”<sup>29</sup>



En el gráfico se clasificaron las quejas recibidas ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y en qué se calificaron: 1. No competencia de la CNDH, 2, equivalentes al 0.02%; 2. Pendientes de calificar por falta de información de la persona quejosa, 720, equivalentes a 6.04%; 3. Orientación con 2,725, equivalentes al 23.88% y, por último; 4. Hechos presuntamente violatorios de Derechos Humanos, con un total de 8,465, equivalente al 71.06%.

Lo que se observa que, de acuerdo a las quejas presentadas, la mayoría concluyen en hechos presuntamente violatorios de Derechos Humanos. A continuación, se muestra una tabla donde se muestra la información del gráfico:

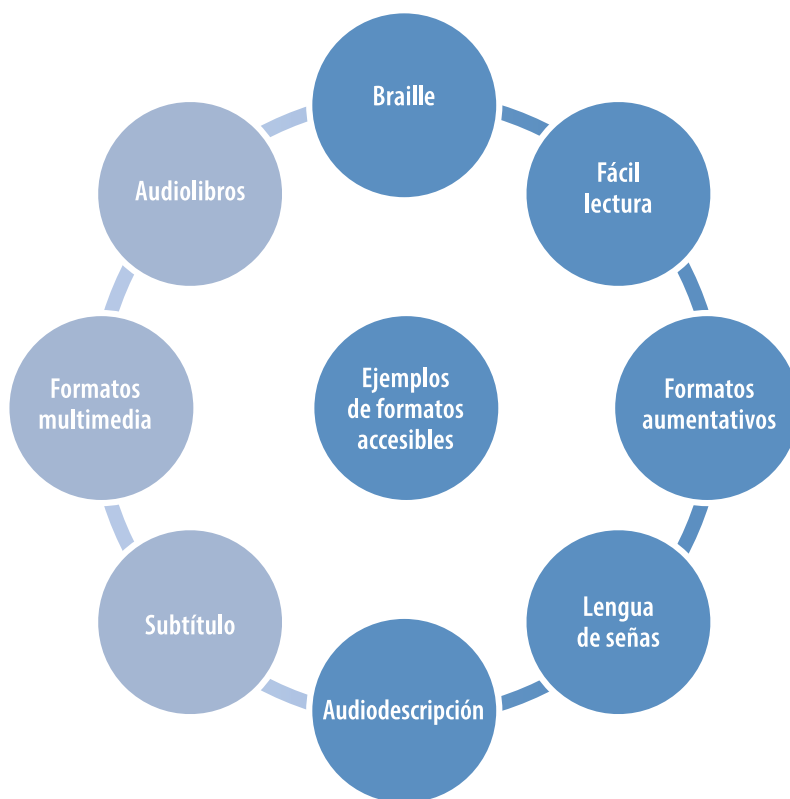
Queja calificada como:	Total	Porcentaje
Hechos presuntamente violatorios de Derechos Humanos	8,465	71.06%
Orientaciones	2,725	23.88%
Pendientes por calificar por falta de información de la persona quejosa	720	6.04%
No competencia de la CNDH	2	0.02%

<sup>29</sup> Comisión Nacional de los Derechos Humanos, *Informe de Actividades 2019*.

## Diagrama radial

1. Nombre del diagrama
2. Hacer mención de la idea central.
3. Hacer mención del cuántos artículos o ideas contiene el diagrama.
4. Hacer mención de la información, iniciando de arriba y en proceso en sentido del reloj.

### Ejemplo de diagrama radial: “Tipos de formatos accesibles”<sup>30</sup>



El diagrama “Tipos de formatos accesibles” es un diagrama radial que tiene como idea central mostrar “Ejemplos de formatos accesibles”, menciona 8 ejemplos: Braille, Fácil lectura, Formatos Aumentativos, Lengua de Señas, Audiodescripción, Subtítulo, Formatos multimedia y Audiolibros.

<sup>30</sup> Comisión Nacional de los Derechos Humanos, *Informe Especial sobre el Derecho a la Accesibilidad de las Personas con Discapacidad*.



## Diagrama de ciclo

1. Nombre del ciclo
2. Que busca transmitir, y cuantos pasos o procesos contiene el ciclo.
3. Hacia donde se dirige el proceso según la dirección de las flechas.
4. Mencionar en caso que se use flechas e indicar hacia qué lado. En caso de no existir un orden impuesto por el diagrama.
5. Mencionar el contenido según el orden.
6. Mencionar si se incluye información extra al ciclo y los pasos.

## Ejemplo de diagrama de ciclo: “Capacitación del personal del plantel educativo”<sup>31</sup>



<sup>31</sup> Comisión Nacional de los Derechos Humanos, *Mi plan de emergencia*. Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/documento/guia-mi-plan-de-emergencia>

El diagrama “Capacitación del personal del plantel educativo” refiere las acciones que se deben establecer en la escuela para una buena capacitación para la aplicación de “Mi plan de emergencia”. El proceso está en sentido del reloj, y contiene 3 procesos:

1. Planificar: Llevar a cabo el plan personal con cada niña, niño y adolescente con discapacidad del plantel e incorporarlo al protocolo de protección civil del plantel educativo.
2. Practicar: Realizar simulacros de manera recurrente para adoptarlos con mayor facilidad.
3. Identificar: Al efectuar los simulacros es necesario reconocer si hay margen de error para realizar los cambios necesarios.

En caso de identificar un error, volver al inicio del ciclo.

## Tablas

- Hacerlas de manera sencilla y dar una breve descripción de lo que se busca transmitir con dicha tabla.
- Si se utilizan tablas como calendarios, se debe evaluar el contenido de la tabla para garantizar que se alinea correctamente.
- En caso de que no sea posible, se han de proporcionar soluciones alternativas o un resumen de la tabla.

## Ejemplo:

Febrero de 2007						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
			1 Entrega Actividad 2	2	3	4
5 Foro: Legislación Europea	6	7	8 Entrega Práctica 4	9	10	11

Un lector de pantalla<sup>32</sup> leería esta tabla así: Febrero de 2007: Lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado, domingo. Uno, entrega actividad dos, dos, tres, cuatro, cinco, foro legislación europea, seis, siete, ocho, entrega práctica 4, nueve, diez, once.

<sup>32</sup> Tafur Peral, Aima, “Manual Práctico para Hacer Textos para Estudiantes con Diversidad Funcional.” Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2016-04-25-Manual%20documentos%20accesibles.pdf>, fecha de consulta: 27 de enero del 2020, p. 2.

## 4.2 Fotografías, ilustraciones e imágenes de apoyo

El uso de fotografías, ilustraciones y/o imágenes ayudan a entender el texto, si se hace uso de dicha herramienta posterior o a un lado de la información escrita. Detallan y asisten en explicar el mensaje que se busca dar en el texto. Se recomienda:

- Usar el mismo estilo de imágenes, ilustraciones o fotografías en el texto.
- Que sean de buena calidad (no pixeleadas y de buen tamaño)
- Adecuadas para el tipo de la persona lectora. (si se escribe para niñas y niños, usar imágenes o ilustraciones que sean atractivas para dicho sector poblacional).
- Siempre usar imágenes, fotografías o ilustraciones que se relacionen con el texto.
- “Serán sencillas y sin muchos detalles. Se ven mejor aquellas que presentan un buen contraste entre el fondo y la imagen de las mismas.

No se deben colocar las fotos intercaladas entre el texto; es más recomendable que se sitúen a la derecha del mismo.

Si se colocan al lado izquierdo del texto, éste se mantendrá justificado en su parte izquierda. Si en lugar de fotos se utilizan dibujos, esquemas, etc., se procurará que éstos estén realizados en trazos sencillos y gruesos, con pocos detalles y sobre un fondo sin imágenes.”<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> *Idem.*

## VII. Anexos

---

### Anexo 1

Instrumentos internacionales	En donde refiere el acceso a la información y comunicación de las Personas con Discapacidad
Agenda 2030	<p><b>Objetivo 11:</b> Ciudades y comunidades sostenibles, incluyentes, seguras y resilientes</p> <p><b>Objetivo 16:</b> Paz, justicia e instituciones sólidas.</p>
Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad	<p><b>Artículo 9:</b> Accesibilidad</p> <p><b>Artículo 21:</b> Libertad de expresión y opinión y acceso a la información</p> <p><b>Artículo 24:</b> Educación</p> <p><b>Artículo 30:</b> Participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte.</p>
Instrumentos nacionales	Que refiere acerca el acceso a la información de las Personas con Discapacidad
Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad	<p>Acerca la Secretaría de Educación pública, que está prohibido cualquier tipo de discriminación en cualquier plantel y que se debe impulsar toda forma de comunicación escrita que facilite a las personas sordas.</p> <p>En materia de libertad de expresión, opinión y acceso a la información, refiere el derecho de las personas de recabar, recibir y facilitar la información en igualdad de condiciones que el resto de la población.</p>
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Señala que el Estado debe garantizar el efectivo acceso a la información de toda la población.

<b>Instrumentos nacionales</b>	<b>Que refiere acerca el acceso a la información de las Personas con Discapacidad</b>
Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión	Busca promover que personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones con todas las personas.
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Proporciona medidas necesarias para que cualquier persona que solicite información pueda acceder de manera sencilla y que esta se accesible para todas las personas.
Ley General de Cultura y Derechos Culturales	Menciona que todas las personas deben gozar sus derechos culturales, y que las personas con discapacidad deban tener la misma oportunidad en el acceso, estableciendo mecanismos o medios para el goce de este derecho.

## Anexo 2

Hay que considerar que cuando se esté preparando la información o documentos dirigidos a personas con discapacidad, se deberán tomar en cuenta los siguientes puntos:

- A.** El **abuso en los términos y conceptos** que llegan a utilizar las instituciones gubernamentales suelen ser complicados, complejos y difíciles de comprender si no son acompañados por sus respectivas definiciones para que el grueso de la población pueda acceder a ella y utilizarla.
- B.** Por lo tanto, los mensajes que se transmiten deben usarse **palabras y frases lo más sencillas y fáciles** de leer y comprender, a fin de que apoyen las acciones de accesibilidad en la información. Esta tarea, se retoma en los siguientes cuadros algunos ejemplos de cómo pueden utilizarse ciertas palabras para favorecer la accesibilidad de información.

Término	Alternativa	Comentarios
Contemplar.	<i>Prever, regular, establecer, tener en cuenta.</i>	Curioso el caso de esta palabra. No existe con tal sentido en el DRAE, porque se ha tomado del inglés <i>to contemplate</i> . Está pasando del lenguaje jurídico y administrativo a la lengua común.
Conferir.	<i>Dar, otorgar, atribuir.</i>	¿Quién usa el verbo <i>conferir</i> fuera del discurso administrativo o político? ¿No sería más acertado sustituirlo por sinónimos más comunes?
Expiar.	<i>Terminar, acabar, concluir.</i>	Aunque con este significado está recogida en el DRAE, no deja de ser una personificación, perfectamente sustituible por verbos más comunes.
Constituir.	Ser.	Para evitar el verbo <i>ser</i> al que se acusa de ser semánticamente impreciso, se buscan sustitutos como <i>constituir</i> , que puede confundirse con sus otras acepciones 'formar, componer'.
Por ende.	<i>En consecuencia, por tanto.</i>	Se trata de una locución consecutiva propia del lenguaje literario, de escaso uso hoy día."

Tomado de Sánchez Alonso, Fernando: *Lenguaje y estilo administrativo. Manual del curso*, EFIAP 2017, pp. 25-26.







**E.** Es importante evitar escribir **palabras muy largas o extensas** para evitar la confusión en su lectura por parte de las y los usuarios. Si bien este tipo de palabras pudieran darle elegancia o distinción al escrito o a la información, el riesgo es que se convierta en un texto muy cansado de leer y, por lo tanto, difícil de comprender. Con base en esto, se proponen las siguientes opciones para simplificar el uso de estas palabras:

Término	Palabra ya existente	Comentarios
Intencionalidad.	<i>Intención.</i>	¿Acaso no significan lo mismo? ¿Cuál es la diferencia entre ambas palabras? La diferencia está <b>únicamente</b> en el número de sílabas.
Cumplimentar.	<i>Cumplir.</i>	En la actualidad se suele ver como sinónimo de <i>cumplir</i> . Una visita al DRAE despejará tus dudas.
Obligatoriedad.	<i>Obligación.</i>	No es correcto usarla como sinónimo de <i>obligación</i> . Es una mera cuestión de alargamiento de palabra.
Concretizar.	<i>Concretar.</i>	Otro caso de alargamiento innecesario.
Utilización.	<i>Uso.</i>	¿Resulta pobre la palabra <i>uso</i> por ser más breve?
Con anterioridad a.	<i>Antes de.</i>	adverbios de tiempo se libran de estos alargamientos.
Aproximamiento.	<i>acercamiento o aproximación.</i>	Caso curioso en que, por el afán de alargar la palabra, se han combinado las dos existentes para crear una nueva e innecesaria.

Tomado de Sánchez Alonso, Fernando: *Lenguaje y estilo administrativo. Manual del curso*, EFIAP 2017, p. 27.

**F.** Con la intención de facilitar el acceso, comprensión y uso de la información pública gubernamental, es recomendable el uso de **palabras de uso común**, cotidiano, habituales o concretas. No se pretende vulgarizar la información utilizada por las instituciones gubernamentales, sino que el lenguaje que se utilice sea claro y comprensible para aquellas personas quienes no cuentan con un nivel educativo suficiente y/o que les permita comprender conceptos complejos o abstractos que en algún momento llegan a utilizarse en la información y comunicación.

Con la intención de apoyar en identificar palabras concretas, presentamos el siguiente cuadro con algunos ejemplos:

Paráfrasis	Forma verbal simplificada
Girar visita de inspección	Inspeccionar
Conceder autorización	Autorizar
Hacer uso de	Usar
Ser de aplicación	Aplicarse
Dar aviso	Avisar”

Tomado de Sánchez Alonso, Fernando: *Lenguaje y estilo administrativo. Manual del curso*, EFIAP 2017, p. 29.

- G. Si bien el lenguaje utilizado por las instituciones gubernamentales tiene invariablemente una base jurídica, normativa y legal, donde el uso de **tecnicismos** es muy común en la información y comunicación. Pero también, se incluyen una gran variedad de palabras, expresiones o definiciones en latín. Palabras que, si bien son parte de un lenguaje profesional, pueden significar una barrera más en la accesibilidad, comprensión y uso de la información pública gubernamental.

*Algunos ejemplos de este tipo de palabras, expresiones o conceptos son: a posteriori, a priori, atinente, canon, curriculum vitae, defacto, excelsior, grosso modo, módulo, oneroso, pleno, prelación, remisión, sito, usufructo, xenofobia.*

Sin embargo, también vale la pena reflexionar lo siguiente:

- ◆ ☉◆◆ ◆◆□ ♫◆ □□●✕☹◆□□✕□ ☒ ♫◆ ✕○□□☞  
◆✕□●♫ □♫♫○□●☞☞□●☞☞
- ◆ ☉✕✕♫■♫■ ●☞ ♫□○□●♫◆☞ ◆♫☹◆□✕☞☞☞ ☞♫  
□◆♫ ♫● □□□●✕♫□ □ ◆◆☞□✕□◆ ●☞ ♫■☞  
◆✕♫■☞♫■ □♫□✕♫♫◆☞○♫■◆♫☞
- ◆ ☉☞◆◆☞ ◆☞☞☞□□☞ □◆♫☞♫■ ♫☞○□✕☞□◆♫  
□ ◆◆◆✕◆◆✕□◆♫ □□□ □◆□☞ □◆♫ ◆✕☹■✕☞  
✕✕□◆♫ ●□ ○✕○□ □ ◆♫■☹☞ ◆■ ◆◆□ ○↑◆  
♫□◆✕☞☞☞□ □ ♫□○□■☞

◆ ◀ ■ ገጽ • □ ሰጢ □ ◆ ጢ • ጢጭ ጸ ○ □ □ • ጸ ሰ • ጢ ገጽ ○ ◀  
 ሰ ጸ ጭ □ • ጭ ◀ ጸ ■ ገጽ • ◆ ጸ □ • ጭ • ሰጢ ጸ ጸ ■ ጸ ጸ □ ■ ጢ •  
 □ ጢ ጸ □ • ጸ ጸ ጭ ገጸ ጸ □ ■ ጢ • ገጸ □ □ □ ጢ • □ □ ■ ሰ ጸ ጢ ■ ◆ ጢ • ◀

H. Es muy común el uso de palabras de uso común o cotidiano que no tienen un significado concreto, son **imprecisas**, difíciles de describir o explicar. Y que, nuevamente, llevan a que la información y la comunicación de las instituciones gubernamentales sea confusa, ajena y no puedan utilizarse las y los usuarios. A manera de ejemplo, se presentan algunas palabras que suelen utilizarse de manera cotidiana pero que su definición llega a ser imprecisa:

Término	Significado	Comentarios
Asequible.	<i>Puede adquirirse, alcanzarse.</i>	No debe aplicarse a personas con el significado de <i>accesible</i> : ‘Que tiene fácil y buen trato’.
Detentar.	<i>Desempeñar ilegítimamente algún cargo o empleo.</i>	¿Cuántos documentos han certificado que alguien <i>detenta</i> un cargo, creyendo que era palabra más elegante y apropiada que los verbos <i>ocupar</i> o <i>desempeñar</i> ?
Cesar.	<i>Dejar de hacer lo que se estaba haciendo.</i>	Aún no está admitido su significado como sinónimo de <i>destituir</i> . Se cesa de trabajar, pero el verbo de por sí no aclara si es por propia iniciativa (entonces sería <i>dimitir</i> ) o por la intervención de un tercero ( <i>destituir</i> o <i>deponer</i> ).
Adolecer.	<i>Padecer un vicio, un defecto o una enfermedad.</i>	¿Sorpresa? No. Simplemente se trata de una mala aplicación de la expresión <i>adolecer de falta de algo</i> , o lo que es lo mismo, ‘padecer o sufrir la falta de algo’.
Deleznable.	<i>Que se deshace con facilidad, despreciable, de poco valor.</i>	Significa ‘que se rechaza ni que repugna’.

Tomado de Sánchez Alonso, Fernando: *Lenguaje y estilo administrativo. Manual del curso*, EFIAP 2017, p. 31.

## VIII. Glosario

---

**ACCESIBILIDAD:** Es el derecho humano de las personas con discapacidad y otros sectores beneficiados a disfrutar en igualdad de condiciones del acceso al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y la comunicación, así como a los procesos, bienes, productos y servicios e instalaciones abiertos al público, situadas tanto en zonas urbanas como rurales, con la finalidad de participar en todos los ámbitos de la vida y la sociedad para vivir de manera autónoma e independiente, tomando en cuenta la dignidad y diversidad del ser humano.<sup>35</sup>

**AUDIO:** Las distintas maneras de transmitir sonidos a través de algún sistema tecnológico o dispositivo son conocidas como audio. En otras palabras, los sistemas audio son aquellos que permiten grabar, almacenar o reproducir sonidos. En este sentido, existen todo tipo de dispositivos o soportes de audio, como la radio, el MP3, el tocadiscos, el disquete o los audiolibros, entre otros.<sup>36</sup>

**AUDIODESCRIPCIÓN:** Es un servicio de apoyo a la comunicación que consiste en el conjunto de técnicas y habilidades aplicadas con objeto de compensar la carencia de captación de la parte visual contenida en cualquier tipo de mensaje, suministrando una adecuada información sonora que la traduce o explica, de manera que el posi-

---

<sup>35</sup> CNDH, “Informe Especial sobre el Derecho a la Accesibilidad de las Personas con Discapacidad” (2019). Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-08/IE-Accesibilidad.pdf>, fecha de consulta: 4 de febrero del 2020, pág. 24.

<sup>36</sup> Navarro, Javier. (2016). “Audio - Definición, Concepto y Qué es.” Disponible en: Definición ABC Sitio web: <https://www.definicionabc.com/audio/audio.php>, fecha de consulta: 3 de febrero del 2020.

ble receptor con discapacidad visual perciba dicho mensaje como un todo armónico y de la forma más parecida a como lo percibe una persona que ve.<sup>37</sup>

**AUDIOLIBRO:** Grabaciones del contenido total o parcial de un libro narrado en voz alta.<sup>38</sup>

**BRILLE:** Es un sistema de lecto-escritura utilizado por personas ciegas basado en un sistema de puntos de relieve para ser identificados al tacto. Fue desarrollado por Louis Braille (1823). Consiste en usar de 2 a 5 puntos realizados sobre las posibles 6 posiciones de modo que cada conjunto corresponde a una letra del alfabeto.<sup>39</sup>

**COMUNICACIÓN:** Incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.<sup>40</sup>

**COMUNICACIÓN AUMENTATIVA Y ALTERNATIVA:** Métodos de comunicación que suplementan o reemplazan el habla y la escritura.<sup>41</sup>

---

<sup>37</sup> Asociación de Familias de Personas con Parálisis Cerebral. “Glosario de Términos sobre Discapacidad.” Disponible en: [http://www.apamp.org/files/apamp/2018-9/18-9-21-37.admin.2.GLOSARIO\\_SOBRE\\_DISCAPACIDAD\\_2018-ilovepdf-compressed.pdf](http://www.apamp.org/files/apamp/2018-9/18-9-21-37.admin.2.GLOSARIO_SOBRE_DISCAPACIDAD_2018-ilovepdf-compressed.pdf), fecha de consulta: 4 de febrero del 2020, p. 8.

<sup>38</sup> Muñoz Coronado, María, “Audiolibros: recursos documentales para el aprendizaje del español como lengua extranjera” (2012). Instituto Cervantes de Argel. Disponible en: [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/publicaciones\\_centros/PDF/argel\\_2012/08\\_munoz.pdf](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/argel_2012/08_munoz.pdf), fecha de consulta: 3 de febrero del 2020, p. 83.

<sup>39</sup> Buitrago Echeverri, María Teresa, Sucely Margarita Ariza de la Hoz, Yanet Lizarazo Beltrán & Fabiola Vanegas Caipa, “Glosario orientado al trabajo con personas con discapacidad” (2014). *La Biblioteca de la Discapacidad, Folleto No. 2*, Disponible en: <https://www.javeriana.edu.co/documents/245769/2338340/Glosario-word-CONCARATULA-October+16-2014-DEF.pdf/061b158b-e465-4f2a-9677-114858652790>, fecha de consulta: 3 de febrero del 2020, p. 12.

<sup>40</sup> CNDH, *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo* (2018). Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf>, fecha de consulta: 3 de febrero del 2020, p. 13.

<sup>41</sup> Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad – Comisión de Política Gubernamental en Materia de Derechos Humanos, “Glosario de Términos sobre Discapacidad.” Disponible

**DISCAPACIDAD:** Es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.<sup>42</sup>

**DISCRIMINACIÓN POR MOTIVOS DE DISCAPACIDAD:** Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.<sup>43</sup>

**DISPOSITIVOS MÓVILES:** Los dispositivos móviles son aparatos de tamaño pequeño que cuentan con características tales como las mostradas en la siguiente Figura 1:

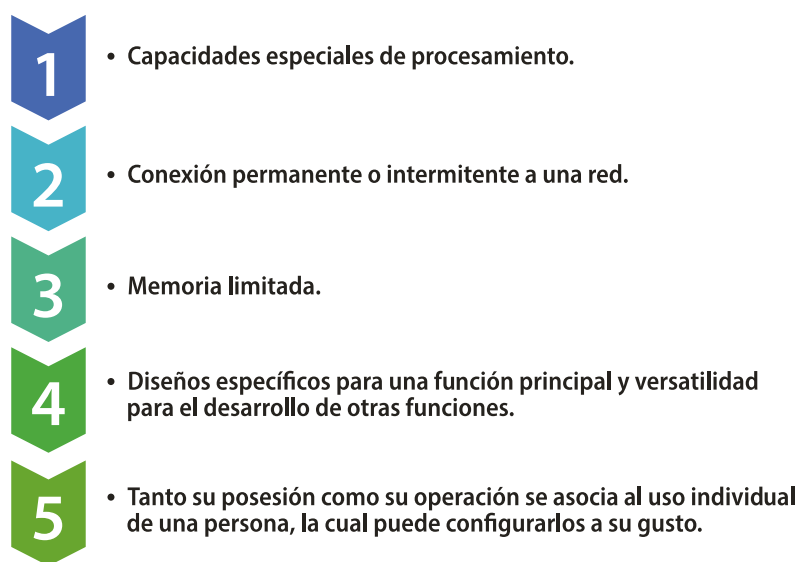


Figura 1: Características de los dispositivos móviles.

en: [http://www.semar.gob.mx/derechos\\_humanos/glosario\\_terminos\\_discapacidad.pdf](http://www.semar.gob.mx/derechos_humanos/glosario_terminos_discapacidad.pdf), fecha de consulta: 4 de febrero de 2020, p. 7.

<sup>42</sup> CNDH, “Informe Especial sobre el Derecho a la Accesibilidad de las Personas con Discapacidad” (2019). Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-08/IE-Accesibilidad.pdf>, fecha de consulta: 4 de febrero del 2020, p. 33.

<sup>43</sup> CNDH, *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo* (2018). Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf>, fecha de consulta: 3 de febrero del 2020, Artículo 2, p. 13-14.

Una característica importante es el concepto de movilidad, los dispositivos móviles son pequeños para poder portarse y ser fácilmente empleados durante su transporte. En muchas ocasiones pueden ser sincronizados con algún sistema de la computadora para actualizar aplicaciones y datos.

Otra característica es el que se pueda conectar a una red inalámbrica, por ejemplo, un teléfono móvil, los comunicadores de bolsillos o PDA's. Este tipo de dispositivos se comportan como si estuvieran directamente conectados a una red mediante un cable, dando la impresión al usuario que los datos están almacenados en el propio dispositivo.

Los conceptos de móvil y sin cables muchas veces se confunden. Un PDA con datos en él y aplicaciones para gestionarlos, puede ser móvil pero no tiene por qué ser inalámbrico, ya que puede necesitar un cable para conectarse a la computadora y obtener o enviar datos y aplicaciones. Por otro lado, un teléfono móvil equipado con un pequeño navegador puede hacer uso de Internet, considerándose inalámbrico, pero no móvil ya que no dispone de un valor agregado que aporte como característica extra alguna función en las aplicaciones del dispositivo cuando éste no está conectado a otros sistemas tales como: Computadoras, cámaras, etc. Si el PDA es capaz de conectarse a una red para obtener datos “en medio de la calle”, entonces también se considera inalámbrico. <https://revista.seguridad.unam.mx/numero-07/dispositivos-moviles>

**FORMATOS ACCESIBLES:** Son formas de presentar material impreso, escrito o visual, de tal manera que las personas que no puedan leer el material impreso puedan acceder a él. Como lo son las personas ciegas o con deficiencia visual, con discapacidad intelectual que afecte la comprensión de la lectura, personas con discapacidad motriz que impida el manejo del material.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> CNDH, “Informe Especial sobre el Derecho a la Accesibilidad de las Personas con Discapacidad” (2019). Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-08/IE-Accesibilidad.pdf>, fecha de consulta: 4 de febrero del 2020, p. 46.



**FORMATOS ALTERNATIVOS:** Consiste en presentar la información en diferentes medios adicionales al escrito, para que pueda ser entendida por personas con cualquier tipo de discapacidad. Los formatos alternativos utilizables por personas con discapacidad pueden incluir, Braille, macrotipos, grabaciones de audio, interpretación en lengua de señas y formatos electrónicos, entre otros, que cumplan con estándares internacionales de accesibilidad.<sup>45</sup>

**LECTORES DE PANTALLA:** Son un software que permite la utilización del sistema operativo y las distintas aplicaciones mediante el empleo de un sintetizador de voz que “lee y explica” lo que se visualiza en la pantalla, lo que supone una ayuda para las personas con graves problemas de visión o completamente ciegas.

Algunos de los lectores de pantalla más utilizados son:

- *BrowseAloud*
- Lector de pantalla destinado específicamente a leer el contenido de las páginas web. Está disponible para Windows y para Mac.
- *CLiCk, Speak*
- Lector de pantalla para el navegador Mozilla Firefox.
- *Dolphin Hal*
- Lector de pantalla con soporte para línea Braille.
- *JAWS*
- Uno de los mejores lectores de pantalla, incluye el castellano entre sus idiomas.
- *Dolphin SuperNova*
- Lector de pantalla con magnificador de pantalla y soporte para línea Braille.
- *Fire Vox*
- Extensión del navegador Mozilla Firefox que proporciona la capacidad de lector de pantalla.

---

<sup>45</sup> Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad – Comisión de Política Gubernamental en Materia de Derechos Humanos, “Glosario de Términos sobre Discapacidad.”, p. 17. Disponible en: [http://www.semar.gob.mx/derechos\\_humanos/glosario\\_terminos\\_discapacidad.pdf](http://www.semar.gob.mx/derechos_humanos/glosario_terminos_discapacidad.pdf), fecha de consulta: 4 de febrero de 2020

- [GW Micro Window-Eyes](#)
- Lector de pantalla, compatible con los navegadores Microsoft Internet Explorer y Mozilla Firefox.
- [MexVox](#)
- Lector de pantalla para Microsoft Windows gratuito, implementación del sistema DosVox en español.
- [NVDA](#)
- Lector de pantalla para Microsoft Windows gratuito.
- [Orca](#)
- Lector de pantalla y magnificador de pantalla para el sistema de escritorio GNOME.
- [System Access to Go](#)
- Lector de pantalla que permite convertir en accesible cualquier ordenador con conexión a Internet en pocos segundos.
- [VoiceOver](#)
- Lector de pantalla disponible en el sistema operativo Mac OS X.
- [Virgo](#)
- Lector de pantalla que también incluye un magnificador de pantalla.
- [WebAnywhere](#)
- Lector de pantalla en la Web.
- [ZoomText](#). La versión Magnifier/Reader incluye un magnificador de pantalla y un lector de pantalla.

Además, también existen componentes que se pueden incluir en páginas Web para proporcionar versiones habladas del contenido. Dos ejemplos que permiten escuchar una página web en castellano son

- [SonoWebs](#) . Explica cómo incorporar el componente en Wordpress, Blogger o cualquier otra página web.
- [vozMe](#). Explica cómo incorporar el componente en Wordpress, Blogger o cualquier otra página Web. Permite elegir entre una voz masculina o femenina y también permite descargar un fichero MP3 con el audio.

**LECTURA FÁCIL:** Es un método de adaptación y redacción de textos que pretende hacer accesible la información y la cultura a las personas con dificultades de comprensión lectora. Es un planteamiento general sobre la accesibilidad a la información y a la comprensión de los mensajes escritos de las personas con diversidades intelectuales y de aprendizaje. También la podemos considerar como un método para hacer entornos psicológicamente comprensibles para todos, eliminando las barreras para la comprensión, el aprendizaje y la participación.

**LENGUA DE SEÑAS:** Lengua de una comunidad de personas sordas, que consiste en una serie de signos gestuales articulados con las manos y acompañados de expresiones faciales, mirada intencional y movimiento corporal, dotados de función lingüística. Forma parte del patrimonio lingüístico de dicha comunidad y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral.

**LENGUAJE:** Se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal.

**LIBRO ACCESIBLE:** Es un texto que se adapta a las necesidades de lectura de cualquier persona. Por medio de la digitalización, es posible hacer accesible cualquier texto impreso. Un escáner toma la imagen del papel que en él se coloque y la transfiere a la computadora. Luego un programa llamado de OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres) procesa la imagen y la convierte en texto reconocible por los procesadores de texto, y por ende por los programas lectores de pantalla

Asimismo, el texto digital puede ser convertido de forma automática a audio grabado con voz sintética o impreso en Braille, según la necesidad de cada usuario.<sup>46</sup>

**MACROTIPOS:** Sistema de impresión en tinta con caracteres ampliados.

**PERSONAS CON DISCAPACIDAD:** Son aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales, sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barre-

---

<sup>46</sup> Asociación Civil Tiflonexos, “¿Qué es un libro accesible?”. Disponible en: <https://tiflonexos.org/que-es-un-libro-accesible>, fecha de consulta: 30 de enero del 2020

ras puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.<sup>47</sup>

**SEÑALIZACIÓN:** Es el conjunto de estímulos que pretenden condicionar, con la antelación mínima necesaria, la actuación de aquel que los recibe frente a unas circunstancias que se pretende resaltar. Los estímulos pueden ser percibidos a través de nuestros sentidos siendo los de la vista y el oído los principales, aunque la forma de percibirlos puede ser generada mediante colores, formas geométricas, emisiones sonoras, luminosas o bien por medio de gestos. <http://uprl.unizar.es/seguridad/lugaresdoc/senalizacion.pdf>

**SISTEMA DE ESCRITURA BRAILLE:** Sistema para la comunicación representado mediante signos en relieve, leídos en forma táctil, por los ciegos.

**SUBTÍTULO DE PELÍCULA:** sobreimpresión de frases, palabras, entre otros, que aparece en la parte inferior de la pantalla de cine o de tevé durante la proyección o transmisión de una película y que corresponde a la traducción de los diálogos, dichos que se comentan y dicen los personajes en la versión original y que no está en el idioma de origen del lugar en el que se está proyectando y por ello se lo coloca para que la gente pueda comprender la historia.

**TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN:** Es una expresión general que incluye cualquier dispositivo o aplicación de información y comunicación y su contenido. Esta definición comprende una amplia gama de tecnologías de acceso, como la radio, la televisión, los servicios satelitales, los teléfonos móviles, las líneas de telefonía fija, las computadoras, y el hardware y software de las redes.

**TIPOGRAFÍA:** El oficio y la industria de la elección y el uso de tipos (las letras diseñadas con unidad de estilo) para desarrollar una labor de impresión. Se trata de una

---

<sup>47</sup> CNDH, “Informe Especial sobre el Derecho a la Accesibilidad de las Personas con Discapacidad”, 2019, p. 33. Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-08/IE-Accesibilidad.pdf>. Fecha de consulta: 4 de febrero del 2020,”

actividad que se encarga de todo lo referente a los símbolos, los números y las letras de un contenido que se imprime en soporte físico o digital.

**USABILIDAD:** Según la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), es la efectividad, eficiencia y satisfacción con la que un producto permite alcanzar objetivos específicos a usuarios específicos en un contexto de uso específico. El concepto de usabilidad aplicado a sitios de Internet se refiere a que éste sea fácil de usar y útil para los usuarios a los que está orientado según el propósito para el que fue creado.

## IX. Fuentes de consulta

---

- Andalucía es Digital, “Aplicaciones de Apoyo para Personas con Discapacidad.” Disponible en: <https://www.blog.andaluciaesdigital.es/aplicaciones-para-personas-con-discapacidad/>
- Asociación Civil Tiflonexos, “¿Qué es un libro accesible? Disponible en: <https://tiflonexos.org/que-es-un-libro-accesible>
- Asociación de Familias de Personas con Parálisis Cerebral, “Glosario de Términos sobre Discapacidad” (2018). Disponible en: [http://www.apamp.org/files/apamp/2018-9/18-9-21-37.admin.2.GLOSARIO\\_SOBRE\\_DISCAPACIDAD\\_2018-ilovepdf-compressed.pdf](http://www.apamp.org/files/apamp/2018-9/18-9-21-37.admin.2.GLOSARIO_SOBRE_DISCAPACIDAD_2018-ilovepdf-compressed.pdf)
- Buitrago Echeverri, María Teresa, Sucely Margarita Ariza de la Hoz, Yanet Lizarazo Beltrán & Fabiola Vanegas Caipa, “Glosario orientado al trabajo con personas con discapacidad” (2014). *La Biblioteca de la Discapacidad, Folleto No. 2, 32 pág. Fundación Derecho a la Desventaja*. Disponible en: <https://www.javeriana.edu.co/documents/245769/2338340/Glosario-word-conCARATULA-October+16-2014-DEF.pdf/061b158b-e465-4f2a-9677-114858652790>
- Canut Ledo, Pedro, “8.1 Buenas prácticas,” Manual Atayala, Apoyo a la Gestión Cultural. Disponible en <http://atalayagestioncultural.es/capitulo/buenas-practicass>
- Centre of Excellence in Universal Design, “Customer Communications Toolkit for the Public Service - A Universal Design Approach.” Disponible en: <http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Communications-Toolkit-for-the-Public-Service-A-Universal-Design-Approach/Customer-Communications-Toolkit-for-the-Public-Service-A-Universal-Design-Approach1.pdf>
- CNDH, “Informe Especial sobre el Derecho a la Accesibilidad de las Personas con Discapacidad” (2019). Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-08/IE-Accesibilidad.pdf>
- CNDH, *La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo* (2018). Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-05/Discapacidad-Protocolo-Facultativo%5B1%5D.pdf>
- CNDH, “Lineamientos que los sujetos obligados deben seguir al momento de generar información, en un lenguaje sencillo, con accesibilidad y traducción a lenguas indígenas” (2017). Disponible en: <https://www.cndh.org.mx/DocTR/2016/JUR/A70/01/JUR-20170331-LIN14.pdf>

- CNDH, “Mi Plan de Emergencia. Guía con recomendaciones para considerar a estudiantes con Discapacidad en protocolos de Protección Civil en escuelas” (2019). Disponible en <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-09/Guia-Mi-Plan-Emergencia-2019.pdf>
- CNDH-SEP-Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México, “Derecho Humano de Acceso a la Información” (2015). Disponible en: [http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/foll\\_DHAccesoInformacion.pdf](http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/foll_DHAccesoInformacion.pdf)
- Comité de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, “Observación general Núm. 2 (2014), Artículo 9º: Accesibilidad, CRPD/C/GC/2.” Disponible en: <https://www.mre.gov.py/SimorePlus/Adjuntos/Informes/CRPD%20N%C2%BA%202.pdf>
- Comunidad de Prácticas en APS, “¿Qué es una buena práctica?” Disponible en <http://buenaspracticacasaps.cl/que-es-una-buena-practica/>
- Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad – Comisión de Política Gubernamental en Materia de Derechos Humanos, “Glosario de Términos sobre Discapacidad.” Disponible en: [http://www.semar.gob.mx/derechos\\_humanos/glosario\\_terminos\\_discapacidad.pdf](http://www.semar.gob.mx/derechos_humanos/glosario_terminos_discapacidad.pdf)
- Corte Interamericana de Derechos Humanos, Opinión Consultiva OC-5/85 del 13 de noviembre de 1985. La colegiación obligatoria de periodistas (arts. 13 y 29, Convención Americana sobre Derechos Humanos). Disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1844/18.pdf>
- Dirección de Estadística de las Naciones Unidas, “Anexo Marco de indicadores mundiales para los Objetivos de Desarrollo Sostenible y metas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.” Disponible en: [https://unstats.un.org/sdgs/indicators/Global%20Indicator%20Framework\\_A.RES.71.313%20Annex.Spanish.pdf](https://unstats.un.org/sdgs/indicators/Global%20Indicator%20Framework_A.RES.71.313%20Annex.Spanish.pdf)
- Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, “Concepto de Buenas Prácticas en Promoción de la Salud en el Ámbito Escolar y la Estrategia Escuelas Promotoras de la Salud” (2015). Disponible en: [http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2015/08/MS\\_RB\\_08\\_Concepto\\_Buenas\\_Practicas.pdf](http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2015/08/MS_RB_08_Concepto_Buenas_Practicas.pdf)
- Government of Canada. “Services for People with Disabilities. Guide to Government of Canada Services for People with Disabilities and their Families
- Gobierno de México, “¿Qué es la Agenda 2030?” Disponible en <https://www.gob.mx/agenda2030>
- Lourdes Moreno, Paloma Martínez y Yolanda González. “Guía para elaborar documentación digital accesible. Recomendaciones para Word, PowerPoint y Excel de Microsoft OFFICE 2010” (2017). Colección Accesibilidad, Tecnología y Sociedad Vol. 5. Centro Nacional de Tecnologías de la Accesibilidad (CENTAC). Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2017-03-10-Gu%C3%A1%20para%20hacer%20documentacion%20accesible%202017.pdf>
- MERCOSUR Audiovisual, “Guía para producciones audiovisuales accesibles” (2017). Disponible en: [https://issuu.com/recam/docs/\\_28o\\_29guia\\_20accesibilidad\\_20baja](https://issuu.com/recam/docs/_28o_29guia_20accesibilidad_20baja)
- Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, “Bibliotecas accesibles para todos: Pautas para acceder a bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores” (2011). Disponible en: <https://www.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/33010bibiotacc2011.pdf>



- Muñoz Coronado, María, “Audiolibros: recursos documentales para el aprendizaje del español como lengua extranjera” (2012). Instituto Cervantes de Argel. Disponible en: [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/publicaciones\\_centros/PDF/argel\\_2012/08\\_munoz.pdf](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/publicaciones_centros/PDF/argel_2012/08_munoz.pdf)
- Navarro, Javier, “Audio - Definición, Concepto y Qué es” (2016). Disponible en: Definición ABC Sitio web: <https://www.definicionabc.com/audio/audio.php>
- Organización de las Naciones Unidas, *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Disponible en: <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>
- Pérez Porto, Julián y María Merino, “Definición de Tipografía” (2012). Disponible en: <https://definicion.de/tipografia/>
- Protección Social Inclusiva, “Medidas de Accesibilidad e Inclusión para personas con discapacidad” Ministerio de Desarrollo Social, Gobierno de Chile. Disponible en: <https://studylib.es/doc/8457756/medidas-de-accesibilidad-e-inclusi%C3%B3n-para-personas-con>
- Sánchez Alonso, Fernando, “Lenguaje y estilo administrativo. Manual del curso, EFIAP 2017.” Disponible en: [https://efiapmurcia.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=102316&IDTIPO=60&RASTRO=-c\\$m2813](https://efiapmurcia.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=102316&IDTIPO=60&RASTRO=-c$m2813)
- Secretaría de Educación Pública, *Programa Institucional de la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos 2014-2018*. Diario Oficial de la Federación, publicado el 8 de mayo de 2014. Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/11845/Programa\\_CONALITEG\\_2014-2018.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/11845/Programa_CONALITEG_2014-2018.pdf)
- Secretaría de Gobernación, *Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión*. Diario Oficial de la Federación, publicado el 15 de junio de 2018. Disponible en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTR\\_020419.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTR_020419.pdf)
- Secretaría de Gobernación, Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos que los sujetos obligados deben seguir al momento de generar información, en un lenguaje sencillo, con accesibilidad y traducción a lenguas indígenas. Diario Oficial de la Federación, publicado el 12 de febrero de 2016. Disponible en: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5425535&fecha=12/02/2016](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5425535&fecha=12/02/2016)
- Secretaría de Gobernación, *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Diario Oficial de la Federación, publicado el 27 de enero de 2017. Disponible en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTAIP\\_270117.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTAIP_270117.pdf)
- Secretaría de Gobernación, *Ley General de Cultura y Derechos Culturales*. Diario Oficial de la Federación, publicado el 19 de junio de 2017. Disponible en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LG CDC\\_190617.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LG CDC_190617.pdf)
- Secretaría de Gobernación, *Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Diario Oficial de la Federación, publicado el 27 enero del 2017. Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGTAIP.pdf>
- Secretaría de Gobernación, *Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad*. Diario Oficial de la Federación, publicado el 12 de julio de 2018. Disponible en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD\\_120718.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD_120718.pdf)
- Secretaría de la Función Pública. “Lenguaje Claro, Manual 2007.” Disponible en: <https://funcionpublica.gob.mx/web/doctos/temas/programas/ManualLenguajeClaro.pdf>



- Tafur Peral, Aima, “Manual Práctico para Hacer Textos para Estudiantes con Diversidad Funcional” (2016). Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2016-04-25-Manual%20documentos%20accesibles.pdf>
- Ucha, Florencia, “Definición de subtítulo” (2015). Disponible en: <https://www.definicionabc.com/comunicacion/subtitulo.php>
- UK Association for Accessible Formats. “Creating clear print and large print documents Guidance from UKAAF. Guidance from UKAAF.” Disponible en: <https://www.ukaaf.org/wp-content/uploads/G003-UKAAF-Creating-clear-print-and-large-print-documents-v2.pdf>
- UK Association for Accessible Formats. “Describing images 1: General principles. Guidance from UKAAF.” Disponible en: <https://www.ukaaf.org/wp-content/uploads/G013-UKAAF-Describing-images-1-General-principles.pdf>
- UK Association for Accessible Formats. “Describing images 2: Charts and graphs. Guidance from UKAAF.” Disponible en: <https://www.ukaaf.org/wp-content/uploads/2015/05/G014-UKAAF-Describing-images-2-Charts-and-graphs.pdf>
- UK Association for Accessible Formats. “Describing images 3: Maps, maths and tables. Guidance from UKAAF.” Disponible en: <https://www.ukaaf.org/wp-content/uploads/G015-UKAAF-Describing-images-3-Maps-maths-and-tables.pdf>
- UK Association for Accessible Formats. “Describing images 4: Photographs, illustrations and works of art. Guidance from UKAAF.” Disponible en: <https://www.ukaaf.org/audio/attachment/g016-ukaaf-describing-images-4-photographs-illustrations-and-works-of-art/>
- UK Association for Accessible Formats. “Describing images 5: Accessible images. Guidance from UKAAF.” Disponible en: <https://www.ukaaf.org/accessible-images/attachment/g017-ukaaf-describing-images-5-accessible-images-7/>
- UNESCO, *Proclamación del 28 de septiembre Día Internacional del Derecho de Acceso Universal a la Información*, 38 C/70, 4 de noviembre de 2015. Disponible en: [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000235297\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000235297_spa)
- Universidad de Alicante, “Accesibilidad Web.” Disponible en: <http://accesibilidadweb.dlsi.ua.es/?menu=lectores>

*Buenas prácticas para formatos de información y comunicación accesibles*, editado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se terminó de imprimir en diciembre de 2020 en Talleres Gráficos de México, Av. Canal del Norte núm. 80, Col. Felipe Pescador, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06280, Ciudad de México. El cuidado de la edición estuvo a cargo de la Dirección de Publicaciones de esta Comisión Nacional.

El tiraje consta de 5,000 ejemplares.



---

Consejo Consultivo

Licda. Rosy Laura Castellanos Mariano

Presidenta

Mtra. María del Rosario Piedra Ibarra

Director General de la Primera Visitaduría General

Lic. Paolo Guiseppe Martínez Ruiz

Director General de la Segunda Visitaduría General

C. José Carlos Fazio Varela

Directora General de la Tercera Visitaduría General

Licda. Hilda Téllez Lino

Director General de la Cuarta Visitaduría General

Dr. Javier López Sánchez

Directora General de la Quinta Visitaduría General

Mtra. Elizabeth Lara Rodríguez

Director General de la Sexta Visitaduría General

C. Alexander Francisco Brewster Ramírez

Secretario Ejecutivo

Lic. Francisco Javier Emiliano Estrada Correa

Secretario Técnico

Mtro. Marco Alejandro Hernández Legaspi

Director General de Vinculación Interinstitucional

en suplencia de la persona titular de la Secretaría

Técnica del Consejo Consultivo

Directora Ejecutiva del Mecanismo Nacional  
de Prevención de la Tortura

Licda. Vilma Ramírez Santiago

Directora General del CENADEH

Dra. Ángeles Corte Ríos

