



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Guía ciudadana de accesibilidad en televisión

Basada en la Resolución CRC 7276 de 2023





La **Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)** trabaja para que los servicios de comunicación en Colombia sean accesibles e incluyentes.

En el caso de la televisión abierta, la CRC estableció, a través de la **Resolución CRC 7276 de 2023**, las reglas que garantizan el acceso a los contenidos transmitidos para las personas con discapacidad auditiva.

Esta presentación hace parte de la estrategia de **Pedagogía Regulatoria de la CRC** y busca explicarte, de manera sencilla, qué son los **sistemas de acceso**, cómo se aplican y qué beneficios traen para la ciudadanía.

El propósito es que avancemos hacia una televisión que reconozca la diversidad comunicativa, promueva la inclusión y asegure el derecho a la información de todas las personas.



Índice temático

1



Importancia de la
accesibilidad en
televisión

2



Resolución CRC
7276 de 2023

3



Marco normativo
de la accesibilidad

4



Puntos clave de
la Resolución CRC
7276 de 2023

5



Sistemas
de acceso

6



Obligaciones
según el tipo
de operador

7



Contenidos y horarios
de accesibilidad
en televisión

8



Avisos de sistemas de
acceso en televisión



Índice temático

9

Claves para disfrutar una televisión accesible

10



Entidades que garantizan la accesibilidad en televisión

11



Acciones frente al incumplimiento de la accesibilidad en televisión

12



Respuesta institucional ante quejas de accesibilidad

13



Conoce la cartilla “Televisión accesible para todos”

14



Banco de recursos pedagógicos

15



QR Caja de herramientas

16



Contacta con la CRC

1. Importancia de la accesibilidad en televisión

La Resolución CRC 7276 de 2023

Permite

Una televisión abierta en Colombia, más **accesible** para las personas sordas o con pérdida de audición.



Promueve

Ver, entender y disfrutar mejor los programas de televisión mediante el uso obligatorio de herramientas como:



Closed Caption (CC)

Lengua de Señas Colombiana (LSC)



Subtitulación (ST)

Garantiza

Que todas las personas tengan acceso a contenidos informativos, educativos, culturales y de entretenimiento, promoviendo **una televisión que respeta la diversidad y los derechos de la audiencia.**





Sorda: pérdida profunda, se comunica con Lengua de Señas Colombiana (LSC) u otros recursos visuales.



Hipoacúsica: pérdida auditiva parcial y comunicación oral con apoyo de dispositivos.



Bilingüe: maneja con fluidez la Lengua de Señas Colombiana (LSC) y el español.

Perfiles comunicativos

No todas las personas con discapacidad auditiva se comunican igual. La Ley 982 de 2005 reconoce distintos perfiles:



Sorda señante: su principal lengua es la Lengua de Señas Colombiana (LSC).



Monolingüe: domina solo una lengua, ya sea oral o Lengua de Señas Colombiana (LSC).



Sorda hablante: usa lenguaje oral con lectura labial o tecnologías auditivas.



Semilingüe: no ha desarrollado plenamente ninguna lengua.

2. Resolución CRC 7276 de 2023

En 2023, la CRC expidió la **Resolución CRC 7276 de 2023**, una norma que busca que todas las personas, incluidas aquellas sordas o con pérdida de audición, puedan disfrutar de la televisión abierta. Esta resolución se construyó con base en un estudio realizado por la CRC en 2022, el cual que contó con la participación activa de la comunidad sorda, organizaciones sociales y entidades públicas.

Calidad del Closed Caption (CC)

Que el *Closed Caption* (CC) se emita con calidad suficiente para que sea fácil de leer y entender.

Nuevos canales

Que los nuevos canales también apliquen estas reglas.

Sistemas de acceso

Que los programas usen sistemas de acceso como *Closed Caption* (CC), Subtitulación (ST) y Lengua de Señas Colombiana (LSC).

Disponibilidad

Que estos sistemas estén disponibles en los programas donde la norma lo exige.

¿Qué garantiza la Resolución 7276 de 2023?

7276 de 2023

Anuncios

Que al inicio de cada programa se informe claramente si contará con *Closed Caption* (CC), Subtitulación (ST) o Lengua de Señas Colombiana (LSC).

Horarios mínimos

Que se cumplan horarios mínimos para asegurar la accesibilidad.

3. Marco normativo de la accesibilidad



Compromisos internacionales

- **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD, 2006)**

Ratificada en Colombia (Ley 1346 de 2009). Garantiza acceso a la TV en formatos accesibles.

- **Convención Americana de Derechos Humanos (1969)**

Derecho a buscar y recibir información sin discriminación.

- **Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC, 1966)**

Derecho a participar en la vida cultural y prohibición de discriminación.

El camino normativo en Colombia: **Constitución de 1991**

Derechos a la igualdad, a la información, a la libertad de expresión y al acceso sin barreras (Artículos 13, 20, 47, 365 y 366).

Ley 324/1996

Garantiza derechos básicos de accesibilidad para la comunidad sorda.

Ley 335/1996

Ordena incluir subtítulos en los programas de televisión.

Ley 361/1997

Se centra en eliminar las barreras de comunicación que enfrentan las personas sordas.

Ley 982/2005

Reconoce la Lengua de Señas Colombiana (LSC) como una lengua natural.

Ley 2049/2020

Fortalece los derechos lingüísticos de la comunidad sorda colombiana.

Ley 1618/2013

Establece una ley marco para los derechos de discapacidad en Colombia.

Antecedentes regulatorios



Acuerdo CNTV 005/2003

Lineamientos iniciales para Lengua de Señas Colombiana (LSC), Subtitulación (ST) y Closed Caption (CC).



Acuerdo CNTV 001/2012

Requisitos técnicos y porcentajes de programación accesible.



Resolución ANTV 350/2016

Reemplazada por la Resolución CRC 5050/2016.

4. Puntos claves de la Resolución CRC 7276 de 2023

1 Propósito:

Fortalecer la implementación de los sistemas de acceso en televisión:

- Subtitulación (ST)
- *Closed Caption* (CC)
- Lengua de Señas Colombiana (LSC)

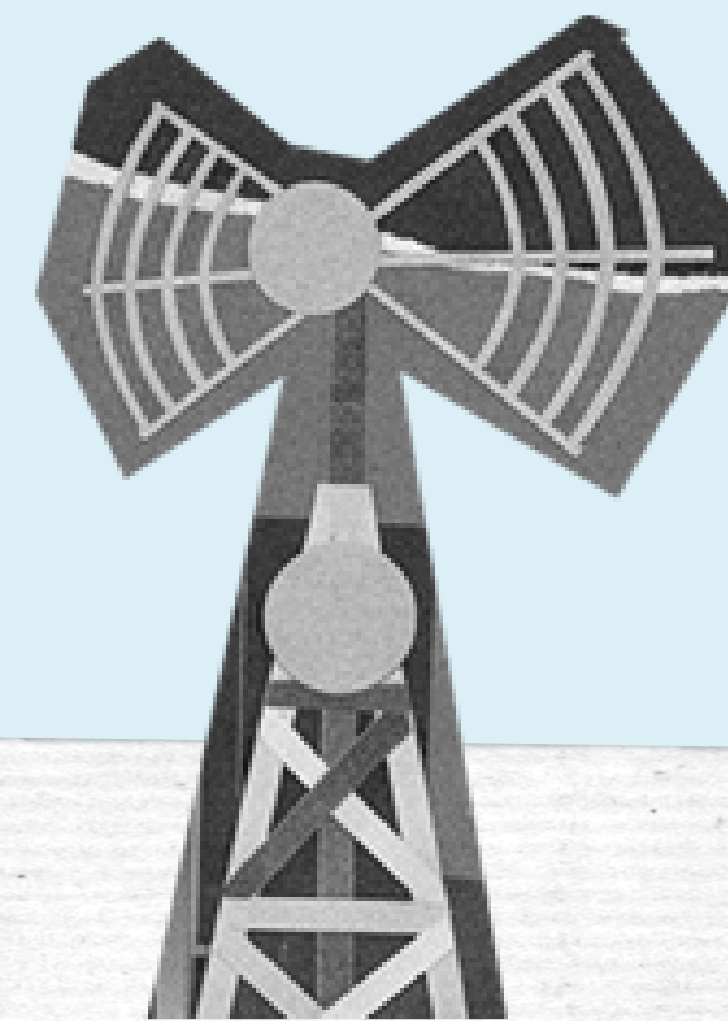
Para que las personas sordas y con pérdida de audición tengan mejores condiciones de acceso a los contenidos.

2 Aplica para:

- Canales nacionales (públicos y privados).
- Canales regionales y locales.
- Concesionarios de espacios de TV.
- Canales de producción propia de los operadores de TV por suscripción.
- Prestadores con habilitación general.

3 Principios clave:

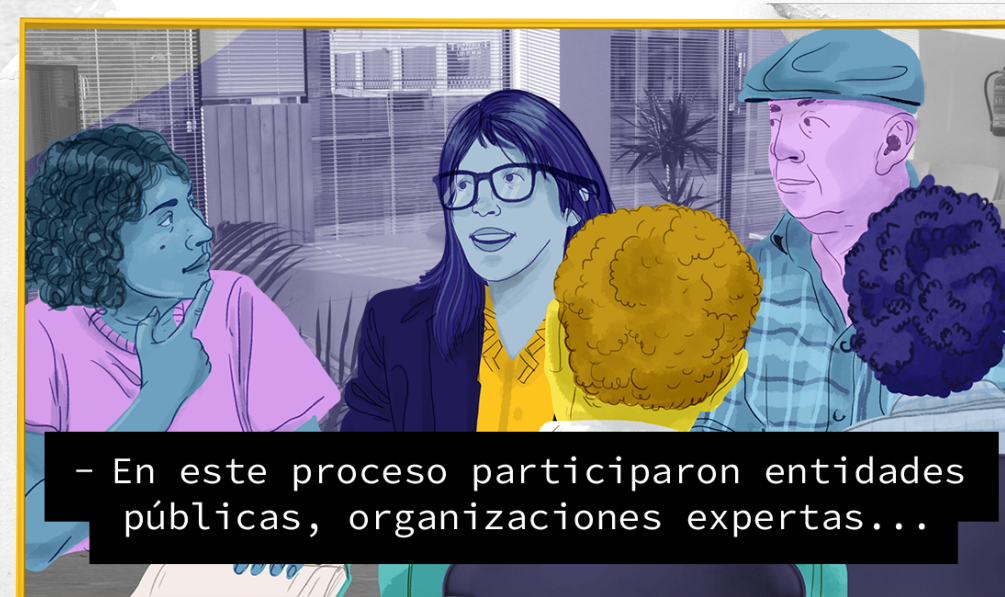
- Accesibilidad
- Ajustes razonables
- Progresividad
- Estándares técnicos



5. Sistemas de acceso

Los sistemas de acceso son **medios que permiten que las personas sordas o con pérdida de audición puedan entender lo que se dice en televisión.**

Su objetivo es eliminar barreras de comunicación y **garantizar el derecho a la información, la cultura y el entretenimiento.**



Closed Caption

(CC)



Subtitulación

(ST)



Lengua de Señas Colombiana

(LSC)



Estos son los tres sistemas de acceso:

Los sistemas de acceso deben garantizarse en la programación transmitida entre las 6:00 a.m. y las 11:59 p.m.



Subtitulación (ST)

- Es la transcripción de los diálogos (usualmente para traducción) en formato de texto.
- Es un texto siempre visible en la pantalla. No se puede activar ni desactivar.
- Debe estar disponible en la franja horaria de 6:00 a. m. a 11:59 p. m.



Closed Caption (CC)

- Es la transcripción de los diálogos en formato de texto.
- Es un texto oculto que tú puedes activar o desactivar desde el control remoto de tu televisor.
- Debe estar disponible en la franja horaria de 6:00 a. m. a 11:59 p. m.



Lengua de Señas Colombiana (LSC)

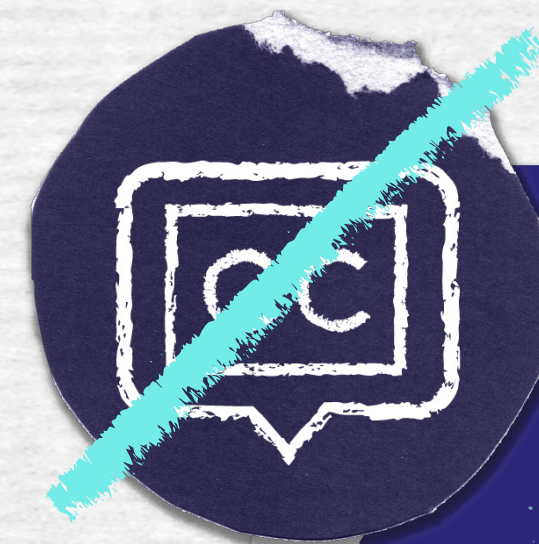
- Es la interpretación del contenido a Lengua de Señas.
- Es un recuadro siempre visible en los programas que la incluyen. No necesitas activarlo.
- Tiene franjas horarias específicas y el recuadro debe tener un tamaño mínimo de 1/9 de la pantalla.

¿Cómo debe verse el *Closed Caption* (CC)?

Así se debe ver:



- El texto aparece al mismo tiempo que se escucha el audio o los diálogos.
- Las letras son legibles: buen tamaño, color y contraste.
- El texto refleja fielmente lo que se dice, sin omitir partes.
- El sistema está disponible en los programas y horarios que la norma exige.



Así no se debe ver:

- El texto está desincronizado, aparece tarde o desaparece muy rápido.
- Las letras son muy pequeñas, con poco contraste o errores que dificultan su lectura.
- Hay frases incompletas o mal transcritas.
- El sistema no se usa en los programas y horarios donde debería estar.

Así se debe ver la interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC)

Bien presentada

- El recuadro ocupa al menos un 1/9 de la pantalla y permite ver manos, brazos y expresiones.
- Fondo neutro, buena iluminación y vestuario en contraste.
- Interpretación coordinada con el audio y ritmo del programa.
- Está presente en los programas y horarios definidos por la norma.



Mal presentada

- El recuadro es muy pequeño, está mal ubicado o cubre la información.
- El encuadre corta las manos o el rostro.
- Fondo con distracciones o mala iluminación.
- Interpretación desfasada del audio.
- Ausencia en programas u horarios obligatorios.

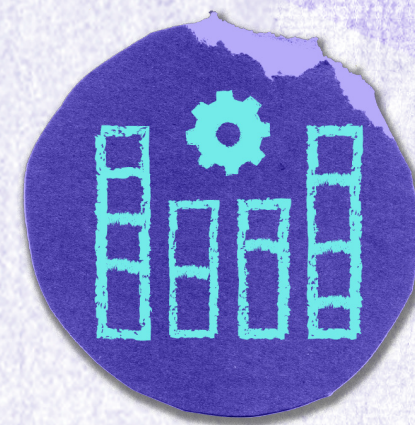
6. Obligaciones según el tipo de operador

Lo que puede variar:

La Resolución CRC 7276 de 2023 establece reglas distintas según el tipo de operador, para que sean justas y acordes con sus posibilidades.

Cantidad de programas

Cantidad de programas con sistemas de acceso.



Horarios

Horarios para la Lengua de Señas Colombiana (LSC).



Contenidos

Contenidos que deben tener Subtitulación (ST) o *Closed Caption* (CC).



Condiciones técnicas

Condiciones técnicas específicas para la accesibilidad.



Tipos de canales en Colombia



1 TV abierta nacional y regional (públicos)

Son canales gratuitos que cubren todo el país o una región.

2 TV abierta nacional privada y concesionarios públicos

Incluye los canales privados nacionales y los concesionarios de espacios en canales públicos.

3 TV abierta local con ánimo de lucro

Corresponde a los canales municipales o distritales financiados con publicidad.

4 TV abierta local sin ánimo de lucro

Son canales comunitarios con fines educativos, culturales o sociales.

5 TV por suscripción

Opera a través de cable o satélite y aplica únicamente a los canales de producción propia.

7. Contenidos y horarios de accesibilidad en TV

Contenidos La norma aplica para todos los géneros de programas, con especial énfasis en:



Horarios de implementación Entre 6:00 a.m. y 11:59 p.m. los canales deben garantizar sistemas de acceso según la norma:

Entre semana

Franja mínima con Lengua de Señas Colombiana (LSC)

TV abierta pública nacional y regional

12:00 m. – 3:00 p.m. o 6:00 p.m. – 9:00 p.m.

TV abierta nacional privada y concesionarios públicos

12:00 m. – 3:00 p.m. o 6:00 p.m. – 10:00 p.m.

Fines de semana

Franja mínima con Lengua de Señas Colombiana (LSC)

TV abierta pública nacional y regional

12:00 m. – 3:00 p.m. o 6:00 p.m. – 10:00 p.m.

TV abierta nacional privada y concesionarios públicos

12:00 m. – 3:00 p.m. o 7:00 p.m. – 9:00 p.m.

8. Avisos de sistemas de acceso en TV

Antes de cada programa, el canal debe informarte si el contenido es accesible, es decir, si el programa incluye:

- *Closed Caption* (CC)
- Subtitulación (ST)
- Lengua de Señas Colombiana (LSC)

Ejemplos de aviso:

“Este programa contiene *Closed Caption* (CC)”.

“Este programa contiene Subtitulación (ST)”.

“Este programa contiene interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC)”.



9. Claves para disfrutar una televisión accesible



Ten presente la programación

Estos sistemas se aplican en programas informativos, educativos y de entretenimiento. Excepciones: eventos deportivos y musicales.



Considera el tipo de canal

- *Closed Caption* (CC) o Subtitulación (ST): deben estar siempre disponibles en la franja principal.
- Lengua de Señas Colombiana (LSC): depende del canal y de los horarios definidos.

Revisa el horario

Los sistemas de acceso deben estar disponibles entre las 6:00 a. m. y las 11:59 p. m.



Busca el anuncio en pantalla

Antes de cada programa, se informa si incluye *Closed Caption* (CC), Subtitulación (ST) o Lengua de Señas Colombiana (LSC).



Activa los sistemas de acceso

- Lengua de Señas Colombiana (LSC) y Subtitulación (ST): aparecen automáticamente si el programa los incluye.
- *Closed Caption* (CC): debes activarlo con el control remoto.



1

Enciende el TV o el decodificador.

2

Presiona “Menú” o “Ajustes” en el control remoto.

3

Busca **Accesibilidad**, **Subtítulos** o **Closed Caption (CC)**.

4

Selecciona “**Closed Caption (CC)**” o “**Subtítulos**” y cámbialo de **Apagado** a **Encendido**.

5

Guarda los cambios y disfruta del programa.



Algunos televisores te permiten ajustar tamaño, color y fondo del texto para mayor legibilidad.

10. Entidades que **garantizan**

la accesibilidad en televisión



Importancia de la labor de la CRC

Asegura que la accesibilidad en TV esté respaldada por normas claras, que faciliten tu acceso a la información y a una TV más incluyente.





Importancia del Defensor del Televidente

Es el canal de comunicación más directo entre la ciudadanía y el operador, ya que facilita el diálogo y la resolución ágil de situaciones antes de acudir a otras instancias.

Puedes contactarla a través de:

- La página web del canal de televisión.
- Las redes sociales del canal.
- Correos electrónicos o formularios de contacto.

11. Acciones frente al incumplimiento de accesibilidad en TV

Si un programa no incluye *Closed Caption* (CC), Lengua de Señas Colombiana (LSC) o Subtitulación (ST) cuando la norma lo exige, puedes reportarlo de dos formas:

Ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)

- Correo: **atencioncliente@crcom.gov.co**
- Página web: **www.crcom.gov.co**
- Redes sociales: **@CRCCol**

La CRC recibe los reportes y verifica el cumplimiento de la norma.



Ante el Defensor del Televidente

- A través de la página web o las redes sociales del canal.
- Esta figura orienta, media y canaliza las inquietudes de la audiencia.
- Es el canal de comunicación más directo con el operador.



Rol de la CRC

- Recibe las quejas ciudadanas a través de los canales oficiales.
- Analiza el cumplimiento de la normativa mediante estudios o auditorías.
- Emite conceptos y brinda acompañamiento técnico a los operadores.
- Fortalece la regulación para mejorar la accesibilidad en la televisión.

La buena gestión de las quejas protege los derechos de la audiencia, mejora las prácticas de los canales y promueve un seguimiento colaborativo e inclusivo.



Rol del Defensor del Televidente

- Escucha, canaliza y media las quejas de la audiencia.
- Solicita información al canal y responde a la ciudadanía.
- Promueve acciones correctivas y pedagógicas dentro del canal.
- Informa semestralmente sobre las quejas relacionadas con accesibilidad y cómo fueron atendidas.

12. Respuesta institucional ante quejas de accesibilidad



Rol del operador de televisión

- Recibe las quejas mediadas por el Defensor o por los canales de atención.
- Verifica si el contenido contaba con el sistema de acceso correspondiente.
- Responde al televidente de manera clara y oportuna.
- Corrige las fallas técnicas y registra las acciones tomadas.
- Implementa mejoras internas para evitar problemas futuros.



13. Conoce la cartilla

“Televisión accesible para todos”

Es una guía pedagógica de la CRC que explica, de manera clara y práctica, la **Resolución CRC 7276 de 2023**, dirigida a:

- **Operadores de televisión abierta:** para el cumplimiento de la norma.
- **Ciudadanía:** para el ejercicio del derecho a una televisión accesible.

Esta cartilla hace parte de la estrategia de **Pedagogía Regulatoria de la CRC** para avanzar hacia una televisión incluyente y accesible.



Hacia una televisión accesible: aborda el derecho a la accesibilidad y el marco regulatorio.



Participación y cumplimiento: ofrece herramientas ciudadanas y mecanismos de control y seguimiento.



Banco pedagógico: reúne recursos y herramientas prácticas de consulta.



La Resolución CRC 7276 de 2023: presenta los aspectos centrales, obligaciones y lineamientos.



Producción accesible: brinda orientaciones técnicas y buenas prácticas.

14. Banco de recursos pedagógicos

Aquí encontrarás materiales sencillos que te ayudarán a comprender y aplicar lo explicado en esta presentación. Son herramientas de apoyo pensadas para ti. Este banco de recursos pedagógicos está disponible en la cartilla “Televisión accesible para todos”.

Línea de tiempo: evolución normativa de la accesibilidad

Podrás conocer cómo, paso a paso, se han construido las normas que garantizan la accesibilidad en la televisión colombiana, hasta llegar a la Resolución CRC 7276 de 2023.

Preguntas frecuentes (FAQ)

Encontrarás las dudas más comunes sobre los sistemas de acceso en televisión y sus respuestas prácticas, que sirven como guía para entender las obligaciones de la Resolución CRC 7276 de 2023.

Guía rápida de obligaciones por tipo de operador

Podrás consultar, de forma sencilla, las obligaciones que cada operador de televisión debe cumplir al implementar los sistemas de acceso, organizadas en una tabla según horarios, contenidos y condiciones específicas.

Herramientas de autoevaluación para operadores

Los operadores contarán con preguntas clave para diagnosticar su nivel de cumplimiento en la implementación de los sistemas de acceso y así planear una ruta de mejora progresiva frente a la Resolución CRC 7276 de 2023.

Guía para el formato T.4.5

Incluye orientaciones prácticas para diligenciar correctamente este formato, en el marco del cumplimiento de la Resolución CRC 7276 de 2023.

Glosario de conceptos clave en sistemas de acceso

Accederás a definiciones claras y prácticas de los principales términos relacionados con los sistemas de acceso en televisión, para comprender el alcance de la Resolución CRC 7276 de 2023 y su papel en garantizar el derecho a la información de la población sorda y con discapacidad auditiva.

15. QR Caja de herramientas

Escanea el código QR y accede a la Caja de herramientas de sistemas de acceso, donde encontrarás la cartilla, las infografías, los videos y otros recursos que te permitirán comprender de manera más sencilla la Resolución CRC 7276 de 2023.



16. Contacta con la CRC

¿Deseas más información o
tienes preguntas? Contacta
con la CRC:

- Correo: atencioncliente@crcom.gov.co
- Página web: www.crcom.gov.co
- Redes sociales: @CRCCol

