

Accesibilidad de la información de emergencia en televisión

Las normas exigen a los canales de televisión de transmisión abierta y a los proveedores de televisión por cable dar accesibilidad a la información de emergencia a las personas sordas o con dificultades auditivas y a las personas ciegas o con discapacidades de la visión. Esta norma implica que la información de emergencia debe ser proporcionada tanto en formato auditivo como en formato visual.

¿Qué información es considerada como información de emergencia?

La información sobre una situación de emergencia tiene por objeto proteger vidas, proteger la salud, dar seguridad o proteger bienes materiales. Algunos ejemplos son:

- amenazas del clima: tornados, huracanes, inundaciones, maremotos, terremotos, condiciones de temperaturas gélidas, nevazones intensas, incendios de tamaño considerable, advertencias y alertas de cambios climáticos inminentes.
- situaciones comunitarias, como: descargas de gases tóxicos; interrupciones de gran extensión en el suministro eléctrico; explosiones industriales; desorden a nivel civil; cierres de escuelas y cambios en los horarios de los buses escolares, producto de dichas condiciones.

¿Cómo se da accesibilidad a la información de emergencia?

Para personas sordas o con dificultades auditivas: la información de emergencia provista en la porción de audio de la programación debe ser emitida ya sea usando subtítulo opcional u otros métodos de presentación visual, como subtítulo abierto o subtítulos que se deslizan por la pantalla, en su parte inferior (*crawl*, en inglés) o de manera vertical (*scroll*, en inglés). Los distribuidores de programación de vídeo deben asegurarse de que la información de emergencia no bloquee el subtítulo y que este último no bloquee ninguna información de emergencia proporcionada por vías distintas a la de subtítulo. El subtítulo opcional consiste en textos visuales, escondidos en las señales de vídeo. Usted puede acceder al subtítulo opcional usando su control remoto o el menú de la pantalla o mediante un decodificador especial. El subtítulo abierto es aquel que está integrado a la imagen de televisión, como los subtítulos en una película. En otras palabras, el subtítulo abierto no se puede desactivar. Como ya dijimos, los textos que avanzan lentamente en la parte inferior de la pantalla se conocen como *crawl*; los textos o gráficos que se mueven hacia arriba o hacia abajo en la pantalla, se conocen como *scroll*.

Para personas ciegas o con discapacidades visuales: la información de emergencia proporcionada en la porción de vídeo de una transmisión que forma parte de un noticiero de emisión regular o de un noticiero que interrumpe la programación regular debe ser accesible mediante una descripción auditiva de la información de emergencia, incluida en

la pista de sonido principal. Por ejemplo, si la información de emergencia se entrega visualmente durante la programación regular usando subtítulo del tipo que se desliza por la pantalla (*crawls o scrolls*, en inglés) éstos deben ir acompañados por un tono de audio, y la información debe ser accesible mediante el uso de una transmisión de audio secundaria, como la de una radio. El tono de audio alertará a las personas con discapacidades auditivas respecto a que la estación de televisión está emitiendo información de emergencia y que deberían sintonizar una fuente de audio secundaria para obtener más información.

¿Qué información sobre la emergencia debe ponerse a disposición?

La información proporcionada visualmente y auditivamente debe incluir detalles de importancia crítica respecto a la emergencia y de qué forma responder a la misma. Algunos detalles de importancia crítica son, por ejemplo:

- detalles específicos respecto a las áreas que podrían resultar afectadas por la emergencia.
- órdenes de evacuación, descripciones detalladas de áreas a ser evacuadas y rutas específicas de evacuación.
- refugios aprobados o formas de resguardarse en su propio hogar.
- instrucciones sobre cómo proteger sus bienes personales.
- cierre de caminos o carreteras.
- cómo obtener asistencia humanitaria.

Para determinar si algunos detalles en particular deben ser presentados de manera visual o auditiva, los administradores de la programación deben ceñirse a su propio criterio y buena fe.

Podría ocurrir que una emergencia afectara a la estación de televisión o a una emisora o distribuidor privados. De ser así, en algunos casos sería imposible dar accesibilidad a la información de emergencia.

Presentación de quejas

Los consumidores pueden presentar quejas ante la FCC. Las quejas de los consumidores se usan como importantes recursos en nuestro análisis de tendencias, en posibles investigaciones y para guiar nuestras gestiones de aplicación de normas. Usted cuenta con múltiples opciones para presentar una queja ante la FCC:

- Presente una queja en línea en <https://consumercomplaints.fcc.gov> (en inglés).
- Por teléfono: 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322); TTY: 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322).
- Por correo postal:

Federal Communications Commission
Consumer and Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, S.W.
Washington, DC 20554



Qué incluir en la presentación de su queja

Su queja debería indicar lo siguiente:

- si usted está presentando una queja a nombre de terceros. Y si es así, dar el nombre de esa persona, su domicilio, dirección de correo electrónico, número telefónico donde ubicarle en horario de trabajo y su relación con dicha persona.
- formato preferido de respuesta (carta, fax, llamada telefónica de voz, correo electrónico, TRS, TTY, texto ASCII, grabación de audio o Braille).
- que su queja está relacionada con a la accesibilidad de la información de emergencia en televisión.
- la fecha y hora u otros detalles respecto a la hora en que no hubo accesibilidad a la información de emergencia en televisión.
- el distintivo de llamada, el canal de TV, su ubicación, la fecha, la hora y una descripción detallada de la emergencia.

¿Qué ocurre después de presentar una queja?

La FCC al distribuidor o proveedor de programación de vídeo respecto a la queja. El distribuidor o proveedor deberá responder dentro de 30 días. La FCC tomará una decisión y adoptará acciones apropiadas en base a la información contenida en la queja y en la respuesta, además de cualquier otra información que la FCC solicite a cualquiera de las partes.

Formatos accesibles

Para solicitar este artículo en formato accesible - Braille, letra grande, documento en Word, de texto o de audio – escribanos o llámenos a la dirección o números telefónicos de más arriba o envíe un correo electrónico a fcc504@fcc.gov.

###

Este documento tiene como único propósito educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

Última edición: 22 de enero de 2015

