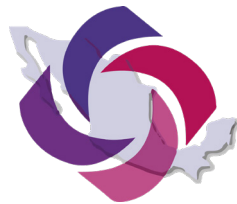


[Descarga aquí la versión para lectura en voz alta](#)

Diagnóstico de Accesibilidad 2020 - 2023

Diagnóstico que deben elaborar los sujetos obligados para garantizar las condiciones de accesibilidad, de acuerdo al numeral sexto, séptimo y sexto transitorio de los Criterios respectivos¹



**SISTEMA NACIONAL
DE TRANSPARENCIA**
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



BANCO DE MÉXICO®

Unidad de Transparencia del Banco de México

¹ Elaborado con base en la Herramienta Diagnóstica proporcionada por el Consejo Nacional de Transparencia para la elaboración del Diagnóstico de Accesibilidad 2017-2020.

Disposición

Realizar un estudio o análisis que determine las lenguas y sistemas registrados en la región de que se trate, o aquellos que sean de uso más frecuente por la población.

Respuesta

Con base en la información del Censo de Población y vivienda 2020 publicada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la clasificación del Instituto Nacional de Lenguas Indígenas (INALI), y considerando que el Banco de México es el banco central del Estado Mexicano que brinda atención a toda la población del país, se mantuvo la selección de 2017 de las tres lenguas indígenas que son habladas por más del 41%² de la población indígena de México, a saber: Náhuatl³, Maya y Tzeltal. Lo anterior, a efecto de mantener a disposición de dichas audiencias, en la Unidad de Transparencia (UT) del Banco de México, una Guía de Acceso a la Información con los siguientes temas:

- ¿Qué es el Banco de México?
- Su Misión y Visión.
- Información sobre el Derecho Humano de Acceso a la Información, así como sobre la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ¿Cuáles son los beneficios de la Transparencia?
- ¿Cómo se realiza una solicitud de información a Banco de México?
- Datos de la UT y el Decálogo de Compromiso con el Servicio que se tiene.

Es relevante mencionar que las lenguas indígenas seleccionadas se hablan en un total de 23⁴ de las 32 entidades federativas de la República Mexicana conforme a lo siguiente (ver gráfica 1 y 2):

- Náhuatl (18): Puebla, Veracruz, Hidalgo, Guerrero, San Luis Potosí, Estado de México, Nuevo León, Ciudad de México, Morelos, Tlaxcala, Jalisco, Michoacán, Oaxaca, Tamaulipas, Sinaloa, Baja California Sur, Baja California Norte y Querétaro.
- Maya (3): Yucatán, Quintana Roo, Campeche.
- Tzeltal (3): Chiapas, Quintana Roo y Tabasco.

² http://cuentame.inegi.org.mx/hipertexto/todas_lenguas.htm. En el porcentaje se consideran todas las variantes lingüísticas del náhuatl.

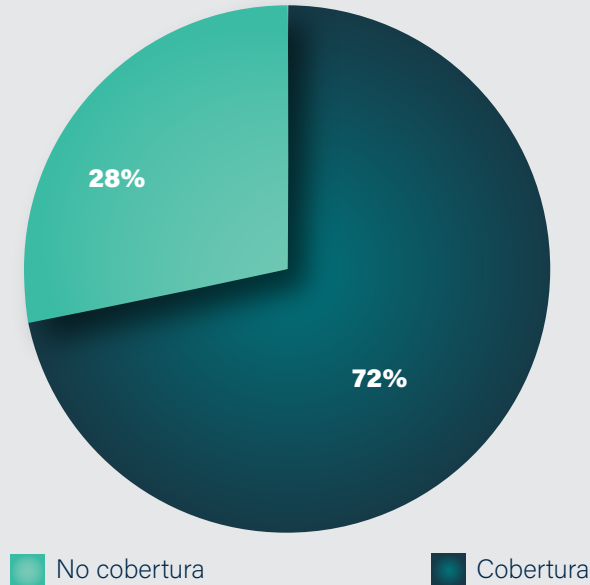
³ La variante lingüística seleccionada en las traducciones del Banco de México fue el náhuatl de la huasteca.

⁴ Considerando una población mayor o igual a 3,000 habitantes del estado que hablan la lengua.

Respuesta

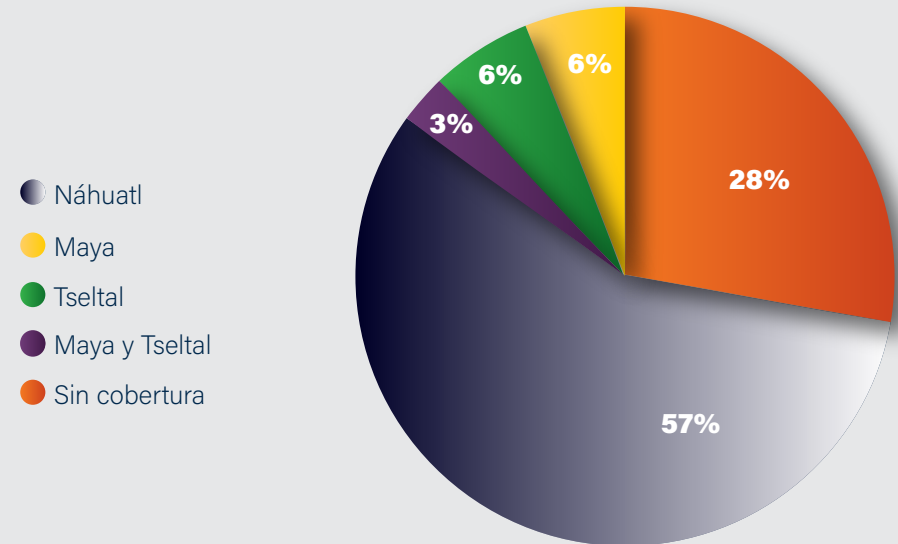
Gráfica 1

Porcentaje de entidades en los que se habla alguna de las tres lenguas indígenas seleccionadas



Gráfica 2

Porcentaje de estados en los que se habla alguna de las lenguas indígenas seleccionadas



Adicionalmente, con el propósito de seguir fortaleciendo el derecho de acceso a la información de los grupos indígenas, durante 2021 se refrendó el convenio de colaboración celebrado con el INALI en 2017, mismo que establece como objeto coadyuvar en el acceso y uso del Padrón Nacional de Intérpretes y Traductores en Lenguas Indígenas (PANITLI), a efecto de que el Banco de México esté en aptitud de atender las solicitudes, tanto de acceso a la información, como las relativas al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) al tratamiento de datos personales; así como para, en su caso, promocionar, difundir o informar el objeto, finalidades, funciones o resultados del Banco de México.

Un informe que identifique cada una de las acciones establecidas en el Capítulo II, numeral Cuarto de los presentes Criterios (Detalle en Anexo I) que se han implementado al momento de realizar el diagnóstico de que se trata.

Nota orientadora: En este apartado se deberá indicar el nivel de cumplimiento de las disposiciones establecidas en los Criterios, mismo que deberá indicarse en la columna "Respuesta", de acuerdo con las categorías descritas a continuación:

Insuficiente	Básico	Suficiente	Satisfactorio
Ausencia de actividades y/o carencias evidentes en la implementación del requisito.	Se reconoce que existe una situación a ser atendida para dar cumplimiento al requisito, sin embargo, las acciones realizadas tienden a aplicarse en casos individuales, se sustentan sólo o en gran medida en el conocimiento del personal que las aplica, no son acciones sistematizadas y existe la posibilidad de errores.	Práctica estandarizada y documentada que se encuentra en proceso de implementación total o progresiva del requisito; ésta es difundida y conocida por el personal que la aplica; sin embargo, es probable que errores o áreas de oportunidad sean detectadas.	La organización ha implementado el requisito establecido y lo aplica de forma sistemática. Si bien se pueden detectar desviaciones, se tiene la capacidad de prevención e intervención inmediata para su solución.

Disposición

■ Ajustes razonables para procurar la accesibilidad, la permanencia y el libre desplazamiento en condiciones dignas y seguras de las personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas, en las instalaciones y espacios de las Unidades de Transparencia y, en su caso, en los centros de atención a la sociedad o sus equivalentes responsables de orientar y asesorar a las personas sobre el ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales.

Los ajustes razonables contemplarán además, espacios de maniobra para que las personas con algún tipo de limitación motriz puedan abrir y cerrar puertas, levantarse y sentarse.

Asimismo, se considerará lo referente a aquellas medidas para garantizar el uso de las ayudas técnicas, toda vez que forman parte de la vida diaria de las personas con discapacidad, y para poder usarlas con seguridad demandan un diseño adecuado de los espacios y mobiliario, en cuanto a sus características y dimensiones.

Las adecuaciones en la infraestructura básica, equipamiento o entorno urbano de las Unidades de Transparencia de cada uno de los sujetos obligados se realizarán tomando como referencia los parámetros establecidos en los diversos manuales, tratados e instrumentos aplicables a la materia.



Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
<p>I.1 ¿La UT y, en su caso, el CAS o su equivalente, cuenta con instalaciones y espacios con accesibilidad, que permitan la permanencia y el libre desplazamiento de las personas con discapacidad, adultas mayores y mujeres embarazadas?</p> <p>Nota: considerar, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rampas. • Estacionamiento. • Sanitarios. • Distribución de las áreas. • Pasillos. • Escaleras. • Elevadores. • Señalización visual, auditiva y táctil. • Iluminación. • Salidas. • Barandales y pasamanos 	<p>SATISFACTORIO</p>	<p>Durante el segundo semestre de 2019 se concluyeron las adaptaciones para reubicar la ventanilla de Transparencia en la planta baja del edificio ubicado en la calle de 5 de mayo no. 18. El servicio que se brinda en este nuevo sitio facilita en mayor medida la atención a grupos vulnerables toda vez que se brinda atención personalizada y se cuenta con el espacio físico y los procedimientos para proporcionar el servicio. Adicionalmente, en las inmediaciones de la ventanilla se cuenta con un sanitario para uso de los solicitantes.</p>	<p>Sería deseable contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Señalización mediante una ruta pododáctil para personas con discapacidad. • Un semáforo sonoro que facilite a las personas con alguna discapacidad cruzar la Av. 5 de mayo para utilizar las instalaciones sanitarias. • Señalización en la ventanilla de transparencia, en tres vías de comunicación (escrita, braille y gráfica).
<p>I.2 ¿La UT y, en su caso, el CAS o su equivalente, considera en sus ajustes razonables, espacios de maniobra accesibles para que cualquier persona y personas con discapacidad puedan moverse con plena libertad y autonomía?</p>	<p>SATISFACTORIO</p>	<p>Con la reubicación de la ventanilla, se facilita el acceso a cualquier persona y/o personas con discapacidad, ya que, al estar ubicada en la planta baja del edificio, no se requieren rampas para el acceso a personas en silla de ruedas o con alguna dificultad motriz.</p>	<p>_____</p>



Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
<p>I.3 ¿La UT y, en su caso, el CAS o su equivalente, considera un diseño adecuado de espacios y mobiliario en cuanto a características y dimensiones, que permita garantizar el uso de ayudas técnicas para personas con cualquier tipo de discapacidad, personas adultas mayores y mujeres embarazadas?</p> <p>Nota: considerar como ayudas técnicas, por ejemplo, de manera enunciativa más no limitativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sillas de ruedas. ▪ Bastones. ▪ Muletas. ▪ Bipedestadores. ▪ Mobiliario ergonómico. 	<p>SUFICIENTE</p>	<p>La ubicación actual de la ventanilla de la Unidad de Transparencia es accesible a cualquier persona con alguna dificultad motriz. No obstante lo anterior, si fuera el caso, el Banco cuenta tanto con silla de ruedas como con muletas para ser proporcionadas a la ciudadanía que así lo requiera.</p>	<p>_____</p>

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
<p>1.4 ¿La UT y, en su caso, el CAS o su equivalente, implementa manuales, tratados e instrumentos en materia de infraestructura básica, equipamiento y entorno urbano en materia de accesibilidad y ajustes razonables? En su caso, señalar cuáles son.</p> <p>Nota: pueden consultar algunos manuales y guías en las siguientes ligas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • http://www.libreacceso.org/manuales-y-guias-mexicanas/Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad: • http://www.data.seduvi.cdmx.gob.mx/portal/images/banners/banner_derecho/documentos/Manual_Normas_Tecnicas_Accesibilidad_2016.pdf • NOM-233-SSA1-2003, Que establece los requisitos arquitectónicos para facilitar el acceso, tránsito, uso y permanencia de las personas con discapacidad en establecimientos de atención médica ambulatoria y hospitalaria del Sistema Nacional de Salud: http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/233ssa103.html 	<p>SATISFACTORIO</p>	<p>Se realizó un análisis de factibilidad⁵ a través del cual se contrastó el estado de las instalaciones del Banco (Centro y Legaria) con la siguiente normatividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reglamento de Construcciones para el D.F. -NMX-R-050-SCFI-2006 -NOM-026-STPS-2008 -NOM-146-SCFI-2016 <p>Las actividades en materia de accesibilidad han sido instrumentadas en coordinación con la Subgerencia de Coordinación de Obra y la Subgerencia de Género, Diversidad e Inclusión. Ambas unidades administrativas han trabajado en los diagnósticos especializados que se han contratado, por lo que las adaptaciones realizadas en los espacios que ocupa el Banco, se han realizado en concordancia y como resultado de los criterios emitidos por los especialistas en la materia.</p> <p>En el desarrollo de nuevos espacios se incorporan estas medidas y las normas técnicas de accesibilidad de la CDMX, y su aplicación es validada por la Subgerencia de Género, Diversidad e Inclusión.</p>	<p>_____</p>

⁵ "Análisis de factibilidad para accesibilidad de personas con capacidades diferentes en los edificios del Banco de México", elaborado por la Dirección de Recursos Materiales de Banco de México, en septiembre de 2017.

Disposición

■ Diseño y distribución de información en formatos accesibles (folletos, trípticos, carteles, audiolibros y otros materiales de divulgación) que en sus contenidos difundan información de carácter obligatoria en términos del Título Quinto de la Ley General, que promuevan y fomenten el ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales, los procedimientos y requisitos para garantizar el efectivo ejercicio del mismo bajo el principio pro persona, entendiendo a este último como un criterio de interpretación de las normas para optar por la aplicación de aquella que favorezca en mayor medida a la sociedad, o bien, que implique menores restricciones al ejercicio de los derechos.

Los formatos accesibles son cualquier manera o forma alternativa que facilite el acceso a los solicitantes de información, en forma tan viable y cómoda como la de las personas que no se encuentren en condiciones de vulnerabilidad ni con otras dificultades para acceder a cualquier texto impreso y/o cualquier otro formato convencional en el que la información pueda encontrarse.

Dicha información deberá ser plasmada en lenguas indígenas, en formatos físicos adaptados al Sistema de Escritura Braille, en audioguías o en cualquier formato pertinente para la inclusión de las personas en situación de vulnerabilidad, de acuerdo a las correspondientes personas beneficiarias de cada sujeto obligado. Independientemente del formato, el material deberá estar redactado con lenguaje sencillo, de manera simple, clara, directa, concisa y organizada, con perspectiva de género e incluyente. Su uso debe posibilitar a cualquier persona no especializada en la materia de transparencia para solicitar, entender, poseer y usar la información en posesión de los sujetos obligados.

Para ello los sujetos obligados podrán retomar lo establecido en diversos instrumentos nacionales e internacionales, así como los emitidos por distintas entidades y dependencias en la materia. En caso de que el Instituto o cualquier institución pública o privada con autorización para su uso cuenten con formatos adaptados, los sujetos obligados podrán reproducirlos y hacer uso de ellos.

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
<p>■ ■ ■ 1 ¿La UT y, en su caso, el CAS o su equivalente, diseña y distribuye información en formatos en lenguas indígenas?</p> <p>Nota: puede ser, por ejemplo, en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicados y formatos en general. • Medios masivos (televisión, radio). • Audios. • Medios impresos (folletos, trípticos, carteles, libros). • Medios populares (bardas, muros, papel tortilla) 	<p>SATISFACTORIO</p>	<p>Se cuenta con material de divulgación relacionado con las funciones del Banco y el derecho de acceso a la información en tres lenguas indígenas (náhuatl de la huasteca, maya y tzeltal). Estos se encuentran de manera electrónica en el portal de internet de transparencia y en la ventanilla.</p>	<p>Sería deseable contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material en lengua indígena proporcionado por el órgano garante.



Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
<p>II.2 ¿La UT y, en su caso, el CAS o su equivalente, diseña y distribuye información en Sistema de Escritura Braille?</p> <p>Nota: puede ser, por ejemplo, en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicados y formatos en general. Medios impresos (folletos, trípticos, carteles, libros). 	SATISFACTORIO	Se cuenta con material de divulgación relacionado con las funciones del Banco y el derecho de acceso a la información en sistema de escritura braille.	_____
<p>II.3 ¿La UT y, en su caso, el CAS o su equivalente, diseña y distribuye información en audioguías?</p>	INSUFICIENTE	ND	<p>Sería deseable contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> Material de divulgación del derecho de acceso a la información, en formato audiovisual.



Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
<p>II.4 ¿El material informativo de la UT y, en su caso, el CAS o su equivalente, está redactado con lenguaje incluyente, no discriminatorio, y con perspectiva de género?</p> <p>Nota 1: considerar el lenguaje en distintos medios, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicados y formatos en general. Medios masivos (televisión, radio). Audios. Medios impresos (folletos, trípticos, carteles, libros). Medios populares (bardas, muros, papel tortilla) <p>Nota 2: para más información sobre el tema, puede consultar distintos manuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de Comunicación no sexista. Hacia un lenguaje incluyente, publicado por el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES). Disponible en: http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101265.pdf Guía Técnica para el Uso de un Lenguaje Incluyente, publicada por el Tribunal Electoral del Distrito Federal. Disponible en: http://themis.tedf.org.mx/transp/files/art14/01/reglas/guia_leng_inclu.pdf 	<p>SUFICIENTE</p>	<p>Se cuenta con personal capacitado en lenguaje incluyente y no sexista. Todo el contenido en el sitio de internet de Transparencia, se encuentra en lenguaje incluyente, no discriminatorio y con perspectiva de género.</p>	<hr/>

Disposición

III. Uso de intérpretes de lenguas indígenas y de Lengua de Señas, así como de subtítulos en los eventos de los sujetos obligados sobre los derechos a que refieren estos Criterios en tiempo real y, en su caso, durante la transmisión de los mismos a través de los medios de comunicación que para tal efecto se destinen. De igual forma, en caso de aplicar, se contemplará lo anterior para la transmisión de información en los tiempos oficiales de televisión.

Atendiendo a su situación presupuestal, los sujetos obligados podrán contratar personal que brinde estos servicios.

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
<p>III.1 ¿El sujeto obligado usa intérpretes de lenguas indígenas, o en su caso lenguas extranjeras, en eventos y transmisiones sobre los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales?</p> <p>Nota: atendiendo su situación presupuestal, los sujetos obligados pueden optar, de manera no limitativa, por alguna de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Contratar personal que brinde estos servicios. Generar acuerdos con instituciones públicas especializadas que pudieran auxiliar en este rubro. 	NA	ND	_____



Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
<p>III.2 ¿El sujeto obligado usa intérpretes de lengua de señas mexicana, o algún otro sistema de apoyos para las personas con discapacidad, en eventos y transmisiones sobre los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales?</p> <p>Nota: atendiendo su situación presupuestal, los sujetos obligados pueden optar, de manera no limitativa, por alguna de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratar personal que brinde estos servicios. • Generar acuerdos con instituciones públicas especializadas que pudieran auxiliar en este rubro. 	<p>NA</p>	<p>ND</p>	<p>_____</p>
<p>III.3 ¿El sujeto obligado usa subtítulos o estenografía proyectada en eventos y transmisiones sobre los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales?</p> <p>Nota: atendiendo su situación presupuestal, los sujetos obligados pueden optar, de manera no limitativa, por alguna de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratar personal que brinde estos servicios. • Generar acuerdos con instituciones públicas especializadas que pudieran auxiliar en este rubro. 	<p>NA</p>	<p>ND</p>	<p>_____</p>

Disposición

IV. Asesorar de manera presencial o a través de medios para atender a las personas a distancia, entre los cuales pueden estar, la línea telefónica, correo electrónico, correo postal, chat y formulario en página web, además de los que determinen cada uno de los sujetos obligados. La asesoría se proporcionará por el personal que para tal efecto designen los sujetos obligados.

Tendrá por objeto auxiliar en la elaboración de solicitudes de información y en el llenado de formatos de medios de impugnación a través de la Plataforma Nacional y/o Sistema de solicitudes de acceso a la información.

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

La contratación de los servicios de intérpretes o traductores se realizará sin cargo alguno al solicitante. En la presentación de recursos de revisión, según sea el caso, se podría contar con la asesoría del órgano garante en el llenado de formatos.

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
<p>IV.1 ¿El personal designado por el sujeto obligado para brindar asesoría presencial o a distancia en materia de elaboración de solicitudes de información y llenado de formatos de medios de impugnación, está capacitado y sensibilizado para orientar a personas que no sepan leer, ni escribir?</p> <p>Nota: los sujetos obligados pueden optar, de manera no limitativa, por alguna de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacitar al personal designado en este rubro. Contar con personal específico para brindar el servicio a personas que no sepan leer ni escribir. Generar acuerdos con instituciones públicas especializadas que pudieran auxiliar en este rubro. 	<p>SATISFACTORIO</p>	<p>Se brinda atención telefónica y/o presencial a las personas solicitantes para solventar dudas y facilitar su derecho de acceso a la información y el ejercicio de los derechos ARCO; incluyendo a personas que no saben leer y/o escribir.</p> <p>Se cuenta con personal capacitado en atención al público libre de discriminación, en el marco del convenio formalizado entre el Banco de México y CONAPRED.</p>	<hr/>

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
<p>IV.2 ¿El personal designado para las funciones referidas, puede traducir o brindar asesoría en lengua indígena?</p> <p>Nota: los sujetos obligados pueden optar, de manera no limitativa, por alguna de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitar al personal designado en este rubro. ▪ Contar con personal específico para brindar el servicio a personas que hablen otra lengua indígena. ▪ Considerar certificar al personal designado en este rubro, en el Estándar de Competencia EC0776 "Atención oral en lengua indígena en materia de acceso a la información pública y datos personales" ▪ Contratar los servicios de personas intérpretes o traductoras para los casos necesarios, cuyo costo en ningún caso será cargado a la persona solicitante. ▪ Generar acuerdos con instituciones públicas especializadas que pudieran auxiliar en este rubro. 	<p>SATISFACTORIO</p>	<p>Durante 2021 se refrendó el convenio de colaboración con el INALI celebrado originalmente en 2017, que permite coadyuvar con dicho Instituto en el acceso y uso del PANITLI, a efecto de que el Banco de México esté en aptitud de atender las solicitudes, tanto de acceso a la información, como las relativas al ejercicio de los derechos ARCO.</p>	<hr/>

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
<p>IV.3 ¿El personal designado para las funciones referidas, puede traducir o brindar asesoría en lengua extranjera?</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacitar al personal designado en este rubro. Contar con personal específico para brindar el servicio a personas que hablen lengua extranjera. Contratar los servicios de personas intérpretes o traductoras para los casos necesarios, cuyo costo en ningún caso será cargado a la persona solicitante. 	SATISFACTORIO	<p>Se brinda atención telefónica y/o presencial a las personas solicitantes que hablen el idioma inglés para solventar dudas y facilitar su derecho de acceso a la información y el ejercicio de los derechos ARCO.</p> <p>Se cuentan con recursos presupuestales para que, en caso de que llegase una solicitud en un idioma distinto al español, se contraten los servicios respectivos para atenderla de manera satisfactoria.</p>	_____

Disposición

V. Tanto en la Plataforma Nacional como en los respectivos portales de Internet de los sujetos obligados, se plasmará la información que se considere de importancia y/o represente beneficios para garantizar el pleno ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y la protección de datos personales. La información se podrá incluir en otras lenguas y sistemas registrados en la región de que se trate, o con mayor presencia.

En caso de que el Instituto o cualquier institución pública o privada con autorización para su uso cuenten con dicha información en distintas lenguas y sistemas registrados en diversas regiones, los sujetos obligados podrán hacer uso de ella.

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
<p>V.1 ¿En sus portales de Internet, el sujeto obligado plasma información de importancia y/o que represente beneficios para garantizar el pleno ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales?</p> <p>Nota: se podrá considerar información de importancia y o relevante en la materia, de manera no limitativa, la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre programas, trámites y servicios dirigidos a grupos en situación. • Eventos y noticias en materia del ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales por parte de grupos en situación de vulnerabilidad. • Resoluciones relevantes en materia de derechos humanos. 	<p>SATISFACTORIO</p>	<p>En el portal del Banco se localizan dos microsítios: uno de transparencia y otro de datos personales, en los cuales se presentan, tanto los datos de contacto (teléfono, correo, dirección, horario de atención, etc.) como información de interés relacionada con el derecho de acceso a la información, protección de datos personales, el ejercicio de Derechos ARCO, la opción para presentar un recurso y diversa información que procura satisfacer las consultas ciudadanas.</p>	<p>_____</p>

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
<p>V.2 ¿En los portales de Internet del sujeto obligado, se incluye la información referida en lenguas y sistemas registrados en la región?</p> <p>Nota 1: considerar el estudio o análisis realizado en el Apartado 1 del presente diagnóstico.</p> <p>Nota 2: en caso de que el Instituto o cualquier institución pública o privada con autorización para su uso cuenten con dicha información en distintas lenguas y sistemas registrados en diversas regiones, los sujetos obligados podrán hacer uso de ella.</p>	<p>SATISFACTORIO</p>	<p>Se cuenta con material de divulgación relacionado con las funciones del Banco y el derecho de acceso a la información en tres lenguas indígenas (náhuatl de la huasteca, maya y tzeltal). Estos se encuentran de manera impresa físicamente en la ventanilla y en forma electrónica en el portal de internet de transparencia.</p> <p>De igual forma, en el portal del Banco, se encuentra disponible la traducción en las mismas tres lenguas indígenas, de documentos que explican las características de los billetes y monedas, a dónde acudir cuando se quiere cambiarlos, una descripción de las aplicaciones gratuitas para dispositivos móviles relacionadas con estos temas y la explicación de qué hacer cuando se sospecha de la autenticidad de un billete o moneda.</p>	<p>_____</p>

Disposición

VI. Los sujetos obligados deberán realizar adaptaciones para contar con un Portal Web Accesible, que facilite a todas las personas el acceso y el uso de información, bienes y servicios disponibles, independientemente de las limitaciones que tengan quienes accedan a éstas o de las limitaciones derivadas de su entorno, sean físicas, educativas o socioeconómicas.

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

a) Revisar los estándares de accesibilidad en Internet, entendiéndose éstos como las características básicas que debe satisfacer un Portal Web para que se considere accesible, los cuales tomarán como base estándares internacionales a través de la Iniciativa para la Accesibilidad Web (WAI, por sus siglas en inglés). Estos estándares permiten a cualquier institución o persona evaluar el cumplimiento de la accesibilidad web bajo criterios reconocidos, y que tendrán como mínimo:

1. Que se incorporen lectores de pantalla;
2. Que se cuente con amplificadores de imágenes y lenguaje de señas;
3. Que se utilice el contraste de color;
4. Que se proporcione información de contexto y orientación;
5. Que los documentos sean claros y simples;
6. Que se identifique el idioma usado;
7. Que se utilice la navegación guiada por voz;
8. Que se incluya la posibilidad de detener y ocultar las animaciones, lo que representa un apoyo importante también para quienes tienen trastorno de déficit de atención, así como epilepsia u otras discapacidades psíquicas;
9. Que los menús o apartados dinámicos cuenten con suficiente tiempo de traslado, lo que permitirá a cualquier persona con algún tipo de discapacidad encontrar la opción de su preferencia, sin que se oculten las ventanas de opciones por demora en la selección;
10. Que se utilice un lenguaje incluyente en la información y orientación que se difunde, y
11. Que se proporcione información desagregada por sexo, edad, situación de vulnerabilidad, grupo y lengua indígena.

b) Realizar una prueba a su Portal Web para identificar los elementos de diseño y contenido que carezcan de accesibilidad, o que la restrinjan; lo anterior, por medio de los programas creados para tal efecto.

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

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

d) Se deberán realizar pruebas de manera periódica para corroborar si los contenidos o documentos del Portal Web son accesibles;

e) Para verificar la accesibilidad de los sitios web se establecerán mecanismos que permitan conocer la opinión de las usuarias y los usuarios, y

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

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
VI.1 ¿El sujeto obligado cuenta con un Portal Web Accesible que incorpora “lectores de pantalla”?	SATISFACTORIO	Banco de México cuenta con la certificación del acceso web de su sitio enl@ce conforme al nivel AA del estándar Web Content Accessibility Guidelines 2.1. (WCAG, por sus siglas en inglés), con el que se facilita el uso de lectores de pantalla.	_____
VI.2 ¿El sujeto obligado cuenta con un Portal Web Accesible que incorpora “amplificadores de imágenes”?	INSUFICIENTE	Banco de México cuenta con la certificación del acceso web de su sitio enl@ce conforme al nivel AA del estándar Web Content Accessibility Guidelines 2.1. (WCAG, por sus siglas en inglés), con el que se facilita el uso de amplificadores de pantalla.	Sería deseable contar con: <ul style="list-style-type: none"> El nivel de conformidad “AA” estipulado en los Web Content Accessibility Guidelines (WCAG, por sus siglas en inglés) para que facilite el uso de amplificadores de imagen.
VI.3 ¿El sujeto obligado cuenta con un Portal Web Accesible que incorpora “lenguaje de señas”?	INSUFICIENTE	ND	Sería deseable contar con: <ul style="list-style-type: none"> Lenguaje de señas como parte del portal web accesible. No obstante, por el momento no se contempla incorporar el referido lenguaje de señas.
VI.4 ¿El sujeto obligado cuenta con un Portal Web Accesible que incorpora “contraste de color”?	SATISFACTORIO	Banco de México cuenta con la certificación del acceso web de su sitio enl@ce conforme al nivel AA del estándar Web Content Accessibility Guidelines 2.1. (WCAG, por sus siglas en inglés), con el que se facilita el contraste de color.	_____

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
VI.5 ¿El sujeto obligado cuenta con un Portal Web Accesible que incorpora “información de contexto y orientación”?	SATISFACTORIO	La página cumple con lo estipulado en los Web Content Accessibility Guidelines (WCAG,2.1 por sus siglas en inglés), nivel AA, las cuales contemplan la navegación por teclado y la correcta identificación de secciones, ligas, títulos, imágenes y tablas dentro del sitio.	_____
VI.6 ¿El sujeto obligado cuenta con un Portal Web Accesible que incorpora “documentos claros y simples”?	SATISFACTORIO	La información en materia de derecho de acceso a la información se encuentra en un lenguaje claro y simple.	_____
VI.7 ¿El sujeto obligado cuenta con un Portal Web Accesible que incorpora “identificación del idioma usado”?	SATISFACTORIO	El sitio tiene el certificado requerido por la Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1 por sus siglas en inglés) lo que permite que las herramientas de accesibilidad identifiquen el idioma y contenido de la página.	_____
VI.8 ¿El sujeto obligado cuenta con un Portal Web Accesible que incorpora “navegación guiada por voz”?	INSUFICIENTE	ND	Por el momento no se contempla incorporar la referida navegación guiada por voz, ya que las herramientas de accesibilidad pueden dar esta función gracias a que el sitio cumple con las características de Accesibilidad WCAG 2.1 nivel AA.

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
VI.9 ¿El sujeto obligado cuenta con un Portal Web Accesible que incorpora la posibilidad de detener y ocultar las animaciones”?	NA	No se requiere, la página no cuenta con animaciones.	_____
VI.10 ¿El sujeto obligado tiene un Portal Web Accesible cuyos menús o apartados dinámicos cuenten con suficiente tiempo de traslado?	INSUFICIENTE	ND	Respecto a la funcionalidad que permita contar con tiempo de traslado, depende de la configuración del dispositivo de navegación del usuario.
VI.11 ¿El sujeto obligado cuenta con un Portal Web que utilice lenguaje incluyente, no sexista ni discriminatorio?	SATISFACTORIO	El portal utiliza lenguaje incluyente, no sexista ni discriminatorio.	_____
VI.12 ¿El sujeto obligado cuenta con un Portal Web en el que se proporcione información desagregada por sexo, edad, situación de vulnerabilidad, grupo y lengua indígena?	NA	ND	_____
VI.13 ¿El sujeto obligado cuenta con un Portal Web en el que se verifique su accesibilidad a través de mecanismos que permitan conocer la opinión de las usuarias y los usuarios?	SUFICIENTE	Actualmente, se encuesta a todos las personas solicitantes para obtener información sobre el nivel de satisfacción por el servicio prestado. Adicionalmente, existe una encuesta sobre el contenido del portal del Banco que se aplica de manera temporal en momentos determinados.	Sería deseable contar con: <ul style="list-style-type: none"> Una encuesta permanente para evaluar el contenido del portal del Banco.

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
<p>VI.14 ¿El sujeto obligado realiza pruebas periódicas a su Portal Web para corroborar si sus contenidos o documentos son accesibles, así como para identificar los elementos de diseño y contenido que carezcan de accesibilidad o que la restrinjan?</p> <p>Nota 1: si la mayoría de los componentes del Portal Web carecen de accesibilidad, deberán adecuarse o, en su caso, volverlos a desarrollar. Esta decisión puede depender del número de componentes y el volumen de información que contenga el Portal Web.</p> <p>Nota 2: considerar la celebración de convenios de colaboración o contar con la asesoría y prestación de servicios de personas físicas, organizaciones civiles o empresas especializadas en el desarrollo de Portales Web Accesibles.</p>	<p>INSUFICIENTE</p>	<p>ND</p>	<p>Sería deseable contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> Un diagnóstico sobre los contenidos actuales del portal a fin de identificar recomendaciones específicas para mejorar la accesibilidad de los contenidos.
<p>VI.15 ¿El personal responsable de la programación, diseño, administración y generación de contenidos, se encuentra capacitado en el uso de estándares internacionales de accesibilidad en Internet, así como en el uso de las herramientas desarrolladas para al fin?</p> <p>Nota: considerar capacitación periódica del personal, para su actualización en estos rubros.</p>	<p>SATISFACTORIO</p>	<p>Se cuenta con personal capacitado en la programación de sitios web accesibles apegados a la WCAG 2.1.</p> <p>Las herramientas de desarrollo con las que cuenta Banxico permiten incorporar funciones de accesibilidad para los portales web.</p>	<p>Sería deseable :</p> <ul style="list-style-type: none"> Continuar la capacitación en todo el Banco para que las unidades administrativas que generan contenidos (PDF, Word, Excel) conozcan las pautas de accesibilidad y las apliquen al generar documentos susceptibles a ser publicados en el sitio web

Disposición

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

Lo anterior, con el objetivo de combatir prácticas discriminatorias y contar con elementos de análisis y aplicación en la atención y asesoría de los grupos en situación de vulnerabilidad.

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
<p>VII.1 ¿El sujeto obligado implementa acciones de sensibilización, formación, capacitación y profesionalización para el personal encargado de la Unidad de Transparencia, en materia de derechos humanos, y perspectiva de género, destacando entre ellos, el conocimiento del concepto de igualdad y no discriminación, la inclusión y la atención libre de estereotipos?</p> <p>Nota 1: se recomienda generar mecanismos de colaboración con instituciones rectoras en temas de derechos humanos, igualdad, género y no discriminación, con el fin de recibir capacitación en la materia.</p> <p>Nota 2: se recomienda llevar un registro del personal capacitado, que incorpore los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de capacitación (por ejemplo: curso, taller, diplomado, seminario). • Tema de la capacitación (por ejemplo: cultura institucional de igualdad, igualdad y no discriminación en la atención a la población usuaria, estadísticas e indicadores de derechos humanos, etc.). • Número de personal capacitado, desagregado por sexo y edad. 	<p>SATISFACTORIO</p>	<p>Se cuenta con personal capacitado y sensibilizado en materia de derechos humanos y perspectiva de género, y de manera continua se ofrecen cursos de capacitación en la materia en el marco del convenio formalizado entre el Banco de México y CONAPRED.</p>	<p>_____</p>

Pregunta	Respuesta	Evidencia	Áreas de oportunidad
<p>VII.2 ¿El sujeto obligado implementa metodologías, tecnologías y mejores prácticas para el personal que integra las UT y, en su caso, los CAS o sus equivalentes, con el objetivo de combatir prácticas discriminatorias y contar con elementos de análisis y aplicación en la atención y asesoría de los grupos en situación de vulnerabilidad?</p> <p>Nota 1: se recomienda la elaboración y/o implementación de protocolos de atención y asesoría que consideren elementos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buen trato a la población usuaria de los servicios. • Atención con perspectiva de género y de derechos humanos. • Procedimientos de atención para grupos en situación de vulnerabilidad, desde el primer contacto, hasta la conclusión de la atención. 	<p>SATISFACTORIO</p>	<p>Banco de México realiza anualmente la Jornada de Igualdad Laboral y No Discriminación. En el marco de este evento se realizan paneles, conferencias y talleres que buscan sensibilizar al personal sobre la discriminación y sus efectos.</p> <p>Se cuenta con personal capacitado en “Claves para la atención pública sin discriminación”, lo anterior, en el marco del convenio formalizado entre el Banco de México y CONAPRED.</p>	<p>_____</p>

Disposición

Realizar un análisis de las problemáticas o deficiencias que afectan directamente a grupos en situación de vulnerabilidad para el goce y ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales, así como las causas que originan las mismas.

Respuesta

El Banco de México atiende, sin distinción, a cualquier solicitante a través de los medios previstos para ello. Entre estos, se incluyen tanto la recepción de solicitudes electrónicas, como la atención presencial en la Ventanilla de Transparencia del Banco. Adicionalmente, se brinda asesoría telefónica y personalizada relacionada con el ejercicio del derecho de acceso a la información, la protección de datos personales y el ejercicio de Derechos ARCO. Estos esfuerzos comenzaron desde el año 1996, cuando el Banco habilitó una ventanilla para consultas, comentarios y sugerencias en su sitio de Internet a efecto de que los particulares pudieran presentar con facilidad sus peticiones de información, preguntas, comentarios, sugerencias o consultas.

Desde la creación de la Unidad de Transparencia (octubre de 2015) a la fecha sólo se han presentado dos solicitudes en lenguas indígenas.

Aunado a lo anterior, y considerando que se tiene suscrito un convenio con el INALI, se estima que actualmente se cuenta con las herramientas suficientes para atender a grupos en situación de vulnerabilidad. Con independencia de ello, el Banco de México seguirá atento a la evolución de las necesidades de la sociedad para que, en caso de materializarse, se continúe garantizando el acceso a la información, la protección de datos personales y el ejercicio de Derechos ARCO a cualquier persona.

Disposición

Realizar la estrategia que permita elegir las alternativas adecuadas que faciliten atender la problemática o subsanar la deficiencia, entre las cuales se encuentran estudios, tratados, buenas prácticas o evaluaciones previas de la política o programa que se pretenda implementar.

Objetivos	Estrategias	Líneas de acción	Meta o resultado esperado	Responsable de implementación	Fecha de inicio	Fecha de término	Indicadores	Recursos presupuestales
Ampliar el alcance de la comunicación efectiva del Banco a distintas audiencias.	Implementar mejores prácticas en materia de portales web accesibles.	Participar en conjunto con las áreas responsables en la implementación de las herramientas necesarias para la certificación.	Mantener el nivel de conformidad "AA" de accesibilidad del Portal de Transparencia e incorporar mayores elementos de accesibilidad.	Dirección General de Tecnologías de la Información en conjunto con la Subgerencia de Género, Diversidad e Inclusión.	Nov. 2022	Dic. 2023	Mantener el nivel de conformidad "AA" estipulada en los Web Content Accessibility Guidelines, para el Portal de Transparencia.	Sí
Fortalecer las capacidades del Banco para atender a la ciudadanía.	Incorporar vías de comunicación con la ciudadanía que identifique posibles mejoras al portal de Transparencia.	Ofrecer en los microsítios de Transparencia y Datos Personales, un canal de comunicación permanente con el Banco a través de encuestas de satisfacción.	Contar con una nueva estructura dentro de los microsítios de Transparencia y Datos personales que incluya una encuesta permanente de estos sitios.	Unidad de Transparencia en conjunto con la Dirección General de Tecnologías de la Información.	Nov. 2022	Dic. 2023	Obtener retroalimentación a través de las encuestas implementadas.	Sí
Establecer un mayor contacto con grupos vulnerables.	Incrementar los medios a través de los cuales la información se pone a disposición de grupos vulnerables.	Tener un portal con contenido en lenguaje incluyente y libre de discriminación.	Revisar la totalidad del contenido para asegurar que se ofrece un lenguaje incluyente.	Unidad de Transparencia en conjunto con la Subgerencia de Género, Diversidad e Inclusión.	Nov. 2022	Dic. 2023	Contar con cuando menos dos sitios en el que se asegure tiene lenguaje incluyente y libre de discriminación.	No

Disposición

Realizar la Planeación programación y presupuestación de las acciones que se implementarán donde se contemple la viabilidad de los recurso económicos, administrativos y humanos de los sujetos obligados.

Respuesta

Considerando la periodicidad con la que debe realizarse el presente diagnóstico, así como que para la gran mayoría de las áreas de oportunidad detectadas es necesario contar con recursos adicionales a los que se tienen actualmente, en el Apartado 4 se presenta las Estrategias, Objetivos e Indicadores sobre los cuales se estará trabajando en el corto y medio plazo. Destaca que se pretende cumplir con más del 66% de los mismos al cierre de 2024.

Objetivos	Estrategias	Líneas de acción	Meta o resultado esperado	Responsable de implementación	Fecha de inicio	Fecha de término	Indicadores	Recursos presupuestales
Ampliar el alcance de la comunicación efectiva del Banco a distintas audiencias.	Implementar mejores prácticas en materia de portales web accesibles.	Participar en conjunto con las áreas responsables en la implementación de las herramientas necesarias para la certificación.	Mantener el nivel de conformidad "AA" de accesibilidad del Portal de Transparencia e incorporar mayores elementos de accesibilidad.	Dirección General de Tecnologías de la Información en conjunto con la Subgerencia de Género, Diversidad e Inclusión.	Nov. 2022	Dic. 2023	Mantener el nivel de conformidad "AA" estipulada en los Web Content Accessibility Guidelines, para el Portal de Transparencia.	Sí
Fortalecer las capacidades del Banco para atender a la ciudadanía.	Incorporar vías de comunicación con la ciudadanía que identifique posibles mejoras al portal de Transparencia.	Ofrecer en los microsítios de Transparencia y Datos Personales, un canal de comunicación permanente con el Banco a través de encuestas de satisfacción.	Contar con una nueva estructura dentro de los microsítios de Transparencia y Datos personales que incluya una encuesta permanente de estos sitios.	Unidad de Transparencia en conjunto con la Dirección General de Tecnologías de la Información.	Nov. 2022	Dic. 2023	Obtener retroalimentación a través de las encuestas implementadas.	Sí
Establecer un mayor contacto con grupos vulnerables.	Incrementar los medios a través de los cuales la información se pone a disposición de grupos vulnerables.	Tener un portal con contenido en lenguaje incluyente y libre de discriminación.	Revisar la totalidad del contenido para asegurar que se ofrece un lenguaje incluyente.	Unidad de Transparencia en conjunto con la Subgerencia de Género, Diversidad e Inclusión.	Nov. 2022	Dic. 2023	Contar con cuando menos dos sitios en el que se asegure tiene lenguaje incluyente y libre de discriminación.	No

Anexo I

CUARTO. Los sujetos obligados habrán de implementar de manera progresiva y transversal en el quehacer diario de las Unidades de Transparencia, entre otras, las siguientes acciones:

I. Ajustes razonables para procurar la accesibilidad, la permanencia y el libre desplazamiento en condiciones dignas y seguras de las personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas, en las instalaciones y espacios de las Unidades de Transparencia y, en su caso, en los centros de atención a la sociedad o sus equivalentes responsables de orientar y asesorar a las personas sobre el ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales.

Los ajustes razonables contemplarán además, espacios de maniobra para que las personas con algún tipo de limitación motriz puedan abrir y cerrar puertas, levantarse y sentarse.

Asimismo, se considerará lo referente a aquellas medidas para garantizar el uso de las ayudas técnicas, toda vez que forman parte de la vida diaria de las personas con discapacidad, y para poder usarlas con seguridad demandan un diseño adecuado de los espacios y mobiliario, en cuanto a sus características y dimensiones.

Las adecuaciones en la infraestructura básica, equipamiento o entorno urbano de las Unidades de Transparencia de cada uno de los sujetos obligados se realizarán tomando como referencia los parámetros establecidos en los diversos manuales, tratados e instrumentos aplicables a la materia.

II. Diseño y distribución de información en formatos accesibles (folletos, trípticos, carteles, audiolibros y otros materiales de divulgación) que en sus contenidos 4.

difundan información de carácter obligatoria en términos del Título Quinto de la Ley General, que promuevan y fomenten el ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y protección de datos personales, los procedimientos y requisitos para garantizar el efectivo ejercicio del mismo bajo el principio pro persona, entendiéndolo a este último como un criterio de interpretación de las normas para optar por la aplicación de aquella que favorezca en mayor medida a la sociedad, o bien, que implique menores restricciones al ejercicio de los derechos.

Los formatos accesibles son cualquier manera o forma alternativa que facilite el acceso a los solicitantes de información, en forma tan viable y cómoda como la de las personas que no se encuentren en condiciones de vulnerabilidad ni con otras dificultades para acceder a cualquier texto impreso y/o cualquier otro formato convencional en el que la información pueda encontrarse.

Dicha información deberá ser plasmada en lenguas indígenas, en formatos físicos adaptados al Sistema de Escritura Braille, en audioguías o en cualquier formato pertinente para la inclusión de las personas en situación de vulnerabilidad, de acuerdo a las correspondientes personas beneficiarias de cada sujeto obligado.

Independientemente del formato, el material deberá estar redactado con lenguaje sencillo, de manera simple, clara, directa, concisa y organizada, con perspectiva de género e incluyente. Su uso debe posibilitar a cualquier persona no especializada en la materia de transparencia para solicitar, entender, poseer y usar la información en posesión de los sujetos obligados.

Para ello los sujetos obligados podrán retomar lo establecido en diversos instrumentos nacionales e internacionales, así como los emitidos por distintas entidades y dependencias en la materia. En caso de que el Instituto o cualquier institución pública o privada con autorización para su uso cuenten con formatos adaptados, los sujetos obligados podrán reproducirlos y hacer uso de ellos.

III. Uso de intérpretes de lenguas indígenas y de Lengua de Señas, así como de subtítulos en los eventos de los sujetos obligados sobre los derechos a que refieren estos Criterios en tiempo real y, en su caso, durante la transmisión de los mismos a través de los medios de comunicación que para tal efecto se destinen. De igual forma, en caso de aplicar, se contemplará lo anterior para la transmisión de información en los tiempos oficiales de televisión.

Atendiendo a su situación presupuestal, los sujetos obligados podrán contratar personal que brinde estos servicios.

IV. Asesorar de manera presencial o a través de medios para atender a las personas a distancia, entre los cuales pueden estar, la línea telefónica, correo electrónico, correo postal, chat y formulario en página web, además de los que determinen cada uno de los sujetos obligados. La asesoría se proporcionará por el personal que para tal efecto designen los sujetos obligados.

Tendrá por objeto auxiliar en la elaboración de solicitudes de información y en el llenado de formatos de medios de impugnación a través de la Plataforma Nacional y/o Sistema de solicitudes de acceso a la información.

Anexo I

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

La contratación de los servicios de intérpretes o traductores se realizará sin cargo alguno al solicitante. En la presentación de recursos de revisión, según sea el caso, se podría contar con la asesoría del órgano garante en el llenado de formatos.

V. Tanto en la Plataforma Nacional como en los respectivos portales de Internet de los sujetos obligados, se plasmará la información que se considere de importancia y/o represente beneficios para garantizar el pleno ejercicio de los derechos humanos de acceso a la información y la protección de datos personales. La información se podrá incluir en otras lenguas y sistemas registrados en la región de que se trate, o con mayor presencia.

En caso de que el Instituto o cualquier institución pública o privada con autorización para su uso cuenten con dicha información en distintas lenguas y sistemas registrados en diversas regiones, los sujetos obligados podrán hacer uso de ella.

VI. Los sujetos obligados deberán realizar adaptaciones para contar con un Portal Web Accesible, que facilite a todas las personas el acceso y el uso de información, bienes y servicios disponibles, independientemente de las limitaciones que tengan quienes accedan a éstas o de las limitaciones derivadas de su entorno, sean físicas, educativas o socioeconómicas.

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

- a)** Revisar los estándares de accesibilidad en Internet, entendiéndose éstos como las características básicas que debe satisfacer un Portal Web para que se considere accesible, los cuales tomarán como base estándares internacionales a través de la Iniciativa para la Accesibilidad Web (WAI, por sus siglas en inglés). Estos estándares permiten a cualquier institución o persona evaluar el cumplimiento de la accesibilidad web bajo criterios reconocidos, y que tendrán como mínimo:
1. Que se incorporen lectores de pantalla;
 2. Que se cuente con amplificadores de imágenes y lenguaje de señas;
 3. Que se utilice el contraste de color;
 4. Que se proporcione información de contexto y orientación;
 5. Que los documentos sean claros y simples;
 6. Que se identifique el idioma usado;
 7. Que se utilice la navegación guiada por voz;
 8. Que se incluya la posibilidad de detener y ocultar las animaciones, lo que representa un apoyo importante también para quienes tienen

trastorno de déficit de atención, así como epilepsia u otras discapacidades psíquicas;

9. Que los menús o apartados dinámicos cuenten con suficiente tiempo de traslado, lo que permitirá a cualquier persona con algún tipo de discapacidad encontrar la opción de su preferencia, sin que se oculten las ventanas de opciones por demora en la selección;

10. Que se utilice un lenguaje incluyente en la información y orientación que se difunde, y

11. Que se proporcione información desagregada por sexo, edad, situación de vulnerabilidad, grupo y lengua indígena.

b) Realizar una prueba a su Portal Web para identificar los elementos de diseño y contenido que carezcan de accesibilidad, o que la restrinjan; lo anterior, por medio de los programas creados para tal efecto.

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

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

d) Se deberán realizar pruebas de manera periódica para corroborar si los contenidos o documentos del Portal Web son accesibles;

Anexo I

e) Para verificar la accesibilidad de los sitios web se establecerán mecanismos que permitan conocer la opinión de las usuarias y los usuarios, y

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

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

Lo anterior, con el objetivo de combatir prácticas discriminatorias y contar con elementos de análisis y aplicación en la atención y asesoría de los grupos en situación de vulnerabilidad.