

Seminario sobre "Intercambio de experiencia en prácticas eficaces y servicios para las personas con discapacidades"



Ginebra, 17 de septiembre de 2007

Document SIS-07/011-S
Original: Spanish

COLOMBIA

COMUNICACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES

JESÚS HERNÁN ZAMBRANO RUIZ

Coordinador Grupo de Seguimiento y Control de Proyectos

De la misma manera que se ocupa de reglamentar, gestionar y controlar la utilización del espectro de frecuencias radioeléctricas, el Ministerio de Comunicaciones tiene la responsabilidad de garantizar a los diferentes grupos sociales de la sociedad el acceso y uso eficaz de las tecnologías y servicios de comunicaciones, así como las ventajas sociales que ofrecen.

De este modo, hemos reconocido la situación de exclusión que deben afrontar las personas con discapacidades sensoriales (visuales o de audición) debido a su dificultad para tener acceso a la comunicación o a la información y, por ende, a su integración social, a la educación o a la vida laboral, sin olvidar tampoco los problemas de la interacción cotidiana con familiares y amigos.

Por este motivo, el Ministerio ha emprendido proyectos destinados a adquirir, adaptar y poner en servicio tecnologías adecuadas para personas ciegas, a las que se ha impartido la capacitación necesaria para que puedan utilizarlas con eficacia. Cualquiera sea esa tecnología, por ejemplo, lectores de pantalla, escáneres inteligentes (lector-parlante) o impresoras en Braille, su objetivo es dar a esas personas la posibilidad de obtener acceso a la información y de conseguir un trabajo y una formación educativa similares a las de otros miembros de la sociedad.

En cuanto a las personas sordas, la labor del Ministerio se ha centrado en dos aspectos: por una parte, la designación de políticas y normas para establecer sistemas de acceso en el servicio público de televisión y, por la otra, la planificación, gestión y seguimiento de sistemas de retransmisión para una eficaz comunicación telefónica entre personas sordas y personas sin problemas de audición. En diciembre de 2006, el Ministerio y TELEFÓNICA TELECOM inauguraron el proyecto nacional "Telefonía Accesible", un servicio de retransmisión para personas sordas con acceso a distancia por Internet y una línea telefónica nacional gratuita.

Ministerio de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA



Libertad y Orden

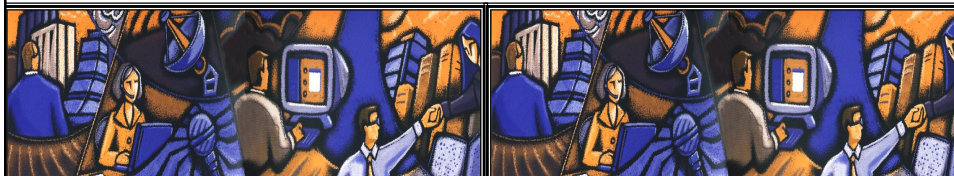
**Seminario para
compartir experiencias en las
mejores prácticas y servicios
para personas con discapacidad**
(Ginebra, 17 septiembre de 2007)

Ministerio de
Comunicaciones
República de Colombia



Colombia:
Inclusión desde las comunicaciones
para las personas con discapacidad

Política pública y experiencias de incorporación
de tecnologías apropiadas



COLOMBIA ES UN ESTADO SOCIAL DE DERECHO, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

El Artículo 20 de la Constitución Nacional señala que se debe garantizar a toda persona “la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación”.

COMPROMISO DE GOBIERNO

Todos los colombianos conectados e informados

Todos los colombianos conectados e informados

Garantizar el derecho al acceso a la información y a los servicios de comunicación, es una herramienta fundamental para avanzar hacia la **integración social** de las **personas con discapacidad**.

Algunos **desarrollos tecnológicos y otras herramientas para la información y la comunicación**, permiten a la población con discapacidad sensorial (visual y/o auditiva) ejercer su **derecho constitucional** a la información, a permanecer plenamente comunicadas y acceder a la educación y al trabajo en igualdad de condiciones.

TECNOLOGÍAS PARA PERSONAS CIEGAS

Ministerio de
Comunicaciones
República de Colombia



Se ha avanzado en la instalación de tecnologías apropiadas para personas ciegas y con baja visión (programas lectores de pantalla, impresoras Braille, computadores, hardware y software, lectores de libro digital) en bibliotecas públicas, Telecentros, instituciones educativas, universidades y cajas de compensación, distribuidas en diferentes regiones del país.



Computador con software lector de pantalla



Impresoras Braille



Lector de libro digital



Scanner Inteligente de lectura

Todos los colombianos conectados e informados

Ministerio de
Comunicaciones
República de Colombia



Damian Steven Roa Roa de La Capilla – Boyaca (8 Años). En la segunda jornada de capacitación le escribió una nota a su tía.



La Capilla, 16 de noviembre de 2004.

Señora
MARINA ROA FERNANDEZ
Huila.

Querida tía:

Espero que te encuentres bien, y que vengas sana i salva.

Te cuento que he estudiado mucho, también que pasé el año.

Además te cuento que ya aprendí a manejar el computador con el jaws que es un programa que habla, que me donó Computadores Para Educar.

Adiós tía, y que este año nos volvamos a ver muy pronto.

Te quiere mucho

Tu sobrino:

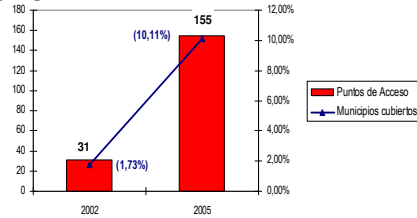
DAMIAN STEVEN ROA ROA.

5



TECNOLOGÍAS PARA PERSONAS CIEGAS

INVERSIÓN:
Se ha realizado una inversión de: **US \$375.660**



	2001-2004	2003	2004	2005
Inversión	US \$69.395=	US \$ 31.459=	US \$46.264=	US \$228.542=
Puntos de acceso	31	5	19	100
Socio	INCI	BANREP	CPE	COMPARTEL
Tecnologías	JAWS – Víctor Reader – Impresora Braille	Escáner Inteligente	JAWS	JAWS
Beneficiarios	Bibliotecas, univers., cajas compensación	Bibliotecas regionales	Instituciones educativas	Telecentros

TECNOLOGÍAS PARA VINCULACIÓN LABORAL



TELETRABAJO



Generación de **alternativas y oportunidades de trabajo**, que permitan vincular laboralmente a **personas con discapacidad** en empresas del sector público y privado que presten o requieran servicios de Informática y telecomunicaciones, **haciendo uso de tecnologías de información y telecomunicaciones.**

TECNOLOGÍAS PARA PERSONAS SORDAS



Acceso a la información y a la comunicación a través del servicio público de Televisión

Incorporación de sistemas de **acceso para la población sorda** en el **Servicio Público de Televisión** (Closed Caption, Subtitulaje o lengua de señas).



INVERSIÓN:

Se realizó entre 1998 y 2002 una inversión de:

US \$169.701

TELEFONÍA PARA PERSONAS SORDAS



El servicio de Telefonía Accesible para personas sordas se puso en marcha en diciembre de 2006 a través de un **Centro de Relevo Nacional Telefónica-Telecom**, con Acceso desde 100% de los municipios de este departamento; las personas sordas pueden conectarse al Centro de Relevo desde cualquier centro de Internet.

El proyecto cuenta además, con una **Red de Acceso propia** que comprende equipos de cómputo o Teléfonos de Texto TTY debidamente señalizados.

PROYECTO TELEFONÍA ACCESIBLE

Ministerio de
Comunicaciones
República de Colombia



Comuniquémonos.

Ahora comunicarte es más fácil con el nuevo Centro de Relevo Telefónica Telecom, para personas sordas.



Ingresar a www.telefonica.com.co para acceder al servicio desde cualquier computador con tu tarjeta prepago Telefónica Telecom o para conocer el punto presencial más cercano o llama a la Línea Centro de Relevo 01 8000 979090



MINISTERIO DE COMUNICACIONES
REPUBLICA DE COLOMBIA



Centro de Relevo
Telefónica Telecom Accesible

Descripción del Centro de Relevo

Ministerio de
Comunicaciones
República de Colombia



El **Centro de Relevo** es un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a **personas sordas, hipoacúsicas y con limitación del habla**, con personas oyentes, entidades o servicios que deseen. **Conecta a personas** que utilizan teléfonos de texto (TTY), y/o CHAT con personas que usan teléfonos convencionales o viceversa.



El puente comunicativo es establecido por un asistente de comunicación del Centro de Relevo que cuenta con un teléfono convencional, un computador y un TTY. Este último permite enviar el mensaje por escrito digitando en un teclado y leer el mensaje recibido a través de su lectura en una pantalla.

Descripción del Centro de Relevo

De esta forma la comunicación puede darse en dos direcciones:

Primera dirección:

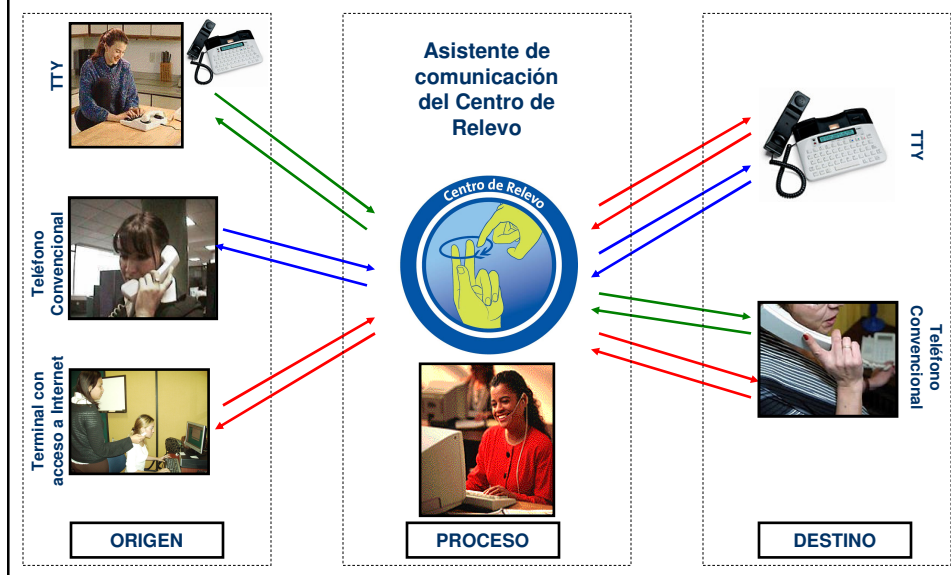
- La persona sorda que desee comunicarse con un oyente realiza una llamada mediante el TTY o chat al Centro de Relevo y transmite su mensaje al asistente de comunicación.
- El asistente de comunicación, al recibir el mensaje enviado por la persona sorda, se comunica mediante un teléfono convencional con el oyente al cual va dirigida la llamada y transmite el recado en forma verbal hasta oír su respuesta.
- Luego el asistente de comunicación transmite el mensaje de parte del oyente mediante el teléfono de texto o chat del Centro de Relevo a la persona que hizo la llamada.

Segunda dirección:

Proceso contrario en el cual la llamada es iniciada por la persona o entidad oyente.

Representación gráfica

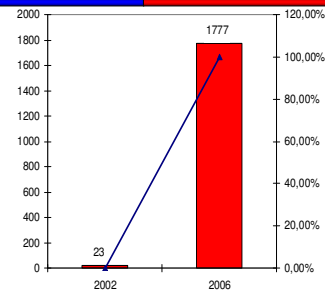
Centro de Relevo



Inversiones realizadas

TECNOLOGÍAS PARA PERSONAS SORDAS

INVERSIÓN:
Se ha realizado una inversión
de: **US \$1'471.229=**



	2000-2004	2004 - 2006	2006 - 2008
Socio	FENASCOL – ALCALDÍA – ETB	EEPPM	TELEFÓNICA TELECOM
Inversión	US \$118.216=	US \$80.776=	US \$1'272.247=
Puntos de acceso	21	28	238 (1490)
Tecnología	Teléfono de Texto TTY	Terminales de computo	Terminales de computo - TTY
Ubicación	CADES – Colegios – Entidades	Puntos EPM – Bibliotecas – Colegios	Puntos Telecom – telecentros Compartel

Proyectos piloto en funcionamiento

▪ Centro de Relevo **Medellín** - EEPPM



LÍNEA DE TEXTO : 444 4115
CHAT : <http://www.epmcc-pob.com/contacto.html>
CORREO ELECTRÓNICO : centrorelevo@epmcc-pob.com



28 terminales de acceso

▪ Centro de Relevo **Bogotá** – ALCALDÍA / ETB



LÍNEA DE TEXTO : Se marca 195, y luego se digita 5
CHAT : <http://centrorelevo.etb.net.co>
www.bogota.gov.co
CORREO ELECTRÓNICO : centrorelevo@alcaldiabogota.gov.co

21 puntos de acceso (TTY)

Antecedentes



A partir de las experiencias adquiridas con el servicio de Centro de Relevo en Bogotá y Medellín y con el fin de ampliar la cobertura a todo el país, el Ministerio de Comunicaciones estructuró y promovió el proyecto "Telefonía Accesible".



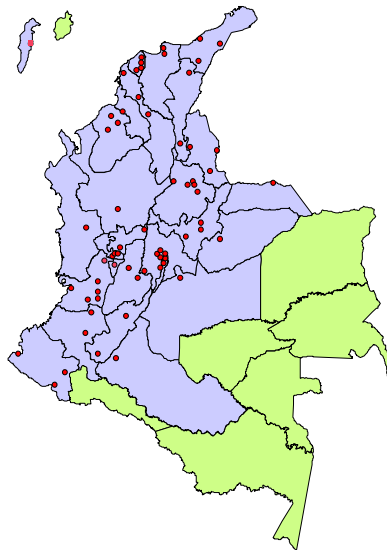
Dicho proyecto "Telefonía Accesible", se inició a partir de una oferta pública adelantada a través del Fondo Financiero de Proyectos de Desarrollo - FONADE, cuya adjudicación se hizo a Colombia Telecomunicaciones, quien es el responsable de su operación.

Red de Acceso



El 4 de diciembre de 2006 se inauguró el servicio del Centro de Relevo, que funciona en la actualidad en 100 puntos de acceso en 66 municipios (26 departamentos) distribuidos en todo el territorio nacional, donde se encuentran ubicados los computadores y teléfonos de texto.

Actualmente el proyecto cuenta con 238 tecnologías (217 equipos de cómputo y 21 teléfonos de texto).



Tecnologías seleccionadas



Ventajas y Desventajas

Característica	TTY	Computador
Calidad en la comunicación	Cumple	Cumple
Rapidez de la comunicación	Directa	Depende del tipo y velocidad de conexión, y la capacidad del equipo
Satisface los requerimientos de la comunicación	Si	Si
Acceso	A través de la pantalla	A través del monitor
Tipo de servicio	Mensajes de texto	Mensajes de texto, video, sistema multimedia

Tecnologías seleccionadas



Ventajas y Desventajas

Característica	TTY	Computador
Universalidad	Limitada, para uso sólo entre los usuarios TTY	Abierta. Red mundial distribuida de computadores
Manejo de llamadas	Permite realizar una sola llamada en forma simultánea por equipo	Permite manejo de colas de llamada.
Tecnología de última generación	No	Si
Permite conexión a otros tipos de redes	No	Si
Permite conexión a Internet	No	Si
Posibilidad de enlazar el sistema al proyecto de masificación de Internet	No	Si

Servicios – Nivel Nacional



Llamadas que se atienden a través del Centro de relevo

- Todas las solicitudes relacionadas con servicios de información y comunicación.
- Llamadas locales, locales extendidas, nacionales, internacionales y a telefonía móvil.
- Llamadas de tipo personal, familiar, judicial, laboral, de negocios, en fin todo tipo de llamadas que requiera.



Usuarios del servicio



- Personas sordas e hipoacúsicas a nivel nacional e internacional.
- Familiares y personas relacionadas con la población sorda e hipoacúsica.
- Personas con dificultades para el habla, adultos mayores, personas relacionadas con dichas poblaciones y la sociedad en general.



Beneficios



El principal beneficio del Centro de relevo para la Comunidad sorda es facilitar su acceso, a los diferentes servicios, en igualdad de condiciones.



Provee además un valor adicional: promover un mejor nivel en el manejo del castellano escrito por parte de las personas sordas, especialmente por niños y jóvenes.

Asistentes de Comunicación (AC)

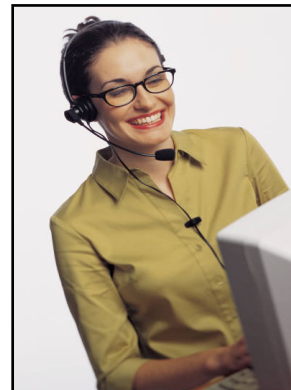


Descripción:

El Asistente de Comunicación es un funcionario del Centro de relevo, que actúa como facilitador de la comunicación entre una persona sorda y una persona oyente o viceversa.

Perfil:

- Persona oyente, con manejo de lengua de señas colombiana.
- Con conocimiento sobre la comunidad sorda.
- Con habilidades en el manejo de los diferentes tipos y niveles de interlengua castellana usados por las personas sordas.



Asistentes de Comunicación (AC)



Crterios:

- Debe ser certificado.
- Fidelidad y exactitud.
- Confidencialidad y secreto profesional.
- No intervenir ni opinar.
- Etiqueta.
- Formación y capacitación.

Protocolo:

- El AC debe conservar la gramática al transmitir el mensaje.
- En caso de ser necesario, el AC debe indicar al usuario el tiempo disponible para su llamada.
- No se debe guardar mensajes para ser comunicados posteriormente.

Asistentes de Comunicación (AC)



Estándares para brindar un servicio eficaz:

- Para saludar al usuario que hace la llamada: *“Aló, Centro de Relevo GA”*
- Para saludar al usuario de texto al que llega la llamada: *“Aló, Centro de Relevo, una llamada de “Pedro” para “Juan” GA”*

El AC siempre debe usar y atender las siguientes convenciones:

- **GA:** Se pone al final de cada mensaje para indicar a la otra persona que es su turno para digitar.
- **SK:** Se usa para solicitar a la otra persona que espere. El que lo escribe deja de digitar por un momento pero la otra persona tampoco digita hasta recibir de nuevo la señal “GA”.
- **SK o GA:** Es una señal previa al acto de colgar. Se le pregunta así al otro si tiene algo más que decir antes de colgar.
- **SKSK:** Se usa para indicar a la otra persona que uno va a colgar, y se debe responder del mismo modo.

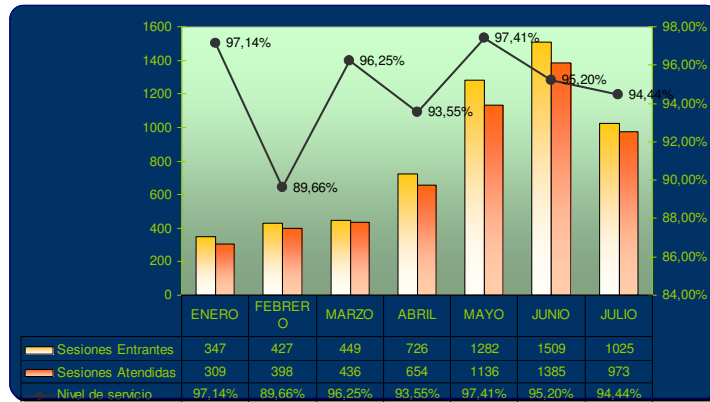
Interlingua

La Interlingua es “una especie de lengua híbrida que contiene elementos lingüísticos de una lengua materna y de la lengua que se encuentra aprendiendo el sujeto”.

Conocer y manejar la “interlengua” de las personas sordas implica aprender no sólo lengua de señas, sino contar con un buen manejo de la gramática de ésta, así como también manejar procesos de interpretación y traducción. La práctica en todo esto es muy importante.

- “esto prueba escrito mal en pregunta”
- “yo si entender que esta informacion mi quiero ver palabras de telefonica
- “por favor me ayudoooooo muchos a sordos algunos aburrido nooo tampoco mejor desarrollo”
- “bueno tarde esta bien cnmigo ok”
- “por que muchos demora por el tiempo y oyente dice como escribir en lengua seña no traduacion español.”
- “me contacto primero ves centro de releva.”

Estadísticas de uso



CONSOLIDADO CENTRO DE RELEVOS TOTAL	
AÑO	AÑO
Sesiones Entrantes	5765
Sesiones Atendidas	5291
Nivel de servicio Real	95,05%

Totales en el año teniendo en cuenta los 3 medios de acceso al centro de relevo.

Definición de indicadores

- Nivel de Servicio (%): Porcentaje de llamadas contestadas antes de un tiempo establecido es decir el Umbral.
- Tiempo promedio de conversación DCP (seg.): Tiempo de duración de la llamada, también se conoce como tiempo promedio de conversación.
- Tiempo Promedio de Respuesta (ASA seg.): Velocidad en que se responde la llamada.
- Llamadas Contestadas dentro del Nivel de Servicio: Llamadas atendidas dentro del tiempo establecido (Umbral)
- Llamadas Contestadas Antes de 10 seg.: Son las llamadas atendidas antes de 10 segundos de espera del cliente.
- Llamadas Contestadas: Numero de llamadas atendidas.
- Llamadas Entrantes: Numero de llamadas que entran al call center para esta línea.

Definición de indicadores

- Sesiones Chat Atendidas: Total de sesiones atendidas.
- Sesiones Chat Entrantes: Son todas la comunicaciones establecidas mediante el Chat del Centro de relevo de la pagina Web de Telefónica Telecom.
- Sesiones Chat DCP (Seg.): Tiempo promedio del total de las sesiones cursadas por Chat.
- Número de asesores conectados / 7,5: Cantidad de asesores logueados durante el día calculados sobre 7.5 horas (tiempo).
- Cantidad máxima de estaciones de trabajo: Cantidad máxima de puestos de trabajo para atender el canal durante el día y según los turnos de los agentes.
- Minutos Hablados: Cantidad de tiempo utilizado en la comunicación con el cliente.

Consolidado indicadores 2007



CONSOLIDADO CENTRO DE RELEVOS EN 2007	AÑO
Abandono Total (%)	3%
Abandono Después del Umbral (%)	1%
Nivel de Servicio (%)	95,05%
% Ocupación.	1%
DCP (seg)	273,99
Tiempo Promedio de Respuesta (ASA seg)	3
Llamadas Contestadas dentro del Nivel de Servicio	538
Llamadas Contestadas < 10 Seg.	533
Llamadas Abandonadas Después del Umbral	3
Llamadas Abandonadas Total	19
Llamadas contestadas	547
Llamadas Entrantes	566
Asesores Conectados	5
Estaciones Ocupadas	3
Minutos Contestados	2713,1
Sesiones No Atendidas	446
Sesiones Atendidas	4753
Sesiones Entrantes	5199
DCP	244,64

Corresponde a las sesiones por medios telefónicos (teléfono convencional o TTY)

Corresponde a las sesiones de Chat Centro de Relevo

Opinión de los usuarios



- “yo gusto vacano feliz mucho gracias”
- “amable sabe contar todo pasa que en chat dificil aveces usar, bien.”
- “que el servicio se a las 24 horas, por que a mi no me atendieron mi solicitud”
- “gracias por centro de relevo , todo bien ... y quiero si o no puede sirve de beeperweb para comunicacion con centro de relevo ademas celular (mensaje de texto) , ojala si abrir en centro de relevo gracias”
- “por favor sugerencia , el esta lento por que yo necesito a rapido por que ya estoy costumbre en internet ...y gracias por atencion”
- “Transmitir completas las groserias enviadas”
- “INTERNET MAS TARJETA PREPAGO TELECOOM YO DEIFICIL GASTOS
- “MUCHISMOOS PLATA”
- “mi interes mucho comunicar centro relevo en Telecom mejor propuesta nos las personas sordas mejor cambio proyecto video para centro relevo... Te espere Gracias todos sordos”
- “NINGUNO..PERO SOY DE ECUADOR QUIERO COMUNICAR DIRECTAMENTE EN MI PAIS ATREVES RELEVO..PERO ES EL PROBLEMA EL TARJETA DE PREPAGO..”



Libertad y Orden

Ministerio de
Comunicaciones
República de Colombia



Muchas gracias

JESUS HERNAN ZAMBRANO RUIZ
Coordinador Seguimiento y Control de Proyectos
jhzambrano@mincomunicaciones.gov.co

Dirección de Acceso y Desarrollo Social
www.mincomunicaciones.gov.co

REPÚBLICA DE COLOMBIA