



## ¿QUÉ ES SVISUAL?

**SVisual es un servicio de videointerpretación en lengua de signos española totalmente gratuito, que permite la comunicación telefónica entre personas sordas y oyentes a través de la figura de un videointérprete, garantizando así su acceso a la información en igualdad de condiciones que el resto de la ciudadanía y posibilitando la realización de cualquier gestión (bancaria, médica, personal, etc) de forma autónoma.**

SVisual es el primer servicio de videointerpretación en lengua de signos española que existe en nuestro país, una iniciativa pionera. Ha sido desarrollado por la Fundación CNSE, integrada en nuestra Confederación, con el apoyo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través del Plan Avanza, el Ministerio de Sanidad y Política Social, y Telefónica de España y con la colaboración de la CNSE y su movimiento asociativo para su implantación en España.

## ¿CÓMO FUNCIONA?

SVisual permite a cualquier persona sorda contactar telefónicamente **en tiempo real** con otras personas oyentes a través de la figura del videointérprete, lo que **garantiza una comunicación directa, inmediata y fluida entre emisor y receptor, ya que esta plataforma realiza una conexión simultánea de audio y vídeo**. Para ello, sus usuarios pueden utilizar la lengua de signos española o cualquier otra modalidad comunicativa que soliciten en función de sus necesidades o características gracias a los servicios de signo y voz, mensajería instantánea o video mail, que permiten ofrecer un servicio personalizado.

SVisual puede utilizarse **a través de diversos dispositivos como videoteléfono, videocámara con conexión a Internet, móvil con tecnología 3G, o la aplicación web disponible en la página web [www.svisual.org](http://www.svisual.org)**. Esta aplicación web del servicio de videointerpretación SVisual ha tenido una excelente acogida, pues permite que las personas sordas puedan acceder a un intérprete de LSE a través de su ordenador. **Tan solo es necesario que cuenten con una Webcam y conexión ADSL.**



SVIsual ofrece intérpretes con amplia experiencia en la interpretación presencial y expresamente formados para realizar las tareas de videointerpretación. El acceso general a SVIsual, ubicado en la Fundación CNSE, cuenta con tres puestos de videointerpretación de lunes a viernes, y dos puestos durante el fin de semana. Además, existe un servicio de mensajería instantánea con posibilidad de usar un chat para complementar la comunicación con el videointérprete.



## ¿QUÉ HACE POSIBLE?

La puesta en marcha de SVIsual ha supuesto la posibilidad de poner al alcance de todas las personas la videointerpretación.

Mediante esta plataforma se abre una nueva vía en la comunicación de las personas sordas y oyentes dotando de libertad tanto a unos como a otros para realizar llamadas en el momento que lo desee, **sin necesidad de personas que medien en la comunicación, sin limitaciones de tiempo y espacio y con la posibilidad de elegir el sistema de comunicación más adecuado.**

Además de su uso para establecer una comunicación telefónica, SVIsual ofrece un servicio de videointerpretación a distancia que facilita la realización de gestiones o la petición de información en cualquier oficina o entidad a la que se dirija una persona sorda, siempre y cuando dichas entidades tengan disponible este servicio. Por ejemplo, si una persona sorda acudiera a una oficina a pedir información sobre cualquier tema, el empleado que le atiende haría una llamada al servicio SVIsual desde un videoteléfono (o desde otro dispositivo que permita la conexión) y el videointérprete traduciría la conversación que mantengan ambos.

Con la plataforma de videointerpretación, **una persona sorda puede:**

- **Realizar llamadas telefónicas** a otras personas sordas y oyentes.
- **Tener acceso a sitios web**, cuando los propietarios de la web, ya sea empresa privada (como en el caso de CASER) o administración pública (Junta de Extremadura, Xunta de Galicia) hayan contratado el servicio SVIsual.
- **Acceder a servicios presenciales que cuenten con los “Puntos de Acceso Presencial”**. Es el caso de ADIF, que cuenta con videoteléfonos en las oficinas de atención al público, por lo que se ofrece el servicio de videointerpretación a distancia entre el personal de ADIF y la persona sorda.

## ANTECEDENTES

Hasta la irrupción de SVIsual existía en España el Centro de Intermediación para Personas Sordas, creado por la administración pública. Este centro incluía un servicio de FAX, Teléfonos de texto como el DTS y el AMPER, y más tarde correo electrónico y SMS. El problema era que se trataba de un servicio de intermediación, no de interpretación, por lo que la comunicación no era inmediata. Ese vacío ha sido el que ha cubierto SVIsual, para que las personas sordas puedan hacer llamadas y gestiones de manera directa y en tiempo real.

## DATOS 2010 - 2011

En los 6 meses de duración del servicio **en 2010**, con un horario de atención de 8:00 a 20:00 horas que incluye los fines de semana, se recibieron un total de **28.641 llamadas**. En cuanto a los datos de **2011**, tan sólo en los cinco primeros meses el número de llamadas recibidas **ha aumentado en un 37%**, llegando a 35.578 a 31 de mayo.



## UN FUTURO PROMETEDOR

Desde su lanzamiento, muchas entidades públicas y privadas se han mostrado interesadas en incorporar SVIsual en sus servicios telefónicos de atención al cliente, lo que supone un importante avance en el acceso a la información de más de un millón de personas sordas, beneficiarias directas de este proyecto.

Cada vez que una administración autonómica contrata el servicio de SVIsual, está ofreciendo a los ciudadanos de su comunidad la posibilidad de realizar cualquier gestión directamente con el intérprete de lengua de signos de la Federación autonómica de la CNSE correspondiente, contratado específicamente para ello, de manera que las largas esperas al acceso general no aumentan y todas las llamadas pueden ser atendidas.

Por eso, la CNSE se ha marcado como objetivo hacer extensivo el servicio SVIsual de personas sordas y, con el compromiso de las Administraciones Autonómicas y las ayudas del Plan Avanza, llevar dos puestos de videointerpretación a la mayoría de las federaciones del movimiento asociativo y desplegarlo a todo el ámbito nacional. Actualmente SVIsual ya está en funcionamiento en Extremadura y Galicia; y se prevé una próxima implantación en Murcia, Canarias y en Castilla la Mancha, donde se va a empezar con un piloto en hospitales públicos.

Por una cuestión de solidaridad territorial y de compromiso con el movimiento asociativo y con todos los colectivos de la sociedad, es fundamental que las administraciones autonómicas apuesten por iniciativas como SVIsual para implantarlas en toda nuestra geografía y convertirla en una herramienta absolutamente transversal de acceso a la información y a la comunicación.