PDT-194-25.V2

Propuesta de proyecto para la implementación de servicios que apunten al cumplimiento del fortalecimiento al acceso a la información, comunicaciones y servicios de atención a la población sorda del Departamento de Cundinamarca en el marco de su plan de desarrollo "Gobernando: más que un plan"

Contenido

Introducción	2
Objetivo General	3
Objetivos Específicos	3
Estrategia de ejecución	4
propuesta economica del paquete de servicios	6
Conclusión	8
Anexos tecnicos	10

Introducción

El presente proyecto se sustenta bajo el marco de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, instrumento de política internacional promovido y liderado por la Organización de las Naciones Unidas ONU, donde se enuncia el derecho a la libre expresión y de opinión, el derecho a la información y participación de las personas sordas en la Lengua de Señas, con clara referencia a su cultura. De la misma forma la Ley 1618 del 2013 artículo 14 Acceso y Accesibilidad, en las cuales se fijan las disposiciones para la atención y muy especialmente el artículo 5, numerales 4 y 10, que fijan las obligaciones del Estado. Por lo anterior, se entiende que, bajo un enfoque de derechos, se reconoce a las Personas Sordas como sujetos que hacen parte de la diversidad lingüística del país la cual ha sido construida histórica y socialmente por la comunidad Sorda. En este sentido, la inclusión plena de las personas sordas en los diferentes contextos es esencial para una toma de decisiones representativa y equitativa. Sin embargo, la falta de servicios de interpretación, tecnología adecuada y acceso a internet puede limitar su participación.

Este proyecto está enmarcado en la aplicación de diferentes acciones y ajustes razonables cuyo objetivo se enfoca en superar estas barreras mediante la provisión de servicios de interpretación, capacitación, talleres de toma de conciencia, cursos de capacitación y el desarrollo de una plataforma web para integrar y mostrar la oferta de servicios y el impacto del proyecto.

Objetivo General

Aportar a la construcción de entornos accesibles e incluyentes para Personas Sordas, por medio de distintas acciones encaminadas a eliminar barreras en los distintos sectores de la atención ciudadana, logrando el fácil acceso a la comunicación, la participación, el acceso a la información y la inclusión de la comunidad Sorda en los diferentes municipios seleccionados del Departamento de Cundinamarca.

FENASCOL dentro de su misionalidad busca permanentemente bajo un enfoque de derechos, se reconozcan a las Personas Sordas como sujetos que hacen parte de la diversidad lingüística del país la cual ha sido construida histórica y socialmente por la comunidad Sorda.

En este sentido, la inclusión plena de las personas sordas en los diferentes contextos es esencial para una toma de decisiones representativa y equitativa. Sin embargo, la falta de servicios de interpretación, tecnología adecuada y acceso a internet puede limitar su participación.

Es de anotar El Plan de desarrollo 2024-2027, "Gobernando: más que un plan", en la Línea estratégica" 3.2.4.4.2. "Con-unidad", señala:

"El principal problema que experimentan las personas con discapacidad en Cundinamarca es la existencia de barreras para acceder a programas dirigidos a su desarrollo de capacidades y atención integral lo que tiene como efecto principal un bajo nivel en la garantía de sus derechos y una baja inclusión social."

Para enfrentar y solucionar lo anterior el plan "buscará implementar estrategias intersectoriales específicas como las siguientes:

- Generar acciones innovadoras utilizando nuevas tecnologías para crear canales de atención para la población en condición de discapacidad.
- Fortalecer la atención integral de la población en condición de discapacidad en los diferentes municipios del Departamento que se seleccionen, para el goce efectivo de derechos de esta población.

De otra parte, la política pública para la inclusión social de las personas con discapacidad señala:

ARTÍCULO 7. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

2. Promover la accesibilidad a los bienes y servicios, en especial los servicios públicos y los dispositivos y medios de apoyo para las personas con discapacidad

9. Promover que los programas de los diferentes sectores institucionales y sus instalaciones sean accesibles y no discriminatorios.

Adicionalmente, para el tema de las tecnologías se tiene los siguientes artículos:

ARTÍCULO 14. EJE 2. LÍNEA DE ACCIÓN 2. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: Para el ejercicio de los derechos y la participación de las personas con discapacidad en la sociedad tengan acceso a la información con los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida internet adaptados a las necesidades individuales y que les posibilite, conforme al principio de autonomía personal, el ejercicio de derechos básicos.

ARTÍCULO 16. EJE 2. LÍNEA DE ACCIÓN 4. SERVICIOS Y BIENES PARA TODOS: Los diferentes programas y servicios tanto en lo institucional como en lo comunitario; del ámbito social, de salud, educación, deporte y cultura, entre otros; deben estar dispuestos para que puedan ser utilizados por todas las personas, independientemente de su condición o limitaciones, teniendo en consideración que los derechos son iguales para todos los ciudadanos. Por lo tanto, es necesario que las personas con discapacidad tengan a su disposición programas y servicios con tratamientos, tecnologías y adaptaciones adecuados a su situación de discapacidad.



Objetivos Específicos

Proveer Servicios de Interpretación Virtual (SERVIR): Garantizar que las personas sordas tengan acceso a servicios de interpretación en lengua de señas colombiana -LSC, por medio de una plataforma privada que integra las tecnologías y la comunicación que permite contar con intérpretes en línea, sin agendamiento previo, ofreciendo una conexión casi inmediata con intérpretes profesionales que operan bajo principios éticos y están altamente cualificados. Los intérpretes se conectarán de manera remota cuando un usuario sordo necesite asistencia en los puntos de atención al ciudadano de la Alcaldía, Secretarías, red pública hospitalaria (puntos de atención en salud oportuna, centros de atención médicos-integral oportuna y hospitales), centros de oportunidades y centros 'Llégate Plus' o 'Llégate Móvil' de la estrategia Inclúyete+, facilitando la comunicación y aportando a una atención accesible para esta población.

Proveer Servicios de Interpretación Presencial: Facilitar el ejercicio pleno de las Personas Sordas, garantizando el acceso en igualdad de oportunidades con la disponibilidad de un equipo de intérpretes de LSC, profesionales cualificados y guiados por principios éticos. Estos intérpretes asistirán de manera presencial, previa programación para cubrir eventos en diversos espacios de participación ciudadana, como rendiciones de cuentas, mesas de trabajos, procesos de educación, rutas de atención integral, actividades recreativas y deportivas, programas de formación y empleo, en los centros de aprendizaje y tecnología de la innovación (CATIN) y en los eventos de la estrategia Inclúyete+. Este servicio contribuye a la participación activa y en igualdad de condiciones para favorecer el cierre de brechas frente a dichas situaciones.

Contribuir a la eliminación de barreras actitudinales y del entorno:

Promover la eliminación de barreras actitudinales, cambios de paradigmas imaginarios frente a la persona sorda, su lengua y su cultura, mediante la realización de talleres de toma de conciencia y la oferta de cursos de Lengua de Señas Colombia-LSC, con enfoque en la Atención al Usuario Sordo, que permitan la motivación y el interés en la apropiación de estrategias de comunicación incluyente, identificando las características de la población sorda para optimizar los procesos de interacción.

Accesibilidad a la Información (Página WEB - Videos Informativos):
Facilitar el acceso a la información y a los contenidos producidos por la Secretaria de General, a través de procesos producción audiovisual -LSC para videos institucionales, de información a la comunidad y a través de la incorporación de los Gifs en LSC a los títulos de navegación de la página web para la comunidad sorda.

Desarrollar una Web Informativa y de gestión de servicios: Crear una plataforma web 360° que integre la oferta de servicios y productos, mostrando el impacto del proyecto en la participación de personas sordas.

Estrategia de ejecución

Este proyecto incorpora varias fases que durante un año, involucran tiempos, equipo capacitado y profesional, características y objetivos que se integran con facilidad a una amplia gama de productos y servicios diseñados por FENASCOL y listos para ser implementados, que involucran personal altamente competitivo y cualificado y una eficiente capacidad de respuesta en sus procesos para gestionar las entregas de los resultados y productos, permitiendo que la Alcaldía pueda dar cumplimiento al plan de desarrollo 2024-2027 y contribuir al desarrollo humano y la inclusión social de la ciudad.

Proponemos un plan de ejecución de los servicios que describimos a continuación, entendiendo que se deberían tomar como un plan de acción definida por alcances de acuerdo con las necesidades de brindar una atención oportuna y accesible a la población sorda.



Propuesta económica del Paquete de servicios:

Servicios	Entregable	Equipo mínimo de trabajo
CENTRO DE RELEVO - SERVIR. servicio de interpretación de Lengua de Señas Colombiana LSC, en la modalidad virtual, con interpretes profesionales conectados de manera remota, en línea, sin agendamiento previo, cuando un usuario Sordo se acerque a los puntos de atención al ciudadano.	• **Una (1) Suscripción anual** (12 meses) al SERVIR + 100 credenciales. • Ingreso por página web (URL). • Usuario y contraseñas de las credenciales contratadas. • Horario de atención de lunes a viernes de 8 am a 7 pm y sábados de 9 am a 4 pm. • Disponibilidad casi inmediata, tiempo de respuesta promedio que en este momento se encuentra entre 1 a 15 minutos. • Interacciones de hasta 45 minutos. • Cobertura en todo el distrito de Barraquilla. • Reportes mensuales • Soporte técnico. • **Entrega de ANEXO** 1 contenido en el PDF para conocer los requerimientos técnicos y tecnológicos. • Manual instructivo de uso. Manual requerimientos tecnológicos. • Un mínimo de 100 visitas de asistencia técnica presencial en los municipios y asistencias virtuales periódicamente cada mes vía telefónica, video conferencia o correo electrónico.	• 1 coordinador operativo del servicio. • 1 líder de soporte. • Un equipo mínimo de 4 interpretes en línea • Un agente de calidad • 1 promotor logístico del servicio para asistencia a alcaldías.
Horas de Servicio de interpretación presencial para eventos y los diferentes espacios de la participación ciudadana.	• 300 horas de servicios de interpretación o guía interpretación presencial, • El servicio debe ser solicitado por escrito, con al menos 3 días hábiles antes de la prestación del servicio. • Si el servicio excede una (1) hora, es necesario contar con dos (2) intérpretes de manera simultánea, con el fin de hacer los respectivos relevos. • Los horarios para la radicación de solicitudes de servicio son de lunes a viernes de 8:15 am a 5:00 pm, si el servicio se requiere para el día lunes, deberá ser solicitado un día hábil antes.	• Un (1) coordinador operativo del servicio. • Intérpretes de lengua de señas colombiana, cualificados.

	• Para servicios solicitados el mismo día o de forma imprevista la prestación del mismo está sujeto a disponibilidad en horarios de los intérpretes. • La cancelación de los servicios solicitados que por cualquier novedad no se vayan a prestar, deben ser notificados con un día de anticipación.	
Accesibilidad a la Información (Pagina WEB – Videos Informativos – Gif's) Con la finalidad de contar con videos accesibles –LSC y las personas sordas puedan acceder a la información que se publica en las diferentes redes y sitios web de la Alcaldía y sus dependencias, se proyectan paquetes de videos accesibles – LSC Y Gifs de los títulos de la página web.	• 60 videos accesibles –LSC, (videos de hasta 3 minutos.)	• Un (1) coordinador de producción audiovisual. • Un equipo de producción audiovisual conformado por traductores, camarógrafo, editores.
Mantenimiento de la Página web 360 ° Diseño y desarrollo de la web para integrar la oferta de servicios y productos. (Ver borrador de página de muestra:	• Mantenimiento del sitio web pagina 360. Este sitio web centralizará todos los servicios adquiridos por la Alcaldía. • Inclusión de secciones para reportes de impacto y testimonios. • Implementación de funcionalidades para la actualización continua de información.	• Un (1) administrador de pagina web.
PRESUPUESTO TOTAL DEL PAQUETE DE SERVICIOS:		$285.714.286
IVA:		$54.285.714
VALOR TOTAL DE LA INVERSIÓN DE LOS SERVICIOS:		$340.000.000

Datos de impacto:

Según el Censo Nacional realizado en 2005, en Colombia hay 2.624.898 (6,1%) personas con alguna discapacidad; es decir, una de cada quince personas en el país tiene algún tipo de discapacidad (Ministerio de Salud y Protección Social, s.f.). Sin embargo, el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad realizado por el Ministerio de Salud y Protección Social, tiene el registro específico de solo 1.342.222 personas que representan el 2,6% de la población total.

Asimismo, el Plan Estratégico: Todos por un nuevo país para la Población Sorda Colombiana 2015-2018 identificó que el 17% de población con discapacidad del país pertenece a la Población con Discapacidad Auditiva (POBLACION CON DISCAPACIDAD AUDITIVA); es decir, hay registro de 455.718 personas con sordera o hipoacusia a nivel nacional de los cuales el 48% son mujeres y el 52% son hombres. De esta proporción, el 4% corresponde a niños menores de cinco años; el 11% corresponde a niños y jóvenes entre seis y 18; el 34% en adultos entre 19 y 59 años y el 51% en mayores de sesenta (Observatorio Insor, 2015, Pp. 3).

Dentro del perfil de la Población con Discapacidad Auditiva colombiana, se encuentra que el 80% pertenece a los estratos socioeconómicos 1 y 2, que ubica en condición de vulneración y exclusión social debido a las barreras económicas para acceder a bienes y servicios.

Ahora bien, la situación de Población con Discapacidad Auditiva en el sistema educativo no cuenta con cifras exactas, pero se tienen identificadas a 10.006 personas sordas vinculadas, de las cuales 8.295 residen en zonas urbanas y 1.711 en zonas rurales del territorio nacional (Observatorio Insor, 2015, Pp. 3).

Según otras fuentes de información:

DANE:

La Encuesta Nacional de Calidad de Vida (ENCV) 2021 en Colombia reveló que 459.784 personas se autocalificaron como personas con discapacidad auditiva.

Para el año 2021, el DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística) realizó la ENCV, y los resultados indicaron que ese número de personas se perciben a sí mismas con algún nivel de discapacidad auditiva. La autopercepción de la discapacidad auditiva es un indicador importante para comprender la realidad de la población con discapacidad y las necesidades específicas de acceso a la comunicación y a la salud auditiva.

Es importante recordar que esta cifra no necesariamente refleja el número total de personas con discapacidad auditiva en Colombia, ya que la autopercepción puede no **coincidir con la** evaluación médica o estadística. Sin embargo, es una indicación valiosa de la situación de la comunidad sorda en el país.

Conclusión

Este proyecto tiene como objetivo superar las barreras que enfrentan las personas sordas en su participación en los diferentes espacios sociales, culturales, educativos, salud entre otros, por lo cual es indispensable que mediante la provisión de servicios de interpretación, tecnología y conectividad.

Además, el desarrollo de una plataforma web permita integrar y exhibir la oferta de servicios y el impacto del proyecto, promoviendo mayor transparencia y acceso a la información.

En línea con la misión de FENASCOL, es esencial intervenir en el entorno de participación de las personas sordas para eliminar barreras actitudinales y transformar los paradigmas sobre su cultura, identidad y comunicación. Para ello, es crucial establecer espacios de concienciación y ofrecer cursos de Lengua de Señas Colombiana que faciliten el entendimiento y el reconocimiento de esta lengua.

Confiamos en que esta propuesta contribuirá a la ejecución del plan de desarrollo de la ciudad, apostando a la equidad y, en colaboración entre la sociedad civil y el gobierno, fortaleciendo la participación de las personas sordas.

Forma de pago:

- Un primer pago por el 30%, un segundo pago por el 20% y dol últimos pagos cada uno por 25% respectivamente.

Estamos comprometidos con la transformación social del país y con acompañar al tejido empresarial que se suma a crear entornos accesibles e incluyentes para las Personas Sordas de Colombia

Información de contacto:

Subdirección de Inclusión y Accesibilidad
Subdir.inlcusionyaccesibilidad@fenascol.org.co
FENASCOL

ANEXO 1

CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS

1. SERVIR

Características del servicio:

- ✓ El servicio se presta bajo una suscripción, las credenciales de acceso se entregan por cada una de los puntos de atención (secretarías, despachos, hospitales, municipios de los departamentos, entre otros)
- ✓ Cada credencial de acceso podrá acceder a servicios ilimitados dentro de los horarios establecidos, de Lun a vie de 8 am a 7 pm y sábados de 9 am a 4 pm
- ✓ El servicio se presta bajo una plataforma de manejo de colas al ingreso de usuarios y distribución de intérpretes profesionales de Lengua de Señas Colombiana según niveles de servicios óptimos.
- ✓ La plataforma por medio de la cual se presta el servicio no es de uso público ni es una plataforma tal como WhatsApp, zoom, Skype, Google meets entre otros.
- ✓ Cada interacción será de máximo 45 minutos.
- ✓ Cobertura a nivel distrital
- ✓ Disponibilidad casi inmediata, sin agendamiento previo. Tiempo de respuesta promedio que en este momento se encuentra entre 1 a 5 minutos
- ✓ Reportes mensuales.
- ✓ Soporte técnico en caso de falla de plataforma.
- ✓

2. SERVICIO DE INTERPRETACION PRESENCIAL

Características del servicio:

- ✓ El servicio debe ser solicitado por escrito, con al menos 3 días hábiles antes de la prestación del servicio.
- ✓ Si el servicio excede una (1) hora, es necesario contar con dos (2) intérpretes de manera simultánea, con el fin de hacer los respectivos relevos, norma nacional e internacional sustentada en temas de salud laboral y minimización de riesgos de enfermedad profesional de miembros superiores de los Intérpretes. Las horas de servicio prestadas por FENASCOL para estos casos, corresponderá al doble del tiempo de la actividad, esto debido a la presencia permanente de los dos intérpretes durante todo el servicio o evento.
- ✓ Los horarios para la radicación de solicitudes de servicio son de lunes a viernes de 8:15 am a 5:00 pm, si el servicio se requiere para el día lunes, deberá ser solicitado un día hábil antes.
- ✓ Si por cualquier motivo ya NO se requiere el servicio de interpretación, su cancelación debe ser hecha por el funcionario responsable en la entidad, quien solicitó el servicio como máximo el día anterior a la fecha de programación del servicio en los horarios establecidos. De lo contrario será reportado y facturado como servicio prestado por una hora.
- ✓ El tiempo de duración es el indicado en la solicitud; sin embargo, si se requiere tiempo adicional es importante informar, dicho el tiempo será reflejado en la factura posterior a la finalización del evento.
- ✓ Para servicios solicitados el mismo día o de forma imprevista la prestación del mismo está sujeto a disponibilidad en horarios de los intérpretes.
- ✓ Al finalizar el cumplimiento del servicio, se deberá diligenciar en su totalidad el certificado de control de prestación de servicio. El certificado debidamente diligenciado sin enmendaduras y

firmado por el servidor público encargado por su entidad que atienda el servicio y, por el o los intérpretes que presten el servicio, será el único soporte válido para el cobro del servicio prestado.

- ✓ FENASCOL prestará el servicio de interpretación, en lo posible, en todas las intervenciones que solicite bajo una bolsa presupuestal hasta agotar el rubro asignado.
- ✓ FENASCOL, se compromete a presentar al supervisor informes periódicos y un informe final sobre el desarrollo de las actividades contractuales, en el cual se tengan en cuenta los motivos de prestación de los servicios, las dificultades presentadas y las sugerencias para su optimización.
- ✓ Los informes deberán estar soportados por los certificados de prestación de servicios para el control de prestación del servicio debidamente diligenciados, firmados y sin ninguna enmendadura.

3. CURSO DE LENGUA DE SEÑAS CON ENFOQUE A LA ATENCION AL USUARIO.

Características del servicio:

- ✓ Curso de Lengua de LSC con enfoque a la atención al usuario - intensidad 35 horas
- ✓ Este curso consta de dos partes:
  1. Componente teórico: 5 horas
  2. Componente practico: 30 horas
- ✓ Este curso es dictado por personas sordas, usuarios nativos de la Lengua de Señas Colombiana LSC y con formación y cualificación permanente para la instrucción de la misma y con amplia trayectoria en la impartición de talleres, conferencias, seminarios y enseñanza en la LSC.
- ✓ Modalidad: virtual.
- ✓ Participantes: hasta 15 personas.
- ✓ Se podrán organizar varios grupos de participantes a capacitar según necesidad.
- ✓ Se entrega certificado digital, se certifica el aprendizaje de la Lengua de Señas Colombiana LSC.
- ✓ La entidad debe suministrar el listado de los participantes (Nombre Completo/No. de cédula, correo electrónico) y deben contar con cuenta de correo electrónico.
- ✓ Es obligación por parte de la persona de contacto y supervisor del grupo, convocar a los participantes del curso de acuerdo con el cronograma establecido.

4. WEB 360

Características del servicio:

- ✓ El sitio web personalizado de nuestro LMS (plataforma de e-learning) se desarrolla utilizando las últimas versiones estables de Moodle LMS. Cuenta con una interfaz personalizada y totalmente responsive que se adapta automáticamente a cualquier dispositivo del usuario final, asegurando accesibilidad, movilidad y disponibilidad desde cualquier lugar con acceso a internet.

- ✓ Este sitio web reflejará la imagen corporativa y servirá como un canal para transmitir e inspirar los valores y principios de inclusión y accesibilidad hacia todos sus colaboradores, clientes y proveedores. Este enfoque busca fortalecer el capital humano necesario para el óptimo desarrollo del proyecto.