

## Línea 148 accesible: atención inclusiva a la ciudadanía

Lía Molinari<sup>1</sup>, Vanessa Aybar<sup>1</sup>, Florencia Luchelli<sup>1</sup>, Ruben Vaena<sup>1</sup>, Mariela Prieto<sup>1</sup>, Sandra D'Agostino<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Dirección de Gobierno en Línea, Subsecretaría de Gobierno Digital, Ministerio de Jefatura de Gabinete, Gobierno de la Pcia de Bs. As., calle 48 # 343, La Plata  
{lia.molinari, vanessa.aybar, florencia.luchelli, ruben.vaena, mariela.prieto}@gba.gob.ar

<sup>2</sup>Subsecretaría de Gobierno Digital, Ministerio de Jefatura de Gabinete, Gobierno de la Pcia de Bs. As., calle 6 entre 51 y 53, La Plata, sandra.dagostino@gba.gob.ar

**Resumen.** La línea 148 Accesible, del Centro de Atención Telefónica (CAIT) Línea 148 del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, se puso en funcionamiento a mediados del 2020 para recibir consultas sobre coronavirus y reportar síntomas de COVID-19 de las personas sordas e hipoacúsicas. Esta experiencia inicial sirvió para aprender acerca de las necesidades y modalidades propias en la comunicación con las personas con este tipo de discapacidad. Este artículo plantea la evolución de la iniciativa hacia un contexto más accesible y ampliando el alcance tanto de la participación de las distintas modalidades dentro de esta capacidad, como a la diversidad de trámites sobre los que dar asistencia. Mediante un enfoque integrado, se propone el trabajo en conjunto con quienes habitualmente operan telefónicamente en la línea y los intérpretes de lengua de señas y el personal sordo asignado a esta tarea.

Palabras claves: inclusión, accesibilidad, atención a la ciudadanía, personas sordas, personas hipoacúsicas

## 1 Introducción

El Centro de Atención Integral Telefónica (CAIT) de la provincia de Buenos Aires (línea 148) depende de la Dirección Provincial de Gobierno en Línea (DPGEL) de la Subsecretaría de Gobierno Digital. Es el canal de interacción y comunicación con la ciudadanía.

La Ley 14828 considera a la participación ciudadana como el marco para la relación entre los organismos públicos y la ciudadanía con la finalidad de permitir a los ciudadanos realizar consultas, solicitudes, sugerencias y reclamos ante el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires a través de un sistema accesible vía Internet, telefónica, y mediante cualquier otro medio que se considere oportuno [1].

Desde mediados del 2020, además de las consultas por trámites de organismos provinciales, recibe llamadas relacionadas con consultas sobre coronavirus y registro de síntomas compatibles con COVID-19. Es el punto de inicio en el ciclo donde intervienen los diferentes actores en el marco de la pandemia (Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires, obras sociales, municipios). La autoridad sanitaria de la Provincia es el Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires. Quienes operan telefónicamente se basan estrictamente en las directivas y recomendaciones del Ministerio.

En junio del 2020 se implementó una modalidad de atención para personas sordas e hipoacúsicas (SoH) pues no existían alternativas de comunicación que no fueran por voz. Trabajamos con intérpretes de lengua de señas mediante videollamada. Llamamos a este proyecto "148Accesible"

A poco tiempo de iniciar la atención se comenzaron a recibir llamadas de personas SoH solicitando información sobre otros temas. Algunas situaciones fueron particularmente sensibles y críticas: llamadas de mujeres SoH en situaciones de violencia de género que no tenían otra alternativa que el 148Accesible para pedir ayuda. En esos momentos tomamos real dimensión del problema ante el cual estábamos: brindar asistencia a la comunidad SoH en su necesidad de comunicarse con el gobierno provincial. La consulta y el registro de síntomas COVID-19 fue el primer paso en el camino de realmente incluir a toda la ciudadanía con un enfoque realmente accesible y asequible.

148Accesible, una línea que nació en el contexto de la pandemia para la interacción con personas SoH, hoy es un proyecto que integra la posibilidad de dar respuesta sobre trámites provinciales, y ser vía de entrada para ayudar a las personas con esta discapacidad a comunicarse con otros organismos.

En la figura 1 se muestra una de las primeras imágenes para la difusión del 148Accesible, donde una de nuestras intérpretes de lenguas de señas dialoga con una persona SoH.



Figura 1 – Imagen con la que se publicitó el 148Accesible

## Sobre la interacción con las personas SoH

Las personas sordas no tienen resto auditivo y las personas hipoacúsicas tienen su audición restringida y por lo general llevan un audífono que permite ampliar su resto auditivo. La persona sorda no oye, existe un déficit biológico que no le permite oír. El efecto principal de la sordera es, pues, la interferencia con la comunicación por medio del habla [2]

Gran parte de las personas SoH se comunica mediante la lengua de señas. Lo consideran su idioma natural, de la misma forma que el resto de la comunidad consideramos el castellano-español nuestro idioma natural. Es una lengua natural de las personas SoH, con una estructura gramatical propia. Quienes interpretan esta lengua cuentan con formación académica, experiencia y una participación en la comunidad y cultura de las personas con esta discapacidad.

Algunas personas dentro de la comunidad, las llamadas oralistas, están aptos y preparados para mantener una conversación de forma oral sin utilizar las manos, aunque por lo general saben lengua de señas. Esto puede deberse al grado de estimulación que hayan adquirido en su infancia, como la escolaridad u otros factores que aportan a esa interacción.

La lengua de señas argentina (de ahora en más, LSA) tuvo aportes de la Lengua de Señas Italiana y de la antigua Lengua de Señas Francesa (LSF)[3].

Pero no es “única”. Existen distintas “versiones” y la situación se relaciona con los trayectos de cada comunidad. Por ejemplo, en Argentina se utiliza la lengua de señas argentina; en Chile, la lengua de señas chilena; en Uruguay, la lengua de señas uruguaya. Conociendo el dialecto propio, el léxico, comparando señas y estructuras gramaticales de estas distintas lenguas es posible comprenderlas e interpretarlas.

La participación de una persona asesora acerca de la interacción con las personas SoH se hace imprescindible para ofrecer un servicio acorde a las diferentes modalidades de comunicación.

## 2 Situación-Problema u Oportunidad

El actual contexto de pandemia por COVID-19 y las consecuentes modalidades de DISPO (Distanciamiento Social, Preventivo y Obligatorio) y ASPO (Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio), promovieron un mayor uso de las herramientas para la interacción y comunicación remota entre todos los actores, tanto internos y externos, de la Provincia de Buenos Aires.

No obstante el esfuerzo que se está realizando, se pudieron en evidencia claras situaciones de desigualdad en el acceso y uso de las herramientas. En otros casos, estaban presentes las herramientas, pero los procesos, pensados para la presencialidad no acompañaban en el camino a la virtualidad. Lo antes citado se agrava cuando analizamos la accesibilidad de los servicios, pensando en realmente toda la ciudadanía, incluyendo las diferentes situaciones de discapacidad.

Hasta mediados de marzo de 2020, la Línea 148 atendía de lunes a viernes, de 8 a 20 hs, con aproximadamente 50 personas que operaban telefónicamente. A partir de esa fecha se pasó a atender 24 horas, los 7 días de la semana. El número de personas que operaban ascendió a 300. De ocupar dos pisos en un edificio, se habilitaron y acondicionaron 5. Se elaboró el material para la capacitación y la atención trabajando en conjunto con la autoridad sanitaria. Se definieron y difundieron protocolos para la protección del personal: pautas de seguridad, higiene y distanciamiento. A medida que las personas eran capacitadas (de forma presencial), y mostraban solidez en la atención, comenzaban a trabajar en forma remota. Se definieron roles para supervisar el trabajo, tomar asistencia, llevar el control de las personas de la Línea que presentaban síntomas y la aplicación inmediata del protocolo en cuanto a las personas en contacto.

En esa urgencia, no se había incluido una alternativa de comunicación para personas SoH. A muy pocos días de comenzar la atención 7 x 24 decidimos comenzar a indagar cómo se podía mejorar este servicio para hacerlo realmente accesible.

La propuesta inicial del 148Accesible (y la que está en producción) requiere contar con una computadora con cámara y acceso a Internet; Se accede mediante un portal web (<https://portal-coronavirus.gba.gob.ar>), con características de accesibilidad, donde la persona SoH puede autenticar su acceso mediante RENAPER. La persona además debe aceptar términos y condiciones acerca de realizar un uso correcto y se informa la penalización en caso de no hacerlo.

Una vez autenticado y aceptados los términos y condiciones, se habilita la videollamada. Quienes atienden este canal son personas con probada experiencia en interpretación de lengua de señas.

Esta interacción será registrada en un sistema del tipo Customer Relationship Management (CRM) de uso habitual para el registro de datos en la atención de la línea 148 y en caso de ser un caso que presente síntomas de COVID19 se iniciará el protocolo que se utiliza en la actualidad.

Esta primera versión del 148Accesible exige descargar algunos complementos y, el proceso de autenticación puede hacerse complicado para algunas personas SoH. La atención es de 10 a 16 hs, de lunes a viernes, por no contar con recursos suficientes.

Como se indicó párrafos arriba existen diferentes modalidades de comunicación con las personas SoH.

La actual versión del 148 accesible, si bien es un gran avance para la inclusión de la comunidad presenta algunas dificultades. Por ejemplo, al momento del ingreso. En el marco de la gramática, hay palabras del idioma que no tienen una seña específica y se hace necesario explicarlas en el proceso de interpretación. Además, hay muchas personas SoH que no están habituadas al uso de Internet, y al no comprender la gramática, se le dificulta aún más el ingreso a la plataforma cada vez que necesitan interactuar.

Ante las dificultades detectadas y pensando en mejorar el alcance del Proyecto, se plantea esta importante evolución, donde el camino no es duplicar la infraestructura y recursos y separar el 148 del 148Accesible, si no implementar una solución que integra al personal habitual de la línea 148, con sus dedicaciones a contestar trámites de dependencias provinciales o sanitarias, al personal especializado en la atención de las personas SoH.

Esta nueva solución deberá ampliar las posibilidades de acceso de la comunidad SoH a los servicios de la provincia, con la facilidad que lo hace el resto de la sociedad bonaerense.

### 3 Solución

En el marco de las situaciones detectadas se comenzó a trabajar en una solución que reuniera un conjunto de facilidades que habilite un mejor alcance en la atención de la ciudadanía haciendo al servicio más accesible.

La propuesta de integrar la inclusión refuerza la idea de no crear dos líneas de atención; la existente y la accesible. La duplicación de recursos no promueve su uso efectivo. La integración del ambiente habitual de la línea con esta modalidad para personas SoH promueve la construcción de una cultura inclusiva.

Se avanza sobre el objetivo de inclusión considerando que las personas SoH tengan acceso (y facilidades de acceso) a la misma información que al resto de la sociedad, interactuando en línea. La posibilidad de autonomía, sin la dependencia de un familiar, interprete o amigo, es de gran valor desde lo personal, pues tiene que ver con su autoestima y empoderamiento desde la independencia.

La incorporación de una persona asesora sorda facilitó avanzar sobre esta solución. Es una persona sorda que conoce la gramática de la lengua de señas y está capacitada para asesorar respecto del uso de su propia lengua para que la información en lengua de señas llegue de manera adecuada a todas las personas de la comunidad. Su formación la prepara para comprender las dos lenguas, tanto el español como su propio idioma que es la lengua de señas. Su rol es brindar aportes y asesoramiento al personal intérprete, al momento de la interpretación, ya que su lengua natural es la lengua de señas. Al momento de la interpretar, guía e indica a la interprete si el mensaje que está transmitiendo es el correcto y adecuado. Es quien se encarga de investigar las "nuevas palabras" que van surgiendo en español y adaptar una seña a dichas palabras.

### **3.1 Condiciones de la solución**

Una solución en este contexto debe incluir las siguientes características:

- Facilidad de conexión: desde cualquier dispositivo (celular, desktop, Tablet), limitando dentro de posible la instalación de clientes/complementos y con exigencia baja/media de conexión a Internet
- Facilidad en el proceso de login: la primera vez que la persona accede se autentica mediante algún servicio de autenticación de los que utiliza la Provincia (RENAPER, AFIP, ANSES, GDEBA). Si este proceso es exitoso, se inicia un proceso de registro para asignarle un usuario mediante el cual se conectará en futuros requerimientos de acceso.
- Capacidad de respuesta de quien opera en la problemática a consultar (efectividad en la llamada, sin postergación de la respuesta)
- Disponibilidad de personal interlocutor especializado
- Grabación del intercambio, tanto la imagen de quien opera como de la persona que llama, en servidores de la Provincia, por un período determinado de tiempo, identificando la sesión de manera tal que pueda ser recuperada ante requerimiento (por ejemplo, ante solicitud por oficio judicial)
- Integrar la solución a la infraestructura y contexto actual del CAIT, es decir, no duplicar el ambiente.
- Herramientas accesibles por parte de las personas SoH y que, además, no tienen facilidad en el uso de herramientas tecnológicas
- Proponer un proceso de fidelización para establecer un contacto frecuente con la comunidad acerca de nuevos servicios o participación en actividades de interés

### **3.2 Alternativa mediante turnos y llamada desde el 148**

La persona SoH accede a la página web para solicitar un turno de atención. Si es la primera vez, se autenticará mediante los servicios ofrecidos; si ya tiene usuario ingresa mediante usuario y contraseña. Completada exitosamente esta instancia, se accede a un formulario simple, para que se indique el motivo de la consulta (sobre qué trámite o información de un organismo necesita asistencia) y luego se le ofrece la elección de una franja horaria para su atención.

La asignación de turnos es fundamental para garantizar que en el momento de atención esté presente una persona capacitada en la atención de ese organismo/trámite que trabajará en conjunto con el interlocutor especializado.

Esta alternativa cumple con las condiciones de trabajo conjunto del personal actual del CAIT 148 y el personal especializado, integrando e incluyendo al personal habitual y aportando a una cultura inclusiva de trabajo.

En caso de que el contexto lo requiera el sistema puede priorizar los turnos de acuerdo a criterios preestablecidos de criticidad.

Durante la franja horaria la persona SoH se conecta o en caso de estar registrado su teléfono puede establecerse la comunicación desde el CAIT.

Una vez establecida la comunicación se atiende la consulta donde participan la persona SoH, quien opera sobre ese trámite/organismo y el personal especializado. Los datos de llamada, los participantes, consulta e información brindada es registrada en el CRM del CAIT, junto con el resto de las llamadas, en un registro que identifica la modalidad de 148Accesible.

Esta solución presenta las siguientes ventajas:

- La persona SoH tiene mayor empatía ante la recepción de una llamada en reemplazo de espera en cola por atención
- Si fuera necesario, permite priorizar entre los llamados de un turno
- El personal especializado y la persona que opera ese trámite/organismo se preparan para el llamado estableciendo pautas de interacción e información sobre la consulta, considerando que el personal especializado debe tener presente los elementos a interpretar mediante lengua de señas o la modalidad que se adopte.
- Posibilita un mejor sistema de previsión de escalabilidad del sistema de atención para su crecimiento
- Permite una mejor organización en cuanto a los horarios de atención y modalidad de comunicación de la persona (lengua de señas, oralistas, etc.).

En la figura 2, se muestra el flujo de la persona que atiende el llamado, donde selecciona desde una agenda las personas que se han inscripto para la atención.



Figura 2 –Flujo de interacción con la persona SoH

En la figura 3, se muestra el flujo de interacción con la persona SoH.

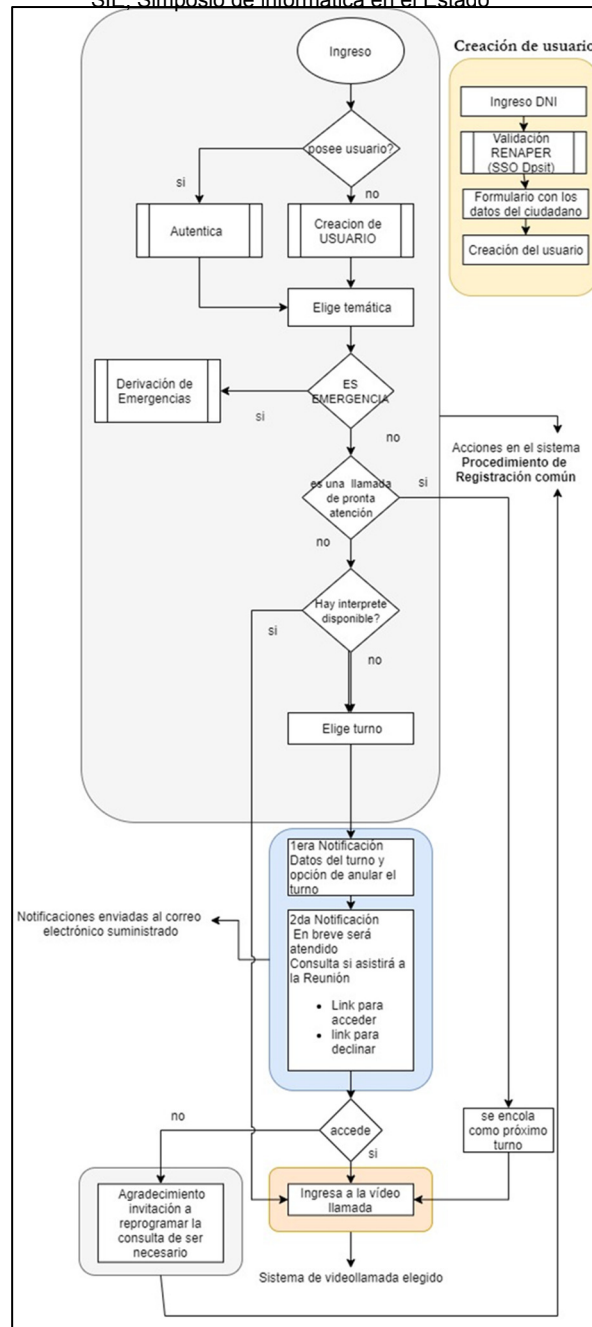


Figura 3 –Flujo de interacción con la persona SoH

### 3.3 Especificaciones funcionales

El sistema integra diferentes módulos con funcionalidades específicas.

- Módulo: Elementos visuales

Se utilizarán videos en lengua de señas argentinas, como apoyo a las instrucciones escritas para realizar cada uno de los pasos requeridos para interactuar con el sistema. Los videos necesarios se evaluarán con el equipo de diseño.

- Módulo: Verificación de datos del Ciudadano
- Módulo: Categorización de las Opciones de contacto
  - Priorización de las categorías (emergencias, pronta atención, consulta con turno)
- Módulo: Intérprete

- Módulo: Turnos
- Módulo: Mecánica de atención de las emergencias y turnos
- Módulo: Notificaciones
- Módulo: Interfaz de Atención (intérprete)
- Módulo: Información del sistema para análisis estadístico

### 3.4 Ambiente de Hardware y Software

El módulo de reserva de turno (con eventual atención inmediata) y el de gestión para el operador/agente de atención virtual, serán desarrollados en Symfony 5.x/MySQL.

En particular, en el caso del módulo de reserva de turno, el sistema se integra con los servicios de Single Sign On provisto por DPSIT, es decir, la primera vez que la persona SoH quiera realizar una gestión, deberá autenticar haciendo uso del SSO y, luego de una autenticación exitosa, se generará un usuario con el que accederá en las futuras interacciones.

Para el módulo de gestión de encuentros virtuales, se usará un desarrollo de código abierto llamado Big Blue Button (BBB), por ser una herramienta de amplio uso para resolver la gestión de encuentros virtuales, desde la creación del encuentro hasta la grabación del mismo, además de contar con buena documentación, una comunidad de respaldo, y que es una herramienta muy conocida en el ámbito académico por su integración a Moodle.

A nivel de infraestructura se plantea un escenario con 2 servidores. En el primero se ejecutarán los 2 primeros módulos, para aislar la gestión de encuentros virtuales y evitar la sobrecarga en un solo servidor. La interacción entre los 2 primeros módulos y el tercer módulo de gestión de encuentros virtuales se realizará a través de una API REST provista por BBB, donde los meetings son identificados a través de un valor "Meeting ID".

## 4 Conclusiones

Este trabajo se considera dentro de la categoría Proyecto pues está actualmente en desarrollo. La versión actual, sumamente limitada en sus funcionalidades y para el acceso por parte de personas SoH, se mantiene en funcionamiento para dar una alternativa de interacción. Una vez culminado el proyecto en la versión planteada en este proyecto, será la nueva herramienta para la interacción con las personas SoH que necesiten consultar por trámites de la Provincia de Buenos Aires.

Las personas sordas e hipoacúsicas son las beneficiarias directas de este proyecto. Pero también hay un beneficio para toda la comunidad porque difunde y promueve una cultura de la inclusión

Si bien hay otras experiencias de interacción con SoH en llamadas rápidas, la innovación reside en la integración del personal habitual con el personal especializado, el uso de herramientas libres, la posibilidad de asignar turnos y la fidelización para mejorar la relación con la comunidad SoH e incorporar mejoras de acuerdo con sus sugerencias. Por lo tanto, este proyecto tiene carácter innovador.

El carácter inclusivo de la propuesta que incorpora a las personas SoH a los mecanismos habituales de atención ciudadana, la hace relevante y de alto interés público para facilitar el acceso a los servicios de la Provincia.

Los ambientes elegidos tanto para el hardware como el software de este proyecto lo hacen viable técnicamente. Lo único que debe incorporarse al contexto habitual del centro de atención telefónica es la incorporación de cámaras para las videollamadas.

La integración del personal habitual con personal especializado evita la duplicación de ambientes y habilita un mejor aprovechamiento de los recursos, lo cual lo hace sostenible y asequible.

La utilización de herramientas libres y la integración de personal especializado con el personal habitual de atención en un centro de atención telefónica, facilita la reproducción de este proyecto en cualquier contexto de llamada rápida.

La política digital de la Subsecretaría de Gobierno Digital promueve la inclusión y a la omnicanalidad como objetivos dentro de sus ejes estratégicos. Este Proyecto se alinea con dichos objetivos y colabora en la integración de las personas SoH en la construcción de una sociedad diversa y pluralista.

## **5 Bibliografía**

1. LEY 14.828. Creación del Plan Estratégico de Modernización de la Administración Pública Provincial LA PLATA, 7 de Julio de 2016. Publicada en el Boletín Oficial, 29 de Julio de 2016.
2. Massone, María Ignacia (1994). Lengua de Señas Argentina: Análisis y vocabulario bilingüe. ISBN 950-506-213-3.
3. Veinberg, S. (1996). Argentinien: Anfänge und Entwicklung der Erziehung Gehörloser (Argentina: Inicios y desarrollo de la educación del sordo). Das Zeichen. Zeitschrift Zum Thema Gebärdensprache und Kommunikation Gehörlose, 38, 488-496.

## **Agradecimientos**

Intérpretes de Lengua de señas: Nadia Miranda y Paula Salas

Asesor sordo: Daniel Fernández Britez

Diseño: Fausto Bosco

Testing: Carolina Cozzi

Experiencia de usuario, Agustina López y Fausto Bosco

Asesoramiento en turnera: Alejo Marín Iparraguirre, Yanina Echevarría, Gerardo Sosa, Marianella Gauto.