



ATENTO

Soporte técnico en
lengua de señas

Un compromiso con la
accesibilidad y la inclusión

ATENTO

¡Hola!

Contenido



Página

1. Lengua de señas y su importancia para la inclusión	01
2. Funcionamiento del servicio al cliente	03
3. Los desafíos	05
4. Tecnología e inclusión: hacia dónde vamos	06

Ayudar



ATENCIÓN

Lengua de señas y su importancia para la inclusión

La lengua de señas es la lengua natural de las personas sordas. A diferencia del lenguaje oral, la lengua de señas se basa en las expresiones faciales y en diversos movimientos de las manos, los brazos y el cuerpo. Como toda lengua, posee su propia sintaxis, gramática y léxico. Esta herramienta es fundamental para garantizar la igualdad de oportunidades, facilitando la educación, la atención médica y el acceso a servicios públicos esenciales.

Cada país o región desarrolla su propia lengua de señas, adaptada a su cultura y entorno, por ejemplo:

- **Lengua de Señas Mexicana (LSM)**, México
- **American Sign Language (ASL)**, Estados Unidos y Canadá
- **British Sign Language (BSL)**, Reino Unido.
- **Lengua Brasileña de Señas (Libras)**, Brasil.
- **Banco de imágenes y signos española**, España.
- **Diccionario básico de la lengua de señas colombiana**, Colombia.
- **Lengua de señas peruana - vocabulario básico**, Perú.
- **Lengua de Señas Argentina (LSA)**, Argentina.

Además de promover la comunicación entre personas sordas y oyentes, aprender lengua de señas contribuye a crear una sociedad más empática e inclusiva derribando barreras comunicativas y sociales.

La importancia de esta forma de comunicación ha sido reconocida a nivel global. Desde 2018, cada 23 de septiembre se celebra el **Día Internacional de las Lenguas de Señas**, para concienciar sobre su relevancia y la necesidad de garantizar los derechos fundamentales de las personas sordas.

ATENTO



En **Atento** hemos dado un paso significativo hacia la inclusión al integrar soporte especializado en lengua de señas. Esta iniciativa responde a la necesidad de garantizar que las personas con discapacidad auditiva tengan acceso equitativo a los servicios, rompiendo las barreras de comunicación que muchas veces limitan su independencia.

Para las empresas líderes en tecnología y servicios, ofrecer soporte en lengua de señas se convierte en una oportunidad para destacar en accesibilidad e inclusión. Implementar esta opción no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también proyecta una imagen de responsabilidad social al crear un entorno sin barreras.

Una de las empresas más importantes en telefonía celular a nivel mundial está convencida que la tecnología debe estar al alcance de todas las personas, y con la asesoría de **Atento**, ha implementado el **soporte técnico en lengua de señas para personas con discapacidad auditiva**, ayudándoles a resolver sus dudas. Este proyecto nació con la intención de brindarles una experiencia más independiente, accesible y respetuosa.



ATENTO

Funcionamiento del servicio al cliente

Soporte de señas, sencillo y eficiente



Una empresa de tecnología, comprometida con brindar servicios de atención al cliente más accesibles para personas con discapacidad auditiva en América Latina, ha implementado un enfoque inclusivo que facilita la comunicación a través de la lengua de señas en todas sus líneas de soporte, incluyendo E-Store. Estos son algunos puntos destacados de su iniciativa:

Servicios adaptados:

Desarrollo de canales de atención que permiten a clientes con discapacidad auditiva comunicarse de manera efectiva.

Capacitación de personal:

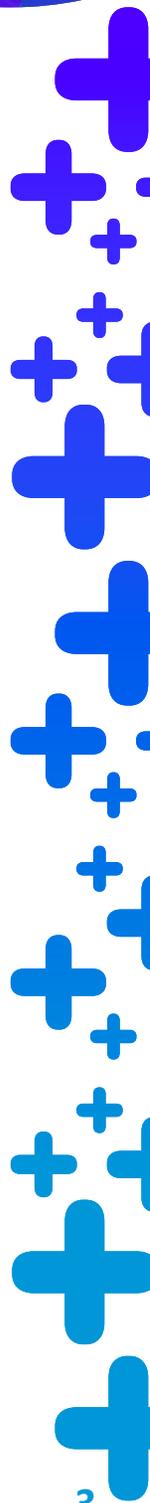
Formación continua para el personal en lengua de señas, asegurando que puedan interactuar con clientes de manera competente y empática.

Tecnología inclusiva:

Uso de plataformas digitales que soportan la comunicación en lengua de señas, mejorando la experiencia del cliente.

Compromiso Social:

Parte de una estrategia más amplia, enfocada en la inclusión laboral y social de personas con discapacidades en la región.



ATENTO

Para acceder a este servicio, el usuario debe seguir estos pasos:

1

Entrar al sitio web correspondiente, completar los datos solicitados (nombre, teléfono y correo) y aceptar los permisos de privacidad. A partir de ese momento se inicia una conexión por videollamada con un intérprete en tiempo real, lo que permite que la interacción sea completamente visual, similar a una llamada telefónica, pero adaptada a las necesidades de la persona con discapacidad auditiva.



2

El soporte se brinda con calma y atención al detalle. Cada llamada tiene una duración aproximada de 20 minutos o más, para asegurar que el usuario reciba una explicación completa y satisfactoria.

Para una mejor experiencia, se sugiere colocarse en un lugar con buena luz, tener un soporte para el teléfono y contactarse desde un equipo diferente al que tiene el problema (en caso de ser celular).



3

Capacitación y especialización del personal

- **Agentes especializados:** se tienen dos intérpretes capacitados, entrenados tanto en los servicios de la empresa como en el uso de vocabulario técnico en señas, en colaboración con **Atento**.
- **Formación continua:** el equipo se somete a capacitaciones periódicas para mantenerse al día con los cambios en la lengua de señas y las demandas de los clientes, lo que garantiza una experiencia actualizada y efectiva.

ATENTO

Los desafíos



• • • Difusión

Uno de los mayores desafíos es dar a conocer el servicio entre los usuarios. Se están ampliando los esfuerzos para hacerlo más visible en redes sociales y otros canales.

• • • Recursos adecuados

La implementación ha requerido equipamiento específico, como cámaras de alta calidad y fondos negros, para mejorar la visibilidad de las señas durante las videollamadas.

• • • Cultura organizacional

Se ha trabajado para que todos los equipos comprendan la importancia de este canal inclusivo y se eviten prácticas que puedan derivar en falsa inclusión. Esto asegura que la atención brindada sea genuinamente accesible para los usuarios con discapacidad auditiva.

+ + Impacto positivo + +

Independencia

Los usuarios con discapacidad auditiva no dependen de otra persona cercana para resolver dudas sobre sus dispositivos.

Confianza y pertenencia

Los clientes han compartido su gratitud con la empresa, mencionando sentirse escuchados y respetados.

Ser pioneros en esta iniciativa ha posicionado a la marca como inclusiva y líder en accesibilidad.

Al implementar este servicio, se está avanzando hacia un entorno más inclusivo, donde la tecnología y la empatía convergen para brindar atención de calidad a todas las personas, sin importar sus capacidades auditivas.

ATENTO

Tecnología e inclusión: hacia dónde vamos

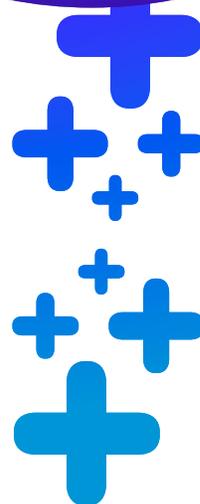


Queremos seguir mejorando este servicio.

Se están explorando nuevas formas de integrar inteligencia artificial y otras tecnologías que hagan las interacciones más rápidas y accesibles.

Buscamos ampliar la difusión del servicio y que más personas puedan beneficiarse.

Aunque algunos bancos ofrecen atención en lengua de señas, esta empresa tecnológica es pionera en llevar este servicio al ámbito de la atención técnica para dispositivos electrónicos. **La combinación de tecnología, trato humano y especialización hacen de este soporte una experiencia única.**



ATENTO

Cada usuario importa.
Seguiremos trabajando para
romper barreras, ofrecer
experiencias más accesibles y
ser una marca cercana a todas
las personas, sin excepción.



Visita el sitio web



Chatea con nuestro
equipo en México

Conversemos:

 <https://atento.com/es/>

 (+52) 55 5233 5225

 contacto@atento.com

 Atento