

REVISIÓN DE LAS MEDIDAS SOBRE SISTEMAS DE ACCESO AL SERVICIO DE TELEVISIÓN PARA LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Documento de formulación del
problema

Sesión de Contenidos Audiovisuales

**Coordinación de Contenidos
Audiovisuales**

Junio de 2023

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	4
2.1. Descripción y contextualización de la temática objeto de análisis	4
2.2. Antecedentes normativos	9
2.3. Marco legal y regulatorio de la temática objeto de análisis	17
2.4. Insumos y referencias para la determinación del problema.....	19
2.4.1. Experiencias internacionales.....	19
2.4.2. Estudio Evaluación de Sistemas de Acceso a la Televisión Abierta – CRC 2022.....	29
2.4.3. Consulta abierta previa a operadores, PDA y ciudadanía	30
3. PROBLEMÁTICAS.....	31
3.1. Problemáticas técnicas	33
3.2. Problemáticas relacionadas con participación y accesibilidad.....	33
3.3. Problemáticas normativas.....	34
4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	35
4.1. Árbol del problema	35
4.1.1. Causas del problema.....	36
4.1.2. Consecuencias del problema.....	42
5. PLAN DE GESTIÓN DEL PROYECTO	46
5.1. Objetivos del proyecto	46
5.2. Grupos de valor asociados al proyecto	47
6. CONSULTA PÚBLICA.....	49
6. BIBLIOGRAFÍA	50

REVISIÓN DE LAS MEDIDAS SOBRE SISTEMAS DE ACCESO AL SERVICIO DE TELEVISIÓN PARA LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

1. INTRODUCCIÓN

La Resolución ANTV 350 de 2016 determinó los sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva, PDA, a la televisión colombiana y estableció los porcentajes y tipos de programación que deben contar con estos sistemas. De este modo, la regulación colombiana contempla mecanismos para que la PDA pueda acceder a los contenidos televisivos, como el *closed caption* (CC), la interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC) y la subtitulación. Estos sistemas están contemplados actualmente en la [Sección III del Capítulo II del Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016](#).

Como regulador encargado de dicha evaluación, tras la liquidación de la ANTV, en 2022, la CRC, a través de la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales, llevó a cabo el Estudio de Evaluación de los Sistemas de Acceso a la Televisión Abierta para población con discapacidad auditiva en Colombia, que permitió conocer la percepción de esta población respecto a dichos mecanismos, así como la experiencia de implementación de estos por parte de los operadores de televisión. Los resultados del Estudio fueron publicados el 14 de diciembre de 2022 y pueden ser consultados en el siguiente enlace: <https://www.crcom.gov.co/es/noticias/estudios/cual-es-percepcion-poblacion-con-discapacidad-auditiva-sobre-sistemas-acceso-en>.

A partir de los hallazgos del estudio y de su socialización en diversos escenarios con la población con discapacidad auditiva, la ciudadanía en general y los operadores del servicio público de televisión, la Comisión de Regulación de Comunicaciones incluyó en su Agenda Regulatoria 2022-2023 el proyecto regulatorio **Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva**, con el que se busca determinar si es necesario actualizar o modificar la norma vigente.

El proyecto se realiza bajo la metodología de Análisis de Impacto Normativo (AIN), que proporciona un marco sistemático y riguroso para evaluar el impacto de la regulación, a través de fases y métodos de análisis profundo, así como la participación de los grupos interesados durante todas las etapas del proyecto, entre otros aspectos.

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 3 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

2.1. Descripción y contextualización de la temática objeto de análisis

El acceso a la información y la libertad de expresión son reconocidos como valores democráticos en el Estado Social de Derecho plasmado en la Constitución Política de Colombia (en adelante CPC) 1991¹. Dada la importancia de ello, su garantía está embebida en el ordenamiento legal, en procesos de regulación e inclusive en el autocontrol y autorregulación. En este sentido, es posible identificar diferentes esquemas y modelos de intervención, ya sea a través de la política pública, la regulación o la inspección y vigilancia, orientadas a garantizar siempre las libertades económicas conforme a los fines sociales y responsabilidades asociadas a ellas; ello, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 333, 334 y de la CPC. Un ejemplo de ello es el reconocimiento que tienen los servicios públicos (art. 385 de la CPC) como inherentes a la finalidad social de Estado y el deber de su prestación eficiente a todos los habitantes de Colombia.

Conforme a lo anterior, la Ley 182 de 1995² reglamentó el servicio de televisión, que tiene como fines y principios *“formar, educar, informar veraz y objetivamente y recrear de manera sana. Con el cumplimiento de los mismos, se busca satisfacer las finalidades sociales del Estado, promover el respeto de las garantías, deberes y derechos fundamentales y demás libertades, fortalecer la consolidación de la democracia y la paz, y propender por la difusión de los valores humanos y expresiones culturales de carácter nacional, regional y local”*.

Así mismo, determinó criterios de clasificación del servicio en función de diferentes criterios tales como i) Tecnología principal de transmisión; ii) Usuarios del servicio; iii) Orientación general de la programación emitida; y iv) Niveles de cubrimiento del servicio.



Figura 1. Esquema de clasificación del servicio de televisión basado en criterios de la Ley 182 de 1995
Fuente: Elaboración CRC.

¹ <http://www.secretariassenado.gov.co/constitucion-politica>

² https://normograma.mintic.gov.co/mintic/docs/ley_0182_1995.htm

Adicional al ordenamiento del servicio de carácter general, y en desarrollo del fin y el principio de la promoción “[...] y el respeto por las garantías, deberes y derechos fundamentales y demás libertades”, el ordenamiento jurídico del servicio ha planteado garantías para población de protección especial como las personas sordas e hipoacúsicas. Para ello, y con el fin de velar por el acceso a la televisión, garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa, la competencia y la eficiencia en la prestación del servicio, en los términos de la Constitución y la ley, el regulador estableció las medidas para el acceso por parte de la población sorda e hipoacúsica³ introduciendo tres sistemas para dar accesibilidad a los contenidos transmitidos como lo son: subtitulación, texto escondido o *close caption* y lengua de señas colombiana.

De acuerdo con el estudio “El rol de los servicios OTT”, realizado por la CRC⁴, en 2022 el 98% de los hogares colombianos tenían al menos un televisor. De ellos, el 57% accedió al servicio de televisión cerrada, el 23% aun recibió televisión mediante señal analógica de televisión abierta radiodifundida y 21% de ellos contaba con acceso mediante señal de televisión digital terrestre TDT. Aun cuando el acceso no es mediante sistemas radiodifundidos, conforme el artículo 15.1.4.1 de la Resolución 5050 de 2016, los operadores de televisión por suscripción o quienes cuenten con la habilitación general deben distribuir sin costo alguno las señales principales de los canales de televisión abierta en sus parrillas de programación incluida las señales de los canales regionales en la totalidad de sus parrillas de programación, sin restringir de manera alguna la recepción de la totalidad de las señales de televisión analógica o digital radiodifundidas, por lo que pueden acceder al contenido emitido en la TV abierta.

Así, en cumplimiento de los fines previstos en la Ley 182 de 1995, los operadores del servicio de televisión abierta radiodifundida emitieron en 2022 un 79,8%, la programación infantil se ubicó en 8,2%, la programación adolescente fue 7,2%, y la franja para adultos se situó en 6,2% (ver Gráfica 1a).

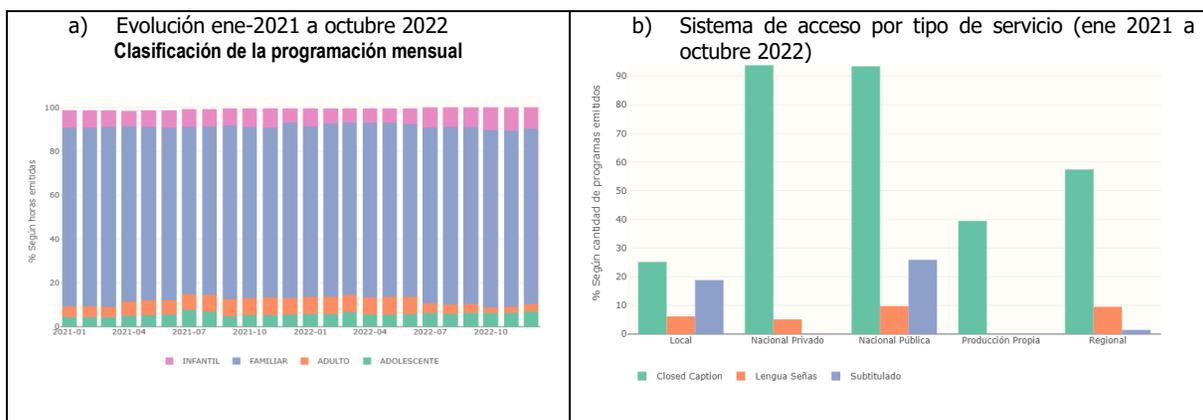


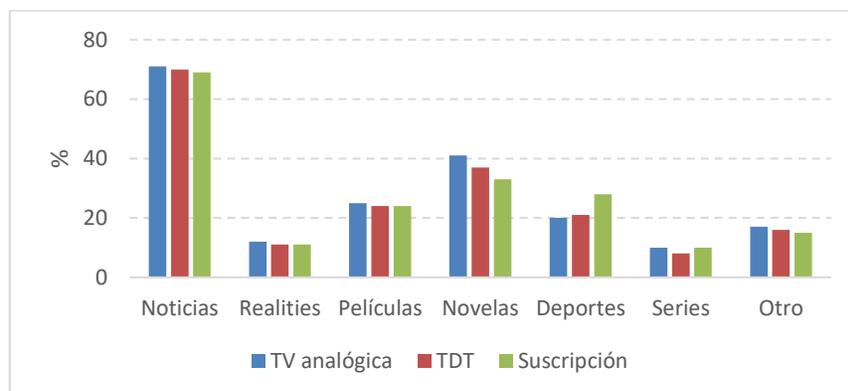
Gráfico 1. Composición de la parrilla de programación según clasificación
Fuente: Posdata-CRC.

³ El detalle normativo es desarrolla en las secciones 2.2 y 2.3 del presente documento

⁴ <https://www.postdata.gov.co/story/el-rol-de-los-servicios-ott-en-el-sector-de-las-comunicaciones-en-colombia-2022>

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 5 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

De acuerdo con la caracterización contenida en el mencionado estudio OTT de 2022⁵, los contenidos más vistos en la televisión en 2022 fueron noticias, novelas y películas. Respecto del consumo televisivo, es importante recordar que los usuarios que acceden a los contenidos mediante el servicio de TV abierta radiodifundida pueden complementarlos con la oferta de la televisión cerrada, ya sea por operadores de televisión por suscripción o de TV comunitaria.



Gráfica 1. Tipo de programa visto por los hogares en la televisión (abierta y por suscripción)
Fuente: CRC

Por tipo de servicio, en el 2021 los canales nacionales y regionales emitieron más del 90% de su programación mensual con algún sistema de apoyo para el acceso de la población sorda e hipoacúsica, mientras que los canales locales emiten cerca del 40% de su programación mensual con dichos sistemas.

Respecto a la implementación de los sistemas de acceso, de acuerdo con los reportados por los operadores de TV abierta y consignados por CRC en el portal Posdata, entre 2021 y 2022, los programas emitidos con algún tipo de sistema de apoyo para la población sorda e hipoacúsica disminuyeron su participación en la parrilla en 3,2 puntos porcentuales (Gráfica 3); los programas con subtítulos también redujeron su participación en parrilla, de 7,9% en 2021 a 7,2% en 2022.

A diciembre de 2022, los canales nacionales públicos (94%) y privados (88%) tuvieron el mayor porcentaje de horas en parrilla con sistemas de apoyo para la población sorda e hipoacúsica. En contraposición, en los canales regionales esta participación se redujo de 91% en diciembre 2021, a 80% en diciembre 2022. Entre 2021 y 2022, los nacionales públicos (de 91% a 94%) y locales (de 37% a 45%) fueron los únicos canales que aumentaron la programación mensual con sistemas de apoyo para la población sorda e hipoacúsica.

Los sistemas de apoyo para el acceso a la población sorda e hipoacúsica más utilizados por los canales de televisión abierta durante el 2022 fueron: texto escondido o *closed caption* (93,8% en nacionales privados, 93,4% en los nacionales públicos; 57,4% en los regionales y 25,2% en los locales), seguido por subtítulos (18,8% en los locales y 25,9% en los nacionales) y el lenguaje de señas (9,7% en nacionales públicos, 5,1% en nacionales privados y 6,1% en locales).

⁵ <https://www.postdata.gov.co/story/el-rol-de-los-servicios-ott-en-el-sector-de-las-comunicaciones-en-colombia-2022>

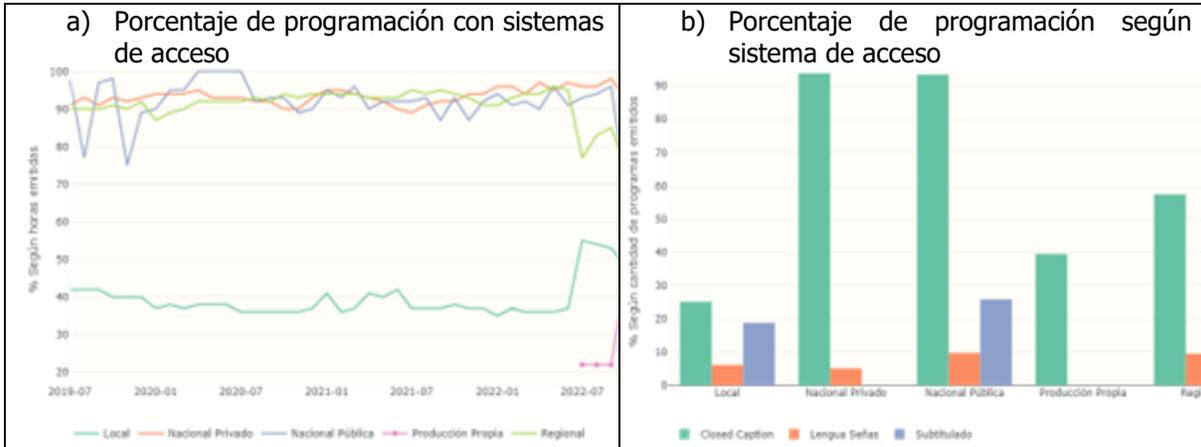


Gráfico 2. Uso de sistemas de acceso para población sorda e hipoacúsica según tipo de servicio de TV abierta radiodifundida
Fuente: Posdata-CRC

De la población sorda o con hipoacusia

De acuerdo con el Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, 710.065 personas reportaron tener dificultades para oír la voz o los sonidos. De ellas, 395.745 pueden hacerlo con alguna dificultad, 248.354 pueden hacerlo con mucha dificultad y 65.966 no pueden hacerlo, siendo los hombres el 50,5% de quienes presentan estas dificultades, pues ostentan una tasa por mil habitantes de 16,6 frente a 15,6 que ostentan las mujeres.

Cuando se analiza por ciclo de vida, el porcentaje de personas con alguna o mucha dificultad para oír (hipoacúsicos) aumenta con la edad de población; no así con quienes no pueden escuchar la voz y los sonidos (sordos). Analizando la tasa por mil habitantes se encuentra que esta aumenta con la edad para los tres grupos con sordera e hipoacusia. Para los sordos, la tasa por 1000 habitantes supera el 5 por cada mil desde los 78 años. En tanto, la hipoacusia aumenta a partir de los 45 años.

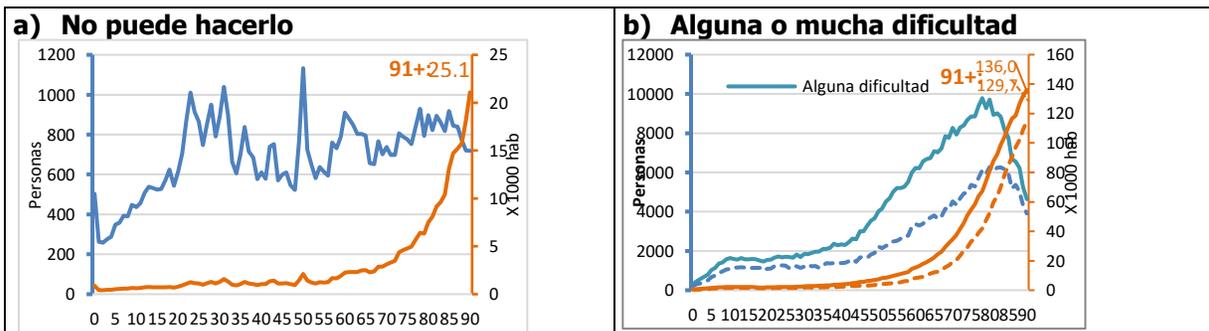


Gráfico 3. Perfil etario de la población con dificultad para oír la voz o sonidos – Demográfico
Fuente: DANE sistema Redatam. Cálculos CRC.

Considerando la relación de la discapacidad auditiva con el envejecimiento, es importante el análisis de la coexistencia con otras dificultades sensoriales requeridas para el disfrute del servicio de TV, como lo es la capacidad visual. Nótese que en la medida que se incrementa la dificultad de escucha también se incrementa la proporción de personas que tienen grados de severidad de dificultades visuales similares, por lo que las características de los sistemas de acceso podrían considerar esta situación.

Tabla 1. Proporción de población con discapacidad auditiva con dificultades en la visión, según grado de severidad

Dificultad para: Ver de cerca, de lejos o alrededor	Dificultad para: Oír la voz o los sonidos			Total
	No puede hacerlo	Si, con mucha dificultad	Si, con alguna dificultad	
No puede hacerlo	19,5%	2,6%	1,5%	3,6%
Sí, con mucha dificultad	15,2%	36,0%	18,9%	24,6%
Sí, con alguna dificultad	13,8%	22,5%	47,1%	35,4%
Sin dificultad	50,8%	38,4%	32,2%	36,1%
No informa	0,6%	0,5%	0,3%	0,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: DANE sistema Redatam. Cálculos CRC.

Toda vez que dos de los sistemas de acceso contenidos en el ordenamiento jurídico contienen lenguaje escrito, es conveniente contar con una aproximación de las capacidades de lecto-escritura de la población con discapacidad auditiva.

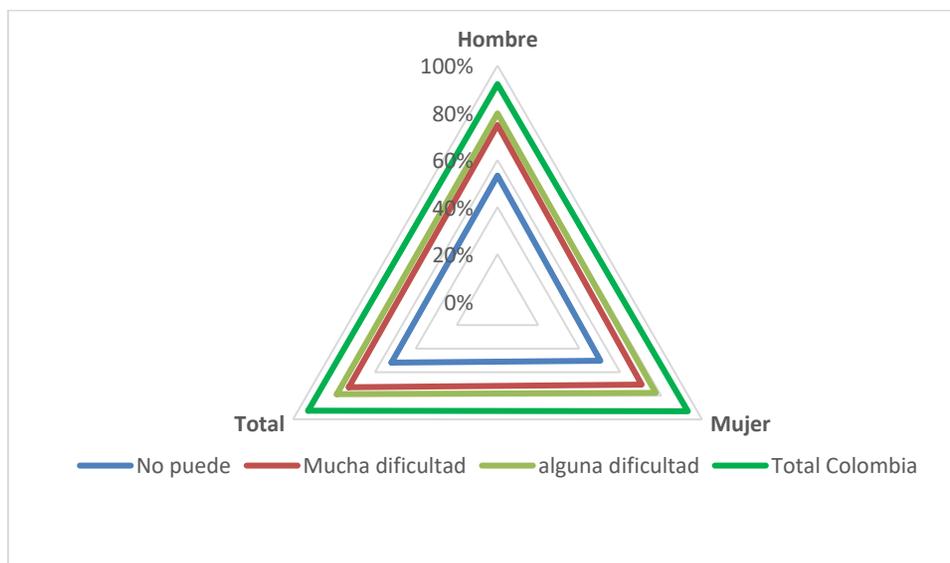


Gráfico 4. Tasa de alfabetismo comparada por sexo, grados de dificultad por hipoacusia
Fuente: DANE sistema Redatam. Cálculos CRC.

El Gráfico 4 evidencia que la población con discapacidad auditiva tiene menores tasas de alfabetismo, tanto en hombres como en mujeres. Adicionalmente, se encuentra que los menores logros en esta materia están en la población sorda (aquellos que no pueden oír la voz o los sonidos), y evidencia una brecha de 41 puntos porcentuales cuando se compara con el logro de la población total de Colombia.

Por ello, aun cuando más del 90% de la programación tiene implementado al menos un sistema de acceso, que el sistema más usado sea el *close caption* podría no estar contemplando que el lenguaje escrito puede ser barrera para la población que experimenta con mayor severidad la discapacidad, tanto por las características de capacidad física como de habilidades y competencias comunicativas.

2.2. Antecedentes normativos

La Constitución Política de Colombia reconoce que todas las personas tienen los mismos derechos ante la ley; de igual manera, ha considerado que existen grupos poblacionales que gozan de especial protección constitucional, entre ellas las personas con discapacidad.

Dentro de las disposiciones de rango constitucional se pueden encontrar las siguientes:

Artículo 13: Establece el principio de igualdad ante la ley, el cual implica que todas las personas son iguales ante la ley y que no se permitirá discriminación alguna por razones de raza, género, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica, y cualquier otra condición social o personal, incluyendo la discapacidad.

Así las cosas, este artículo impone la obligación al estado para que la igualdad sea efectiva, adoptando medidas en favor de grupos históricamente discriminados, así como la protección especial de los grupos poblacionales que por su condición física se encuentren en circunstancias de debilidad.

Artículo 47: Referido al deber del estado para adelantar una política que tenga en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad física, sensorial y psíquica. Esta política debe incluir medidas de previsión, rehabilitación e integración social para estas personas, con el objetivo de garantizar que puedan ejercer plenamente sus derechos y participar activamente en la sociedad.

El **Artículo 365** determinó que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que este tiene el deber de asegurar su prestación sea eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Artículo 366: establece que el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. En este sentido, se entiende que el Estado tiene una responsabilidad fundamental en mejorar las condiciones de vida de toda la población.

Por su parte, el **Artículo 24** de la Convención Americana de Derechos Humanos, establece que “*Todas las personas son iguales ante la ley. En consecuencia, tienen derecho, sin discriminación, a igual protección de la ley*”.

Ahora bien, un instrumento de valioso impacto se configuró en el año 1995 a través del **CONPES 2761** reconociendo la necesidad de una política pública que garantizara los derechos de las personas con discapacidad, promoviendo su inclusión social y garantizando el acceso a los servicios públicos y privados. Se establece, además, que la política pública debe estar basada en los principios de equidad, solidaridad y justicia social, y debe ser integral, participativa y sostenible.

En lo referente al servicio de televisión, la **Ley 182 de 1995** lo definió como un servicio público sujeto a la titularidad, reserva, control y regulación del Estado, cuya prestación corresponderá, mediante concesión a las entidades públicas que se refiera la ley, a los particulares y comunidades organizadas, de conformidad con lo establecido en el artículo 365 de la Constitución Política.

De acuerdo con el artículo 4° de la Ley 182 de 1995, correspondía a la extinta CNTV, dirigir la política de televisión, desarrollar y ejecutar los planes y programas del Estado en relación con el servicio público de televisión; regular el servicio de televisión, y establecer los mecanismos que se requieran para garantizar la eficiencia en la prestación del servicio público de televisión.

Posteriormente en el año 1996, la **Ley 324** dispuso algunas normas a favor de la población sorda, como la obligación de las entidades públicas y privadas de facilitar el acceso de las personas sordas a los servicios que ofrecen, así como la obligación de los medios de comunicación de incluir intérpretes de lengua de señas en sus programas.

De igual manera la **Ley 335 de 1996** estableció el sistema de subtitulación en la televisión colombiana como una medida para garantizar el acceso a la información y la comunicación a las personas con discapacidad auditiva. Esta ley ordena a los canales de televisión incluir subtítulos en sus programas, tanto en vivo como en grabaciones, de forma que las personas con discapacidad auditiva puedan seguirlos.

A su vez, la **Ley 361 de 1997** buscó establecer un marco legal para la protección, promoción y garantía de los derechos de las personas con discapacidad. En términos generales, esta ley fija los principios, medidas y acciones que deben adoptarse para garantizar la plena inclusión de las personas con discapacidad en todos los ámbitos de la sociedad, así como para prevenir y eliminar cualquier tipo de discriminación; para ello determinó y estableció que las emisiones televisivas de interés cultural e informativo en el territorio nacional, deberán disponer de servicios de intérpretes o letras que reproduzcan el mensaje para personas con limitación auditiva.

Además, los **artículos 66 y 67** de la mencionada Ley, otorgaron al Gobierno Nacional a través del Ministerio de Comunicaciones el deber de garantizar a las personas con discapacidad auditiva acceso al derecho a la información, para lo cual, emisiones televisivas en todo el territorio nacional dispusieran de servicios de intérpretes o letras que reprodujeran el mensaje para personas con discapacidad auditiva.

Por otro lado, el Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, mediante Sentencia del 2 de marzo de 2000, Expediente 5290, determinó que corresponde al Ministerio de Comunicaciones especificar los criterios sobre los programas televisivos que deben incluir Closed caption

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 10 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

o lengua manual colombiana⁶, mientras que a la Comisión Nacional de Televisión le compete regular y definir los mecanismos técnicos que posibiliten esa labor, de manera que a través de la **Resolución 1080 de 2002**, el Ministerio de Comunicaciones fijó los criterios para establecer qué programas de televisión están obligados a disponer de cualquiera de los sistemas de acceso a la información establecidos para la comunidad con limitación auditiva; de esta manera estableció la obligación de incluir cualquiera de dichos sistemas (servicio de interpretación de lengua de señas, *Closed Caption*, o subtitulación) en por lo menos un noticiero diario en espacios de alta sintonía, en las emisiones televisivas de interés cultural e informativo, en los eventos de interés para la comunidad, en las campañas institucionales de publicidad en televisión sobre temas de salud, prevención y todas aquellas que involucren el desarrollo humano de la población, y en los largometrajes, dramatizados y programas infantiles.

En desarrollo de la reglamentación de los sistemas que garantizan el acceso de las personas con limitaciones auditivas al servicio público de televisión, la Comisión Nacional de Televisión expidió el **Acuerdo 5 de 2003**, el cual tuvo como objeto establecer los sistemas que permitan el acceso de las personas con limitaciones auditivas al servicio público de televisión y señalar las condiciones para la implementación de dichos sistemas; y la **Resolución 802 de 2003** que determinó las fechas a partir de las cuales debían implementarse los sistemas que permitieran el acceso de las personas con limitaciones auditivas al servicio público de televisión en los diferentes géneros televisivos, con el fin de garantizar el cumplimiento de esta obligación por parte de los canales locales con ánimo de lucro, los regionales y nacionales de operación privada, Señal Colombia, Señal Colombia Institucional (Canal A), los concesionarios de espacios y las entidades públicas que realicen campañas institucionales en televisión sobre temas de salud, prevención y todas aquellas que involucren el desarrollo humano de la población.

El Capítulo V de **Ley 982 de 2005** denominado "*De los medios masivos de comunicación, la telefonía y otros servicios*" estableció que el Estado debía asegurar el pleno ejercicio del derecho a la información en los canales de televisión abierta del país para las personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas. Para cumplir con este objetivo, se debía implementar la intervención de intérpretes de lengua de señas, *closed caption* y subtítulos en los programas informativos, documentales, culturales, educativos y en los mensajes emitidos por las autoridades nacionales, departamentales y municipales dirigidos a la ciudadanía.

De tal manera el legislador confirió al Gobierno Nacional través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la extinta Comisión Nacional de Televisión (CNTV), garantizar la televisión como un servicio público a los sordos y sordociegos, para lo cual establecería acuerdos colaborativos con los canales abiertos en el nivel nacional, regional, o local, tendientes a implementar las disposiciones establecidas en el artículo anterior.

Con el propósito de "*promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente*", fue expedida la **Ley 1346 de 2009** en el marco de la convención

⁶ Referida a la Lengua de Señas Colombiana reconocida por el Estado como idioma necesario de comunicación de las personas con pérdidas profundas de audición y las sordociegas. (Art. 2, Ley 985 de 2005)

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 11 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

sobre los Derechos de las personas con discapacidad de la Asamblea General de las Naciones Unidas, reconociendo que las personas sordas tienen derecho al acceso a la información en igualdad de condiciones que las demás, lo que incluye la información que se transmite por televisión, radio, cine y otros medios de comunicación. Además, se establece la obligatoriedad de las entidades estatales de proveer información en lengua de señas y de contar con intérpretes en sus dependencias.

Ahora bien, con ocasión de la Sentencia del 3 de noviembre de 2005, el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, Sección Cuarta, Sub-Sección B, resolvió la **Acción Popular No. 25000-23-27-000-2003-01803-02**, interpuesta por la Fundación Proteger, quien reclamó la protección de los derechos colectivos al goce de un ambiente sano, a la moralidad administrativa, al acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública y los derechos de los consumidores y usuarios, los cuales estimó vulnerados por la falta de acceso de las personas con limitaciones auditivas al servicio público de televisión. Sobre este mismo aspecto, mediante Sentencia de segunda instancia del 28 de abril de 2011, se dispuso que el Ministerio TIC y la extinta CNTV debían replantear lo dispuesto en la **Resolución 1080 de 2002**, el **Acuerdo CNTV 005 de 2003** y la **Resolución CNTV 802 de 2003**, por cuanto con ellas no se garantizaban de manera efectiva los objetivos y fines que la Constitución y la ley fijaron, a fin de proteger a la población sorda, resolviendo lo siguiente:

"MODIFÍCANSE los numerales 2 y 4 de la sentencia apelada, en el sentido de ordenar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a la Comisión Nacional de Televisión, que dentro de los seis (6) meses siguientes a la ejecutoria de esta providencia, adelanten los estudios técnicos y financieros necesarios para determinar cuáles son los parámetros indispensables para garantizar eficazmente el acceso al servicio público de televisión de la población sorda, y adopten, con base en ellos, medidas que permitan asegurar el cabal cumplimiento de los objetivos y fines fijados en la Carta Política y en las leyes 324 de 1996 y 361 de 1997, para proteger a la población sorda y permitir el acceso al servicio público de televisión."

De manera que, reconociendo que para la época existían diferentes medios para facilitar a las personas sordas e hipoacúsicas ayudas técnicas necesarias para acceder al servicio público de televisión, la CNTV expidió el **Acuerdo 001 de 2012** con la intención de regular los sistemas que aseguran el acceso al servicio público de televisión por parte de las personas sordas e hipoacúsicas. Definiendo en este, los sistemas de acceso y los niveles de implementación, siendo esta la última disposición adoptada por la Comisión Nacional de Televisión en esta materia antes de la expedición de la **Ley 1507 de 2012**, mediante la cual se creó la Autoridad Nacional de Televisión - ANTV.

Así las cosas, la ANTV tuvo por objeto brindar las herramientas para la ejecución de los planes y programas de la prestación del servicio público de televisión, garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa, la competencia y la eficiencia en la prestación del servicio, así como evitar las prácticas monopolísticas en su operación y explotación; así mismo sería el principal interlocutor con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública en relación con la difusión, protección y defensa de los intereses de los televidentes y dirigiría su actividad dentro del marco jurídico, democrático y participativo que garantiza el orden público, económico y social de la nación⁷.

⁷ Artículo 2º Ley 1507 de 2012

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 12 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Frente a las disposiciones establecidas en el Acuerdo CNTV 001 de 2012, mediante Auto del 17 de abril de 2012 proferido por el **Tribunal Administrativo de Cundinamarca, Sección Cuarta, Sub-Sección B dentro del Proceso 25000-23-27-000-2003-01803-02**, se ordenó requerir al MINTIC y al Director de la ANTV para que procedieran a dar cumplimiento a la Sentencia de Acción Popular en el sentido implementar los sistemas de acceso de televisión a la población con discapacidad auditiva en la programación de los canales prevista en el acuerdo 001 de 2012, desarrollándose en un plazo no mayor a dos años contados a partir de su vigencia; de tal manera que se garantizaran los derechos de esta comunidad.

Ahora bien, ante la determinación del Tribunal Administrativo de Cundinamarca, la ANTV y el Fondo de Tecnologías de la Información -FONTIC- suscribieron el contrato interadministrativo ANTV No. 106 de 2013 y FONTIC No. 630 de 2013, con el Instituto Nacional para Sordos –INSOR-, el cual tuvo como objeto: Actualizar y ampliar el documento “Impacto de las políticas y disposiciones normativas establecidas para el acceso de las personas con limitación auditiva al servicio público de televisión en Colombia”, para garantizar eficazmente el acceso al servicio público de las comunidades vulnerables, con el fin de adoptar las medidas que permitan asegurar el cabal cumplimiento de los objetivos y fines fijados en la Carta Política, en las Leyes y en especial en los pronunciamientos judiciales del Consejo de Estado.

En dicho estudio se tuvieron en cuenta más de doce (12) experiencias internacionales, analizándose los marcos legales y mecanismos utilizados para la implementación de sistemas de acceso en el servicio de televisión, para garantizar el acceso de la población con discapacidad auditiva, en cuyas conclusiones señala, en relación con la percepción de la población sorda frente a los sistemas de acceso, lo siguiente:

- La implementación de los sistemas de acceso a la información *closed caption*, subtítulos e interpretación en lengua de señas son reconocidos por la comunidad sorda e hipoacúsica como una estrategia o mecanismo para conocer y ejercer los derechos ciudadanos.
- La comunidad sorda e hipoacúsica es consciente de la importancia e influencia del aprendizaje de los procesos de lectura y escritura para poder exigir derechos y tener mejores condiciones de vida.
- Los procesos de inclusión social y educativa que se han venido desarrollando a lo largo de la última década, ha hecho que la comunidad sorda reconozca su propia diversidad y diferencia dentro de las grandes categorías Hipoacúsico o Sordo, lo cual se evidencia en el reconocimiento de la lengua oral, la lengua escrita y la lengua de señas como sistemas efectivos para acceder a la información e incluso en la sugerencia que hacen de complementar el sistema monolingüe y bilingüe.
- La Lengua de Señas Colombiana-LSC es la lengua materna y natural. En todo caso, disminuir la pendiente en la línea de tiempo y mejorar las metas de implementación de *Closed Caption* al 100%, no solo responde a una oferta inclusiva de cinco y medio millones de personas, sino que además es una vía de formación y fortalecimiento de competencias lectoras, a la vez que difiere en 2 años más las amortizaciones de las eventuales inversiones.
- Se deben establecer criterios claros en relación con la priorización de contenidos y géneros de programación sobre los cuales deba realizarse la incorporación de sistemas de acceso, por cuanto no se considera pertinente establecer cumplimientos porcentuales desde la ley o los acuerdos, sino determinar específicamente el tipo de sistema que se asocia con mayor consonancia al contenido transmitido.

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 13 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

- Los parámetros de referencia para la incorporación de sistemas de acceso en Colombia deben considerar a los diferentes agentes que intervienen en la prestación del servicio público de televisión y el rol que cada uno debe desempeñar; clarificando las responsabilidades diferenciales entre quien produce o realiza un contenido y quien lo transmite; diferenciando asimismo entre la producción propia del canal y las producciones de terceros, bien sea por procesos de adquisición y cesión de derechos, o por imposición normativa, como es el caso de la transmisión de espacios institucionales (noticieros del congreso, espacios ICBF, etc.) y esto es a lo que debe apuntar una transformación legal.

Así las cosas, la Autoridad Nacional de Televisión ANTV teniendo en cuenta las determinaciones en las sentencias tanto del Tribunal Administrativo de Cundinamarca como del Consejo de Estado, y con fundamento en las conclusiones del estudio realizado por el INSOR, previa socialización del mismo con los agentes involucrados e informando oportunamente al Comité de Verificación de la Acción Popular, expidió la **Resolución 350 de 2016** la cual reglamenta la implementación de sistemas de acceso en los contenidos transmitidos por el servicio público de televisión, asegurando el acceso de las personas con discapacidad auditiva, en cumplimiento de los derechos de la población sorda e hipoacúsica; para la expedición de esta norma tomó en cuenta los estudios técnicos y financieros previamente realizados, y determinó como sistemas o mecanismos de acceso i) la interpretación de lengua de señas, ii) el texto escondido o closed caption y iii) la subtitulación, determinando entre otros aspectos los programas de televisión que deben garantizar la implementación de dichos sistemas de acceso y el horario de implementación, esto es entre las 6:00 y las 23:59 horas. Esta norma se encuentra compilada en la **Resolución 5050 de 2016**, Título XV, Capítulo II, Sección III, la cual se detallará en el apartado "2.3. Marco legal y regulatorio de la temática objeto de análisis".

Es importante destacar que posterior a la expedición de la **Resolución 350 de 2016**, la Fundación Proteger, en calidad de actor popular, presentó incidente de desacato, al estimar que la mencionada Resolución no acogía lo resuelto por el Tribunal Administrativo de Cundinamarca y el Consejo de Estado, en lo relacionado con la orden de reglamentación necesaria para garantizar el acceso al servicio público de televisión, entendiendo que lo previsto en la Resolución se encontraba por debajo de los niveles que se ordenó replantear a través de una reglamentación; sin embargo, la Autoridad Judicial encontró que *"las entidades gubernamentales han venido adelantando acciones tendientes a dar cumplimiento a la orden judicial dentro del marco de sus competencias legales les permite, actuando acorde a los preceptos constitucionales que, si bien facultan al Estado regular la prestación del servicio público de televisión, al tiempo garantizan la libertad de empresa, lo que implica que los particulares no pueden ser obligados a asumir cargas o realizar inversiones forzadas no fijadas en la ley"*.

De esta manera, desestimó la procedencia de declarar en desacato a la Autoridad Nacional de Televisión – ANTV, puesto que no se evidenció negligencia en el actuar y, por el contrario, reveló una acción continua en el tiempo en la búsqueda de medidas efectivas, procurando el bien común en la actividad regulatoria y atendiendo a los intereses generales de los consumidores, empresariado y población con discapacidad auditiva y en la búsqueda de nuevos mecanismos para acceder paulatinamente a nuevos espacios televisivos.

Con respecto a la **Ley Estatutaria 1618 de 2013**, en aras de garantizar y asegurar el goce efectivo de los derechos de la población con discapacidad, dispuso como deber de la sociedad en general *asumir*

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 14 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

*la responsabilidad compartida de evitar y eliminar barreras actitudinales, sociales, culturales, físicas, arquitectónicas, **de comunicación**, y de cualquier otro tipo, que impidan la efectiva participación de las personas con discapacidad y sus familias⁸. (Negrilla añadida)*

Al mismo tiempo el artículo 14 de la **Ley 1618 de 2013** señala que las entidades del orden nacional, departamental, distrital y local garantizarán el acceso a la población con discapacidad los cuales se aplican al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, al espacio público y los lugares abiertos al público, y a otros bienes y beneficios colectivos; en lo atinente al Derecho a la información y comunicaciones señala que las entidades competentes deberán "*propiciar espacios en los canales de televisión estatales, nacionales y regionales con programas que incluyan la interpretación en Lenguaje de Señas Colombiana, y/o el closed caption, y/o con subtítulos⁹*".

Por otra parte, en el informe del **Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas (2016)** se reconoce como aspectos positivos la aprobación de la **Ley Estatutaria 1618 de 2013** sobre personas con discapacidad; la **Política Nacional de Discapacidad e Inclusión social - CONPES Social 166**; la **Ley 1752 de 2015** que define el tipo penal de discriminación por motivos de discapacidad; la **Ley 1448 de 2011** para la atención, asistencia y reparación integral a víctimas de violencia y las normas que reconocen oficialmente la Lengua de Señas Colombiana (LSC) como idioma propio de las personas sordas y personas sordociegas. De otro lado el informe resaltó diferentes preocupaciones y recomendaciones referentes a los principios y obligaciones, derechos específicos y obligaciones específicas.

El mencionado comité expresó su preocupación respecto a la accesibilidad por la falta de un plan nacional para implementar las normas de accesibilidad y los escasos avances en garantizar la accesibilidad en áreas rurales, transporte público, instalaciones de servicios públicos, información y comunicación, así como en la accesibilidad para personas sordas, sordociegas y con discapacidad intelectual. Además, consideró alarmante que la accesibilidad no se considere como una condición obligatoria en la licitación de compra y concesión de servicios y bienes públicos, recomendado para aliviar esta situación diseñar e implementar un plan nacional de accesibilidad que aborde las barreras físicas en las instalaciones públicas, el transporte y la información y comunicación, incluyendo las tecnologías de información y comunicación, que cumplan con los estándares internacionales reconocidos. Este plan debe abarcar todo el territorio nacional, con plazos concretos y sanciones por incumplimiento, y se debe llevar a cabo en estrecha colaboración con organizaciones de personas con discapacidad. Es fundamental que estas organizaciones estén involucradas en el monitoreo del plan para garantizar su eficacia y relevancia para la comunidad de personas con discapacidad.

En materia electoral y teniendo como consideración lo relacionado con la recepción y acceso a la información indispensables para el desarrollo de sociedades democráticas, haciendo necesario implementar medidas pertinentes para que las personas con discapacidad auditiva accedan y reciban en igualdad de condiciones la información importante durante las contiendas electorales, el Consejo Nacional Electoral expidió la **Resolución 1711 de 2019**¹⁰, ordenando "*que toda publicidad, pedagogía y divulgación de las ideas políticas a través de los medios de comunicación y, especialmente, los canales*

⁸ Artículo 6º, numeral 4º, Ley Estatutaria 1618 de 2013

⁹ Artículo 16, numeral 3º, Ley Estatutaria 1618 de 2013

¹⁰ Modificada parcialmente por la Resolución 4123 de 2019.

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 15 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

de televisión abierta públicos y privados, deberán propiciar el acceso a la información electoral, dotándolo de adaptaciones precisas, específicamente en lengua de señas colombiana, en adelante, LSC, para la participación en los contextos políticos del país a la población sorda.”

Finalmente, en la vigencia 2020, la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC recibió por parte del Instituto Nacional para Sordos- INSOR, manifestación sobre la necesidad de ampliar las disposiciones normativas frente al acceso a la información para personas sordas e hipoacúsicas; lo anterior, en el marco de la emergencia sanitaria generada con ocasión de la propagación del virus COVID-19, de manera que esta población accediera a información prioritaria en condiciones de igualdad.

Así pues, El INSOR manifestó que debido a que parte de la población sorda desconoce o se limita en su interpretación parcial o total el castellano como lengua oral y/o escrita, y su lengua nativa o materna es la de señas, si dicha lengua no se incluye en los espacios informativos acerca del COVID-19 en la televisión abierta radiodifundida, esta comunidad sorda se mantendría desinformada y podría, por dicho desconocimiento, contribuir a la expansión del virus y exponerse así a un riesgo inminente de perder su vida y/o afectar gravemente su salud y la de los demás en medio de esta pandemia; hecho que resulta el de mayor trascendencia y, por lo mismo, de vital importancia atender y solventar de manera inmediata y eficaz.

Teniendo en cuenta lo anterior, la CRC expidió la **Resolución 5960 de 2020** “*Por la cual se adoptan unas medidas regulatorias para garantizar a la población sorda o hipoacúsica la comunicación oportuna y continua a través de televisión abierta, durante el Estado de Emergencia Económico, Social y Ecológico*” para que la población sorda o hipoacúsica a través del servicio de televisión abierta pudiera ser informada mediante todos los mecanismos de acceso existentes y hacer parte de la comunicación efectiva que se persigue, pues de lo contrario, la normativa emanada por el Gobierno Nacional en el marco de la emergencia sanitaria¹¹, no cumpliría su objetivo en lo que respecta a los ciudadanos colombianos que tengan estas limitaciones auditivas; esta medida tuvo vigor hasta el cese del Estado de Emergencia Económico, Social y Ecológico¹².

Así las cosas, en Colombia, la protección de los derechos de las personas con discapacidad auditiva ha experimentado avances significativos en las últimas décadas a nivel constitucional y a través del desarrollo normativo, implementando medidas para garantizar la accesibilidad para las personas con discapacidad auditiva. En el ámbito televisivo, se ha promovido la inclusión de subtítulaje, *closed caption* y la interpretación en lenguaje de señas colombiana en programas de televisión, particularmente en los canales de señal abierta, destacando los fines y principios del servicio público de televisión en Colombia “*formar, educar, informar veraz y objetivamente y recrear de manera sana*”.

¹¹ En especial el Decreto 464 de 2020, Por el cual se disponen medidas “*con el fin de atender la situación de emergencia económica, social y ecológica de la que trata el Decreto 417 de 2020*”, el cual pretendía garantizar a través del servicio de televisión “*la continua y oportuna comunicación entre las autoridades, personal de atención médica, la población afectada, en riesgo y el resto los ciudadanos, para que conozcan, entre otras, las medidas a implementar, los canales de atención, los beneficios que sean entregados, entre otra información útil.*”

¹² El Consejo de Estado en Sentencia No. 11001-03-15-000-202-01160-00, con ocasión del control de legalidad de la Resolución CRC 5960 de 2020, señaló: (...) “*la Sala evidencia que la Comisión de Regulación de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, motivó en forma amplia y suficiente las razones por las cuales resultaba necesario imponer al concesionario de espacios de televisión del denominado Canal UNO y a los operadores del servicio de televisión abierta en sus distintas modalidades el deber de traducir el contenido necesario relacionado con el COVID-19.*”

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 16 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

2.3. Marco legal y regulatorio de la temática objeto de análisis

Al respecto, vale señalar las funciones asignadas a la CRC en materia de contenido audiovisuales con ocasión de la expedición de la Ley 1978 de 2019. En particular, el artículo 19 de la precitada ley, **modificó el artículo 22** de la **Ley 1341 de 2009** que determinó las funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones las siguientes:

(...)

25. *Garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa, siendo el principal interlocutor con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública en relación con la difusión, protección y defensa de los intereses de los televidentes.*

26. *Establecer prohibiciones para aquellas conductas en que incurran las personas que atenten contra el pluralismo informativo, la competencia, el régimen de inhabilidades y los derechos de los televidentes.*

27. *Vigilar y sancionar aquellas conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes, contempladas en el ordenamiento jurídico vigente. En estos casos, aplicarán las sanciones contempladas en el artículo 65 de la presente Ley.*

28. *Promover y reglamentar lo atinente a la participación ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales.”*

Adicionalmente, la Ley 1341 de 2009 en el artículo 35, determinó que para la promoción al acceso y uso de las tecnologías de la información y las dDI Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – FUTIC-, tiene, entre otras, las siguientes funciones:

“9. Financiar planes, programas y proyectos para promover el acceso con enfoque diferencial de los ciudadanos en situación de discapacidad a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

(...)

12. *Realizar periódicamente estudios de los proyectos implementados para determinar, entre otros, la eficiencia, eficacia o el impacto en la utilización de los recursos asignados en cada proyecto. Los resultados de estos estudios serán publicados y serán insumo para determinar la continuidad de los proyectos y las líneas de inversión”.*

La CRC en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 12 del **Decreto 2696 de 2004**, el cual fue objeto de compilación por el **Decreto 1078 de 2015**, en su artículo 2.2.13.3.5, establece la obligación de compilar la normatividad de carácter general por parte de las comisiones de regulación en los siguientes términos *“Con el propósito de facilitar la consulta de la regulación vigente de carácter general, sin que sea una codificación las Comisiones compilarán, cada dos años, con numeración continua y divididas temáticamente, las resoluciones de carácter general que hayan sido expedidas (...).”*

En virtud de lo anterior, la CRC realizó el ejercicio de compilación de los acuerdos y resoluciones vigentes de carácter general, que hubiesen sido expedidos por la Comisión Nacional de Televisión y la Autoridad Nacional de Televisión, hoy extintas, con el fin de que puedan ser consultadas de forma tal que exista claridad sobre las modificaciones que se han surtido en cualquiera de sus artículos.

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 17 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Resultado de ello, el 26 de marzo de 2021, fue expedida la **Resolución CRC 6261** “*Por la cual se compilan y se simplifican disposiciones contenidas en las normas de carácter general vigentes por las extintas Comisión Nacional de Televisión. CNTV- y la Autoridad Nacional de Televisión – ANTV-, relacionadas con las funciones de la Sesión de Contenidos Audiovisuales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC-, se adiciona el Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones*”.

En el **Título XV de la Resolución CRC 5050 de 2016**, se encuentran las reglas en materia de participación ciudadana, pluralismo informativo, prohibiciones, protección del televidente y obligaciones de reporte de información periódica; dicho título consta de siete Capítulos y cada uno con sus secciones correspondientes y la sección III de Capítulo 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 tiene compiladas las normas que reglamentan la implementación de los sistemas que garantizan el acceso de las personas con discapacidad auditiva a los contenidos del servicio público de televisión.

En la compilación, la **Sección III – SISTEMAS DE ACCESO** integra la parte resolutoria de la Resolución ANTV 350 de 2016, desde su artículo 1 al artículo 18, exceptuando la inclusión del artículo 14 y 17 que, conforme al criterio de simplificación normativa -normas transitorias-, corresponde a aquellas normas que eran aplicables durante un período determinado, el cual ya ha finalizado y otras que conforme a la distribución de competencias corresponden a otras entidades, como es el caso del artículo 19 – Régimen Sancionatorio. Así mismo, y con el fin perseguido por la compilación de agrupar en un solo texto disposiciones jurídicas sobre un tema específico, se incorporó a esta sección el artículo 19 del **Acuerdo CNTV 2 de 2012**, que habla sobre el acceso de la población sorda e hipoacúsica en TDT.

Nótese que los principios orientadores establecidos en el artículo 15.2.3.3¹³ de la Resolución CRC 5050 de 2016 y que permiten “*Dar a alguien información o consejo en relación con un determinado fin*” hacen referencia a los antecedentes Constitucionales y legales expuestos en la sección 2.2 del presente documento sin que sea una referencia taxativa a los principios, en cambio lo hace citando normas de rango constitucional y legal, cuya referencia dirige a las normas que desde diferentes frentes dan cuenta de los principios orientadores para la población en condición de discapacidad auditiva.

En materia Constitucional, los artículos 13 y 47 de la Constitución Política y aquellos que resulten concordantes se refieren a la igualdad y el deber del Estado de generar políticas diferenciales para poblaciones con disminuciones físicas, sensoriales y psíquicos. Sobre este aspecto la **Corte en Sentencia C-1287/01** señaló lo siguiente “*Se pasa entonces al terreno del telos o finalidad que persigue el Estado, asunto que rebasa la noción de igualdad formal como derecho, entendida como facultad radicada en cabeza de las personas de exigir un trato igual por parte de las autoridades*”, es así como la obligación del Estado de adoptar las medidas necesarias para que la población en condición de discapacidad auditiva tenga un trato en condiciones de igualdad, sin ningún tipo de discriminación, asunto íntimamente ligado con el postulado del artículo 47¹⁴ de la Constitución Política, que impone unas cargas al Estado respecto del diseño de políticas de “*previsión, rehabilitación e integración para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, para quienes se prevé la prestación de la atención especial que requieran*”.

¹³ Artículo 15.2.3.3. PRINCIPIOS. Los principios que orientan la presente reglamentación son los establecidos en el artículo 13, artículo 47 y concordantes de la Constitución Política, las Leyes 182 de 1995, 324 de 1996, 335 de 1996, 361 de 1997, 680 de 2001, 982 de 2005, 1145 de 2007, 1346 de 2009, 1618 de 2013, y las demás que sean aplicables a las materias objeto de reglamentación.

¹⁴ ARTICULO 47. El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 18 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

2.4. Insumos y referencias para la determinación del problema

2.4.1. Experiencias internacionales

El siguiente panorama internacional está elaborado con base en la **Evaluación de los sistemas de acceso a la televisión para Población con Discapacidad Auditiva**¹⁵, desarrollada para la CRC por la firma Econometría S.A. en el año 2022. La evaluación recogió las experiencias internacionales de 10 países (Argentina, Australia, Canadá, Chile, España, Estados Unidos, India, México, Reino Unido y Suecia), así como informes de tres organizaciones internacionales y multilaterales (Naciones Unidas, la Unión Internacional de Telecomunicaciones -UIT- y la Federación Mundial de Sordos). Para analizar de experiencias internacionales se identificaron sus aspectos legales, regulatorios y normativos, así como los estándares técnicos, la accesibilidad e implementación de los sistemas de acceso para la PDA al servicio de televisión abierta en dos tipos de métodos: uso de subtitulación oculta o *closed caption* (CC) y uso de lengua de señas.

El ámbito internacional se organizó en tres niveles: el primero hace un recuento de la situación en 10 países sobre sus principales aspectos regulatorios de sistemas de acceso para la PDA; el segundo nivel presenta un comparativo de aspectos legales, regulatorios, normativos y estándares técnicos de los diez países sobre la accesibilidad e implementación de los sistemas de acceso para la PDA al servicio de televisión abierta; finalmente, la tercera parte recoge el análisis de tres organismos internacionales sobre la implementación de los sistemas de acceso.

2.4.1.1. Análisis regulatorio por país

Argentina

En Argentina, mediante la Ley 26.378 (Congreso de la Nación Argentina, 2008) se aprobó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, los cuales a su vez fueron aprobados mediante resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 13 de diciembre de 2006 (Naciones Unidas, 2006) y posteriormente, mediante la Ley 27.044 (Congreso de la Nación Argentina, 2014) se le otorgó, a la prenotada Convención, jerarquía constitucional.

En el año 2009 mediante la Ley 26.522 se regularon los Servicios de Comunicación Audiovisual en todo el ámbito territorial de la República Argentina (Congreso de la nación Argentina, 2009) y en el artículo 66 estableció que: *"Las emisiones de televisión abierta, la señal local de producción propia en los sistemas por suscripción y los programas informativos, educativos, culturales y de interés general de producción nacional, deben incorporar medios de comunicación visual adicional en el que se utilice subtítulo oculto (closed caption), lenguaje de señas y audio descripción, para la recepción por personas con discapacidades sensoriales, adultos mayores y otras personas que puedan tener dificultades para acceder a los contenidos."* Esta Ley fue reglamentada mediante el Decreto 1225 de 2010 (Argentina - Poder ejecutivo Nacional, 2010) el cual "(...) reconoce la importancia de la accesibilidad al entorno físico, social, económico y cultural, a la salud y la educación y a la información y las comunicaciones, para que las personas con discapacidad puedan gozar plenamente de todos los

¹⁵ <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-evaluacion-sistemas-acceso-television-abierta-para-poblacion-con>

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 19 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

derechos humanos y las libertades fundamentales, permitiéndoles vivir en forma independiente, propiciando así su plena participación en todos los aspectos de la vida de nuestra sociedad.”

En desarrollo de la Ley 26.378 la Argentina estableció una regulación sobre subtítulos ocultos opcionales mediante la Resolución 679 de 2018 (Argentina - Comité Federal de Radiodifusión, 2008), la cual contó con una primera resolución de implementación establecida en la Resolución 1168 de 2008 (Comité Federal de Radiodifusión, 2008 a).

Australia

La subtitulación de programas en la televisión australiana para ayudar a las personas con discapacidad auditiva comenzó en 1982 cuando el *Australian Caption Center (ACC)*, una institución sin fines de lucro comenzó a brindar servicios al radiodifusor público *Australian Broadcasting Corporation (ABC)* así como a algunos radiodifusores privados. ABC incrementó el número de horas subtituladas en su programación, sin embargo, como no existía una legislación específica, la motivación de las emisoras comerciales para comenzar a ofrecer e incrementar sus servicios de subtitulación no era obvia (Jolly & Ferris, 2012).

En 1992 Australia estableció una Ley denominada *Disability Discrimination Act*, en la que se declaró ilegal la discriminación por motivos de discapacidad. Esto llevó a que en 2001 se alcanzaran acuerdos entre los radiodifusores y la Comisión de Derechos Humanos e Igualdad de Oportunidades (ahora conocida como la Comisión Australiana de Derechos Humanos, AHRC) que resultaron en aumentos escalonados en las horas de programación de televisión abierta subtitulada (Jolly & Ferris, 2012). Sin embargo, estos esfuerzos se consideraron insuficientes y en el año 2012 una Ley generó una enmienda a la Ley General de Servicios de Radiodifusión con el propósito de mejorar el acceso a los servicios de televisión¹⁶. Esta enmienda a la Ley estableció que los radiodifusores deben cumplir con las normas y estándares relacionados con los subtítulos de los programas de televisión para sordos y personas con discapacidad auditiva. La Ley definió las principales características de la obligación y comisionó a la Autoridad Australiana de Comunicaciones y Medios (ACMA) para que estableciera un estándar para los subtítulos de televisión de los servicios de radiodifusión que considerara atributos de legibilidad, exactitud y comprensibilidad. ACMA definió el estándar que le encomendaba la Ley en el año 2013.

Canadá

La Comisión Canadiense de Radio, Televisión y Telecomunicaciones (CRTC) estableció en su política regulatoria de Accesibilidad de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión CRTC 2009-430¹⁷, entre otros aspectos, que los radiodifusores de televisión brindan acceso a la programación de televisión a las personas sordas o con dificultades auditivas a través de subtítulos ocultos e indicó que se debe mejorar y controlar la calidad de estos subtítulos ocultos. También indicó su intención de imponer condiciones relacionadas con estos aspectos en las renovaciones de licencia de los radiodifusores de televisión. Además, la política establece el objetivo de la Comisión de avanzar hacia el subtulado completo de toda la programación de televisión. En consecuencia, la política establece que los radiodifusores de televisión deben subtítular el 100 por ciento de sus programas transmitidos durante el día de transmisión, excluyendo anuncios publicitarios y promocionales.

¹⁶ Parliament of Australia, Disability Discrimination Act, 1992

¹⁷ Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Broadcasting and Telecom Regulatory Policy CRTC 2009-430, 2009

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 20 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

En la política de *Closed Caption*, la Comisión solicitó que la Asociación Canadiense de Radiodifusores coordinara el establecimiento de grupos de trabajo para la subtitulación en francés e inglés, con el propósito de diseñar e implementar estándares para subtítulos ocultos y desarrollar soluciones concretas con respecto a otros aspectos de la calidad de los subtítulos. Como resultado de dichos trabajos y de las decisiones adoptadas por la Comisión se establecieron sendos estándares de calidad para títulos ocultos en inglés por medio de la política regulatoria CRTC 2012-362, y en francés por medio de la política regulatoria CRTC 2011-741.

En cuanto al uso de lenguaje de signos, se encontró que la Ley *Accesible Canada Act*¹⁸ estableció que el lenguaje de señas estadounidense, el lenguaje de señas de Quebec y los lenguajes de señas indígenas son reconocidos como los principales idiomas para la comunicación de las personas sordas en Canadá. Esta misma Ley también estableció la creación de una organización para el desarrollo de estándares de accesibilidad para Canadá.

Chile

La Ley 20422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad (Congreso Nacional de Chile, 2010) establece que los concesionarios de servicios de radiodifusión televisiva de libre recepción y los permisionarios de servicios limitados de televisión deberán aplicar mecanismos de comunicación audiovisual que posibiliten a las personas en situación de discapacidad auditiva el acceso a su programación en los casos que corresponda, según lo determine el reglamento que al efecto se dictará a través de los Ministerios de Desarrollo Social, de Transportes y Telecomunicaciones y Secretaría General de Gobierno.

En desarrollo de esta Ley, el Ministerio de Planificación emitió el Decreto 32 de 2012 que Aprueba el reglamento que establece normas para la aplicación de mecanismos de comunicación audiovisual que posibiliten el acceso a la programación televisiva para personas con discapacidad auditiva¹⁹.

La Ley 20422 de 2010, modificada por la Ley 21303, también establece que la lengua de señas chilena es la lengua natural, originaria y patrimonio intangible de las personas sordas, así como también el elemento esencial de su cultura e identidad individual y colectiva. El Estado reconoce su carácter de lengua oficial de las personas sordas.

En esa medida la Ley indica que el Estado reconoce y se obliga a promover, respetar y a hacer respetar, de conformidad con la Constitución, las leyes y los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, los derechos culturales y lingüísticos de las personas sordas, asegurándoles el acceso a servicios públicos y privados, a la educación, al mercado laboral, la salud y demás ámbitos de la vida en sociedad en lengua de señas.

La Ley también establece obligaciones de accesibilidad a los Operadores de radiodifusión en lengua de señas, los cuales además han sido reglamentados mediante el Decreto 32 de 2012 (Chile - Ministerio de Planificación, 2012).

¹⁸ Parliament of Canada, 2019. Accessible Canada Act. <https://www.laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/A-0.6/>

¹⁹ Ministerio de Planificación de Chile. Decreto 32 de 2012.

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 21 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

España

En el caso de España, la cadena pionera en la emisión de subtítulos para sordos fue la Corporación Catalana de Televisión en 1990 y unos meses después le siguió la Televisión Española, pero estos subtítulos se emitían solo de manera ocasional y no existían otras iniciativas que facilitaran a las personas con discapacidad auditiva el acceso a los medios audiovisuales (Cuéllar, 2016).

En el año 2001 se aprobó la Ley 15/2002 de Fomento y Promoción de la Cinematografía y el sector Audiovisual, en la cual se indicó que el gobierno favorecerá la creación y puesta en práctica de cuantas medidas contribuyan a eliminar las barreras de comunicación que dificulten el acceso a obras cinematográficas y audiovisuales por parte de personas con discapacidad sensorial (España - Cortes generales, 2001).

Posteriormente, en 2003 se aprobó la Ley 51/2003 de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (España - Cortes generales, 2003) la cual establece, entre otras disposiciones, que las Administraciones públicas facilitarán y apoyarán el desarrollo de normativa técnica, así como la revisión de la existente, de forma que asegure la no discriminación en procesos, diseños y desarrollos de tecnologías, productos, servicios y bienes, en colaboración con las entidades y organizaciones de normalización y certificación y todos los agentes implicados.

En ese mismo año se publicó la primera versión de la norma UNE 153010 de 2003: Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva elaborada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). La versión actual de la norma es del año 2012 (AENOR, 2012) y se destaca que su proceso de creación fue fruto del consenso entre: usuarios, empresas de producción y difusión de servicios de subtitulado, diseñadores de software de subtitulado, prestadores del servicio de comunicación audiovisual, operadores de televisión, profesionales del sector y centros públicos de investigación. También se han tenido en cuenta las opiniones, preferencias y experiencias de los colectivos de personas sordas y personas con discapacidad auditiva y de sus familias.

En el año 2007, se aprobó la Ley 27/2007 por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas²⁰. La Ley define que la lengua de signos corresponde a las lenguas o sistemas lingüísticos de carácter visual, espacial, gestual y manual en cuya conformación intervienen factores históricos, culturales, lingüísticos y sociales, utilizadas tradicionalmente como lenguas por las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas signantes en España. La Ley también indica que los poderes públicos promoverán las medidas necesarias para que los medios de comunicación social, de conformidad con lo previsto en su regulación específica, sean accesibles a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas mediante la incorporación de las lenguas de signos españolas; y que los mensajes relativos a la declaración de estados de alarma, excepción y sitio, así como los mensajes institucionales deberán ser plenamente accesibles a todas las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

Posteriormente, en el 2010 la Ley 7/2010 General de la Comunicación Audiovisual (España - Cortes generales, 2010) establece de manera detallada las obligaciones de emisión que han de

²⁰ Cortes Generales Españolas. Ley 15/2001 de Fomento y Promoción de la Cinematografía y el sector Audiovisual.

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 22 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

cumplir los radiodifusores en relación con los tres servicios de apoyo a la comunicación necesarios para las personas con discapacidad sensorial: subtítulo, audio descripción y lengua de signos.

Estados Unidos

Estados Unidos es un pionero de la subtitulación para sordos a nivel mundial. De hecho, los primeros subtítulos dirigidos a la comunidad sorda aparecieron en la televisión pública americana PSB (*Public Broadcasting Service*) en 1973. En ese momento se subtitaron los informativos de última hora de la noche, los cuales se ofrecían en formato abierto a todos los espectadores, es decir, no eran opcionales. Esto motivó reacciones negativas del público sin discapacidad auditiva. La cadena de televisión de los Estados Unidos NBC (*National Broadcasting Company*) descubrió la posibilidad de transmitir señales de frecuencias de tiempo utilizando el IBV (intervalo blanco vertical), esta práctica técnica permitía incorporar títulos en la pantalla y verlos sólo mediante descodificador. De esta forma se empleó el IBV para transmitir subtítulos cerrados (*closed caption*) que se harían visibles mediante un descodificador, por lo que serían opcionales. A partir de ese momento comenzaron a fabricarse televisores con un descodificador incorporado y desde 1993 en Estados Unidos todos los aparatos lo incorporan por ley (Cuéllar, 2016).

Ahora bien, desde el punto de vista regulatorio, la accesibilidad de video mediante subtitulación cerrada se convirtió en una obligación para los radiodifusores de televisión en 1979 por medio del Código de Regulaciones Federales 47 CFR 79.1 que hace referencia a Servicios de radiodifusión - Accesibilidad de la programación de video (FCC, 1997).

Para el caso de Estados Unidos, la Lengua Americana de Señas está definida en el Código de Regulaciones Federales 47 CFR 64.601(3) como: Un lenguaje visual basado en la forma de la mano, la posición, el movimiento y la orientación de las manos en relación entre sí y con el cuerpo. Esta definición está en el marco de las regulaciones misceláneas de los servicios de transporte de comunicaciones en el marco de servicios de retransmisión (*relay*) de telecomunicaciones y equipos relacionados en las instalaciones del cliente para personas con discapacidades (FCC, 1991). No existen por tanto disposiciones específicas para el uso de Lengua Americana de Señas para el servicio de televisión.

India

En 2016 se aprobó en la India la Ley de los derechos de las personas con discapacidades (Parliament of India, 2016). Entre otros aspectos, la Ley establece respecto al acceso a la tecnología de la información y la comunicación para personas con discapacidad que el Gobierno deberá tomar medidas para asegurar que: (I) todos los contenidos disponibles en medios de audio, impresos y electrónicos están en formato accesible; (II) las personas con discapacidad tengan acceso a los medios electrónicos mediante la provisión de audio descripción, interpretación en lenguaje de señas y subtítulos; y (III) los bienes y equipos electrónicos destinados al uso diario están disponibles en diseño universal.

La misma Ley también establece en relación con los aspectos de cultura y recreación para las personas con discapacidad que el gobierno y las autoridades locales deberán, entre otros aspectos, tomar medidas para garantizar que las personas con discapacidad auditiva puedan tener acceso a programas de televisión con interpretación en lengua de signos o subtítulos. Como parte del desarrollo de la Ley, el Ministerio de Información y Radiodifusión del gobierno de la India está en proceso de expedir regulación relacionada con "Estándares de Accesibilidad a Programas de Televisión para Personas con Discapacidad

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 23 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Auditiva”²¹, la cual fue puesta en consulta pública a finales del año 2021 y al momento de escribir este reporte todavía está en proceso de obtener una decisión final.

México

En el año 2014 se expidió la actual Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión de México (Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, 2014) la cual indica, entre otros aspectos, que los canales de televisión deberán cumplir con lo siguiente, en los términos que fije el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT): *“Contar con servicios de subtítulo o doblaje al español y lengua de señas mexicana para accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos de mayor audiencia a nivel nacional.”*

Adicionalmente la Ley en uno de sus artículos transitorios estableció que: *“Dentro de un plazo que no excederá de 36 meses a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, las señales de los concesionarios de uso comercial que transmitan televisión radiodifundida y que cubran más del cincuenta por ciento del territorio nacional deberán contar con lenguaje de señas mexicana o subtítulo oculto en idioma nacional, en la programación que transmitan de las 06:00 a las 24:00 horas, excluyendo la publicidad y otros casos que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones, atendiendo a las mejores prácticas internacionales. Los entes públicos federales que sean concesionarios de uso público de televisión radiodifundida estarán sujetos a la misma obligación.”*

En México, el apagón analógico se realizó hasta el año 2015 en la totalidad del país, y según indican (Zetina & García, 2018) antes de esta fecha había muy pocas iniciativas de accesibilidad para personas con discapacidad en la televisión.

En 2018, el IFT aprobó los Lineamientos Generales de Accesibilidad al Servicio de Televisión Radiodifundida²². En el Acuerdo en mención el IFT indicó en sus considerandos que: *“(…) la transición a la televisión digital terrestre permite la prestación de servicios de accesibilidad en beneficio de las personas con discapacidad, tales como el subtítulo oculto y la interpretación en Lengua de Señas Mexicana”* y estableció un conjunto de lineamientos para la subtitulación

Reino Unido

En Europa, la BBC fue y es la cadena líder del subtítulo para sordos. En la década de los 70 comenzaron sus investigaciones y en 1979 emitió el primer programa subtítulo (Cuéllar, 2016).

Sin embargo, las obligaciones legales en relación con la accesibilidad del servicio de televisión para personas sordas surgen con la Ley de Telecomunicaciones de 2003, en la cual se indicó que es deber de la Oficina de Comunicaciones (OFCOM) redactar, y de vez en cuando revisar y actualizar, un código que brinde orientación, entre otros aspectos, sobre la medida en que los servicios de televisión deben promover la comprensión y el disfrute por parte de personas sordas o con problemas de audición, así como de los programas a ser incluidos en dichos servicios; y los medios por los cuales tal comprensión y disfrute deben ser promovidos.

²¹ Government of India Ministry of Information and Broadcasting, 2019

²² IFT. 2018. <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/c-erro-19-lgastr.pdf>

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 24 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

A partir de la expedición de la Ley, OFCOM definió un Código sobre accesibilidad a servicios de televisión cuya versión más reciente es del 2021, así como una Guía sobre provisión de servicios de televisión accesibles la cual incluye un conjunto de mejores prácticas en relación con subtítulos ocultos y Lengua de Señas Británica. Adicionalmente, OFCOM publica anualmente una Lista de los canales de televisión que tienen la obligación de proveer servicios accesibles, la última de ellas es del 2022.

Suecia

En el año 2021 la Autoridad Sueca de Prensa y Radiodifusión decidió que los programas de televisión deben hacerse accesibles a las personas con deficiencias funcionales en diversos grados y definió los requisitos que son aplicables a partir del 1 de septiembre de 2021 a las emisoras suecas que transmiten programas en idioma sueco²³. Existen además unas técnicas de accesibilidad establecidas por la Autoridad.

Análisis comparativo

Con base al estudio de referencia, en el panorama internacional se identificó que en nueve de los diez países analizados cuentan con regulación específica relacionada con el uso de subtítulos ocultos (CC) como técnica de sistema de acceso al servicio de televisión abierta para la población con discapacidad auditiva. Asimismo, se evidenció que seis de los diez países analizados tienen regulación específica relacionada con el uso de lengua de señas como técnica de sistema de acceso al servicio de televisión abierta para la población con discapacidad auditiva.

En general el porcentaje de programación sujeto a la obligación de uso de lengua de señas está limitado. Sólo Argentina apunta a una implementación total de la programación, pero con un amplio régimen de excepciones. En el resto de los países el caso más ambicioso es Suecia que apunta a un 10% de la programación, pero únicamente para uno de sus radiodifusores.

En las **tablas 2 y 3** se presenta una comparación ponderada de las medidas regulatorias entre los diez países que fueron analizados en la *Evaluación de los sistemas de acceso a la televisión para Población con Discapacidad Auditiva*, para el análisis cada país obtiene un puntaje entre 0 y 20, donde 0 significa que no existen medidas regulatorias asociadas con uso de CC o de lengua de señas en los servicios de televisión y 20 significa que existe un alto nivel de regulación donde todos los radiodifusores y canales tienen la obligación para todo el contenido y además existe una reglamentación muy detallada a nivel de especificación técnica y descripción de contenidos de los sistemas de acceso al servicio de la televisión abierta para la población con discapacidad auditiva.

²³ Myndigheten för press, radio och tv. The Swedish press and broadcasting authority (to start page) Broadcasting Subsidies to media Make a complaint Newsroom. 2021 <https://www.mprt.se/en/regulations/accessibility/broadcasters/accessibility-techniques/>

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 25 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Tabla 2. Cuantificación de las medidas regulatorias asociadas con uso de subtítulos ocultos (CC) en servicios de televisión para los países de la comparación internacional.

Elementos clave en el análisis de comparación	Argentina	Australia	Canadá	Colombia	Chile	España	Estados Unidos	México	Reino Unido	Suecia
Obligación regulatoria de subtítulos	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3
Programación sujeta a la obligación	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
Especificación descriptiva del contenido	2	5	1	0	0	5	4	4	5	0
Especificación técnica de los subtítulos	1	5	5	3	0	5	5	5	5	1
Total	12	19	16	11	8	19	18	17	18	8

Fuente: CRC- Evaluación de los sistemas de acceso a la televisión para Población con Discapacidad Auditiva (2022)

Tabla 3. Cuantificación de las medidas regulatorias asociadas con uso de lengua de señas en servicios de televisión para los países de la comparación internacional.

Elementos clave en el análisis de comparación	Argentina	Australia	Canadá	Colombia	Chile	España	Estados Unidos	México	Reino Unido	Suecia
Obligación de lenguaje de señas	5	0	0	4	4	5	0	4	4	3
Programación sujeta a la obligación	4	0	0	1	2	2	0	2	3	4
Especificación descriptiva del contenido	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Especificación técnica de la lengua de señas	1	0	0	4	0	0	0	4	5	1
Total	10	0	0	9	6	7	0	10	15	8

Fuente: CRC- Evaluación de los sistemas de acceso a la televisión para Población con Discapacidad Auditiva (2022)

En la comparación internacional que se hace en las tablas 1 y 2 se agrupó a los países de acuerdo con el nivel de implementación de las medidas regulatorias para el uso de subtítulos ocultos y lengua de señas, el cual generó tres grupos (*clústeres*).

El primer *clúster* identificado en la evaluación está conformado por España, México y Reino Unido, países que mantienen niveles altos de regulación para subtítulos y niveles medios de regulación para lengua de señas. El segundo está conformado por Argentina, Colombia, Suecia y Chile, que mantienen niveles medios de regulación tanto para subtítulos como para lengua de señas. Y el tercero está conformado por Australia, Estados Unidos y Canadá, con niveles altos de regulación para subtítulos, pero no para el uso de lengua de señas.

Según los casos de implementación analizados, se encuentra que la regulación técnica y de contenidos de la subtítulos ha tenido claros efectos positivos sobre la implementación que se ha dado en España y Reino Unido, sin embargo, la calificación que dan los usuarios respecto de la calidad muestra que existen espacios de mejora, notablemente en las emisiones de programas en vivo.

En el caso de la lengua de señas, la regulación también ha facilitado su implementación en España y Reino Unido, pero se observa que los canales de televisión en general sólo llegan hasta los mínimos regulatorios exigidos de cantidad de programas emitidos con lengua de señas, los cuales tienden a ser bajos a juicio de los usuarios.

Finalmente, del análisis panorama internacional hecho en la evaluación se identificaron casos como Reino Unido, donde la regulación es diferente para canales públicos y privados y que entre de los canales privados hay también algunas diferencias dependiendo de sus características.

2.4.1.2. Análisis internacional de la implementación de sistemas de acceso

En esta última sección se hace un análisis internacional sobre la implementación de los sistemas de acceso, recoge la trayectoria de acuerdos y experiencias globales, presenta una síntesis del trabajo institucional de tres organismos globales: Naciones Unidas, UIT y la Federación Mundial de Sordos.

Estudios e informes de Naciones Unidas

El instrumento más importante del sistema de Naciones Unidas para la población con discapacidad auditiva es la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo (Naciones Unidas, 2006) la cual establece que *“Los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan (...).”*

La referida Convención incluye dentro del concepto de comunicación a los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso.

En términos de los derechos de las personas con discapacidad, la Convención establece que los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a participar, en igualdad de condiciones con las demás, en la vida cultural y adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad tengan entre otros derechos: (I) acceso a programas de televisión, películas, teatro y otras actividades culturales en formatos accesibles; y (II) también a que las personas con discapacidad tengan derecho, en igualdad de condiciones con las demás, al reconocimiento y el apoyo de su identidad cultural y lingüística específica, incluidas la lengua de señas y la cultura de los sordos.

Estudios e informes de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)

La UIT en su reporte ITU-R BT.2207-1 analizó la accesibilidad a servicios de radiodifusión para personas con discapacidad (ITU, 2011). En dicho reporte la UIT indica que, para ver televisión, el método principal para hacer que los programas sean accesibles es proporcionando subtítulos opcionales. También refiere que las personas con discapacidad auditiva prefieren los programas de televisión,

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 27 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

emitidos, transmitidos o descargados, que incluyen subtítulos opcionales en el idioma de la audiencia prevista. De acuerdo con la UIT, para ver televisión, el método secundario para hacer que los programas sean accesibles es tener un intérprete "en pantalla". Esto puede incluirse permanentemente en la imagen, o puede ser posible en el futuro cortarlo opcionalmente en la imagen, a elección del usuario, utilizando un sistema multimedia de transmisión.

En el reporte la UIT explora varias tecnologías de voz, subtítulos y navegación multimedia que se encuentran en evolución y que pueden ser útiles para mejorar la accesibilidad a los servicios de radiodifusión. Estas incluyen, las siguientes que pueden resultar de interés para la población con discapacidad auditiva: (I) Tecnología de conversión de velocidad de voz adaptativa (Función que reproduce el habla más lentamente, sin sobrepasar el intervalo de tiempo del programa, mientras mantiene la calidad del habla); (II) Subtítulos en tiempo real mediante reconocimiento de voz (Contribuye a proporcionar texto a partir del habla en tiempo real); y (III) traducción de máquina a lenguaje de señas. (función de origen japones que hace traducciones a través de representaciones tridimensionales)

Estudios e informes de la World Federation of the Deaf (WFD)

La WFD y traducida al español como Federación Mundial de personas Sordas, propone un documento de posición sobre accesibilidad: Interpretación y traducción de lengua de signos y desarrollos tecnológicos (World Federation of the Deaf, 2019) el cual establece un conjunto de puntos clave, los cuales se resumen a continuación:

1. Los usuarios de lenguaje de señas sordos tienen derecho a acceder a información e interacciones a través de intérpretes y traductores de lenguaje de señas calificados profesionalmente.
2. La profesión de interpretación y traducción de lengua de señas ha evolucionado significativamente a lo largo de los años.
3. Todavía hay una falta de consistencia en todo el mundo en la provisión de interpretación y traducción del lenguaje de señas.
4. El advenimiento de la tecnología está teniendo un impacto significativo en la forma en que los intérpretes y traductores del lenguaje de señas trabajan.
5. La forma de la profesión de interpretación y traducción del lenguaje de señas será diferente en el futuro debido a nuevos desarrollos tecnológicos.
6. La provisión y desarrollo de servicios de interpretación y traducción de lenguaje de señas debe hacerse en estrecha consulta con las asociaciones nacionales de sordos y las asociaciones nacionales de interpretación profesional.

En particular la WFD indica que las formas de interpretación y traducción se han consolidado debido al advenimiento de nuevas tecnologías. Los avances en curso significan que bien puede haber futuros desarrollos tecnológicos que tengan un mayor impacto en la profesión de interpretación del lenguaje de señas. Y relaciona dos de ellas en particular: las gafas de realidad aumentada y la traducción e interpretación automatizada a lenguaje de señas.

En cuanto a la traducción e interpretación automatizada a lenguaje de señas, indica la WFD que la tecnología de acceso nueva y emergente incluye el desarrollo de la traducción automática de señas mediante el uso de avatares. Estas figuras animadas por computadora tienden a ser manejadas por autoridades como una forma de acceso al contenido hablado o escrito. Esto a menudo se hace en

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 28 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

formato pregrabado; pero se debe advertir que los avatares no deben reemplazar las traducciones "palabra a palabra". Dado que los lenguajes de señas son lenguajes completos con sus propias estructuras complejas que son distintas de las lenguas habladas, no es posible una traducción exacta de palabra a seña porque cualquier traducción debe tener en cuenta el contexto y las normas culturales.

En esa medida, concluye la WFD que, si bien existen recomendaciones claras para las mejores prácticas en la interpretación y traducción del lenguaje de señas, todavía vemos variaciones en la provisión en todo el mundo debido al estado de la profesión y las tecnologías disponibles. Al considerar la interpretación, traducción y tecnología del lenguaje de señas, los países deben considerar sus contextos locales y la capacidad tecnológica nacional. La tecnología puede ser beneficiosa, pero no debe reemplazar la interpretación presencial en entornos comunitarios o de conferencias.

2.4.2. Estudio Evaluación de Sistemas de Acceso a la Televisión Abierta – CRC 2022

El *Estudio de Impacto de Sistemas de Acceso a la Televisión Abierta*²⁴ para la población con discapacidad auditiva en Colombia que realizó la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) durante 2022, ha sido una oportunidad para conocer la percepción de esta población respecto al acceso al servicio de televisión, así como la experiencia de implementación de estos sistemas por parte de los operadores.

Se realizó con el apoyo de la firma consultora Econometría, que encuestó a 1.245 personas sordas e hipoacúsicas y desarrolló 23 grupos focales en 14 áreas metropolitanas del país, comprendiendo así una muestra representativa de la población con discapacidad auditiva en Colombia.

En el marco de este estudio se realizó una caracterización de la Población con Discapacidad Auditiva (PDA) residente en Colombia, tomando como fuente de información tres operaciones estadísticas desarrolladas por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)²⁵, el Censo Nacional de Población y Vivienda (CNPV-2018), la Encuestas de Calidad de Vida 2021 (ECV-2021) y la Encuesta Nacional del Uso del Tiempo (ENUT 2020-2021). De acuerdo con el Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, 710.065 personas reportaron tener dificultades para oír la voz o los sonidos.

En este mismo sentido, la ENUT 2020-2021 refleja que alrededor de 338.528 personas no alcanzan a discriminar el sonido de la voz y el mensaje emitido, así pues, teniendo en cuenta que es la información más actual, para el reporte de las dinámicas de consumo audiovisual de las personas con discapacidad auditiva se toma como referencia este número. A partir del Censo Nacional de Población y Vivienda se identifican dos datos importantes, el primero es que el 68,5% de la población sorda del país sabe leer y escribir, y el segundo es que únicamente el 31,1% de la población sorda tiene acceso a internet en sus hogares.

Este estudio, en primer lugar, se construyó un marco referencial que contemplara, por un lado, los estándares existentes en diversos países del mundo y, por otro lado, los estándares que los canales colombianos han asumido para implementar sus propias obligaciones regulatorias.

²⁴ <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-evaluacion-sistemas-acceso-television-abierta-para-poblacion-con>

²⁵ Las bases de datos de las operaciones estadísticas del DANE pueden ser consultada en la página <https://www.dane.gov.co/>

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 29 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

También se evaluaron los costos que para los operadores del servicio de televisión tienen dicha implementación, pues esta información es esencial para que cualquier medida que se tome, posterior al estudio, sea justa y viable para ellos. Para ello se realizaron 21 entrevistas a operadores.

Seguido, se indagó por el conocimiento y la percepción que las personas con discapacidad auditiva en Colombia tienen sobre estos sistemas. Se realizaron 1.425 encuestas adaptadas a lengua de señas, que dan un panorama poblacional amplio de su percepción, así como 23 grupos focales, que permiten profundizar en la eficacia y apropiación de estos sistemas desde una perspectiva cualitativa.

Un logro relevante es la caracterización actualizada de las personas con discapacidad auditivas, profundizando particularmente en sus hábitos de consumo respecto a contenidos, medios y plataformas.

En cuanto a las características de la subtitulación, las personas sordas e hipoacúsicas consideraron relevantes el tamaño y tipo de letra. En lo referente al *closed caption*, señalaron también la relevancia del color del texto, la velocidad con que este es desplegado y la identificación o no de efectos sonoros en el texto para la comprensión de los mensajes.

Respecto a la subtitulación y el CC, la población consultada coincide en que la comprensión de los contenidos depende en gran medida del nivel de competencia lectora de las personas sordas. La efectividad del sistema puede dificultarse por factores como la velocidad, la ortografía, el uso de signos de puntuación o la inclusión de palabras cortadas o signos para reemplazar algunos contenidos.

En lo que referente a la interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC), las características más relevantes son el tamaño del recuadro del intérprete, la claridad de su imagen y el código de vestuario. Los encuestados se declaran conformes con el sistema; sin embargo, algunos consideran que la claridad y la completitud de la información tiene deficiencias, y sugieren que el recuadro sea más grande. Estos resultados indican que la adopción de unos mínimos técnicos en la regulación podría tener un impacto positivo en la efectividad de los sistemas.

2.4.3. Consulta abierta previa a operadores, PDA y ciudadanía

A partir de los hallazgos del estudio, la CRC comprendió que era necesario alimentar y robustecer el proceso de indagación en cada uno de los momentos del desarrollo del proyecto regulatorio *Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva*, pues teniendo una perspectiva lo suficiente orgánica y articulada, los resultados y análisis serían más visibles, eficaces y efectivos. Es así como en el marco del cumplimiento de la agenda establecida para el 2023, el pasado 14 de abril se pusieron a disposición las primeras consultas alrededor del tema, estas fueron estructuradas de manera independiente, una para operadores del servicio público de televisión sobre los cuales rige la norma vigente y otra para Población con discapacidad auditiva (PDA) y la ciudadanía en general.

La primer fecha límite se estableció para los operadores el 27 de abril, allí se recibieron en total 17 respuestas, de las cuales 9 pertenecen a Televisión abierta pública (nacional, regional o concesionarios), 2 a Televisión abierta nacional privada, 1 a Televisión local con ánimo de lucro, 1 a Televisión sin ánimo de lucro y 4 a Televisión por suscripción. Del otro lado, la consulta a la ciudadanía se cerró el 4 de mayo de 2023, dicho instrumento contó con interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC) atendiendo las particularidades comunicativas de la población.

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 30 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Esta consulta es fundamental para la correcta formulación del árbol de problema a partir del cual se construirán las alternativas regulatorias basadas en la identificación de necesidades y la pertinencia de establecer disposiciones orientadas a garantizar el adecuado y efectivo acceso a los contenidos por parte de la población sorda e hipoacúsica.

3. PROBLEMÁTICAS

En aras de identificar el problema a abordar en el marco del proyecto regulatorio **Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva** se realiza una taxonomía de las percepciones que tienen los grupos de valor a los cuales afectaría la decisión de una modificación de la normatividad en mención. Dicha población ha sido consultada desde el año 2022 con el **Estudio de Evaluación de los sistemas de acceso para PDA** y, actualmente, en el desarrollo de las consultas primarias, enfocadas a la identificación de la percepción de la norma establecida, tal como fue mencionado en el párrafo anterior.

Se ha decidido hacer un balance de todas las problemáticas identificadas en este proceso para dejar una trazabilidad de las que percibe cada grupo de valor y disponerlas en una estructura que permita identificar la percepción y su relación. El análisis realizado responde al enfoque de causa- raíz, y el esquema que se consideró pertinente para estructurarlo fue el diagrama de espina de pescado.

Posteriormente, y en aras de dar cumplimiento al ítem propuesto, sí se hace un análisis pormenorizado del problema identificado por medio de un diagrama de árbol, catalizando todos los insumos recibidos, estableciendo relaciones de manera jerarquizada entre percepciones y estructurando con firmeza la justificación del análisis desarrollado.

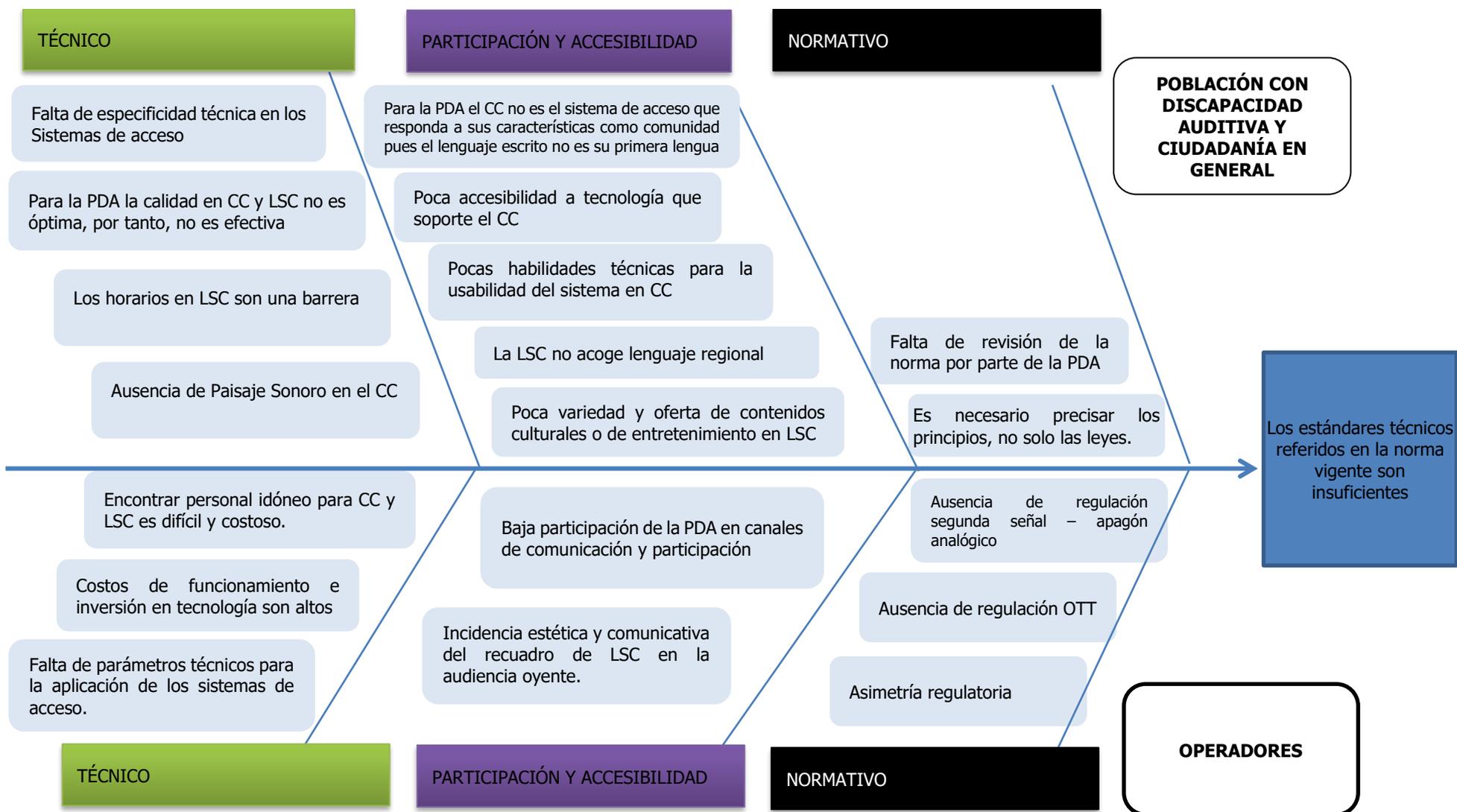
A continuación, se presenta una síntesis de la información recibida, ya analizada y organizada en tres categorías que fueron comunes en las consultas realizadas con los grupos de valor:

- **Técnico:** En esta categoría se hace referencia a problemáticas ligadas a la especificidad técnica referida en la implementación de los sistemas de acceso.
- **Participación y accesibilidad²⁶:** Aquí confluyen elementos que pueden comprenderse como barreras e impedimentos para el goce pleno de derecho a los contenidos por parte de la población.
- **Normativo:** Se hace referencia a elementos ausentes o carentes de definición que se convierten en problemáticas.

Con el fin de analizar de manera eficiente los insumos obtenidos tanto del estudio referido como de la consulta, se realizó un ejercicio de espina de pescado en el que se identificaron y ubicaron los insumos sectoriales según correspondieran a temas técnicos, temas de participación y accesibilidad o aspectos normativos. A partir de este análisis se propone el problema que se enuncia en la iError! No se encuentra el origen de la referencia.:

²⁶ La accesibilidad es un elemento facilitador que permite que niños, niñas y adultos con discapacidad gocen de sus derechos. También es un requisito para que todas las personas con discapacidad puedan tener una vida independiente y participar en la sociedad de una manera plena e igualitaria. UNICEF, Draft Executive Directive, CF/EXD/2013-00X, Accessibility in UNICEF's Programme-Related Construction

Ilustración 2 Problemáticas



Para un mayor contexto y en aras de posibilitar un panorama mucho más completo, se integran algunas referencias pertenecientes a las fuentes citadas:

3.1. Problemáticas técnicas

- El recuadro del intérprete es muy pequeño y el CC va muy rápido, en la mayoría de los casos es difícil seguir el hilo conductor de lo que está ocurriendo en pantalla. (ISATA²⁷ 2022. Pág. 11)
- Otra característica que se destaca por el porcentaje de calificaciones que recibe como malo o pésimo (35,0%) es la identificación en el texto del CC de la música y los efectos sonoros que contienen los programas. (ISATA 2022. Pág. 25)
- En cuanto a la claridad y a la completitud de la información transmitida mediante la interpretación de LSC, existen diferentes opiniones por parte de la PDA, por un lado, algunas mencionan que es regular en el sentido que no llega completa la información por la velocidad y, por otro lado, es difícil visualizar la calidad de las señas, por lo pequeño del recuadro. (ISATA 2022. Pág. 29)
- Dentro de los costos de operación los más relevantes son los de licenciamiento, igualmente con una alta variabilidad entre canales, y los de personal que reflejan mayores salarios en los canales privados y públicos nacional y regional, que en los de suscripción y locales. (Consulta a operadores. Abril de 2023)
- En las entrevistas con los operadores se mencionó de forma reiterada la dificultad de conseguir intérpretes a LSC idóneos y que esto obligaba a un reconocimiento salarial para ellos mayor a lo inicialmente presupuestado. (Consulta a operadores. Abril de 2023)
- Faltan parámetros técnicos para la aplicación de los sistemas de acceso/algunos canales los han enfrentado desarrollando manuales internos propios. (Consulta a operadores. Abril de 2023)
- La necesidad de disponer de equipos y espacios adecuados en las instalaciones de los canales. (Consulta a operadores. Abril de 2023)

3.2. Problemáticas relacionadas con participación y accesibilidad

- La PDA suele utilizar la televisión o las redes sociales para informarse. Sin embargo, ambas tienen sus ventajas y desventajas, por un lado, en el caso de la televisión ocurre que el sistema de interpretación no siempre es claro y deben recurrir a otras personas (familiares o conocidos) para que les aclaren la información. Igualmente, mencionan que el sistema de interpretación suele estar presente en la última emisión del noticiero, por lo tanto, ya algunos se encuentran cansados y cansadas y no alcanzan a verlo. (ISATA 2022. Pág. 11)
- Algunas personas de la PDA no consideran adecuados los horarios de los programas de televisión que cuentan con sistemas de acceso, opinan que todos los programas y en cualquier horario deberían contar con estas facilidades, principalmente con el sistema de interpretación. Por ejemplo, mencionan que falta accesibilidad para ver programas de deportes o gastronomía. (ISATA 2022. Pág. 15)
- La PDA debe adecuarse a los horarios en los que se presenta la interpretación de LSC, pues prefieren este sistema antes que el CC o el subtulado. Mencionan que los horarios no siempre se ajustan a su estilo de vida, algunos consideran que el sistema de interpretación debería estar

²⁷ A partir de este momento el [Estudio de Evaluación de los sistemas de acceso para PDA](#) se referirá con la sigla ISATA.

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 33 de 53	
Juan Fernando Plazas / Catalina Jurado / Jenny Astrid Rojas / Mireya Garzón / Juan Carlos Daza	Actualizado: 23/05/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

presente en todos los horarios y que el recuadro debería ser de mayor tamaño, pues en la mayoría de las ocasiones sólo encuentran al interprete en los noticieros de la noche. (ISATA 2022. Pág. 17)

- También ven películas o programas de entretenimiento principalmente los fines de semana, pero estos programas sólo cuentan con CC o subtulado, debido a esto, muchas de las personas prefieren no ver televisión los fines de semana. (ISATA 2022. Pág. 18)
- Otro aspecto mencionado es el contexto regional para la interpretación del LSC, que en algunos casos puede dificultar la comprensión de la interpretación por la variación de algunas palabras o expresiones propias de las regiones. (ISATA 2022. Pág. 29)
- Dentro de las dificultades identificadas destacan los costos de implementación y, para los operadores públicos regionales, la alta demanda que existe de intérpretes de LSC que dificulta la consecución del personal que los canales requieren, con los salarios que ellos ofrecen. (ISATA 2022. Pág. 32)

3.3. Problemáticas normativas

- Una característica transversal es la baja, o casi nula comunicación de los televidentes, bien sea oyentes o con discapacidad auditiva, con el medio a través de las PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) enviadas a los defensores del televidente²⁸. Esto, según los operadores, es un indicador interesante frente al impacto o relevancia que este tema tiene en las audiencias. (ISATA 2022. Pág. 33)
- Necesidad análisis OTT en el sector de contenidos audiovisuales, es urgente que se elimine toda asimetría regulatoria. (Consulta a operadores 2023)
- Dar claridad o alcance al artículo 15.2.3.13, frente al tema de la implementación de sistemas de acceso por episodios, permitiendo que toda la serie cuente como mínimo en su totalidad con algún sistema de acceso (Consulta a operadores. Abril de 2023)
- En el objeto se debería precisar que principios constitucionales se quieren cumplir, esto es, los derechos que se van a garantizar con la medida, derecho a la información, libertad de expresión, etc. (Consulta a la ciudadanía. Abril de 2023)
- Atendiendo a que la regulación debe tener un alcance global y no limitado a los agentes del sector, es conveniente la presentación de unos principios generales que orientan la medida y no la transcripción general de las normas, o además se pueden identificar principios transversales que aplican a la disposición que está siendo sujeto a comentarios. (Consulta a la ciudadanía. Abril de 2023)

²⁸ ARTÍCULO 15.2.2.4. ATENCIÓN AL TELEVIDENTE, Resolución CRC 5050 de 2016

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 34 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

A partir del análisis de los estudios y consultas realizadas, el problema identificado para el presente proyecto regulatorio (y expuesto en el árbol de problema) es que **LA ESPECIFICIDAD TÉCNICA DE LA REGLAMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS QUE GARANTIZAN EL ACCESO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA A LOS CONTENIDOS TRANSMITIDOS A TRAVÉS DEL SERVICIO PÚBLICO DE TELEVISIÓN ES INSUFICIENTE.**

Lo anterior se presenta como una problemática evidente desde el análisis expuesto, pues la Población con Discapacidad Auditiva (PDA), tanto en el estudio de 2022 como en la consulta previa de 2023, ha insistido en que aunque se han presentado avances significativos en la implementación de la norma, estos no han sido suficientes para la satisfacción de dicha población en el consumo de contenidos televisivos, ya que aspectos técnicos como tamaño, velocidad, color y sincronía, entre otros, siguen afectando la posibilidad de acceso y el goce pleno del derecho a los contenidos.

Así mismo, los operadores comentan que existe una falta de parámetros técnicos para la aplicación de los sistemas de acceso establecidos en la norma, lo que los lleva a buscar alternativas y estrategias de implementación individuales, ya sea basados en estándares de otros países o en soluciones propias, lo que causa una diversidad de criterios sin uniformidad que puede generar amplias diferencias entre operadores en la calidad, estrategia y costos de implementación.

4.1. Árbol del problema

A continuación, se procede a profundizar en el problema identificado, mediante el desarrollo de las causas y consecuencias asociadas a este, como corresponde a la metodología de árbol del problema contemplada en el Análisis de Impacto Normativo —AIN— y con el fin de determinar los actores, estrategias y contextos que deben ser tenidos en cuenta en el desarrollo del proyecto:

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 35 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

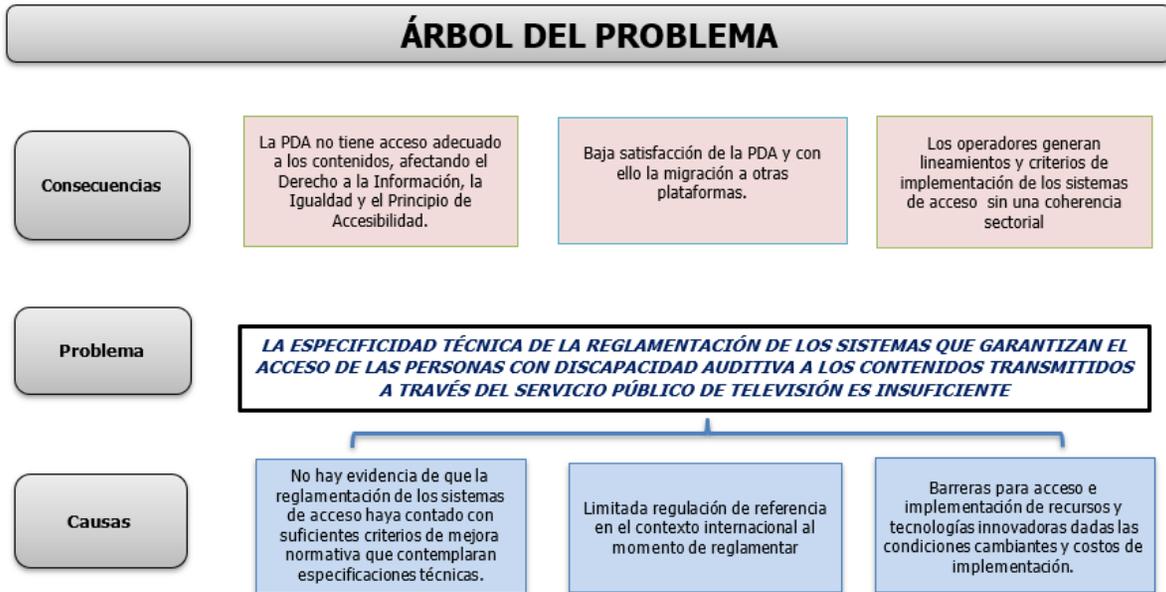


Ilustración 3. Árbol del problema

4.1.1. Causas del problema

Del anterior esquema se rescatan las causas para abordar su explicación y tener una comprensión más alta alrededor del problema.

No hay evidencia de que la reglamentación de los sistemas de acceso haya contado con suficientes criterios de mejora normativa que contemplaran especificaciones técnicas.

Como se expuso en la sección de *antecedentes* del presente documento, la norma vigente sobre medidas para el acceso de la PDA a los contenidos de la TV es el resultado de varios momentos de construcción normativa, que parten de la Ley 1346 de 2009 y fueron desarrollados en primero lugar por el Acuerdo CNTV 01 de 2011, el cual debió ser revisado y posteriormente sustituido por la Resolución ANTV 350 de 2016. Esta fue compilada en 2021 dentro de la Resolución CRC 5050 de 2016, y su corpus de motivaciones es el que se revisa a la luz de este proyecto regulatorio.

La revisión llevada a cabo por CRC sobre dichos proyectos determinó que las estrategias de análisis utilizadas por los anteriores reguladores CNTV y ANTV se basaron en distintas actividades que no incluía Análisis de Impacto Normativo —AIN— ni otras metodologías estandarizadas para la garantía de la mejora regulatoria.



Ilustración 4 Ciclo del Análisis de Impacto Normativo- AIN
Fuente: CRC

La CRC no desconoce que, en los distintos momentos del desarrollo de la norma, especialmente en los surtidos por la ANTV, se siguieron criterios propios que buscaban garantizar el rigor y la pertinencia de la norma a implementar. Sin embargo, dado que la CRC trabaja bajo una Política de Mejora Regulatoria²⁹ que contempla metodologías estandarizadas, especialmente el AIN y los análisis inscritos en este, se considera que la ausencia de estas en los anteriores proyectos es un elemento importante para tener en cuenta, dados los hechos que se exponen a continuación y que constituyen esta causa del problema.

Es de recordar que las etapas del AIN tienen como objeto “analizar desde un punto de vista técnico si es necesario y pertinente intervenir en la economía y la sociedad, a través del estudio de información y evidencia que permita tomar la mejor decisión en términos económicos, sociales y ambientales”, por lo que se constituye en la opción de preferencia para en análisis regulatorio en la Entidad, sin perjuicio del uso de metodologías innovadoras de regulación.

Para lograr este objeto, el AIN contempla metodologías de análisis de alternativas regulatorias, definidas en la Política, las cuales son:

- Análisis Multicriterio
- Costos administrativos
- Análisis costo-efectividad
- Análisis costo-beneficio

Dado este contexto, se debe aclarar que no se halla en los archivos entregado a CRC durante el proceso de liquidación de ANTV un documento que exponga el proyector regulatorio del cual nace la Resolución 350 de 2016. Por tanto, la única referencia a las fases y consideraciones del proyecto son las que se hallan en las motivaciones de la resolución y, en cierto grado, en estudio realizado por INSOR, MINTIC y ANTV en 2013, que dio piso a las decisiones de la medida.

²⁹ <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/webcrc/noticias/documents/documento-politica-mejora-regulatoria-crc.pdf>

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 37 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Estas motivaciones reflejan una amplia consulta de intereses y preocupaciones tanto de la población con discapacidad auditiva como de los operadores de televisión, pero no muestran atención o detalle a aspectos técnicos específicos como:

- la naturaleza de cada sistema de acceso en función de su uso;
- las especificades de consumo por género y tipo de contenido;
- estándares técnicos como tamaño, color y tipo de letra en el CC; velocidad de exhibición o ubicación del subtítulo.
- se atiende en los antecedentes el tamaño, forma y ubicación del recuadro de interpretación de LSC, pero no se encuentran consideraciones a otros aspectos del sistema como aspectos gramaticales, estandarización lingüística de la LSC, elementos dialectales o de formación y certificación.

Estos aspectos técnicos, reiteradamente mencionados por la población y por los operadores tanto en el estudio CRC de 2022 sobre Evaluación de los Sistemas de Acceso a la Televisión Abierta para población con discapacidad auditiva³⁰, como en la consulta de 2023 enmarcada en el presente proyecto regulatorio, habrían sido un factor esencial para ser evaluado mediante alguna de las metodologías indicadas en el Análisis de Impacto Normativo, como son el costo beneficio o el análisis multicriterio, entre otras.

Este tipo de análisis busca garantizar que todas las opciones sugeridas por los grupos de valor, la ciudadanía y otras entidades del Estado sean tenidas en cuenta y valoradas mediante métodos estandarizados y replicables que permitan resultados confiables.

Si bien es presumible que algunos aspectos de estas metodologías hayan sido aplicados en el proyecto de ANTV, la referida ausencia de documentación no permite garantizarlo, y las motivaciones y exposiciones presentes en la Resolución 350 de 2016 no reflejan estos aspectos. Por tanto, se concluye que la falta de aplicación verificable de criterios estandarizados de mejora regulatoria en el diseño de la norma vigente es una causa de la insuficiencia de la especificidad técnica de esta y hace necesario revisar la norma a la luz de dichos criterios.

Limitada regulación de referencia en el contexto internacional al momento de reglamentar

Al momento de crear la reglamentación del año 2016, los referentes de regulación internacional analizados eran escasos, la mayoría de los países de la región construyen y afinan sus procesos de inclusión social de la población sorda e hipoacúsica, donde el uso de la subtitulación oculta (CC) y la Lengua de Señas en servicios de televisión como principales medios de comunicación de la población sorda e hipoacúsica, están en proceso de avance y solidificación social (INSOR 2013). Situación que prevalece actualmente, según los resultados de la evaluación de 2022³¹ donde se identificó que, de los diez países analizados en la comparación internacional, sólo en tres (España, México y Reino Unido) tenían niveles altos de regulación para subtitulación y niveles medios de regulación para Lengua de Señas.

³⁰ <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-evaluacion-sistemas-acceso-television-abierta-para-poblacion-con>

³¹ <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-evaluacion-sistemas-acceso-television-abierta-para-poblacion-con>

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 38 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Como ya fue mencionado, en 1996 se creó por primera vez en Colombia una regulación que estableció un sistema de subtitulación en la televisión colombiana como una medida para garantizar el acceso a la información y la comunicación a las personas con discapacidad auditiva. Con relación a España, México y Reino Unido, los países calificados con los niveles más altos en regulación, se encuentra que en España la cadena pionera en la emisión de subtítulos para sordos fue la Corporación Catalana de Televisión en 1990 (Cuéllar, 2016); sin embargo, es hasta 2001 que se aprueba la Ley 15/2002 de Fomento y Promoción de la Cinematografía y el sector Audiovisual, en la cual se indicó que el gobierno favorecerá la creación y puesta en práctica de cuantas medidas contribuyan a eliminar las barreras de comunicación que dificulten el acceso a obras cinematográficas y audiovisuales por parte de personas con discapacidad sensorial (España - Cortes generales, 2001).

En el caso mexicano, en 2014 que se expidió la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión de México la cual indica, entre otros aspectos, que los canales de televisión deberán cumplir con lo siguiente, en los términos que fije el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT): "Contar con servicios de subtítulo o doblaje al español y lengua de señas mexicana para accesibilidad a personas con debilidad auditiva. Estos servicios deberán estar disponibles en al menos uno de los programas noticiosos de mayor audiencia a nivel nacional"³².

En Reino Unido, la BBC fue y es la cadena líder del subtulado para sordos. En la década de los 70 comenzaron sus investigaciones y en 1979 emitió el primer programa subtulado para sordos (Cuéllar, 2016).

Por su parte, en Argentina, desde 1996 existen leyes, como la ley 11965 de la Provincia de Buenos Aires (Senado y Cámara de diputados de la provincia de Buenos Aires, 1995) cuyo objeto es la remoción de barreras comunicacionales a fin de conseguir la equiparación de oportunidades para personas sordas e hipoacúsicas (Cultura-sorda.org, 2022). Sin embargo, es hasta el año 2009 que mediante la Ley 26.522 se regularon los Servicios de Comunicación Audiovisual en todo el ámbito territorial de la República Argentina (Congreso de la Nación Argentina).

Dado a que la normatividad establecida para Colombia en el 2016 se construyó en un contexto cambiante en el ámbito tecnológico, con pocos referentes regulatorios en el panorama internacional, además que se dio en medio de una negociación compleja por la cual hizo que Colombia tomara una perspectiva de implementación que iba respondiendo tanto a las características económicas de los operadores, a la adaptación de la población con discapacidad auditiva a los sistemas, al desarrollo tecnológico y a la priorización de aquello que demandara una mejor relación costo-beneficio.

De esta manera, el no contar con referentes técnicos prácticos causó que la regulación resultante estuviera basada en atributos que progresivamente iría añadiendo parámetros técnicos, así, al momento de realizar la compilación, las metas establecidas en porcentajes se dieron por cumplidas en lo que respecta a *closed caption* y en las exigencias mínimas para lengua de señas colombiana. Sin embargo, posteriormente con la declaratoria del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica³³ a

³² Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión de México, 2014.

³³ Decreto 417 de 2020

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 39 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

consecuencia de la pandemia del Covid-19, el proceso de evaluación de implementación de los sistemas se ha visto postergado hasta la fecha.

Barreras para acceso e implementación de recursos y tecnologías innovadoras dadas las condiciones cambiantes y costos de implementación

Como se ha expuesto anteriormente, tras un tiempo de implementación de siete años, en 2022 esta Comisión consideró apropiado realizar la evaluación de los sistemas de acceso contemplados por la norma (CRC, 2022). Dicha evaluación permitió percibir algunas expresiones de inconformidad por parte de los operadores y concesionarios del servicio público de televisión regulados, pues se reitera que las implicaciones técnicas, financieras y de mercado derivadas de la implementación de los distintos sistemas de acceso son altas y demandan una experticia y capacidad instalada cada vez más estructurada.

Los operadores han insistido, tanto en el estudio como en distintos espacios sectoriales realizados durante la formulación de la norma vigente, en que los costos que demanda la implementación técnica de los sistemas de acceso, independientemente que sea el *closed caption*, el subtítulo o la lengua de señas colombiana, es alta. Comentan también que estos costos pueden presentar incrementos recurrentes, dado que las tecnologías y sistemas para implementarlos son cambiantes.

Esto queda en evidencia en el análisis de experiencias internacionales expuesto en la sección 2.4. del presente documento, y derivado a su vez del estudio de Evaluación. Esta investigación permitió mapear varias de las opciones tecnológicas que se están explorando en los países de referencia. También el estudio, en su exploración de la experiencia de implementación de los sistemas por parte de los operadores, mostró una gran variedad de posibilidades técnicas y logísticas.

Esta variedad, si bien es una ventaja, también genera un estrés en los operadores, al no existir en la norma vigente especificaciones técnicas sobre estos. En tiempos donde la tecnología avanza de forma muy veloz y con muchos saltos cualitativos, cualquier integración, modificación o ajuste hubiese podido quedar obsoleto en cualquier momento. A esto se suma que una de las conclusiones arrojadas por el estudio de Asomedios respecto a la implementación de los sistemas de acceso en la pantalla (2014)³⁴, es que *“un amplio porcentaje de la audiencia cambiaría sus hábitos de ver TV, muchos dejando de ver los programas o simplemente buscando nuevas alternativas en canales internacionales, lo que generaría muy seguramente cambios en las audiencias”*.

³⁴ IF-13-0993890-01 – Proyecto Closed Caption y Lenguaje de Señas. Asomedios (2014).

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 40 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

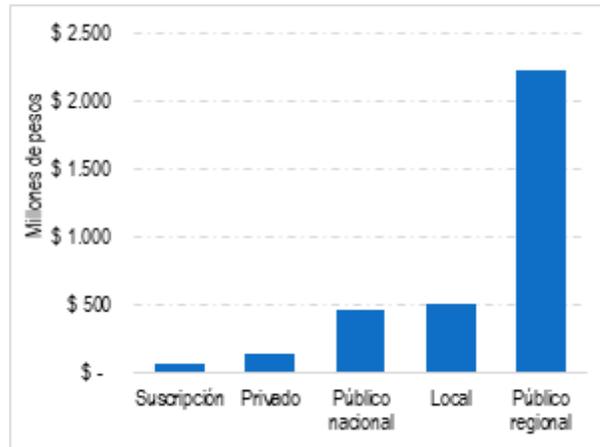


Ilustración 5 Inversión anual de los operadores de TV en la implementación de sistemas de acceso para personas con discapacidad auditiva.
Fuente: CRC 2022

Se debe recordar que el estudio de Evaluación de 2022 encontró que, en cuanto a los costos por concepto de licenciamiento, los canales privados son los que realizan el pago anual más alto en dicho concepto, con un valor promedio anual cercano a los \$2.500.000. Le siguen los canales públicos regionales con un costo promedio anual de licenciamiento de \$1.784.988 y por último los canales locales, con costo promedio anual reportado de \$88.114.

Es de resaltar que los canales por suscripción no realizan ningún pago por este concepto. Además, se halló una gran diferencia entre tipos de operador en el rubro dedicado a remuneración del personal dedicado a estos sistemas.

Complementario al factor tecnológico, los operadores reportaron también un factor logístico y estructural como es la escasez de recurso humano necesario para la implementación, operación y desempeño de los sistemas, especialmente de la interpretación en LSC, pero también referente a los alcances del *closed caption* en las diferentes formas de producción de contenidos: directos, pregrabados, adquisiciones y otras.

Tabla 4. Costo de remuneración promedio total de personal por tipo de operador

TIPO	NÚMERO DE PERSONAS	PROMEDIO DE DEDICACIÓN (H/SEMANA)	REMUNERACIÓN PROMEDIO TOTAL – COSTO MENSUAL
Público nacional	3,8	116,3	\$ 11.534.400,00
Privado	3,3	48,0	\$ 10.650.330,77
Público regional	3,3	38,4	\$ 9.563.993,29
Suscripción	3,0	70,0	\$ 4.325.002,52
Local	1,3	25,0	\$ 2.398.967,28

Fuente: CRC 2022

Los análisis de CRC sobre la documentación de los proyectos regulatorios precedentes y las motivaciones de la Resolución ANTV 350 de 2016 permiten inferir que muy posiblemente esta limitación de recursos tecnológicos y humanos derivó a su vez en una baja especificidad sobre estos sistemas y su implementación, que si bien en su momento permitió una formulación regulatoria más flexible para los operadores, a su vez generó brechas entre las formas como cada uno de estos implementaba los sistemas, con las subsecuentes afectaciones a los derechos de los televidentes sordos e hipoacúsicos, parte de una consecuencia que se expone más adelante en este documento.

4.1.2. Consecuencias del problema

La PDA no tiene acceso adecuado a los contenidos, afectando el Derecho a la Información, la Igualdad y el Principio de Accesibilidad.

El artículo 1º de la Ley 182 de 1995 establece que la televisión es un servicio público sujeto a la titularidad, reserva, control y regulación del Estado. En este sentido la Corte Constitucional es clara en evidenciar la doble dimensión de los productos televisivos, la cual comprende: "(...) i) un bien económico, caracterizado por ser limitado, oneroso y útil, puesto que requiere de un proceso industrial de producción, con sus costos correspondientes y con una clara finalidad de consumo público; y, ii) un bien inmaterial destinado a la promoción cultural, social o ideológica: porque se trata de una institución de socialización, que debe buscar la satisfacción de necesidades relacionadas con la educación, el derecho a la información y la cohesión social, a través del flujo de programación transmitida por el espacio público radioeléctrico y que llega masivamente a los hogares"³⁵.

Con el anterior contexto, y, partiendo de la premisa de que el Derecho a la Información y a la Igualdad son derechos fundamentales reconocidos por la Constitución Política de Colombia, y considerando que el servicio de televisión se define como público, con el propósito de informar de manera veraz y objetiva, y satisfacer las necesidades sociales del Estado, resulta fundamental promover los procesos de información y comunicación en toda la población colombiana.

De esta manera, actualmente existe una creciente insistencia en la necesidad de mejorar los sistemas y mecanismos ya dispuestos en la normativa, con el fin de que se garantice de manera efectiva el acceso de las personas con discapacidad auditiva a los contenidos transmitidos a través del servicio público de televisión.

Dado que el servicio de televisión se basa en el uso del lenguaje oral/auditivo para transmitir información, la falta de acceso adecuado a los contenidos por parte de la población con discapacidad auditiva dificulta el ejercicio de su derecho fundamental de acceder a la información. Esta situación puede generar exclusión social, ya que no pueden acceder a los mismos contenidos que el resto de la población, lo cual les priva de la oportunidad de compartir acontecimientos relevantes, adquirir conocimientos significativos y participar activamente en la sociedad.

³⁵ Corte Constitucional, Sentencia C-359 de 2016

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 42 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

La población con discapacidad auditiva ha identificado ciertos obstáculos que dificultan su acceso a la información, principalmente relacionados con las limitaciones técnicas de los actuales mecanismos de accesibilidad. En el caso del *closed caption*, este debe activarse por parte del usuario, lo que demanda un conocimiento técnico; de igual manera, es crucial asegurar que cuando se encuentre activa esta opción, el texto se genere de manera precisa, sincronizado con el audio y sea fácilmente legible. Además, en el subtítulo convencional, un factor que afecta la comprensión de las personas con discapacidad auditiva es la velocidad con la que los subtítulos aparecen o desaparecen.

Por otro lado, en lo que respecta a la interpretación en lengua de señas colombiana, se ha observado que el tamaño y la ubicación del recuadro del intérprete deben ser adecuados para garantizar una visualización clara y comprensible. Adicionalmente, se mencionan las dificultades horarias en las que se disponen los contenidos con Lengua de Señas Colombiana (LSC), pues la población con discapacidad auditiva percibe que en la mayoría de los casos estos contenidos están dispuestos a altas horas de la noche. Sumado a ello, el estudio que realizó INSOR para MINTIC y ANTV en 2013, editado y publicado por la PRAI³⁶ en 2014, dentro de las conclusiones al modelo sostenible, indicó que *“La consecución de personas expertas en el dominio de la lengua de señas, es un tema de difícil manejo por parte de los canales de televisión, por cuanto no es de fácil oferta, faltan entidades que realicen la capacitación de los mismos a nivel local y no cuentan con el suficiente rubro presupuestal, para la contratación de personal calificado las 24 horas del día”*.

Baja satisfacción de la Población con Discapacidad Auditiva y con ello migración a otras plataformas

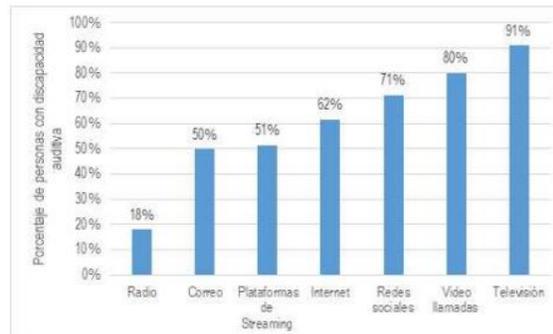
Los televisores desde finales de los ochenta debieran ya ser compatibles con la habilitación del texto escondido (*closed caption*), sin embargo, resulta evidente que aún hay personas que no comprenden cómo habilitar dicho contenido o que sus televisores no soportan dicha tecnología; esto se pudo constatar tanto en los grupos focales con personas sordas, como en el ejercicio del monitoreo en diversas regiones, particularmente los lugares más apartados del país. En general, la percepción que tiene la población con discapacidad auditiva es que el sistema de acceso debería venir en impronta tal como lo hace la subtitulación. Desde la perspectiva de los operadores cualquier elemento que genere distracción en audiencia es una variable que podría considerarse como negativo por ser un distractor y por afectar la visualización o el rating de los contenidos.

Sumado a esto, la PDA insiste en la necesidad de tener una oferta más amplia y diversa de contenidos y géneros con incorporación de Lengua de Señas Colombiana, pues reconocen que la televisión es tal vez, el medio con mayor posibilidad de acceso y desde el cual es posible tanto fortalecer sus capacidades humanas, como cubrir sus principales necesidades de desarrollo, identidad, entretenimiento y acceso a la información eficiente. Esta premisa cobra un mayor sentido, cuando en el último estudio realizado por la CRC en 2022³⁷ refleja que el porcentaje de usabilidad de la televisión por parte de la población encuestada se aproxima al 91%, seguido por las video llamadas, las redes sociales y la internet.

³⁶ PRAI. 2014. Acceso de las personas con discapacidad auditiva al servicio público de televisión en Colombia

³⁷ <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-evaluacion-sistemas-acceso-television-abierta-para-poblacion-con>

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 43 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			



Fuente: Cálculos propios con base en información de las encuestas a personas con discapacidad auditiva

En este orden de ideas, un aspecto interesante que se observa en las dinámicas de consumo de medios de la población con discapacidad auditiva, y que se da de manera similar en otros segmentos de poblacionales, tiene que ver con la relación entre educación y diversificación del consumo hacia otro tipo de medios y, especialmente, de contenidos que satisfagan sus expectativas educativas, informativas o de entretenimiento. De allí que se ubique que, a mayor nivel educativo, así como a menor rango etario, las plataformas de *streaming*, y el internet en general, ocupen un lugar relevante en la dieta mediática de la PDA.

Sin duda, este tipo de medios, basados en la innovación tecnológica y la diversificación de la oferta audiovisual, por ejemplo, permite que esta población construya de manera distinta la relación con el conocimiento, potencia la curiosidad cognitiva, así como les facilita una enorme capacidad de establecer redes interactivas con otras personas.

De la información obtenida en los grupos focales, queda en evidencia que la población con discapacidad auditiva cada vez se encuentra más contenido interpretado en Lengua de Señas Colombiana (LSC) en las plataformas, ya que encuentran interpretación de contenido cultural o de entretenimiento y personas o *influencers* dedicados a la creación de este tipo de contenido.

"En Facebook tenemos el servicio de interpretación o hay oyentes que hacen el uso de la lengua de señas para dar la información con claridad." (Grupo focal, Bogotá)

"Con el celular sí podemos llevarlo a todo lado, pero frente a la televisión es difícil por el tiempo, porque en ocasiones está y no es que esté cien por ciento el servicio de interpretación." (Grupo focal, Bogotá)

En relación con lo anterior, tomando en cuenta la convergencia tecnológica y el acercamiento al apagón analógico al que el sector de la televisión se viene enfrentando, resulta indispensable realizar una valoración que dicho proceso demandaría a los sistemas de acceso. Además, en aras de optimizar el impacto de la implementación de estos, los parámetros de referencia para la incorporación de sistemas de acceso en Colombia deberían considerar las características sociales y ritmos de vida de la población con discapacidad auditiva, especialmente los horarios en los que se implementan, pues según información obtenida en los distintos grupos focales, algunos de los horarios de emisión de programas

en Lengua de Señas se dan al final de la jornada y ya a esta hora prefieren no verlos y ellos consideran que la no aparición de un intérprete de LSC-Lengua de Señas Colombiana en la pantalla en horarios que culturalmente sirven para la socialización, les limita el requisito que necesitan como comunidad, para ejercer su derecho a la información.

Además, es oportuno recordar que la Ley 982/2005 y la Sentencia C 605/2012, reconoce la Lengua de Señas Colombiana -LSC, como la lengua natural de la comunidad sorda y como parte del patrimonio lingüístico y cultural del país.

"A veces en la casa es más fácil tener acceso a la información y demás, pero si uno va a otros lugares es complejo por el horario también que manejan el servicio de interpretación, a las 12 de la noche." (Grupo focal, Bogotá).

Los operadores generan lineamientos y criterios de implementación de los sistemas de acceso sin una coherencia sectorial

En la sección anterior se ha demostrado que la forma cómo se construyó la norma vigente y sus dinámicas de implementación, si bien ha permitido un alto grado de cumplimiento por parte de los operadores y un grado moderado de satisfacción por parte de la PDA, deja a su vez grandes vacíos en cuanto a la especificidad técnica que se requiere para que esta implementación sea más fácil, viable y satisfactoria para los grupos de valor.

Esta disgregación se refleja principalmente en la divergencia entre los manuales y lineamientos internos elaborados por operadores, que, además, son pocos. Incluso se debe apuntar que, de acuerdo con lo reportado por los operadores en el estudio de Evaluación de 2022, pocos de ellos tienen manuales o lineamientos establecidos, y se guían principalmente por formas de hacer. Estas terminan siendo definidas más por consideraciones como los costos, la afectación al televidente oyente o el recurso técnico y humano disponible, como se refleja en los datos de implementación, y no parten de una perspectiva de derechos.

El mencionado estudio de Evaluación de los sistemas de acceso realizado por CRC en 2022 reveló que, entre otras percepciones de los operadores, desde lo técnico había "un aprendizaje autónomo sobre aspectos técnicos (colores, tamaños de letra, tipo de ropa de los traductores, etc.), que facilitan a las PDA leer el *Closed Caption* o ver la interpretación a LSC"³⁸. También se estableció que la mayoría de los canales no tiene documentado este conocimiento adquirido, por lo que termina dependiendo de los empalmes y del bagaje de cada persona que llega a prestar dichos servicios.

También se reveló que "los sistemas de acceso son implementados de manera directa por los operadores, salvo en algunos casos del sistema ST que viene generalmente incluido en los contenidos o latas que son adquiridas por los canales y que vienen en idiomas distintos al castellano".

La ausencia en la norma de parámetros para la implementación de los sistemas de acceso ha provocado que algunos de los operadores, en un ejercicio de autorregulación, generen mecanismos de

³⁸ <https://www.crcm.gov.co/es/biblioteca-virtual/estudio-evaluacion-sistemas-acceso-television-abierta-para-poblacion-con>

implementación parcialmente estandarizados, consignados en manuales de estilo propios, como algunos operadores reportaron en la consulta previa al proyecto, realizada en marzo de 2023. Esa estrategia, según entrevistas realizadas en el estudio de 2022, es orientada primordialmente por los intérpretes y *captionistas* (las personas encargadas de manejar los sistemas de *closed caption*); sin embargo, exponiendo la preocupación de los canales respecto a la insuficiente oferta de personal especializado, se revela la importancia de revisar y proponer una forma organizada y, en lo posible, estandarizada, para el establecimiento de estas.

Se puede esperar que al cualificar ese componente se podría generar mayor claridad en relación con temas de estándares, manuales de ética, orientaciones o protocolos para las mediaciones que realizan o la transparencia que deben garantizar en los servicios que prestan respecto a los contenidos.

Esta consecuencia pone en evidencia que cada uno de los operadores ha identificado la mejor manera de dar implementación a la norma. La ausencia de criterios comunes y normados genera, por tanto, divergencia y menos posibilidad de transferir conocimiento entre operadores, por un lado, y de las experiencias internacionales hacia el conjunto de operadores colombianos, por otro.

5. PLAN DE GESTIÓN DEL PROYECTO

5.1. Objetivos del proyecto

Objetivo general

Revisar las medidas para el acceso al servicio de televisión de la población con discapacidad auditiva, con el fin de determinar si se requiere actualización o modificación de la norma.

Objetivos específicos

1. Identificar las principales causas y dificultades ligadas a la implementación de los sistemas de acceso en materia de contenidos por parte de los operadores y concesionarios del servicio de televisión en Colombia.
2. Identificar, a partir de las fuentes e insumos disponibles, a las especificaciones técnicas requeridas por la PDA para garantizar un mejor acceso a los contenidos.
3. Incorporar requerimientos técnicos en las normas legales y regulatorias para cualificar los procesos de implementación de los sistemas de acceso.
4. Incorporar instrumentos o herramientas que sirvan de guía para la toma de decisiones por parte de los operadores y concesionarios del servicio de televisión (guías, manuales e informes, entre otros) y los lineamientos esenciales de dichos manuales.
5. Proponer e incorporar metodologías y mecanismos de comunicación y acompañamiento entre la CRC y operadores y concesionarios del servicio de televisión, que permitan un seguimiento constante en el cumplimiento de las obligaciones a su cargo.
6. Proponer y generar estrategias pedagógicas para mejorar el conocimiento de la norma, así como de los derechos del televidente por parte tanto de los operadores y concesionarios del servicio de televisión, como de la ciudadanía en general, promoviendo la participación ciudadana.

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 46 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

7. Realizar un ejercicio de simplificación del marco regulatorio existente referido a la implementación de los sistemas de acceso en televisión para PDA.

5.2. Grupos de valor asociados al proyecto

Los grupos de valor que se pueden ver interesados con el problema planteado, teniendo en cuenta para ello los grupos de valor definidos por el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con Agentes, y referidos como segmentos en la Caracterización de Grupos de Valor de la CRC en 2022³⁹:

No.	Segmentos	Grupo de valor identificado	Descripción	Interés en el proyecto	Impacto del proyecto
1	CIUDADANÍA	Comunidad sorda	La ciudadanía en general que son usuarios de los servicios que regula la CRC y que incluye a los diversos grupos etarios, etnias, personas con necesidades especiales, entre otros. La relación puntual con el proyecto es que la población afectada y/o beneficiaria de las medidas relacionadas con los sistemas de acceso, es la Población con Discapacidad Auditiva.	ALTO Razón: Son la población directamente beneficiada, históricamente se reconoce que la reglamentación alrededor de los sistemas de acceso responde a su interés como comunidad organizada.	ALTO Razón: El impacto es directo pues afectaría sus lógicas y dinámicas alrededor del consumo de contenidos en TV.
		Ciudadanía en general		MEDIO Razón: No se percibe como un tema que les sea de interés común.	ALTO Razón: La toma de decisiones al respecto tendría afectación en la programación y contenidos que habitualmente ven.
4	ESTADO	Entidades	Las entidades que se reconocen como grupo de valor para este proyecto son las que tienen una relación directa con la población con discapacidad auditiva, que en este caso particular es la directamente afectada en la toma de decisiones. De tal manera, Ministerios como el de Salud y Protección Social, Educación Nacional, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio de Cultura, Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación y, Ministerio de Igualdad y Equidad, son esenciales	MEDIO Razón: La mayor parte de las entidades en mención no tienen injerencia en el tema, sin embargo, desde una perspectiva holística buscan la garantía de derechos a poblaciones con discapacidad.	MEDIO Razón: No se percibe un impacto directo en las funciones de las entidades por no tener injerencia directa en sus dinámicas, lógicas y desarrollo.

³⁹ https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/transparencia/contenido_multimedia/CARACTERIZACION-GRUPOS-DE-VALOR-CRC-2022.pdf

			<p>De igual modo, el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación –DNP, el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE- son aliados fundamentales.</p> <p>En esta misma categoría se identifica al Instituto Nacional para Sordos – INSOR, un establecimiento público del orden nacional, adscrito al Ministerio de Educación Nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio independiente, cuya misionalidad es Liderar, orientar y articular la implementación de políticas públicas para consolidar entornos sociales y educativos inclusivos, que permitan el goce pleno de derechos y la igualdad de oportunidades para la población sorda en Colombia.</p>		
5	Instituciones Universitarias		La academia en este caso, desde las universidades, por su experiencia y vínculo con PDA y conocimiento en lo referente a la norma global de los sistemas de acceso.	ALTO Razón: La mayor parte de las entidades en mención no tienen injerencia en el tema, sin embargo desde una perspectiva holística buscan la garantía de derechos a poblaciones con discapacidad y en algunos casos particulares trabajan directamente con la población objetivo o en el análisis de este fenómeno.	BAJO Razón: No se percibe un impacto directo en las funciones de las instituciones por no tener injerencia directa en sus dinámicas, lógicas y desarrollo.
	SECTORES REGULADOS	Operadores TV Abierta, Operadores TV Comunitaria	En este caso los operadores se inscriben como grupos de valor porque las medidas de los sistemas de acceso los afectan de manera directa.	ALTO Razón: Son directamente afectados, pues la toma de decisiones tiene incidencia en sus lógicas y desarrollo.	ALTO Razón: El impacto es directo pues afectaría sus lógicas y dinámicas alrededor del

			En el caso de la TV Abierta por las disposiciones y reglamentación, y en el caso de los comunitarios por su función de no restricción.		consumo de contenidos en TV.
	GREMIOS Y ASOCIACIONES	Organizaciones de defensa ciudadanía	La Federación Nacional de Sordos de Colombia-FENASCOL, organización de la sociedad civil, de segundo grado, que afilia a organizaciones de personas sordas de todo el país.	ALTO Razón: Son la población directamente beneficiada, históricamente se reconoce que la reglamentación alrededor de los sistemas de acceso responde a su interés como comunidad organizada.	ALTO Razón: El impacto es directo pues afectaría sus lógicas y dinámicas alrededor del consumo de contenidos en TV.
		Ligas de televidentes/Defensores de los televidentes	Colectivos y/o representantes de la sociedad civil que velan por los derechos de los ciudadanos como ciudadanos televidentes.	ALTO Razón: Son la población directamente beneficiada, históricamente se reconoce que la reglamentación alrededor de los sistemas de acceso responde a su interés misional.	ALTO Razón: El impacto es directo pues afectaría sus lógicas y dinámicas alrededor del consumo de contenidos en TV.
	Entidades Internacionales		Organizaciones internacionales y multilaterales (Naciones Unidas, la Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT- y la Federación Mundial de Sordos. La Federación Mundial de Sordos FMS (WFD en inglés) trabaja por el reconocimiento de los derechos de la población sorda.	ALTO Razón: Son organismos que trabajan con la población directamente beneficiada o alrededor de temas ligados a las tecnologías y telecomunicaciones.	ALTO Razón: Dejaría precedentes en su labor misional e institucional

6. CONSULTA PÚBLICA

Teniendo en cuenta la metodología del Análisis de Impacto Normativo (AIN), a través de esta consulta la CRC busca verificar con los agentes interesados el problema identificado y la pertinencia de sus causas y consecuencias.

Agradecemos contestar las siguientes preguntas al momento de realizar sus comentarios hasta el 14 de julio de 2023. Las respuestas deberán ser enviadas al correo electrónico sistemasdeaccesotv@crcom.gov.co

1. Su participación en esta consulta es como persona:
Natural _ Jurídica _ Si marcó jurídica por favor enunciar a cuál (nombre de la agremiación, operador TV abierta, Organización sociedad civil, entre otros)
2. Como persona natural, ¿Hace parte usted de una organización de la sociedad civil o institución pública o institución privada que trabaja en nombre de los derechos de la población sorda de Colombia? Sí_ No_ ¿Cuál?
3. ¿Está de acuerdo con el problema definido en este documento? En caso de no estar de acuerdo, explique sus motivos, aporte evidencia al respecto y proponga un problema alternativo.
4. ¿Considera que las causas planteadas en este documento son las que generan el problema definido? ¿Adicionaría una causa para dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.
5. ¿Considera que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema?
6. ¿Adicionaría una consecuencia a dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.
7. ¿Cuáles considera que son los mecanismos más efectivos para garantizar la participación ciudadana y la protección, promoción y difusión de los derechos de la Población con Discapacidad Auditiva en el desarrollo de este proceso?

6. BIBLIOGRAFÍA

Acuerdo CNTV 002 de 2011 "Por medio del cual se reglamenta la radiodifusión de contenidos en el servicio público de televisión abierta"

Acuerdo CNTV 003 de 2011 "Por medio del cual se modifica el Acuerdo 2 de 2011 que reglamenta la radiodifusión de contenidos en el servicio público de televisión abierta".

AENOR, Norma española UNE 153010 Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva, 2012

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Broadcasting and Telecom Regulatory Policy CRTC 2009-430, 2009

Comité Federal de Radiodifusión de la Nación Argentina, 2008 a

Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión de México, 2014.

Congreso Nacional de Chile, Ley 20422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, 2010.

Constitución Política de la República de Colombia de 1991. República de Colombia.

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 50 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Comisión de Regulación de Comunicaciones. 2022. Estudio Evaluación de los sistemas de acceso al servicio de TV para la población con discapacidad auditiva.

Cuellar Carmen, El subtítulo para sordos en España y Alemania: estudio comparado de los marcos normativos y la formación universitaria, 2016.

Cultura sorda <https://cultura-sorda.org/atlas/>, 2022

Chile - Ministerio de Planificación, Decreto 32 de 2012 que Aprueba el reglamento que establece normas para la aplicación de mecanismos de comunicación audiovisual que posibilite el acceso a la programación televisiva para personas con discapacidad auditiva, 2012

El subtítulo para sordos en España y Alemania: estudio comparado de los marcos normativos y la formación universitaria Revista Española de Discapacidad, Carmen Cuellar, 2016 la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual (LGCA)

España, Cortes Generales 2001, Ley 15/2001 de Fomento y Promoción de la Cinematografía y el sector Audiovisual

FCC, 47 CFR 79.1 Broadcast Radio Services - Accesibility of Video Programming, USA 1997.

Government of India Ministry of Information and Broadcasting, Accessibility standards for persons with disabilities in television programmes, 2019.

IFT, Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales de Accesibilidad al Servicio de Televisión Radiodifundida. México, 2018.

ITU-R BT.2207-1 Accessibility to broadcasting services for persons with disabilities, 2011.

Ley 26,522 Congreso de la nación Argentina, 2009.

Ley 11695 Senado y Cámara de diputados de la provincia de Buenos Aires, 1995

Ley 182 de 1995 "Por la cual se reglamenta el servicio de televisión y se formulan políticas para su desarrollo, se democratiza el acceso a éste, se conforma la comisión nacional de televisión, se promueven la industria y actividades de televisión, se establecen normas para contratación de los servicios, se reestructuran entidades del sector y se dictan otras disposiciones en materia de telecomunicaciones", República de Colombia.

Ley 27.044 Otórgase jerarquía constitucional a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Congreso de la Nación Argentina, 2014

Ley 324 de 1996 "Por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda", República de Colombia.

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 51 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Ley 335 de 1996 "Por la cual se modifica parcialmente la Ley 14 de 1991 y la Ley 182 de 1995, se crea la televisión privada en Colombia y se dictan otras disposiciones", República de Colombia.

Ley 361 de 1997 "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones", República de Colombia.

Ley 680 de 2001 "Por la cual se reforman las Leyes 14 de 1991, 182 de 1995, 335 de 1996 y se dictan otras disposiciones en materia de Televisión", República de Colombia.

Ley 982 de 2005 "Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones", República de Colombia.

Ley 1098 de 2006 "Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia"

Ley 1145 de 2007 "por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones", República de Colombia.

Ley 1346 de 2009 "Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006", República de Colombia.

Ley 1341 de 2009 "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones", República de Colombia.

Ley 7 de 2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual (LGCA), España - Cortes generales, 2010.

Ley 1448 de 2011 "Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones", República de Colombia.

Ley 1618 de 2013 "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad", República de Colombia.

Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", República de Colombia.

Ley 1752 de 2015 "Por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011, para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad", República de Colombia.

Ley 1978 de 2019 "Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones", República de Colombia.

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 52 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			

Myndigheten för press, radio och tv. The swedish press and broadcasting authority (to start page) Broadcasting Subsidies to media Make a complaint Newsroom. 2021
<https://www.mprt.se/en/regulations/accessibility/broadcasters/accessibility-techniques/>

Naciones Unidas, Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo, 2006.

Parliament of Australia, Disability Discrimination Act , 1992

Parliament of India, The rights of persons with disabilities Act, 2016

PRAI – Acceso de las personas con discapacidad auditiva al servicio público de televisión en Colombia- 2014

Resolución 1080 de 2002 “Por la cual se fijan los criterios aplicables a la programación de televisión para la población sorda”.

Resolución ANTV 650 de 2018 “Por la cual se Reglamenta el Servicio de Televisión Comunitaria”.

Resolución ANTV 350 de 2016 “Por medio de la cual se reglamentan la implementación de los sistemas de acceso en los contenidos transmitidos a través del servicio público de televisión que garantizan el acceso de las personas con discapacidad auditiva y se dictan otras disposiciones”.

Resolución Min Tic 3160 de 2017 “Por la cual se establece la Política Pública de Vigilancia Preventiva”

World Federation of the Deaf , WFD Position Paper on Accessibility: Sign Language Interpreting and translation and technological developments, 2019

Revisión de las medidas sobre sistemas de acceso para la población con discapacidad auditiva	Cód. Proyecto: 10000-39-7-1	Página 53 de 53	
	Actualizado: 23/06/2023	Revisado por: Contenidos Audiovisuales	Revisión No.
Formato aprobado por: Relacionamiento con Agentes: Fecha de vigencia: 08/08/2022			