ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

"Logrando un Puerto Rico Sin Barreras"

NORMAS INTERNAS PARA EL USO DEL TELEFONO DE TEXTO (TTY) Y DEL SERVICIO DE RELEVO

I- BASE LEGAL

Estas normas son adoptadas de conformidad a los poderes otorgados al Procurador de las Personas con Impedimentos al amparo de la Ley Núm. 2 de 27 de septiembre de 1985, según enmendada, 3 L.P.R.A. secs. 532 *et seq.*

II- INFORMACIÓN GENERAL

El ***"Teletype Writer"*** o como se le conoce originalmente por sus siglas ***TTY***, es un equipo de telecomunicaciones el cual fue introducido al mercado en el 1963. Dicho equipo fue inventado con el fin de satisfacer las necesidades de comunicación entre la población sorda y posteriormente hacia la comunidad oyente.

Al cabo de los años, el equipo sufrió varios cambios, incluyendo el de su nombre, pues pasó a ser conocido como ***"Telecommunication Device for the Deaf"*** o ***TDD***, por sus siglas en inglés. En la actualidad se ha estado debatiendo sobre si este título responde a un nombre comercial, o si tuvo la intención de identificar el equipo con el impedimento, y no sobre su uso.

El ***TTY*** o ***TDD*** es un equipo de codificación que tiene la capacidad de transmitir una información escrita a través de un teclado y convertirla en pulsos sonoros, muy similares a los de un fax, los cuales a su vez traducen la información escrita a través de una pantalla de cristal líquido o LCD.

Al igual que en otros procesos de comunicación, es importante que todas las partes que tengan interés de establecer una comunicación mediante este medio, cuenten con el equipo en ambos extremos: emisor y receptor.

¿CÓMO SE GENERA LA LLAMADA?

La persona que desèe generar la llamada, dependiendo del equipo que posea, seguirá los siguientes pasos:

- Se comenzará marcando el número deseado desde su equipo telefónico, tal y como se hace en una llamada convencional.

- Se deberá colocar el auricular en el espacio destinado para eso, en la parte superior del TTY o en el lugar que se conoce como los copos acústicos. Generalmente, estos son circulares por lo que al utilizar los nuevos equipos telefónicos con auriculares cuadrados, se pudiera confrontar problemas de recepción. Estos problemas pueden ser resueltos adquiriendo un adaptador.

- Cada vez que el teléfono emite un timbre ("ring") la luz roja que está integrada en la mayoría de los equipos, prenderá y apagará con la misma duración del sonido. Del mismo modo, la luz se encenderá y se apagará con más frecuencia si la señal que se está recibiendo es de "ocupado".

- Cuando la parte que recibe la llamada contesta, deberá comenzar la conversación enviando un mensaje similar a los que utilizan las personas oyentes: "Buenos días, buenas noches". A este mensaje deberá seguir las letras ***GA***, que significa ***"GO AHEAD"***.

- Este comando indica que la persona que generó la llamada, le toca el turno de comunicarse.

- Cada vez que una parte escriba el mensaje deseado deberá escribir las letras ***GA***, hasta que una de las partes desee terminar la conversación, en cuyo caso deberá escribir la siguiente pregunta ***¿GA ó SK?***, que se refiere a la frase en inglés ***"STOP KEYING"*** o parar de escribir en el teclado.

- La otra parte contestará ***SKSK***, que significa que se está de acuerdo con finalizar la conversación

- Se contestará nuevamente ***SKSK,*** a modo de afirmación.

- Ambas partes colgarán el teléfono dando por concluida la conversación.

¿CUÁNTOS TIPOS DE TTY EXISTEN?

Existen varios tipos de TTY, en la Oficina contamos con tres (3):

Convencional - Este es el tipo de TTY más común y cuenta con la versatilidad de poder ser transportado de lugar en lugar. Cuenta con un compartimiento para baterías recargables las cuales pueden ser activadas en ausencia de corriente alterna.

VCO - Este es un concepto que responde a las siglas en inglés ("*Voice Carry Over*"), donde el usuario cuya capacidad para hablar es notable, tiene la opción de leer la información que se le está escribiendo en la pantalla del TTY mientras puede contestar con su propia voz.

Con impresor – Este TTY tiene por lo general algunas otras funciones de lujo que no tienen otros equipos menos costosos además de contar con un impresor interno el cual plasma las conversaciones en lo que se conoce como un papel termal.

III- UBICACIÓN DE LOS EQUIPOS Y RESPONSABILIDAD POR SU CUIDADO

Las unidades de TTY disponibles en la Oficina están ubicadas en las siguientes áreas y bajo la responsabilidad directa de los/as supervisores/as de las mismas:

- Programa de Información y Referido (PIR)
- Programa de Asistencia a los Clientes de Rehabilitación Vocacional (CAP)
- Oficina de Educación y Relaciones con la Comunidad
- Oficina de Asuntos Legales
- Oficinas Regionales

Será responsabilidad de los/as supervisores/as de cada unidad velar por la seguridad física de estos aparatos. En caso de que alguno de estos aparatos esté dañado o desaparezca, será responsabilidad del supervisor o supervisora informar inmediatamente tal situación a la División de Servicios Generales de la OPPI.

IV- POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD DE LAS CONVERSACIONES

Las conversaciones llevadas a cabo a través de los equipos TTY son de carácter privado y confidencial. No es permitido el imprimir las conversaciones telefónicas a través de estos equipos, a menos que no medie un consentimiento expreso del interlocutor o una Orden Judicial.

Por tal razón, todo aparato TTY o TDD que sea utilizado en la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos y que tenga impresor integrado, permanecerá con dicho impresor apagado en todo momento, a menos que otra cosa disponga el Procurador.

V- SERVICIO DE RELEVO- INFORMACIÓN GENERAL

El ***"Servicio de Relevo"*** es el método que utilizan las personas con impedimentos auditivos o de voz, para comunicarse a través del sistema

telefónico convencional en igualdad de condiciones con respecto al resto de la población oyente. Estas llamadas están sujetas a las disposiciones que apliquen a las llamadas regulares en términos de tarifas locales o de larga distancia.

A partir de **agosto de 2001**, la compañía responsable por este servicio es ***Sprint***.

¿CÓMO ACCESAR ESTE SISTEMA?

Existen tres (3) modos de comunicación:

- Voz
- Texto (TTY)
- Speech to Speech

Voz – Este tipo de llamada se genera a través del número **711**. Permite a una persona **oyente** usar su voz, la cual va a ser escuchada por un (a) operador (a) y será transcrita a través del **TTY** en forma "fiel y exacta".

El concepto de "fiel y exacta" responde a lo establecido en el Título IV de ADA. Esto significa que todos los comentarios, sonidos, murmullos y otro tipo de información a la que hubiese tenido acceso una persona oyente, van a ser transmitidos en igualdad de condiciones a la persona sorda.

Texto (TTY) – Este tipo de llamada se genera a través del número **711**. Permite que una persona sorda pueda llevar a cabo una llamada telefónica, usando un TTY y comunicarse con una persona oyente mediante la voz de un (a) operador (a). Aplican todas las condiciones antes mencionadas.

Speech to Speech – Permite que una persona sorda, típicamente ***Sordo Parcial***, pueda general una llamada telefónica a través del TTY al mismo tiempo que mediante su voz. Este concepto le brinda la oportunidad a los Sordos Parciales de acelerar sus llamadas al mismo tiempo que les da más libertad de expresión.

PROCEDIMIENTO:

- ***Si se es Oyente***: Se disca el ***1-866-280-2051***, donde responderá una persona la cual se identificará como operador (a) del Servicio de Relevo y le preguntará si ha tenido experiencia previa en el uso de este sistema.

- Usted contestará ***sí*** o ***no***, y le pedirá que lo comunique al número deseado.

- El (la) operador (a) le comenzará a narrar lo que está sucediendo, incluyendo si está sonando el teléfono o si respondió una grabadora de mensajes.

- Si le responde una persona, el (la) operador (a) le indicará que se trata de una llamada por el Servicio de Relevo y acto seguido usted escuchará la palabra ***ADELANTE***. Esto significa que es su turno para hablar. Cada una de las partes se expresará y finalizarán su pensamiento seguido por un ***ADELANTE***. Cuando una de las partes desee terminar la conversación, preguntará ***ADELANTE*** o ***SK***. La otra parte contestará ***SK*** y de esta forma se dará por terminada la comunicación y el (la) operador (a) se despedirá.

- ***Si se es Sordo***: Se disca el ***1-866-280-2050***. En la pantalla del TTY aparecerá un mensaje igual o similar a: ***ESTE ES EL SERVICIO DE RELEVO, LE HABLA EL OPERADOR # _____ (F) FEMENINO O (M) MASCULINO, EN QUÉ PUEDO AYUDARLE.***

  Este (a) operador (a), le preguntará si ha tenido experiencia utilizando este sistema. Luego de esto usted le escribirá que desea comunicarse al número _____. El (la) operador (a) comenzará a narrarle: ***SONANDO UNA VEZ, SONANDO DOS VECES, SONANDO TRES VECES. ALGUIEN CONTESTÓ CON VOZ MASCULINA O FEMENINA.***

  De igual forma le narrará todo lo que esa persona diga incluyendo todos y cada uno de los comentarios que estén haciendo en el lugar, ya sea por parte de la persona que está llamando o por terceras personas.

- ***Si se es Sordo, pero desea comunicarse utilizando su propia voz,*** se disca el ***1-866-280-2052***.

- Cada vez que una de las personas termine su expresión, escribirán las letras ***GA (GO AHEAD)***. Esto le dará paso a la otra persona de comunicarse. Al momento en que una de las partes decida terminar la comunicación la pregunta será ***GA o SK (STOP KEYING).*** Si deciden ***SK***, la otra persona contesta ***SK*** y el operador dirá ***GRACIAS POR HABER UTILIZADO EL SERVICIO DE RELEVO*** y ambos cuelgan el teléfono.

SUGERENCIAS:

- Evite oraciones que comiencen en negativo.

- No use frases idiomáticas o refranes.

- Sea preciso y conciso.
- Esté preparado para manejar conversaciones con personas sordas en español, inglés o "spanglish".
- Considere que la gramática de las personas sordas ha sido influenciada por la gramática del lenguaje de señas, razón por la cual las oraciones le pudieran sonar incoherentes o extrañas.
- Nunca de por sentado que la persona sorda debe entender todos los términos técnicos o no tan técnicos.
- No use jergas ni argot.
- Evite la frase "***DILE A EL QUE.....***"
- No hable en tercera persona.

VI- PENALIDADES

Cualquier violación a las normas aquí dispuestas será causa para iniciar un proceso disciplinario contra el/la empleado/a en cuestión. Dicho procedimiento será efectuado de acuerdo a lo dispuesto en los Reglamentos de Personal para los Empleados De Confianza o De Carrera de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, según sea el caso, y de las normas internas vigentes.

VII- VIGENCIA

Este Reglamento comenzará a regir inmediatamente luego de su firma por el Procurador de las Personas con Impedimentos.

Lcdo. José R. Ocasio García
Procurador

16 SET. 2002
Fecha

PA/Procurador/Uso TTY

Junta Reglamentadora
de Telecomunicaciones
de Puerto Rico

Resolviendo el mañana, hoy.

Comunicado de Prensa 12 de noviembre de 2002

JRT OFRECE SERVICIO ESPECIAL A INDIVIDUOS SORDOS, SORDOS PARCIALES Y CON DIFICULTADES DEL HABLA EN LA ISLA

San Juan, Puerto Rico - La Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones (JRT) anunció en el día de hoy, el inicio de su campaña educativa para el Servicio de Relevo de Telecomunicaciones para personas sordas, sordas parciales y con dificultades del habla en la Isla. Durante la conferencia de prensa llevada a cabo en la mañana de hoy, la Junta anunció que la Señorita Mariana Figueroa colaborará en la campaña educativa. Además, se presentó el comercial de televisión titulado "Mariana" y los anuncios de prensa que apoyan este esfuerzo.

La presidenta de la Junta Reglamentadora, licenciada Phoebe Forsythe, indicó: "Esperamos que esta campaña eduque a nuestro pueblo sobre la existencia del servicio de relevo de telecomunicaciones e ilustre a las personas sobre las necesidades de las personas sordas, sordas parciales y con dificultades del habla." Explicó que el servicio de relevo ofrece la capacidad a estas personas de comunicarse vía telefónica con cualquier persona o entidad.

-continúa-

Junta Reglamentadora
de Telecomunicaciones
de Puerto Rico

Resolviendo el mañana, hoy.

Nota de Prensa 12 de noviembre de 2002

SERVICIO DE RELEVO DE TELECOMUNICACIONES PARA PERSONAS SORDAS, SORDAS PARCIALES Y CON DIFICULTADES DEL HABLA

San Juan, Puerto Rico - La Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones (JRT), organismo administrativo que reglamenta el servicio de telecomunicaciones que se ofrece en Puerto Rico, anunció hoy el inicio de su campaña educativa para el Servicio de Relevo de Telecomunicaciones, TRS por sus siglas en inglés, para personas sordas, sordas parciales y con dificultades del habla en la Isla. Durante una conferencia de prensa que se llevó a cabo en la mañana de hoy, se presentó el comercial de televisión titulado "Mariana" y los anuncios de prensa correspondientes a este esfuerzo. El Servicio de Relevo brinda un equivalente funcional del servicio telefónico para las personas sordas, sordas parciales y con dificultades del habla y problemas de audición. Dicha comunidad esta compuesta por más de 136,000 personas en la Isla.

Con este lanzamiento, **JRT** reafirma su constante esfuerzo por velar por los derechos de todos los usuarios y además, reafirma su compromiso con las personas sordas, sordas parciales y con dificultad del habla.

###

Contacto: Maypi Casta / Yesabel Ortiz
Teléfono: 787-250-0006 Ext. 219 / 221
Fax: 787-759-9580
E-mail: mcasta@arteaga.com / yortiz@arteaga.com

Estudios realizados por el Censo 2000 indican que existen 136,000 personas sordas, sordas parciales y con dificultad del habla en la Isla. Este servicio es subsidiado por la **JRT**, por lo que el costo del mismo para el usuario no va más allá del costo del servicio básico de su teléfono. El Servicio de Relevo de Telecomunicaciones permite que las personas sordas, sordas parciales y con dificultad del habla se comuniquen con terceras personas a través de una operadora.

Con este lanzamiento, **JRT** reafirma su constante esfuerzo de velar por los derechos de todos los usuarios y además, reafirma su compromiso con las personas sordas, sordas parciales y con dificultad del habla.

La **Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones**, organismo administrativo, reglamenta el servicio de telecomunicaciones que se ofrece en Puerto Rico. Además, promueve la competencia leal y equitativa entre las compañías que ofrecen servicios de telecomunicaciones y televisión por cable, para así garantizar a todos los ciudadanos de Puerto Rico la disponibilidad y disfrute de dichos servicios a un costo razonable. A través de varios proyectos, esta promueve y fomenta el desarrollo económico del país para así garantizar servicios de telecomunicaciones y televisión por cable de óptima calidad.

###

Contacto: Maypi Casta / Yesabel Ortiz
Teléfono: 787-250-0006 Ext. 219 / 221
Fax: 787-759-9580
E-mail: mcasta@arteaga.com / yortiz@arteaga.com

P/12

Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos

OFICINA REGIONAL DEL ESTE

TRANSMISION FACSIMIL

A : Enrique Rodríguez

P/C :

FECHA :

FAX NUM. :

DE : Edwin Díaz

Este envío consta de_____ páginas, incluyendo esta. Si hubo algún error en el envío, favor de comunicarse al 850-1993.

OBSERVACIONES

¡Rush!

ADVERTENCIA SOBRE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida, incluyendo los servicios que la acompañan, son para el conocimiento y uso exclusivo del destinatario. Si el lector no es la persona a quien va destinada la información ni ha sido autorizado para leerla, queda advertido que el contenido es confidencial. Su divulgación a otra persona que no es la destinataria está prohibida por ley. Si ha recibido el facsimil por error, se agradecerá no reproducirlo y que se informe inmediatamente a la Agencia de origen. La dirección para tales fines está indicada arriba.

Protocolo para el Uso del Sistema de Relevo

El **Sistema de Relevo** es el método que utilizan las personas con impedimentos auditivos o de voz, para comunicarse a través del sistema telefónico convencional en igualdad de condiciones con respecto al resto de la población oyente.

Estas llamadas están sujetas a las disposiciones que apliquen a las llamadas regulares en términos de tarifas locales o de larga distancia. En algunos casos la Puerto Rico Telephone, le brinda la alternativa a sus clientes Sordos de acogerse a las tarifas de larga distancia que le permiten generar ese tipo de llamadas a precio de llamadas nocturnas.

Esto con el fin de no penalizar a sus clientes debido a la diferencia tan marcada en tiempo que existe entre una llamada regular y una llamada a través de este sistema. La compañía ATT y su Sistema de Relevo con sede en el estado de Georgia, había sometido un informe en años anteriores, donde revelaba el incremento en llamadas mensuales de Puerto Rico las cuales superaban las dos mil(2,000). A partir de agosto de 2001, la compañía responsable por este servicio es Sprint.

¿Cómo accesar este sistema?

Existen dos(2) modos de comunicación:

- ✓ VOZ
- ✓ TEXTO(TTY)
- ✓ VCO(VOICE CARRY OVER)

VOZ – Este tipo de llamada se genera a través del número 711. Permite a una persona **oyente** usar su voz, la cual va a ser escuchada por un(a) operador(a) y será transcrita a través del **TTY** en forma fiel y exacta.

El concepto de **Fiel y Exacta** responde a la descripción que manifiesta **ADA** en su Título IV. Esto significa que todos y cada uno de los comentarios, sonidos, murmullos y otro tipo de información a la que hubiese tenido acceso una persona oyente, será transmitida en igualdad de condiciones a la persona Sorda.

TEXTO(TTY) – Este tipo de llamada se genera a través del número 711. Permite que una persona **Sorda** pueda llevar a cabo una llamada telefónica, usando un **TTY,** y comunicarse con una persona oyente mediante la voz de un(a) operador(a). De igual forma aplican todos y cada una de las condiciones antes mencionadas.

VCO(VOICE CARRY OVER) – Permite que una persona Sorda, típicamente un Sordo Parcial, pueda general una llamada telefónica a través del **TTY** al mismo tiempo que mediante su voz. Este concepto le brinda la oportunidad a los Sordos Parciales de acelerar sus llamadas al mismo tiempo que les da mas libertad de expresión.

Pasos a Seguir

- **Si usted es Oyente** marque el 1-866-280-2051 donde responderá una persona la cual se presentará como un operador del Sistema de Relevo y le preguntará si ha tenido experiencia previa en el uso de este sistema.
- Usted contestará sí o no y le pedirá que lo comunique al número deseado.
- El o la operadora le comenzará a narrar lo que está sucediendo. Esto incluye las veces que está sonando el teléfono o si respondió una grabadora de mensajes para TTY.
- Si le respondió le responde alguna persona, el operador le indicará que se trata de una llamada por el Sistema de Relevo y seguido de esto usted escuchará la palabra ADELANTE. Esto significa que es su turno para hablar. Cada una de las partes se expresará y finalizarán su pensamiento seguido por un ADELANTE. Cuando una de las partes desee terminar la conversación, preguntará ADELANTE O SK. La otra parte contestará SK y de esta forma se da por terminada la comunicación y el o la operadora se despedirá.

- **Si usted es Sordo** marque el 1-866-280-2050. En su pantalla del TTY aparecerá un mensaje semejante a este. ESTE ES EL SISTEMA DE RELEVO, LE HABLA EL OPERADOR #_____ (F) femenino ó (M) masculino EN QUE PUEDO AYUDARLE. Este(a) operador(a), le preguntará si ha tenido experiencia utilizando este sistema. Luego de esto usted le escribirá que desea comunicarse al número _____. El operador comenzará a narrarle: SONANDO UNA VEZ, SONANDO DOS VECES, SONANDO TRES VECES. ALGUIEN CONTESTÓ CON VOZ MASCULINA O FEMENINA. De igual forma le narrará todo lo que esta persona diga incluyendo todos y cada uno de los comentarios que se estén haciendo en el lugar ya sea por parte de la persona que está llamando o por terceras personas.

- **Si usted es Sordo pero desea contestar utilizando su propia voz, marque el 1-866-280-2052**

- Es importante recordar que cada vez que una de las personas terminen su linea de pensamiento, escribirán las letras GA(GO AHEAD). Esto le dará paso a la otra persona de comunicarse. Al momento en que una de las partes decida terminar la comunicación la pregunta será GA o SK(STOP KEYING)? Si deciden SK, la otra persona contesta SK y el operador dirá GRACIAS POR HABER UTILIZADO EL SISTEMA DE RELEVO y ambos cuelgan el teléfono.

NOTITAS

Evite oraciones que comiencen en negativo.
No use frases idiomáticas o refranes.
Sea preciso y conciso.
Esté preparado para manejar conversaciones con personas sordas en español, inglés o spanglish.
Considere que la gramática de las personas sordas ha sido influenciada por la gramática del lenguaje de señas, razón por la cual las oraciones le pudieran sonar incoherentes o extrañas.
Nunca de por sentado que la persona sorda debe entender todos los términos técnicos o no tan técnicos.
No use jergas ni argots.
Evite la famosa frase DILE A EL QUE....
No hable en tercera persona.

OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS
ASUNTOS LEGALES
HOJA TRAMITE

FECHA : 9/SEPT/02

A: Sr. Enrique Rodríguez, Procurador Auxiliar

ASUNTOS: Reglamento Uso TTY

DE: Fabio A. Quiñones Zayas, Abogado

- DISCUTIR CONMIGO
- CONTESTAR DIRECTAMENTE
- PARA SU REVISIÓN Y ACCION CORRESPONDIENTE
- ARCHIVAR
- TRAMITAR
- PARA SU APROBACIÓN
- PARA SU ESTUDIO Y EVALUACIÓN
- DEVOLVER CON COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES
- PREPARAR CARTA Y SOMETER PARA APROBACIÓN
- PREPARAR INFORME

RECIBIDO: _____ FECHA: _____

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS
"Logrando un Puerto Rico Sin Barreras"

NORMAS INTERNAS PARA EL USO DEL TELEFONO DE TEXTO (TTY) Y DEL SERVICIO DE RELEVO

I- Base Legal

Estas normas son adoptadas de conformidad a los poderes otorgados al Procurador de las Personas Con Impedimentos al amparo de la Ley Núm. 2 de 27 de septiembre de 1985, según enmendada, 3 L.P.R.A. secs. 532 *et seq.*

II- Información General

El ***"Teletype Writer"*** o como se le conoce originalmente por sus siglas ***TTY***, es un equipo de telecomunicaciones el cual fue introducido al mercado en el 1963. Dicho equipo fue inventado con el fin de satisfacer las necesidades de comunicación entre la población sorda y posteriormente hacia la comunidad oyente.

Al cabo de los años, el equipo sufrió varios cambios, incluyendo el de su nombre, pues pasó a ser conocido como ***"Telecommunication Device for the Deaf"*** o ***TDD***, por sus siglas en inglés. En la actualidad se ha estado debatiendo sobre si este título responde a un nombre comercial, o si tuvo la intención de identificar el equipo con el impedimento, y no sobre su uso.

El ***TTY*** o ***TDD*** es un equipo de codificación que tiene la capacidad de transmitir una información escrita a través de un teclado y convertirla en pulsos sonoros, muy similares a los de un fax, los cuales a su vez traducen la información escrita a través de una pantalla de cristal líquido o LCD.

Al igual que en otros procesos de comunicación, es importante que todas las partes que tengan interés de establecer una comunicación mediante este medio, cuenten con el equipo en ambos extremos: emisor y receptor.

¿CÓMO SE GENERA LA LLAMADA?

La persona que desee generar la llamada, dependiendo del equipo que posea, seguirá los siguientes pasos:

- Se comenzará marcando el número deseado desde su equipo telefónico, tal y como se hace en una llamada convencional.

- Se deberá colocar el auricular en el espacio destinado para eso, en la parte superior del TTY o en el lugar que se conoce como los copos acústicos. Generalmente, estos son circulares por lo que al utilizar los nuevos equipos telefónicos con auriculares cuadrados, se pudiera confrontar problemas de recepción. Estos problemas pueden ser resueltos adquiriendo un adaptador.

- Cada vez que el teléfono emite un timbre ("ring") la luz roja que está integrada en la mayoría de los equipos, prenderá y apagará con la misma duración del sonido. Del mismo modo, la luz se encenderá y se apagará con más frecuencia si la señal que se está recibiendo es de "ocupado".

- Cuando la parte que recibe la llamada contesta, deberá comenzar la conversación enviando un mensaje similar a los que utilizan las personas oyentes: "Buenos días, buenas noches". A este mensaje deberá seguir las letras ***GA***, que significa ***"GO AHEAD"***.

- Este comando indica que la persona que generó la llamada, le toca el turno de comunicarse.

- Cada vez que una parte escriba el mensaje deseado deberá escribir las letras ***GA***, hasta que una de las partes desee terminar la conversación, en cuyo caso deberá escribir la siguiente pregunta ***¿GA ó SK?***, que se refiere a la frase en inglés ***"STOP KEYING"*** o parar de escribir en el teclado.

- La otra parte contestará ***SKSK***, que significa que se está de acuerdo con finalizar la conversación

- Se contestará nuevamente ***SKSK***, a modo de afirmación.

- Ambas partes colgarán el teléfono dando por concluida la conversación.

¿CUÁNTOS TIPOS DE TTY EXISTEN?

Existen varios tipos de TTY, en la Oficina contamos con tres (3):

Convencional - Este es el tipo de TTY más común y cuenta con la versatilidad de poder ser transportado de lugar en lugar. Cuenta con un compartimiento para baterías recargables las cuales pueden ser activadas en ausencia de corriente alterna.

VCO - Este es un concepto que responde a las siglas en inglés ("*Voice Carry Over*"), donde el usuario cuya capacidad para hablar es notable, tiene la opción de leer la información que se le está escribiendo en la pantalla del TTY mientras puede contestar con su propia voz.

Con impresor – Este TTY tiene por lo general algunas otras funciones de lujo que no tienen otros equipos menos costosos además de contar con un impresor interno el cual plasma las conversaciones en lo que se conoce como un papel termal.

III- Ubicación de los equipos y responsabilidad por su cuidado

Las unidades de TTY disponibles en la Oficina están ubicadas en las siguientes áreas y bajo la responsabilidad directa de los/as supervisores/as de las mismas:

- Programa de Información y Referido (PIR)
- Programa de Asistencia a los Clientes de Rehabilitación Vocacional (CAP)
- Oficina de Educación y Relaciones con la Comunidad
- Oficinas Regionales
- Oficina de Asuntos Legales

Será responsabilidad de los/as supervisores/as de cada unidad velar por la seguridad física de estos aparatos. En caso de que alguno de estos aparatos esté dañado o desaparezca, será responsabilidad del supervisor o supervisora informar inmediatamente tal situación a la División de Servicios Generales de la OPPI.

IV- Política de confidencialidad de las conversaciones

Las conversaciones llevadas a cabo a través de los equipos TTY son de carácter privado y confidencial. No es permitido el imprimir las conversaciones telefónicas a través de estos equipos, a menos que no medie un consentimiento expreso del interlocutor o una orden judicial. Por tal razón, todo aparato TTY o TDD que sea utilizado en la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos y que tenga impresor integrado, permanecerá con dicho impresor apagado en todo momento, a menos que otra cosa disponga el Procurador.

V- Servicio de relevo- Información general

El ***"Servicio de Relevo"*** es el método que utilizan las personas con impedimentos auditivos o de voz, para comunicarse a través del sistema telefónico convencional en igualdad de condiciones con respecto al resto de la población oyente. Estas llamadas están sujetas a las disposiciones que apliquen a las llamadas regulares en términos de tarifas locales o de larga distancia.

A partir de **agosto de 2001**, la compañía responsable por este servicio es ***Sprint***.

¿CÓMO ACCESAR ESTE SISTEMA?

Existen tres (3) modos de comunicación:

- Voz
- Texto (TTY)
- Speech to Speech

Voz – Este tipo de llamada se genera a través del número **711**. Permite a una persona **oyente** usar su voz, la cual va a ser escuchada por un (a) operador (a) y será transcrita a través del **TTY** en forma "fiel y exacta".

El concepto de "fiel y exacta" responde a lo establecido en el Título IV de ADA. Esto significa que todos los comentarios, sonidos, murmullos y otro tipo de información a la que hubiese tenido acceso una persona oyente, van a ser transmitidos en igualdad de condiciones a la persona sorda.

Texto (TTY) – Este tipo de llamada se genera a través del número **711**. Permite que una persona sorda pueda llevar a cabo una llamada telefónica, usando un TTY y comunicarse con una persona oyente mediante la voz de un (a) operador (a). Aplican todas las condiciones antes mencionadas.

Speech to Speech – Permite que una persona sorda, típicamente ***Sordo Parcial***, pueda general una llamada telefónica a través del TTY al mismo tiempo que mediante su voz. Este concepto le brinda la oportunidad a los Sordos Parciales de acelerar sus llamadas al mismo tiempo que les da más libertad de expresión.

PROCEDIMIENTO:

- ***Si usted es Oyente***: marque el ***1-866-280-2051***, donde responderá una persona la cual se identificará como operador (a) del Servicio de Relevo y le preguntará si ha tenido experiencia previa en el uso de este sistema.

- Usted contestará ***sí*** o ***no***, y le pedirá que lo comunique al número deseado.

- El (la) operador (a) le comenzará a narrar lo que está sucediendo, incluyendo si está sonando el teléfono o si respondió una grabadora de mensajes.

- Si le responde una persona, el (la) operador (a) le indicará que se trata de una llamada por el Servicio de Relevo y acto seguido usted escuchará la palabra ***ADELANTE***. Esto significa que es su turno para hablar. Cada una de las partes se expresará y finalizarán su pensamiento seguido por un ***ADELANTE***. Cuando una de las partes desee terminar la conversación, preguntará ***ADELANTE*** o ***SK***. La otra parte contestará ***SK*** y de esta forma se dará por terminada la comunicación y el (la) operador (a) se despedirá.

- ***Si usted es Sordo***: marque el ***1-866-280-2050***. En la pantalla del TTY aparecerá un mensaje igual o similar a: ***ESTE ES EL SERVICIO DE RELEVO, LE HABLA EL OPERADOR # _____ (F) FEMENINO O (M) MASCULINO, EN QUÉ PUEDO AYUDARLE.***

  Este (a) operador (a), le preguntará si ha tenido experiencia utilizando este sistema. Luego de esto usted le escribirá que desea comunicarse al número _____. El (la) operador (a) comenzará a narrarle: ***SONANDO UNA VEZ, SONANDO DOS VECES, SONANDO TRES VECES. ALGUIEN CONTESTÓ CON VOZ MASCULINA O FEMENINA.***

  De igual forma le narrará todo lo que esa persona diga incluyendo todos y cada uno de los comentarios que estén haciendo en el lugar, ya sea por parte de la persona que está llamando o por terceras personas.

- ***Si usted es Sordo, pero desea comunicarse utilizando su propia voz,*** marque el ***1-866-280-2052***.

- Cada vez que una de las personas termine su expresión, escribirán las letras ***GA (GO AHEAD)***. Esto le dará paso a la otra persona de comunicarse. Al momento en que una de las partes decida terminar la comunicación la pregunta será ***GA o SK (STOP KEYING).*** Si deciden ***SK***, la otra persona contesta ***SK*** y el operador dirá ***GRACIAS POR HABER UTILIZADO EL SERVICIO DE RELEVO*** y ambos cuelgan el teléfono.

SUGERENCIAS:

- Evite oraciones que comiencen en negativo.

- No use frases idiomáticas o refranes.

- Sea preciso y conciso.

- Esté preparado para manejar conversaciones con personas sordas en español, inglés o "spanglish".

- Considere que la gramática de las personas sordas ha sido influenciada por la gramática del lenguaje de señas, razón por la cual las oraciones le pudieran sonar incoherentes o extrañas.

- Nunca de por sentado que la persona sorda debe entender todos los términos técnicos o no tan técnicos.

- No use jergas ni argot.

- Evite la frase "***DILE A EL QUE.....***"

- No hable en tercera persona.

VI- Penalidades

Cualquier violación a las normas aquí dispuestas será causa para la iniciación de un proceso disciplinario contra el/la empleado/a en cuestión. Dicho procedimiento será efectuado de acuerdo a lo dispuesto, según sea el caso, en el Reglamento para Empleados de Confianza o el Reglamento para Empleados de Carrera de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos.

VII- Vigencia

Este Reglamento comenzará a regir inmediatamente luego de su firma por el Procurador de las Personas con Impedimentos.

Lcdo. José R. Ocasio García Fecha
Procurador