

## Cuestionario de inclusión financiera de las personas con discapacidad

*Estamos haciendo un estudio sobre la experiencia de las personas en el sistema financiero, con la finalidad de proponer mejoras en la atención para todas las personas. Por lo tanto, nos podría compartir sus experiencias, por favor. Toda la información que nos proporcione será confidencial.*

- Nombre de la persona encuestada:
- Edad de la persona encuestada:
- Entidad de residencia:
- Municipio de residencia:
- Código postal de residencia:

### Sección 0. Identificación de discapacidad

En su vida diaria, ¿cuánta dificultad tiene para:

- 0.1.a ver, aun usando lentes?
- 0.1.b oír, aun usando aparato auditivo?
- 0.1.c caminar, subir o bajar?
- 0.1.d recordar o concentrarse?
- 0.1.e bañarse, vestirse o comer?
- 0.1.f mover o usar sus brazos o manos?
- 0.1.g hablar o comunicarse (por ejemplo: ¿entender o ser entendido por otros)?

0.2 ¿Tiene algún problema o condición mental? (Autismo, síndrome de Down, esquizofrenia, etcétera)

### Sección 1. Características de la vivienda

1.1 En su vivienda ¿cuántos cuartos se usan para dormir, sin contar pasillos?

1.2 ¿Cuántos baños completos tiene en su vivienda con sanitario y regadera?

¿En su vivienda tiene

- 1.3 automóvil o camioneta?
- 1.3a ¿Cuántos automóviles o camionetas?
- 1.4 internet?
  - 1.4a ¿El servicio de internet es fijo?

1.5 Contándose usted, ¿cuántas personas viven normalmente en su vivienda incluyendo a las niñas y niños chiquitos y personas adultas mayores?

1.6 Contándose usted, ¿cuántas personas de su hogar, mayores de 14 años, trabajan?

1.7 ¿Qué es usted de la (del) jefa(e) del hogar?

1.8 ¿Hasta qué año o grado aprobó el jefe o jefa del hogar en la escuela?

## Sección 2. Características sociodemográficas de la persona elegida

2.1 ¿Hasta qué año o grado aprobó usted en la escuela?

2.2 ¿Cuál es su estado conyugal...

2.3 ¿Cuántas personas dependen o reciben ayuda económica de usted? Incluya también a quienes no viven aquí

2.4 ¿Usted recibe algún apoyo económico o programa de gobierno, como Pensión para Personas con Discapacidad, Pensión para Adultos Mayores, Becas Benito Juárez, Jóvenes Construyendo el Futuro, entre otros?

2.5 Durante el mes pasado, ¿usted...

- trabajó por lo menos una hora?
- se dedica a los quehaceres del hogar o a cuidar a sus hijas o hijos?
- tenía trabajo, pero no trabajó?
- es jubilada(o) o pensionada(o)?
- buscó trabajo?
- está incapacitada(o) permanente para trabajar?
- es estudiante?
- no trabajó?

2.5a ¿Cuánto gana o recibe usted por trabajar?

2.5b ¿Cada cuándo?

2.5c Por parte de su trabajo, ¿usted tiene derecho a los servicios médicos...

2.6 ¿Cuántas personas son dependientes económicos de lo que usted gana o recibe?

2.7 ¿Usted tiene un celular inteligente (Smartphone)?

## Sección 3. Actitudes, comportamientos, vulnerabilidad y salud financiera

*Ahora le voy a preguntar sobre la organización de sus gastos personales y decisiones con respecto a las compras que realiza.*

3.1 ¿Usted lleva un presupuesto o un registro de sus ingresos y gastos?

3.2 En el último año, ¿lo que ganó o recibió cada mes fue suficiente para cubrir sus gastos?

3.2a La última vez que no pudo cubrir sus gastos, ¿usted, principalmente...

- pidió prestado a familiares o personas conocidas?
- solicitó un adelanto salarial, trabajó horas extras o hizo trabajo temporal?
- utilizó el dinero que tenía ahorrado?
- utilizó su tarjeta de crédito o un crédito en un banco o institución financiera?
- redujo sus gastos?
- se atrasó en el pago de algún crédito o préstamo?
- vendió o empeñó algún bien?

3.3 ¿Usted ha tomado algún curso sobre cómo ahorrar, cómo hacer un presupuesto, o sobre el uso responsable del crédito?

3.4a Generalmente ¿le sobra dinero a fin de mes?

3.4b Generalmente ¿el manejo de su dinero controla su vida (le inquieta constantemente)?

Ahora voy a leer algunas frases. Usted me responderá en qué grado o medida está de acuerdo o en desacuerdo.

- 3.5a Dada su situación económica, siente que tendrá las cosas que desea
- 3.5b Apenas si le alcanza para cubrir sus gastos
- 3.5c Le preocupa que su dinero no sea suficiente

De las siguientes frases, por favor indíqueme si usted las considera verdaderas o falsas.

- 3.6a La inflación significa que aumenta el precio de las cosas
- 3.6b Si alguien le ofrece la posibilidad de ganar dinero fácilmente, también lo puede perder fácilmente
- 3.6c Es mejor ahorrar el dinero en dos o más formas o lugares que en uno solo (una cuenta de ahorro, una tanda con familiares o personas conocidas, etcétera)
- 3.7 Si usted le presta 25 pesos a una amiga o amigo y a la siguiente semana le regresa los 25 pesos, ¿cuánto le pagó de interés?

## Sección 4. Ahorro informal y formal

*A continuación, le preguntaré sobre las formas para ahorrar o guardar dinero.*

En el último año a la fecha, ¿usted...

- 4.1a ahorró prestando dinero?
- 4.1b ahorró comprando animales o bienes?
- 4.1c guardó dinero en una caja de ahorro del trabajo o de personas conocidas?
- 4.1d guardó dinero con familiares o personas conocidas?
- 4.1e participó en una tanda?
- 4.1f guardó dinero en su casa?

*Ahora le voy a preguntar sobre los servicios y productos de ahorro que ofrecen los bancos y otras instituciones financieras.*

- 4.2 ¿Usted tiene cuenta o tarjeta de nómina o pensión (donde depositan su sueldo o pensión)?
- 4.2a El último año, ¿usted guardó o ahorró en su cuenta o tarjeta de nómina o pensión?
- 4.3 ¿Usted tiene cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno?
- 4.3a El último año, ¿usted guardó o ahorró en su cuenta o tarjeta para recibir apoyos de gobierno?
- 4.4 ¿Usted tiene otro tipo de cuenta de un banco o institución financiera?
- 4.4a El último año, ¿usted guardó o ahorró en su otro tipo de cuenta de un banco o institución financiera?
- 4.5 ¿Cuáles es la razón principal por las que adquirió su(s) cuenta(s)?
- 4.6 ¿En alguna de sus cuentas tiene tarjeta de débito, es decir una tarjeta que le sirve para retirar su dinero o realizar compras y pagos?
- 4.6a Generalmente, ¿cuántas veces al mes utiliza su tarjeta de débito para pagar compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes?
- 4.6b ¿Cuál es la razón principal por la que no utiliza su tarjeta de débito para hacer compras o pagos?
- 4.7 ¿Dónde contrató su última cuenta...
- 4.8 ¿De qué institución o banco es la cuenta que usa principalmente?
- 4.9 En general, ¿qué medio utiliza principalmente para consultar o hacer movimientos en su(s) cuenta(s)?
- 4.10 ¿Alguna vez tuvo una cuenta de un banco, institución financiera o de apoyo de gobierno?
- 4.10a ¿Cuál es la razón principal por la que dejó de tener su cuenta o tarjeta?
- 4.11 ¿Cuál es la razón principal por la que no tiene una cuenta o tarjeta?
- 4.12 Los bancos o instituciones financieras como todas las empresas pueden cerrar o quebrar, ¿sabe si en ese caso los ahorros estarían protegidos?

## **Sección 5. Crédito informal y formal**

*A continuación, le voy a preguntar sobre algún préstamo.*

En el último año, ¿pidió prestado...

- 5.1a en una caja de ahorro del trabajo o de personas conocidas?
- 5.1b en una casa de empeño?
- 5.1c a sus amistades o personas conocidas?
- 5.1d a sus familiares?

*Ahora le preguntaré sobre créditos de bancos, instituciones que prestan o tiendas departamentales.*

5.2 ¿Usted tiene tarjeta de crédito, departamental o de tienda de autoservicio?

5.2a Generalmente, ¿cuántas veces al mes utiliza su tarjeta de crédito para pagar compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes?

5.2b ¿Cuál es la razón principal por la que no utiliza su tarjeta de crédito para hacer compras o pagos?

5.3 ¿Usted tiene crédito de vivienda como INFONAVIT, FOVISSSTE, banco u otra institución?

5.4 ¿Usted tiene otro tipo de crédito de un banco o institución financiera?

5.5 En el último año, ¿se atrasó en el pago de alguno de sus créditos, anteriormente mencionados?

5.6 Tomando en cuenta todas las deudas que usted tiene, con los créditos anteriormente mencionados, ¿considera...

- que sí puede pagarlas en el plazo requerido?
- que no puede pagarlas en el plazo requerido?
- que puede pagar solo algunas en el plazo requerido?
- No tiene deudas

5.7 ¿Dónde contrató su último crédito o tarjeta de crédito...

5.8 ¿Con cuál institución o banco tiene el crédito o tarjeta de crédito que mayor usa?

5.9 ¿Alguna vez tuvo un préstamo, crédito o tarjeta de crédito en un banco, tienda o institución financiera?

5.9a ¿Cuál es la razón principal por la que dejó de tener un crédito o tarjeta de crédito?

5.10 ¿Cuál es la razón principal por la que nunca ha tenido un préstamo, crédito o tarjeta de crédito?

## Sección 6. Seguros

*Le voy a preguntar sobre los seguros de protección, como el de vida o el automotriz.*

¿Usted tiene...

- 6.1a seguro de vida?
- 6.1b seguro de gastos médicos?
- 6.1c otro tipo de seguro?

6.2 ¿Alguna vez tuvo un seguro de auto, casa, de vida, gastos médicos u otro?

6.2a ¿Cuál es la razón principal por la que dejó de tener su seguro?

6.3 ¿Cuál es la razón principal por la que no dispone de algún seguro?

## Sección 7. Cuenta de ahorro para el retiro

*Ahora le voy a preguntar acerca del ahorro para el retiro o Afore.*

7.1 ¿Usted tiene una cuenta de ahorro para el retiro o Afore?

7.1a ¿Usted ha tenido alguna cuenta de ahorro para el retiro o Afore?

7.1b ¿Cuál es la razón principal por la que no tiene una cuenta de ahorro para el retiro?

*Ahora le preguntaré sobre cómo planea o piensa cubrir sus gastos durante su vejez.*

En su vejez, ¿piensa cubrir sus gastos con lo que reciba de...

- 7.2a los apoyos del gobierno para personas adultas mayores?
- 7.2b su pensión, jubilación, Afore o plan privado de retiro?
- 7.2c vender o rentar bienes o propiedades (vehículos, casas, ganado, etcétera)?
- 7.2d dinero que le dé su esposa(o) o pareja, hijas, hijos u otros familiares?
- 7.2e seguir trabajando?

## Sección 8. Uso de canales financieros

*Ahora le voy a preguntar por el uso de cajeros, sucursales y comercios donde puede realizar operaciones financieras.*

8.1 En el último año, ¿ha utilizado alguna sucursal bancaria o de otra institución financiera?

8.1a ¿A cuánto tiempo le queda la sucursal que usa regularmente?

8.2 ¿Cuál es la razón principal por la que no ha utilizado una sucursal?

8.3 En el último año, ¿ha utilizado los cajeros automáticos de algún banco o de una institución financiera?

8.3a ¿A cuánto tiempo le queda el cajero automático que usa regularmente?

8.4 ¿Cuál es la razón principal por la que no ha utilizado los cajeros automáticos?

8.5 En el último año, ¿ha utilizado alguna tienda o comercio como Oxxo para retirar dinero, depositar efectivo, pagar un crédito o servicios (luz, agua, predial, etcétera)?

8.5a ¿A cuánto tiempo le queda el tienda o comercio que usa regularmente?

8.6 ¿Cuál es la razón principal por la que no ha utilizado estas tiendas o comercios para realizar operaciones financieras?

## Sección 9. Confianza y protección de personas usuarias de servicios financieros

*Ahora le voy a preguntar sobre la confianza y reclamos o quejas de productos o servicios financieros.*

Si usted tuviera que solicitar los servicios de un banco o cualquier otra institución financiera, ¿usted considera que...

- 9.1a lo tratarían con dignidad?
- 9.1b la información proporcionada sería accesible?
- 9.1c recibiría toda la información necesaria?
- 9.1d resolverían su necesidad o problema económico?
- 9.1e estaría seguro su dinero?
- 9.1f resolverían sus quejas y reclamaciones?
- 9.1g protegerían sus datos personales?

¿En los últimos tres años...

- 9.2a le han clonado o hecho una copia de su tarjeta de débito o crédito para utilizarla sin su autorización?
- 9.2b han utilizado, sin su autorización, sus datos personales para sacar dinero, contratar un crédito u otro servicio (robo de identidad)?
- 9.2c invirtió o puso su dinero en un producto o actividad que resultó que no tenía valor o era un fraude (una pirámide, “La flor de la abundancia”)?
- 9.2d le han defraudado por teléfono o correo electrónico ofreciéndole algún producto financiero o solicitando deposite dinero para la obtención de un premio?

9.3 Si tuviera un problema con un crédito, tarjeta de crédito, sus ahorros u otros productos financieros (seguros o Afore), ¿a qué institución acudiría a presentar su queja?

## Sección 10. Afectaciones económicas por covid-19

*A continuación, le haré preguntas relacionadas con la pandemia.*

10.1 Derivado del COVID-19, ¿usted tuvo alguna afectación económica?

10.2 ¿Usted...

- 10.2a tuvo una reducción de lo que gana o recibe?
- 10.2b tuvo gastos de salud o funerarios?
- 10.2c perdió su empleo o fuente de ingresos?

10.3 Para enfrentar esta emergencia económica derivada del COVID-19, ¿usted principalmente...

- pidió prestado a familiares o personas conocidas?
- utilizó el dinero que tenía ahorrado?
- redujo sus gastos?
- vendió o empeñó algún bien?
- utilizó su tarjeta de crédito o solicitó un crédito a un banco o institución financiera?
- se atrasó en el pago de algún crédito bancario o de una institución financiera?
- aceptó la ampliación del tiempo (prórroga) de pago de intereses ofrecido por su institución financiera?
- solicitó un adelanto salarial, trabajó horas extras o hizo trabajo temporal?

10.4 ¿Cuántos meses le tomó reponerse de esta emergencia económica ocasionada por el COVID-19

## Sección 11. Toma de decisiones y propiedad de activos en el hogar

*A continuación, le preguntaré sobre la toma de decisiones en su hogar.*

11.1 ¿Las decisiones sobre cómo se gasta o ahorra el dinero en su hogar, las toma...

- solo usted?
- usted y otra(s) persona(s) del hogar?
- solo otra u otras personas del hogar?

¿Usted es propietaria(o) de...

- 11.2a alguna vivienda, departamento o terreno?
- 11.2b algún automóvil, camioneta, camión, tráiler o moto?



## Preguntas detonadoras para las entrevistas a profundidad de las personas con discapacidad

Esta entrevista tiene la finalidad de conocer la experiencia que tienes al usar algún servicio relacionado con los bancos, por favor comparte tus experiencias y danos tu opinión y sugerencias sobre estos temas.

### Usuarios de servicios financieros

#### ***Apropiación del sistema financiero (opinión y confianza)***

- a) ¿Cómo fue tu experiencia la primera vez que fuiste a un banco?
- b) ¿Qué opinas de los bancos, en general?
- c) ¿Crees que son de utilidad para resolver tus necesidades financieras?
- d) ¿Consideras que son seguros para administrar tu dinero?

#### ***Accesibilidad en el uso de canales financieros, como cajeros, sucursales, páginas de internet y aplicaciones (barreras, usabilidad)***

- a) ¿Cómo ha sido tu experiencia al acudir a una sucursal o cajero automático?
- b) ¿Consideras que las instalaciones son accesibles para ti?
- c) ¿Cómo fue tu experiencia al realizar tus operaciones bancarias?
- d) En general, ¿qué barreras consideras que tienen los bancos para que las personas con alguna discapacidad puedan utilizar sus instalaciones?
- e) ¿Has realizado operaciones de tu banco desde una página web o aplicación de celular?, en caso afirmativo
  - a. ¿Cómo ha sido tu experiencia en ellas?
- f) En general, ¿qué barreras consideras que tienen los bancos para que las personas con alguna discapacidad puedan utilizar su página web o aplicación de celular?

#### ***Percepción del trato recibido por personal bancario, en sucursal y línea telefónica,***

- a) ¿Has necesitado ayuda para poder realizar tus operaciones?, en caso afirmativo
  - a. ¿Se te ha brindado?
  - b. ¿Cómo fue esta ayuda?
- b) En caso de que la persona sufra discapacidad auditiva, visual o del lenguaje, ¿qué alternativas te han ofrecido o has encontrado para comunicarte con el personal del banco?

- c) ¿Consideras que el personal bancario tiene la capacitación necesaria para brindarte apoyo?
- d) ¿Has utilizado apoyo telefónico de tu banco?, en caso afirmativo
  - a. ¿Cómo ha sido la experiencia por vía telefónica?
- e) ¿Has tenido que presentar alguna queja, aclaración o reclamación?, en caso afirmativo
  - a. ¿Cómo fue tu experiencia?
  - b. ¿Consideras que te han brindado todo el apoyo para solucionar tu incidente?
  - c. En caso de que la persona sufra discapacidad auditiva, ¿qué alternativas te han ofrecido o has encontrado para hacer alguna aclaración o reclamación?

### ***Contratación de productos financieros (facilidad, confiabilidad, atención a quejas),***

- a) ¿Cómo ha sido tu experiencia al contratar algún producto financiero?
- b) ¿Te brindaron toda la información que consideras necesaria para contratar el producto financiero?
- c) ¿Estás satisfecho con las condiciones al contratar esos productos?
- d) ¿Puedes confiar en que te han recomendado o has elegido el mejor producto para ti?

### ***Áreas de oportunidad en la accesibilidad al sistema financiero (declaradas por ellas y ellos).***

- a) ¿Cuáles consideras que son las ventajas que los servicios financieros te han ofrecido?
  - a. Y, ¿cuáles consideras que son las desventajas?
- b) ¿Qué consideras que debe mejorar en las instalaciones bancarias?
- c) ¿Qué consideras que debe mejorar en la atención brindada por el banco?
- d) ¿Qué consideras que debe mejorar en las páginas web y aplicaciones de celular de los bancos?
- e) ¿Cómo imaginas a la banca en el futuro?

## **No usuarios de servicios financieros**

### ***Apropiación del sistema financiero (opinión y confianza),***

- a) ¿Qué opinas de los bancos, en general?
- b) ¿Crees que son de utilidad para resolver tus necesidades financieras?
- c) ¿Consideras que son seguros para administrar tu dinero?

***Accesibilidad en el uso de canales financieros, como cajeros, sucursales, páginas de internet y aplicaciones (barreras, usabilidad),***

- a) ¿Alguna vez has acudido a una sucursal o cajero automático de un banco?, en caso afirmativo
  - a. ¿Cómo ha sido tu experiencia al acudir a una sucursal o cajero automático?
  - b. ¿Consideras que las instalaciones son accesibles para ti?
  - c. En general, ¿qué barreras consideras que tienen los bancos para que las personas con alguna discapacidad puedan utilizar sus instalaciones?
- b) ¿Alguna vez has consultado alguna página web de un banco?, en caso afirmativo
  - a. ¿Cómo fue tu experiencia en ella?
- c) En general, ¿qué barreras consideras que tienen los bancos para que las personas con alguna discapacidad puedan utilizar su página web o aplicación de celular?

***Percepción del trato recibido por personal bancario, en sucursal y línea telefónica,***

- a) ¿Alguna vez has acudido a una sucursal o cajero automático de un banco?, en caso afirmativo
  - a. ¿Requeriste apoyo en tu visita?, en caso afirmativo, ¿te fue proporcionado?, ¿cómo fue este apoyo?
  - b. ¿Consideras que el personal bancario tiene la capacitación necesaria para brindarte apoyo?
  - c. En caso de que la persona sufra discapacidad auditiva, visual o del lenguaje, ¿qué alternativas te han ofrecido o has encontrado para comunicarte con el personal del banco?
- b) ¿Has utilizado apoyo telefónico de tu banco?, en caso afirmativo
  - a. ¿Cómo ha sido la experiencia por vía telefónica?

***Áreas de oportunidad en la accesibilidad al sistema financiero (declaradas por ellas y ellos).***

- a) ¿Cuáles consideras que son las ventajas que los servicios financieros te han ofrecido?
  - a. Y, ¿cuáles consideras que son las desventajas?
- b) ¿Qué consideras que debe mejorar en las instalaciones bancarias?
- c) ¿Qué consideras que debe mejorar en la atención brindada por el banco?
- d) ¿Qué consideras que debe mejorar en las páginas web y aplicaciones de celular de los bancos?
- e) ¿Cómo imaginas a la banca en el futuro?

## Pautas de Accesibilidad de Contenido Web (WCAG)

### ***Pautas, criterios de conformidad, objeto a revisar, requerimiento y test de revisión en páginas web***

A continuación, se enlistan los criterios de conformidad, el tipo de objeto a revisar, los requerimientos y el tipo de prueba que se debe realizar en páginas web, conforme a cada uno de los principios y sus pautas.

## 1. Perceptible

La información y los componentes de la interfaz de usuario deben presentarse en maneras que se puedan percibir (convirtiéndose a textos ampliados, sistema de escritura braille, audio, símbolos, entre otros).

### ***1.1 Alternativas textuales***

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
<b>1.1.1 - Nivel A - Contenido no textual</b>	Imágenes	Las imágenes del portal cuentan con descripción alternativa.	Buscar imágenes y ver cuales tienen ALT descriptivo.

### ***1.2. Alternativas al contenido basado en el tiempo***

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
<b>1.2.1 - Nivel A - Solo audio y solo video (pregrabado)</b>	Solo Audio pregrabado	Existe una descripción textual que presente información equivalente al solo audio pregrabado. (Poner links de audios).	Buscar solo audios y ver si tienen descripción textual.
<b>1.2.1 - Nivel A - Solo audio y solo video (pregrabado)</b>	Solo Video pregrabado	Existe una descripción textual o un audio <i>track</i> que presente información equivalente al solo video.	Buscar solo videos y ver si tienen descripción textual o audio track.
<b>1.2.2 - Nivel A - Leyendas (pregrabadas)</b>	Video	Existen leyendas ( <i>captions</i> ) para todos los videos pregrabados.	Buscar videos y ver si tienen <i>captions</i> .
<b>1.2.3 - Nivel A - Audio-descripción o descripción textual</b>	Video	Existe una descripción textual o audio-descripción para todos los videos pregrabados. (Poner links de audios)	Buscar videos y ver si tienen descripción textual o audio-descripción.
<b>1.2.4 - Nivel AA - Leyendas (en vivo)</b>	Audio o Video	Existen leyendas ( <i>captions</i> ) para todo el audio o video en vivo.	Buscar audio o video en vivo y ver si tienen <i>captions</i> .
<b>1.2.5 - Nivel AA - Audio-descripción (pregrabada)</b>	Video	Existe una audio-descripción para todos los videos pregrabados.	Buscar videos y ver si tienen audio-descripción.

## 1.3. Adaptable

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
<b>1.3.1 - Nivel A - Información y relaciones</b>	Estructura	Existe una correcta estructura y relaciones transmitidas mediante la presentación.	Ver si encabezados tienen estructura y relación adecuada.
<b>1.3.2 - Nivel A - Secuencia significativa</b>	Estructura	Cuando la secuencia del contenido impacta en su significado, existe una correcta secuencia de lectura.	Revisar que la secuencia de lectura sea correcta.
<b>1.3.3 - Nivel A - Características sensoriales</b>	Diseño	Los elementos de forma, color, tamaño, ubicación visual, orientación o sonido, tienen una etiqueta o referencia que describe su función.	Buscar elementos y ver si tienen una etiqueta o referencia que describe su función.
<b>1.3.4 - Nivel AA - Orientación</b>	Diseño	El contenido tiene vista y operación en vista panorámica y portarretrato.	Revisar en móvil si tiene ambas vistas.
<b>1.3.5 - Nivel AA - Identificar propósito de las entradas</b>	Funcionalidad	El propósito de cada campo de entrada recolectando información sobre la persona usuaria es determinado con autocomplete.	Ver si los formularios tienen el atributo autocomplete.

## 1.4. Distinguible

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
<b>1.4.1 - Nivel A - Uso del color</b>	Diseño	El color no se usa como el único medio visual para transmitir información, indicar una acción, provocar una respuesta o distinguir un elemento visual.	Buscar casos de uso del color y ver si tienen adicionalmente, un cambio que no dependa solo del color.
<b>1.4.2 - Nivel A - Control de audio</b>	Funcionalidad	La persona usuaria puede parar o pausar el audio, o tiene control del volumen en el audio de más de 3 segundos.	Ver si el audio se puede parar, pausar o tiene control del volumen.
<b>1.4.3 - Nivel AA - Contraste (mínimo)</b>	Diseño	La presentación del texto e imágenes de texto tiene un contraste de al menos 4.5:1. Excepto: Texto grande: contraste de al menos 3:1, Decorativo y Logos.	Buscar principales contrastes de fondo y letra para evaluar. Adjuntar capturas de pantalla de resultados.

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
<b>1.4.4 - Nivel AA - Cambio de tamaño</b>	Diseño	Se incrementa el tamaño del texto hasta un 200% sin pérdida de contenido o funcionalidad.	Dar zoom al 200% y ver que no se pierda contenido o funcionalidad.
<b>1.4.5 - Nivel AA - Imágenes de texto</b>	Diseño	El texto se usa en lugar de imágenes de texto.	Buscar imágenes con texto, ver cuales cumplen con -html y css-.
<b>1.4.10 - Nivel AA - Ajuste</b>	Diseño	El contenido es responsivo.	Dar zoom suficiente para ver que si es responsivo.
<b>1.4.11 - Nivel AA - Contraste en contenido no textual</b>	Diseño	La presentación visual de componentes y objetos gráficos tiene un contraste de al menos 3:1 contra los colores colindantes.	Buscar principales componentes y objetos gráficos para evaluar. Adjuntar capturas de pantalla de resultados.
<b>1.4.12 - Nivel AA - Espaciado del texto</b>	Diseño	No hay pérdida de contenido o funcionalidad al configurar el espaciado: altura 1.5 veces, párrafo 2 veces, letra 0.12 veces, palabra 0.16 veces; al tamaño de letra.	Ver el texto con dicho espaciado y revisar que no hay pérdida de contenido o funcionalidad.
<b>1.4.13 - Nivel AA - Contenido en <i>hover</i> o <i>focus</i></b>	Funcionalidad	Efectos de <i>hover</i> o <i>focus</i> como <i>tooltips</i> : 1. descartan el tooltip con ESC sin mover el puntero, 2. en <i>hover</i> el puntero puede ser movido al <i>tooltip</i> sin desaparecer.	Buscar <i>tooltips</i> y revisar que se descarte con ESC y que el <i>hover</i> se mueva al <i>tooltip</i> sin desaparecer.

## 2. Operable

Los componentes de la interfaz de usuario y navegación deben ser operables.

### 2.1. Accesible con teclado

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
<b>2.1.2 - Nivel A - Sin trampa de teclado</b>	Funcionalidad	La persona usuaria puede navegar con el teclado sin que quede atrapado en algún componente.	Ver si se puede navegar con tecla Tab en toda la página.
<b>2.1.4 - Nivel A - Atajos de teclado</b>	Funcionalidad	Si se usan atajos de teclado de un carácter, se pueden desactivar, reasignar o activar solo al recibir foco.	Ver si se pueden desactivar, reasignar o activar solo cuando reciben el foco; los atajos de teclado.

## 2.2. Suficiente tiempo

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
<b>2.2.1 - Nivel A - Tiempo ajustable</b>	Funcionalidad	Si tiene límite de tiempo. Se puede apagar, ajustar o extender. Excepto en casos de tiempo real, esencial o más de 20 horas.	Ver si se puede apagar, ajustar o extender; el límite de tiempo.
<b>2.2.2 - Nivel A - Pausar, parar o esconder</b>	Funcionalidad	Si hay movimiento, parpadeo o desplazamiento se puede poner en pausa, parar o esconder.	Ver si los carruseles o algún movimiento tiene control para pausar, parar o esconder.

## 2.3. Evite convulsiones

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
<b>2.3.1 - Nivel A - Tres flashes o por debajo del umbral</b>	Diseño	No existe algo que parpadee más de tres veces en un segundo, o el flash debe estar por debajo del umbral del flash general y flash rojo.	Ver si los videos tienen flashes.

## 2.4. Navegable

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
<b>2.4.1 - Nivel A - Saltar bloques</b>	Funcionalidad	Existe un mecanismo para saltar bloques de contenido repetido en múltiples páginas.	Ver si hay salto de bloques al contenido principal.
<b>2.4.2 - Nivel A - Título de página</b>	Estructura	Existe un título que describa su contenido.	Ver si el título es descriptivo.
<b>2.4.3 - Nivel A - Orden del foco</b>	Estructura	Los componentes que reciben el foco lo reciben en el orden que mantiene el significado y la operabilidad.	Navegar con tecla Tab en toda la página y ver si tiene orden.
<b>2.4.4 - Nivel A - Propósito del enlace (en contexto)</b>	Funcionalidad	Existe un texto o texto agrupado para definir el propósito del enlace.	Ver si los enlaces tienen texto o texto agrupado para definir el propósito.
<b>2.4.5 - Nivel AA - Múltiples formas</b>	Funcionalidad	Existe más de una manera disponible para encontrar contenido dentro de un grupo de páginas web. Puede ser Mapa de sitio, Buscador, etc.	Ver si existe más de una manera para encontrar contenido.
<b>2.4.6 - Nivel AA - Encabezados</b>	Estructura	Encabezados describen el tema o propósito.	Ver si hay encabezados descriptivos.

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
<b>2.4.7 - Nivel AA - Foco visible</b>	Diseño	En cualquier operabilidad la ubicación del foco es visible.	Navegar con tecla Tab en las principales partes del sitio: encabezado, contenido principal y pie de página. Y revisar si el foco es visible.

## 2.5. Modalidades de entrada

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
<b>2.5.1 - Nivel A - Movimientos del puntero</b>	Funcionalidad	La persona usuaria puede realizar con un puntero único, funciones multipuntero o con movimiento basado en la trayectoria.	Revisar en móvil si las funciones multipuntero o de movimiento, pueden realizarse con un puntero único.
<b>2.5.2 - Nivel A - Cancelación del puntero</b>	Funcionalidad	Se utiliza el <i>up-event</i> para activar componentes interactivos.	Revisar en móvil si los componentes se activan en el <i>up-event</i> .
<b>2.5.3 - Nivel A - Etiqueta en el nombre</b>	Funcionalidad	El texto de la etiqueta visible coincide o está al inicio del texto de la etiqueta en código.	Revisar si las etiquetas visibles coinciden con las etiquetas en código.
<b>2.5.4 - Nivel A - Movimiento de activación</b>	Funcionalidad	Funcionalidad que requiere agitar, pendular, etc., también puede activarse con componentes de la interfaz.	Revisar en móvil si las funciones de agitar, pendular, etc. Pueden activarse con componentes de la interfaz.

## 3. Comprensible.

La información y la operación de la interfaz de usuario debe ser entendible.

### 3.1. Legible

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
<b>3.1.1 - Nivel A - Idioma de la página</b>	Estructura	Se determina el idioma correcto de la página.	Ver si la página tiene declarado el idioma correcto.
<b>3.1.2 - Nivel AA - Idioma de partes</b>	Estructura	Se determina el idioma correcto de cada párrafo o frase en el contenido.	Ver si las secciones en otro idioma tienen declarado ese idioma.



## 3.2. Predecible

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
<b>3.2.1 - Nivel A - En foco</b>	Funcionalidad	No hay cambio en el contexto cuando cualquier componente recibe el foco.	Navegar con tecla Tab y buscar cambios en el contexto.
<b>3.2.2 - Nivel A - En entrada</b>	Funcionalidad	No hay un cambio automático en el contexto al cambiar la configuración de componentes, al menos que la persona usuaria haya sido advertida.	Navegar con tecla Tab o mouse, cambiar la configuración de componentes y buscar cambios automáticos en el contexto.
<b>3.2.3 - Nivel AA - Navegación coherente</b>	Estructura	Existen mecanismos de navegación repetitivos en múltiples páginas en el mismo orden relativo.	Revisar el orden relativo de múltiples páginas y ver si coincide.
<b>3.2.4 - Nivel AA - Identificación coherente</b>	Estructura	Componentes con la misma funcionalidad se identifican consistentemente.	Revisar que componentes con la misma funcionalidad se identifiquen consistentemente.

## 3.3 Asistencia en entradas

Criterios de conformidad	Tipo de objeto	Requerimiento	Test de revisión
<b>3.3.1 - Nivel A - Identificación de errores</b>	Funcionalidad	Si un error es detectado, se identifican y describen en texto a la persona usuaria.	Enviar el formulario sin contestar y revisar si las validaciones describen el error.
<b>3.3.2 Nivel A - Etiquetas o instrucciones</b>	Funcionalidad	Existen etiquetas o instrucciones cuando el contenido requiere entrada.	Ver si existen etiquetas adecuadas.
<b>3.3.3 - Nivel AA - Sugerencia de error</b>	Funcionalidad	Si un error es detectado, se ofrece una sugerencia. Al menos que exista riesgo de seguridad o propósito del contenido.	Enviar el formulario sin contestar y revisar si hay sugerencias para corregir el error.
<b>3.3.4 - Nivel AA - Prevención de error (legales, financieros, datos)</b>	Funcionalidad	En sistemas de almacenamiento de datos se cumple alguna: reversible, validación o confirmación.	Enviar el formulario sin contestar y ver si hay validaciones o pantalla de revisión y confirmación.

## Criterios de conformidad y descripción del requerimiento en aplicaciones móviles

A continuación, se enlistan los criterios de conformidad y la descripción del requerimiento aplicado para la evaluación de aplicaciones móviles.

### 1. Perceptible.

La información y los componentes de la interfaz de usuario deben presentarse en maneras que se puedan percibir (convirtiéndose a textos ampliados, sistema de escritura braille, audio, símbolos, entre otros).

Criterios de conformidad	Requerimiento
<b>1.1.1 - Nivel A - Descripción textual alternativa para lectores de pantalla</b>	Todo contenido no textual que se presenta a la persona usuaria tiene una alternativa textual que cumple el mismo propósito.
<b>1.2.2 - Nivel A - Subtítulos (grabados)</b>	Se proporcionan subtítulos para el contenido de audio grabado dentro de contenido multimedia sincronizado.
<b>1.2.3 - Nivel A - Audio descripción o alternativa textual</b>	Se proporciona una alternativa textual o de audio descripción para el contenido de vídeo grabado en los multimedia sincronizados.
<b>1.2.4 - Nivel AA - Subtítulos (en vivo)</b>	Se proporcionan subtítulos para todo el contenido de audio en vivo de los multimedia sincronizados.
<b>1.3.3 - Nivel A - Características sensoriales</b>	Las instrucciones proporcionadas para entender y operar el contenido no dependen exclusivamente en las características sensoriales de los componentes como su forma, tamaño, ubicación visual, orientación o sonido.
<b>1.3.4 - Nivel AA - Orientación</b>	El contenido no limita a la vista y operación a una orientación de pantalla, como portarretrato o panorámico.
<b>1.3.5 - Nivel AA - Identificar propósito de las entradas</b>	El propósito de cada campo de entrada recolectando información sobre la persona usuaria es determinado con autocomplete.
<b>1.4.1 - Nivel A - Uso del color</b>	El color no se usa como único medio visual para transmitir la información, indicar una acción, solicitar una respuesta o distinguir un elemento visual.
<b>1.4.3 - Nivel AA - Contraste de color (mínimo)</b>	La presentación visual de texto e imágenes de texto tiene una relación de contraste de, al menos, 4.5:1.

Criterios de conformidad	Requerimiento
<b>1.4.11 - Nivel AA - Contraste de contenido no textual</b>	La presentación visual de lo siguiente, texto tiene una relación de contraste de, al menos 3:1. Componentes de la interfaz y Objetos Gráficos

## 2. Operable.

Los componentes de la interfaz de usuario y navegación deben ser operables.

Criterios de conformidad	Requerimiento
<b>2.2.1 - Nivel A - Tiempo ajustable</b>	Si tiene límite de tiempo. Se puede apagar, ajustar o extender. Excepto en casos de tiempo real, esencial o más de 20 horas.
<b>2.2.2 - Nivel A - Pausar, parar o esconder</b>	Si hay movimiento, parpadeo o desplazamiento se puede poner en pausa, parar o esconder.
<b>2.4.3 - Nivel A - Orden del foco</b>	Los componentes que pueden recibir el foco lo hacen en un orden que preserva su significado y operabilidad.
<b>2.4.4 - Nivel A - Propósito del enlace (en contexto)</b>	El propósito de cada enlace puede ser determinado con solo el texto del enlace o a través del texto del enlace sumado al contexto del enlace.
<b>2.4.7 - Nivel AA - Foco visible</b>	El indicador de la ubicación del foco es visible.
<b>2.5.1 - Nivel A - Movimientos del puntero</b>	Toda la funcionalidad que use multipuntero o movimiento basado en la trayectoria debe poder ser operada con un puntero único.
<b>2.5.2 - Nivel A - Cancelación del puntero</b>	Se utiliza el <i>up-event</i> para activar componentes interactivos.
<b>2.5.4 - Nivel A - Movimiento de activación</b>	La funcionalidad que puede ser operada por el movimiento del dispositivo o el movimiento de la persona usuaria (agitar, pendular, etc.), también debe poder activarse por componentes de la interfaz.
<b>2.5.5 - Nivel AAA - Tamaño del objetivo</b>	El tamaño del objetivo para entradas de puntero debe ser al menos 44 por 44 píxeles CSS.

### 3. Comprensible.

La información y la operación de la interfaz de usuario debe ser entendible.

Criterios de conformidad	Requerimiento
<b>3.3.1 - Nivel A - Identificación de error</b>	Si se detecta automáticamente un error en la entrada de datos, el elemento erróneo es identificado y el error se describe a la persona usuaria mediante un texto.
<b>3.3.2 - Nivel A - Etiquetas e Instrucciones</b>	Se proporcionan etiquetas o instrucciones cuando el contenido requiere la introducción de datos por parte de la persona usuaria.
<b>3.3.3 - Nivel AA - Sugerencia de error</b>	Si un error es detectado, se ofrece una sugerencia. Al menos que exista riesgo de seguridad o propósito del contenido.
<b>3.3.4 - Nivel AA - Prevención de error (legales, financieros, datos)</b>	En sistemas de almacenamiento de datos se cumple alguna: reversible, validación o confirmación.

### 4. Robusto.

Maximice la compatibilidad con herramientas de usuario actuales y futuras.

Criterios de conformidad	Requerimiento
<b>4.1.3 - Nivel AA - Estatus de mensajes</b>	Los mensajes de estado se pueden determinar a través de roles o propiedades de modo que puedan ser presentados a la persona usuaria por tecnologías de asistencia sin recibir el foco.