



# Estudio sobre la accesibilidad de la lengua de signos española en la Administración pública

Institución: Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española  
<https://www.cnlse.es/>  
[cnlse@cnlse.es](mailto:cnlse@cnlse.es)

Dirección: M.<sup>a</sup> Luz Esteban Saiz

Equipo técnico: Eva Aroca Fernández, Isabel Calleja Bayón, Mónica Rodríguez Varela, Saúl Villameriel García, Juan Manuel García Espinosa y David Sánchez Moreno.

Estudio elaborado por Intersocial: Noelia Morales Romo, Alicia Porras Montes, Martha Yolanda Quezada García, María Elena Díaz García y Agustín Huete García.

Financiado por la Unión Europea-NextGenerationEU en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia a través del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 del Gobierno de España.

Edita: Real Patronato sobre Discapacidad  
<https://www.rpdiscapacidad.gob.es/>

Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030  
<https://www.mdsocialesa2030.gob.es/>

Maquetación: AFANIAS  
<https://afanias.org/>

Adaptación/validación a lectura fácil del resumen de la publicación: Granada Adapta. Servicios de Accesibilidad Cognitiva y Lectura Fácil.

© Real Patronato sobre Discapacidad, 2023

NIPO: 132-23-009-0

Catálogo de Publicaciones Oficiales de la Administración General del Estado:  
<https://cpage.mpr.gob.es>

Reservados todos los derechos. El contenido de este documento es propiedad del Real Patronato sobre Discapacidad. Se autoriza la visualización, impresión y descarga del documento solo y exclusivamente si no se realizan con fines comerciales o para su distribución, comunicación pública o transformación; si ninguno de los contenidos se modifica y siempre citando la fuente.

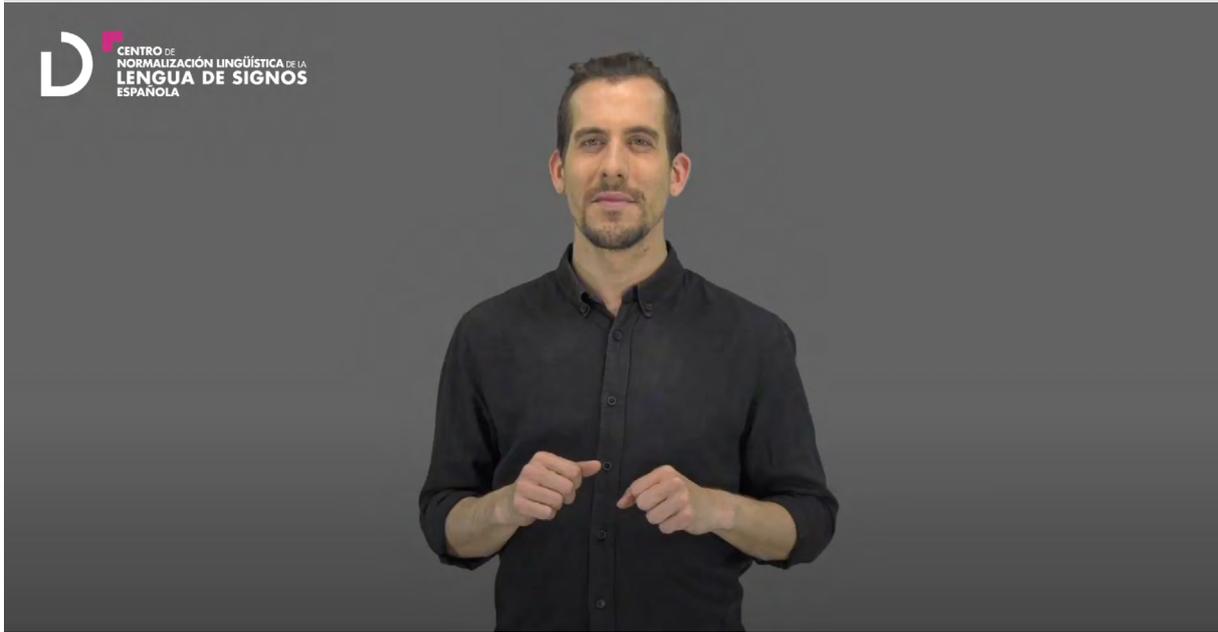


# Índice

Resumen en lengua de signos española .....	4
Resumen en lectura fácil .....	5
1. Introducción y objetivos.....	10
2. Metodología .....	13
2.1. Aproximación documental .....	14
2.2. Trabajo de campo .....	14
2.2.1. Análisis de accesibilidad web.....	14
2.2.2. Consultas a informantes clave .....	15
3. Estado de la cuestión.....	16
3.1. Marco legal.....	17
3.1.1. Legislación internacional.....	17
3.1.2. Legislación nacional.....	19
3.2. Marco bibliográfico .....	22
4. Resultados .....	29
4.1. Nivel de implementación de la accesibilidad signada en la AGE.....	30
4.2. Análisis DAFO .....	43
4.2.1. Debilidades .....	43
4.2.2. Amenazas .....	51
4.2.3. Fortalezas .....	57
4.2.4. Oportunidades.....	59
4.3. Estrategias de mejora .....	61
4.3.1. Retos y propuestas de intervención.....	66
Reto 1: incrementar la dotación de profesionales públicos con un nivel alto de dominio de la LSE .....	68
Reto 2: regular la formación académica y los perfiles .....	70
Reto 3: potenciar la formación permanente del personal en LSE.....	73
Reto 4: aumentar la oferta de recursos y herramientas accesibles y su visibilidad .....	75
Reto 5: establecer mecanismos de coordinación y de comunicación intersectorial.....	79
Reto 6: fomentar la investigación.....	81
Reto 7: mejorar la concienciación social.....	84
Bibliografía.....	89



# Resumen en lengua de signos española



El Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (CNLSE), cumpliendo su finalidad de promover el conocimiento y la investigación sobre la lengua de signos española (LSE), aborda este estudio con el propósito de promover una Administración pública accesible en lengua de signos española (LSE) en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Su objetivo principal es conocer en qué medida la LSE está presente en la Administración pública y de qué forma la ciudadanía sorda y sordociega signante puede acceder a los bienes y servicios en esta lengua.

En el estudio se analiza en qué medida la Administración pública cumple con su obligación de velar por los derechos de las personas sordas y sordociegas signantes en su relación con ella en el marco de lo establecido en la Ley 27/2007, de 23 de octubre. Esto permite identificar y promover las prácticas que contribuyen a generar una Administración cada vez más accesible en LSE.

Esta iniciativa se corresponde con la línea de inversión 3 C22.I3: Plan España País Accesible, y contribuye al cumplimiento de parte del objetivo 326 que propone desarrollar proyectos de innovación tecnológica, investigación y divulgación científica

que mejoren la accesibilidad universal desde una perspectiva integral. Se enmarca, por tanto, dentro del eje 2 relativo a proyectos de investigación para generar conocimiento experto para la transformación de las políticas públicas en clave de accesibilidad universal.

El desarrollo del estudio sigue dos líneas diferenciadas que complementan el estado de la cuestión. Una línea es la información recogida directamente de los departamentos de la Administración pública, a través de una metodología Delphi, para identificar debilidades y fortalezas. Otra línea es la información suministrada por las principales organizaciones de personas interesadas, usuarias y profesionales. A través de entrevistas en profundidad a representantes de CNSE y FASOCIDE se recogen necesidades, expectativas y demandas con la idea de calibrar el nivel de satisfacción de las personas sordas y sordociegas. También se cuenta con información de FILSE, como entidad que aglutina a las profesionales de la interpretación y guía-interpretación.

El estudio se presenta a través de tres bloques diferenciados: en una primera parte se describe la metodología, en una segunda se aborda el estado de la cuestión, lo que permite la contextualización normativa y de referencia, y en la tercera parte se presentan los resultados. En este último bloque, además de presentarse el nivel de implementación de la Administración con respecto de la accesibilidad en LSE, se describen las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades para, finalmente, identificar las estrategias de mejora.



# Resumen en Lectura Fácil

## **Palabras difíciles que debes conocer**

### **Administración Pública**

Conjunto de organismos e instituciones de un país que tiene 2 funciones:

- Por una parte, aplica las leyes o hace que otros apliquen las leyes.
- Por otra parte, dirige los servicios para cuidar del bienestar y los intereses de todos los ciudadanos.

Los ayuntamientos, las diputaciones, las consejerías y los ministerios forman parte de las administraciones públicas

### **CNLSE**

Siglas que corresponden al Centro de Normalización de la Lengua de Signos Española.

### **Ley 27/2007, de 23 de octubre**

En este nombre aparece el número de la ley, el año y el día que terminó de escribirse.

En este caso sería la ley número 27, del año 2007, que terminó de escribirse el día 23 de octubre de 2007.

Esta ley habla sobre los derechos de las personas sordas y sordociegas en la Administración Pública.

### **LSE**

Siglas que corresponden a lengua de signos española

### **Resiliencia:**

Capacidad de las personas para superar situaciones difíciles.

### **Persona signante:**

Persona que se comunica con lengua de signos

## **Estudio sobre la accesibilidad de la Lengua de Signos Española en la Administración pública**

La ley 27/2007, de 23 de octubre, dice que la Administración Pública debe ser accesible para las personas sordas y sordociegas.. Para ello, entre otras cosas, usará la Lengua de Signos Española.

El Gobierno de España presentó en 2021 un plan de ayudas económicas. Este plan se llama Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Es un plan de la Unión Europea para superar la crisis del COVID-19. Entre otras cosas, plantea mejorar la accesibilidad universal en España.

Dentro de este Plan, el CNLSE ha investigado sobre el uso de la Lengua de Signos Española en la Administración Pública. Esta investigación estudia si la Administración Pública cumple con lo que dice la ley 27/2007.

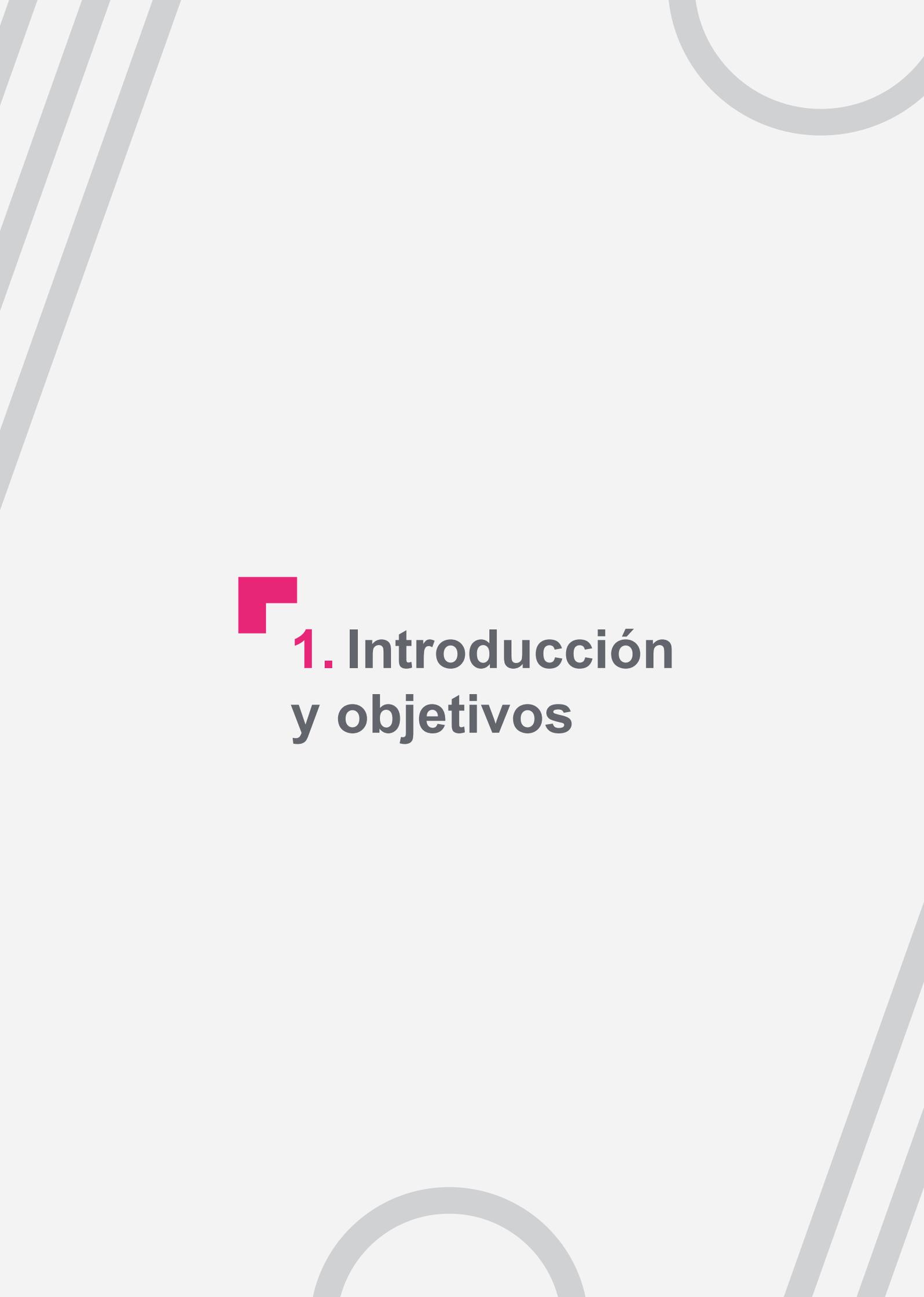
En CNLSE ha analizado:

- Lo que la Administración Pública hace bien y lo que hace mal.
- El nivel de satisfacción de las personas signantes con la Administración Pública.
- La opinión de los traductores e intérpretes de Lengua de Signos Española.

En los resultados de este estudio, el CNLSE habla sobre:

1. La forma de trabajo que ha seguido.
2. Las leyes sobre accesibilidad en la Administración Pública para las personas sordas y sordociegas.
3. Las cosas a mejorar para que la Administración Pública sea cada vez más accesible.

Con este estudio, el CNLSE quiere mejorar el acceso de las personas signantes a los servicios de la Administración Pública.



# **1. Introducción y objetivos**

El Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española (en adelante CNLSE) es un centro asesor y de referencia en lengua de signos española de carácter estatal que está adscrito al Real Patronato sobre Discapacidad. Conforme a la [Ley 27/2007](#), de 23 de octubre, y el [Real Decreto 921/2010](#), de 16 de julio, su finalidad es investigar, fomentar, difundir y velar por el buen uso de esta lengua, analizando desde una perspectiva transversal las políticas y líneas de acción que se desarrollan en cualquiera de los ámbitos de actuación pública.

El CNLSE, cumpliendo su finalidad de promover el conocimiento y la investigación sobre la lengua de signos española (en adelante LSE), puso en marcha un estudio en el marco del [Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia](#) con el propósito de promover una Administración accesible en LSE. Su objetivo principal es conocer en qué medida la LSE está presente en la Administración pública (en adelante AP) y de qué forma la ciudadanía sorda y sordociega signante puede acceder a los bienes y servicios en esta lengua.

Esta iniciativa se corresponde con la línea de inversión 3 C22.I3: Plan España País Accesible, y contribuye al cumplimiento de parte del objetivo 326 que propone desarrollar proyectos de innovación tecnológica, investigación y divulgación científica que mejoren la accesibilidad universal desde una perspectiva integral. Se enmarca, por tanto, dentro del eje 2 relativo a proyectos de investigación para generar conocimiento experto para la transformación de las políticas públicas en clave de accesibilidad universal.

La comunidad sorda está formada por personas tanto sordas como sordociegas signantes que conforman una comunidad cultural y lingüística minoritaria, e históricamente minorizada, en torno a la lengua de signos, siendo esta su principal rasgo identitario, y a una concepción cultural del mundo. Su situación de lengua minoritaria y minorizada conlleva que los poderes públicos propicien su promoción, enseñanza y difusión, y que garanticen su uso en las relaciones de la ciudadanía con las administraciones públicas.

El presente estudio pretende diagnosticar en líneas generales la implementación de la accesibilidad en LSE en la Administración General del Estado (en adelante AGE), y aportar pautas útiles para impulsar la normalización de esta lengua en la AGE. Así, el estudio analiza en qué medida la AP cumple con su obligación de velar por los derechos de las personas sordas y sordociegas signantes en su relación con ella en el marco de lo establecido en la Ley 27/2007. En coherencia con este análisis se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- 1) Conocer el nivel de presencia de la LSE en la AGE.
- 2) Evaluar la calidad de uso de la LSE en la AGE.

3) Conocer la percepción de los agentes implicados sobre el uso y la calidad de la LSE en la AGE.

4) Aportar pautas, recomendaciones y buenas prácticas para impulsar la normalización del uso de la LSE en la AGE.

El estudio se presenta a través de tres bloques diferenciados: en una primera parte se describe la metodología, en una segunda se aborda el estado de la cuestión que permite la contextualización normativa y de referencia, y en la tercera parte se presentan los resultados. En este último bloque, además de presentarse el nivel de presencia de la LSE en la Administración, se describen las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades para, finalmente, identificar las estrategias de mejora.

La elaboración de este estudio no hubiera sido posible sin la colaboración, aportación y asesoramiento de muchas personas y entidades. Por medio de estas líneas queremos hacer constar el profundo agradecimiento a quienes han contribuido a que esta iniciativa vea la luz: la Confederación Estatal de Personas Sordas, la Federación de Asociaciones de Personas Sordociegas de España, la Federación Española de Intérpretes de Lengua de Signos y Guías-Intérpretes, así como a las y los representantes de las distintas Administraciones públicas que participaron en el estudio: Subdirección General de Cooperación Territorial e Innovación Educativa del Ministerio de Educación y Formación Profesional, Instituto Nacional de Administración Pública del Ministerio de Hacienda y Función Pública, Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, Oficina de Atención a la Discapacidad, Dirección General de Derechos de las Personas con Discapacidad del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, Instituto de Salud Carlos III, Dirección General de la AGE en el Territorio del Ministerio de Política Territorial, Organismo Autónomo de Parques Nacionales, Centros de Referencia y Centros de Atención del IMSERSO y Delegaciones de Gobierno de las diferentes Comunidades Autónomas.

Esperamos que este trabajo contribuya a la accesibilidad lingüística y comunicativa de la comunidad sorda y sordociega signante haciendo comprensibles, utilizables y aprovechables los bienes y servicios de la AGE para garantizar sus derechos lingüísticos.



## 2. Metodología

## 2.1. Aproximación documental

Se ha realizado una revisión sistemática sobre el uso de la LSE y su presencia en la AP en bases de datos de literatura científica en español, en la que se han hallado 29 trabajos de interés: Dialnet (31 resultados, 2 útiles), Scielo (3 resultados, 1 útil), EBSCO (202 resultados, 1 útil), Riberdis (229 resultados, 3 útiles) y Google Scholar (34.500 resultados, 8 útiles). Aprovechando las referencias bibliográficas de los estudios útiles de las bases de datos se incorporan 14 documentos más.

Esta revisión se ha completado con la búsqueda de publicaciones, documentos normativos y literatura gris, páginas web del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, del Servicio de Información e Investigación sobre Discapacidad (SID), así como referencias en congresos, y en la *Revista de Estudios de Lenguas de Signos* (REVLES) del CNLSE y los informes sobre la situación de la lengua de signos española (CNLSE, 2014, 2020).

Cabe destacar la escasez de documentos, trabajos y estudios relacionados con la comunidad sorda y sus relaciones con la AP, así como con la utilización de la lengua de signos para comunicarse con ella, más allá de las aportaciones realizadas mayoritariamente por el CNLSE.

## 2.2. Trabajo de campo

Para alcanzar los resultados planteados, se ha completado el trabajo de investigación documental con diferentes técnicas de recogida de datos cualitativos y cuantitativos.

### 2.2.1. Análisis de accesibilidad web

Se ha realizado un análisis sistemático sobre la calidad de la accesibilidad lingüística en 60 organismos de la AGE, incluyendo sectores clave para la inclusión social, como la sanidad, la educación, el empleo, la atención social o la justicia.

Para realizar de manera sistemática este análisis se ha revisado en cada ítem la existencia de evidencias sobre estos cinco criterios:

**Criterio 1.** Muestra sensibilidad o reconoce la necesidad de diseño accesible de su información o servicios.

**Criterio 2.** Informa sobre planes o medidas propias de mejora en accesibilidad.

**Criterio 3.** Ofrece alguna información o contenido adaptado a personas sordas o sordociegas.

**Criterio 4.** Ofrece algunos servicios de interpretación.

**Criterio 5.** Garantiza el ejercicio de derechos (atención integral) a personas sordas o sordociegas.

Se puntúa 1 punto por cada criterio alcanzado y se anota la evidencia. Se califica cada organismo en función de:

- No cumple: suma 0-1 puntos.
- Cumple parcialmente: suma 2-4 puntos.
- Cumple. Es modelo de buena práctica: suma 5 puntos.

La información obtenida se ha volcado en una base de datos que ha permitido hacer un resumen estadístico de los resultados.

### **2.2.2. Consultas a informantes clave**

Se ha realizado un estudio Delphi a un grupo de expertas/os que por su posición conocen y tienen experiencia en el uso de LSE desde distintas perspectivas. La técnica Delphi es una de las más utilizadas en la investigación social e incluye desde la identificación de temas clave hasta la elaboración de instrumentos y propuestas de intervención o transformación. Se seleccionaron las y los expertos en función del objetivo planteado (diagnosticar la implementación de la accesibilidad signada en la AGE) y atendiendo a criterios de experiencia, posición, responsabilidad, acceso a la información, sexo, ámbito geográfico y disponibilidad.

La aplicación del estudio Delphi se materializó en dos rondas de cuestionarios extensos sobre el objeto de investigación, a los que las y los expertos contestaron de manera individual. Las respuestas del primer cuestionario fueron analizadas y, a partir de estos datos, se lanzó un segundo cuestionario donde se trató de profundizar en algunas temáticas que no generaban consenso y en otras que se consideraban claves para el objeto de estudio, bien por las y los expertos del panel o bien por el equipo investigador.

Además, se han aplicado de manera complementaria consultas cualitativas individuales, mediante entrevistas personales o formularios telemáticos.



**3. Estado de la  
cuestión**

## 3.1. Marco legal

### 3.1.1. Legislación internacional

El artículo 2 de la [Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU](#) de 1948 indica que cualquier persona, independientemente de su idioma, posee todos los derechos y libertades proclamados.

Por otra parte, la [Convención sobre los Derechos del Niño](#) de la ONU de 1989 incluye diferentes apartados sobre los derechos lingüísticos. El artículo 2.1 indica que el idioma utilizado por cualquier niña o niño no puede ser motivo para que un Estado no respete sus derechos. Especialmente si un niño pertenece a una minoría lingüística, tiene derecho a emplear su idioma (artículo 30). En cuanto a la libertad de expresión, el artículo 13.1 indica “la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas [...] ya sea oralmente, por escrito o por cualquier otro medio elegido por el niño”.

La [Declaración sobre los derechos de las personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas](#) de la ONU de 1992 presenta artículos sobre esta materia. En su primer artículo indica que el Estado debe proteger la existencia e identidad lingüística de las minorías, “cualquier miembro de una minoría lingüística tiene derecho a disfrutar de su cultura y a utilizar su idioma con libertad y sin discriminación” (artículo 2.1). Además, se deben adoptar las medidas necesarias para que “las personas pertenecientes a minorías puedan ejercer plena y eficazmente todos sus derechos humanos y libertades fundamentales sin discriminación alguna y en plena igualdad ante la ley” (artículo 4.1). Una de esas medidas es la provisión de intérpretes.

Las [Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad](#) de la ONU de 1994 indican que “los Estados deben proporcionar [...] servicios de intérprete según las necesidades de las personas con discapacidad” (artículo 4.1). Además, los servicios de intérpretes de lengua de signos se consideran esenciales para facilitar la comunicación entre las personas sordas y las demás personas en todos los ámbitos sociales (artículo 5.b.7), así como el uso de la lengua de signos en la educación de las niñas y los niños sordos, sus familias y comunidades.

La [Declaración Universal de Derechos Lingüísticos](#) de 1996 reconoce en su preámbulo que esta normativa parte de las comunidades lingüísticas y no de los Estados. Sin

embargo, el uso que puede hacer la comunidad sorda es limitado porque la comunidad lingüística es concebida como un colectivo asentado históricamente en un espacio territorial determinado según el artículo 1.1, “lo que dificulta su aplicación a estas lenguas, consideradas, por lo general, no territorializadas” (Esteban y Ramallo, 2019).

La [Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad](#) de la ONU de 2006, ratificada por España en 2008, reconoce los derechos lingüísticos de esta comunidad en diversos sentidos, como el derecho a la accesibilidad mediante intérpretes de lengua de signos profesionales (artículo 9.2.b), el derecho a la libertad de expresión, opinión y acceso a la información utilizando la lengua de signos en sus relaciones oficiales (artículo 21.b), el derecho a la educación, en la que se facilite el aprendizaje de la lengua de signos y se promueva la identidad lingüística de las personas sordas (artículo 24.3.b) y el derecho de las personas sordas al reconocimiento y apoyo de la lengua de signos y su identidad cultural (artículo 30.4). Por último, el artículo 13.1 asegura el acceso a la justicia y el desempeño de las personas con discapacidad en todos los procedimientos judiciales, así como la investigación y otras etapas anteriores. Según Tupi (2019), muchas personas sordas en Europa tienen dificultades para disfrutar del derecho a disponer de intérprete de lengua de signos como medida de accesibilidad, ya sea porque no existe una legislación que lo ampare o porque no hay financiación para ello.

La [Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea](#) del año 2000 reconoce en su artículo 20 la igualdad de todas las personas ante la ley, en su artículo 21 la prohibición de cualquier tipo de discriminación, incluida la ejercida por la lengua utilizada o por discapacidad. En su artículo 22 expone el respeto a la diversidad lingüística y en su artículo 26 reconoce el derecho de las personas con discapacidad a beneficiarse de todas las medidas que permitan su autonomía e integración plena.

La [Declaración I/2004 del Parlamento Europeo sobre los derechos de las personas sordociegas](#) reconoce la sordoceguera como una discapacidad única, considerando que las personas que presentan esta discapacidad específica precisan apoyos por parte de personas con conocimientos especializados, exigiendo a los Estados, entre otras medidas, el derecho a recibir estos apoyos personalizados mediante guías-intérpretes y/o mediadoras/es comunicativos para personas sordociegas.

La [Resolución del Parlamento Europeo de 23 de noviembre de 2016, sobre las lenguas de signos y los intérpretes profesionales de lengua de signos](#), basándose en el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Directivas y Resoluciones, destacan la necesidad de intérpretes de lengua de signos cualificados y profesionales, que aporten servicios de gran calidad, exactitud y precisión para que las personas sordas puedan gozar de igualdad de derechos y dignidad ante las instituciones europeas.

La [Resolución del Parlamento Europeo de 13 de noviembre de 2018, sobre las normas mínimas para las minorías en la Unión Europea](#), señala la necesidad de prestar especial atención a las personas que utilizan la lengua de signos, incluyendo una serie de consideraciones para garantizar los derechos lingüísticos de las personas sordas y sordociegas.

### **3.1.2. Legislación nacional**

El artículo 3 de la Constitución de 1978 afirma que la lengua oficial del Estado es el castellano, pero también que la riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España es un patrimonio cultural que será objeto de especial respeto y protección. El artículo 9.2 afirma que los poderes públicos deben eliminar todo obstáculo que impida o dificulte la plena participación de cualquier ciudadana/o en los distintos ámbitos de la sociedad, mencionado ampliamente para materias de discapacidad. Según el artículo 14, todas las personas somos iguales ante la ley, sin que pueda haber causa alguna de discriminación, y el artículo 20 otorga el derecho a expresarnos libremente a través de cualquier medio. Finalmente, el artículo 49 señala que se debe prestar a las personas con discapacidad la atención especializada requerida y velar porque disfruten de todos sus derechos como ciudadanas y ciudadanos.

La [Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas](#), supuso un hito y la principal referencia en el reconocimiento de los derechos de las personas sordas usuarias de las lenguas de signos. Su primer Título está dedicado, por un lado, al aprendizaje, conocimiento y uso de las lenguas de signos españolas, regulando su aprendizaje en el sistema educativo, y, por otro, a su uso a través de intérpretes de lenguas, en las diferentes áreas públicas

y privadas. En su artículo 12 regula las relaciones con las Administraciones públicas, promoviendo la prestación de servicios de intérpretes de lengua de signos para facilitar dichas relaciones. También se regulan ámbitos como la educación, la salud, el empleo, la cultura, deporte y ocio, transportes, participación política y medios de comunicación.

El [Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social](#), señala que la o el intérprete de lengua de signos es una buena medida complementaria para garantizar la accesibilidad y el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones.

La [Ley 15/2022, de 12 de julio, para la igualdad de trato y la no discriminación](#) menciona en su artículo 5.3 que se garantizará “a través de los medios necesarios, que todas las personas víctimas de discriminación, especialmente aquellas con discapacidad, tengan acceso integral a la información sobre sus derechos y sobre los recursos existentes. Esta información deberá ofrecerse en formato accesible y comprensible a las personas con discapacidad, tales como lectura fácil, Braille, lengua de signos, tanto la española como la catalana, y otras modalidades u opciones de comunicación, incluidos los sistemas alternativos y aumentativos”.

En relación con las administraciones de justicia, la [Ley de Enjuiciamiento Criminal](#) señala que, en la declaración de una o un testigo sordo, “se nombrará un intérprete de lengua de signos adecuado, por cuyo conducto se le harán las preguntas y se recibirán sus contestaciones” (artículo 442). La o el intérprete deberá prestar previamente juramento en presencia de la o el testigo sordo.

Por último, la [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#), en su artículo 13, recoge nueve derechos de las personas en sus relaciones con la Administración Pública, por lo que también se incluyen los derechos de las personas con discapacidad. Se hace mención al principio de accesibilidad, permitiendo el uso de las lenguas cooficiales en los procedimientos administrativos (artículo 15), por lo que los procedimientos deben tramitarse en la lengua elegida por la persona interesada. Ya que las personas con discapacidad pueden ser interesadas en un procedimiento administrativo, deben gozar de una serie de derechos recogidos en el artículo 53.1, como conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos o a obtener información y orientación

acerca de los requisitos jurídicos o técnicos necesarios. Para facilitar la accesibilidad en las relaciones con la Administración pública existe un convenio entre el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y la Confederación Estatal de Personas Sordas que tiene como objetivo que las personas sordas dispongan de intérpretes de lengua de signos para gestiones y otros servicios. En concreto, cumple con los principios de necesidad y eficacia, ya que se justifica en una razón de interés general, que beneficia al conjunto de la sociedad, al permitir la comunicación entre todas las personas.

Como principal novedad se encuentra el [proyecto de real decreto por el que se aprueba el Reglamento de las condiciones de utilización de la lengua de signos española y de los medios de apoyo a la comunicación oral para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas](#), del 5 de octubre de 2022, que se encuentra todavía en trámite. Su creación responde a la disposición final cuarta de la Ley 27/2007, que establece un mandato específico al Gobierno para que elabore “específicamente, un reglamento que desarrolle la utilización de la lengua de signos española, así como los apoyos para cualquier tipo de ayuda técnica que contribuya a la eliminación de las barreras de comunicación para la inclusión social y la participación efectiva de las personas sordas, con discapacidad auditiva o sordociegas”.

En el artículo 9 del proyecto de real decreto mencionado en el párrafo anterior se expresa la protección y promoción de la LSE, de forma que las Administraciones públicas garanticen su uso como un legado cultural histórico que debe ser conservado. Asimismo, fomentarán la promoción, enseñanza y difusión de la LSE, respetando la identidad y derechos lingüísticos de las personas sordas y sordociegas. En su apartado d) incluye la información, asesoramiento y formación en LSE a las familias para contribuir a la comunicación e interacción familiar en esta lengua. En su artículo 12 enuncia que las Administraciones públicas garantizarán el uso de la LSE que permita a las personas sordas y sordociegas el acceso a la comunicación e información y ejercer sus derechos a la atención integral, a vivir de forma independiente y a participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Se tienen en cuenta los mismos apartados que en la Ley 27/2007, como la educación, la salud, el empleo, la cultura, deporte y ocio, transportes, participación política y medios de comunicación, y se amplían a servicios sociales y violencia contra las mujeres.

El artículo 15 está dedicado a las relaciones con la Administración pública, “que garantizará los servicios de interpretación, videointerpretación y guía-interpretación

en lengua de signos española a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegos en sus relaciones con las mismas, incluyendo a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y a la Unidad Militar de Emergencias, así como a la Agencia Tributaria, la Seguridad Social y el Servicio Público de Empleo Estatal, actuaciones notariales, procedimientos administrativos y procesos judiciales.”

Las principales novedades y aportaciones que hace el proyecto de real decreto es la inclusión de un título específico para la sordoceguera, ya que se trata de una discapacidad que genera problemas de comunicación únicos y necesidades especiales que hacen que pueda haber usuarias/os que usen alternativa o simultáneamente la LSE, el braille, el sistema táctil o los diversos medios de apoyo a la comunicación oral, con un servicio especializado de comunicación y acompañamiento prestados por personal específicamente formado. También se promueve la promoción de la creación de manifestaciones artísticas en LSE, instituciones penitenciarias con servicios de interpretación y videointerpretación en LSE y de mediadoras/es en la comunicación o la accesibilidad a los servicios de atención telefónica de las AP en LSE y a través de canales de voz, texto y/o vídeo.

### **3.2. Marco bibliográfico**

Las personas sordas y sordociegas signantes disponen desde 2007 de una ley que reconoce y regula la LSE, y la lengua de signos catalana (LSC) en Cataluña. A diferencia de otras minorías lingüísticas, existe un debate sobre el modo en el que se realiza su legitimación, ya que generalmente se vincula a la discapacidad y se implantan medidas para garantizar la accesibilidad, en vez de vincularse con el reconocimiento de derechos lingüísticos, como reclama la comunidad sorda. Según De Meulder y Murray (2017), esto es consecuencia de cómo perciben los responsables políticos a las personas sordas, como personas con discapacidad, sin entender que comparten esta característica con la de ser miembros de una minoría lingüística. Así, la provisión de intérpretes de lenguas de signos se vincula mayoritariamente a políticas de accesibilidad, que se incluyen en leyes con un claro enfoque desde la discapacidad y la igualdad de oportunidades (De Meulder y Haualand, 2019).

En cuanto a la percepción de las personas sordas sobre el uso y calidad de la LSE en la Administración, *el II Informe sobre la situación de la lengua de signos española* (CNLSE. 2020) muestra la situación sociolingüística de la LSE en distintos ámbitos

de uso. Se trata de un estudio con la participación de más de 1.400 personas sordas y sordociegas, representantes de la Administración pública, lingüistas y expertas/os, grupos de discusión, etc.

Según este estudio, el 87,8 % de las 514 personas sordas y sordociegas encuestadas cree que debe haber una política explícita para la LSE, ya que se considera que no está suficientemente protegida por ley. El 60,1 % cree que debe haber una ley exclusiva para la LSE, cuyo tratamiento se desvincule del ámbito de la discapacidad o de la accesibilidad. La importancia de contar con una ley exclusiva radica en contemplar a la comunidad signante como una minoría lingüística y cultural, con un tratamiento de la lengua de signos equivalente al que reciben las lenguas oficiales. Desde los grupos de discusión se propone incluir líneas de actuación como la sensibilización sobre la naturaleza real de la LSE, aumentar su presencia en la televisión, fomentar la educación bilingüe, la protección y difusión de la lengua en todos los ámbitos, velar por su calidad y asegurar su mantenimiento bajo estándares de corresponsabilidad.

Un dato relevante es que casi la mitad de las y los encuestados (48,3 %) manifiesta no estar satisfecha con la Ley 27/2007, frente a un 37,4 % que responde afirmativamente. Los grupos de discusión consideran que, a pesar de su importancia, es una normativa débil. La principal carencia detectada es la falta de un régimen sancionador, ya que reconoce el derecho de las personas sordas y sordociegas, pero no obliga ni garantiza que puedan aprender, conocer y usar la LSE.

En cuanto a las relaciones con la Administración pública, un 61,2 % considera que los poderes públicos no protegen ni fomentan la LSE, incluso un 65,9 % considera que la marginan. Opinan que el gobierno estatal o autonómico prioriza el aprendizaje de la lengua oral en detrimento de la LSE. El 46,3 % de las y los encuestados afirma que, a pesar de solicitar el servicio de interpretación, no siempre se lo han concedido o no tiene disponibilidad en todas las horas o ámbitos. Tan solo el 43,5 % se encuentra satisfecho con la gestión de los servicios de interpretación, frente al 40,2 % que manifiesta que no lo está. Casi el 80 % considera que no hay suficientes intérpretes, y el 69 % está de acuerdo en que la formación de estos tiene que ser universitaria. Las y los profesionales de la interpretación y guía-interpretación de personas sordociegas no tienen el mismo prestigio que los de otras lenguas, con condiciones laborales precarias, falta de valor, escaso reconocimiento y la persistencia de una visión socioasistencial, considerándoles como asistentes.

En cuanto a educación, el 69,5 % de las personas encuestadas afirma que se usaba la LSE en el colegio y un 48 % ha contado con intérpretes o guías-intérpretes en el instituto o en la universidad. Esto demuestra una clara relación entre el nivel de estudios alcanzado y la utilización de la lengua de signos durante todo el proceso educativo, ya que quienes han contado con su uso en todas las etapas educativas anteriores tienen un mayor nivel de estudios. Existe un amplio consenso entre las y los encuestados sobre que el uso de la lengua de signos e intérpretes es esencial para el desarrollo educativo, aportando un valor añadido al proceso. La gran mayoría de encuestadas/os opina que todas las personas sordas deben tener una educación bilingüe, que el estudio de la lengua de signos debería ser obligatorio y ofertarse como asignatura optativa en los centros educativos.

El *Estudio sobre la situación educativa de la juventud sorda en España* (CNSE, 2021a) muestra las principales dificultades y barreras del ámbito educativo, como contar con apoyos para la comunicación y medidas necesarias, siendo la más destacada la o el intérprete de lengua de signos. Existen claras evidencias sobre las ventajas del aprendizaje de la lengua signada y oral en edades tempranas, con un enfoque de bilingüismo intermodal. Sin embargo, no es algo que se dé con frecuencia y suponen experiencias aisladas en España. Los recursos de apoyo se asignan de forma separada en lengua oral y lengua de signos, lo que conduce a una privación lingüística tanto de conocimientos como del propio lenguaje. Teniendo en cuenta que la mayoría de la juventud sorda proviene de familias oyentes, el aprendizaje de la LSE supone un especial desafío en edades tempranas e infancia. Para ello es esencial tener profesorado adecuado, contando con la posibilidad de que sea sordo e imparta la materia directamente en lengua de signos. De nuevo, se trata de una práctica muy excepcional y se constata su ausencia en la gran mayoría de centros educativos. Además de esta problemática, destacan las dificultades de poder contar con intérpretes de lengua de signos desde el comienzo del curso, perdiendo clases en los primeros meses, y de que, en caso de haberlos, estén disponibles durante toda la jornada lectiva, así como que su cualificación sea la adecuada para la materia a interpretar.

Respecto al ámbito de la interpretación, la Ley 27/2007 define como intérprete “el profesional que interpreta y traduce la información de la lengua de signos a la lengua oral y escrita y viceversa con el fin de asegurar la comunicación entre las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, que sean usuarias de esta lengua, y su entorno

social”. Del mismo modo define como guía-intérprete “el profesional que desempeña la función de intérprete y guía de la persona sordociega, realizando las adaptaciones necesarias, sirviéndole de nexo con el entorno y facilitando su participación en igualdad de condiciones”. Actualmente existe un debate sobre la definición de esta profesión, promovido desde la Federación Española de Intérpretes de Lengua de Signos y Guías-Intérpretes (FILSE), debido a cambios en la formación, la situación precaria de las condiciones laborales y la distancia entre la teoría y la práctica.

En cuanto a sanidad, el proyecto “Accesibilidad e Innovación Social en la atención sanitaria” de Ilunion y Fundación ONCE de 2021, recoge que las personas sordas que participaron en este estudio declararon la necesidad de solicitar una o un intérprete de lengua de signos cada vez que acudieron a un centro sanitario para poder comunicarse con el personal (médicas/os, enfermeras/os, técnicas/os de pruebas...). La reivindicación de este colectivo es que no hay suficientes intérpretes para este cometido, por lo que no se está garantizando el acceso a la información, la comunicación y el conocimiento. Por otra parte, se destaca como gran avance la utilización de servicios de videointerpretación de lengua de signos. Se trata de un sistema de comunicación entre personas sordas y personas oyentes mediante la figura del videointérprete de LSE de forma remota a través de videoconferencias, con audio entre el intérprete y el profesional sanitario. Sin embargo, no todas las Comunidades Autónomas pueden facilitar este servicio en la misma medida.

Desde un punto de vista interseccional (de género y discapacidad), Iniesta (2004) afirma que las mujeres sordas afrontan más prejuicios y dificultades que los hombres con la misma discapacidad. Tienen una mayor tasa de desempleo, salarios menores, mayor riesgo de abuso sexual, físico y psíquico y mayores barreras para acceder tanto a la educación como a la sanidad. La dificultad para comunicar y establecer relaciones de confianza implica una tendencia al aislamiento social, conllevando un factor de riesgo añadido en los casos en los que exista violencia de género. Las limitaciones que tienen las mujeres a la hora de solicitar ayuda se basan en prejuicios sociales que provocan sentimientos de discriminación, suponiendo la vulneración del principio de autonomía y confidencialidad, barreras en el acceso a la información y una mayor vulnerabilidad por una comunicación inadecuada. En el estudio de Luengo, Abad y Tíscar (2019), a través de grupos de discusión con mujeres sordas, se describe cómo es habitual que las y los profesionales de la salud las ignoren como comunicadoras válidas cuando

hay presente otro interlocutor que se comunica de forma oral. Los profesionales no se dirigen a ellas, incluso cuando se trata de algo tan personal como la salud. Por otra parte, aunque consideran la figura del intérprete como vital para facilitar el acceso al sistema sanitario, expresan que, en situaciones delicadas, como las relativas a la salud mental, la presencia de una persona intérprete puede vulnerar su confidencialidad o inhibirlas para expresar con libertad sus sentimientos y necesidades. Otra desventaja del uso de intérpretes es la antelación con la que hay que solicitar este servicio y la escasez de profesionales disponibles.

En lo relativo al ámbito del empleo, la comunidad sorda experimenta diversas formas de discriminación económica y laboral, teniendo en cuenta que la lengua dominante es la oral y lo que cambia es su forma visual de percibir el mundo y la realidad. Según el *Estudio sobre la inclusión laboral de la juventud sorda en España* (CNSE, 2021b), esta cuestión no debería afectar a la posibilidad y capacidad de desempeñar determinados puestos de trabajo, pero existen barreras que dificultan el acceso al empleo. En ocasiones, servicios de orientación al empleo recomiendan presentarse a puestos en los que se exige una menor cualificación para garantizar el acceso al empleo, y eso supone una doble barrera para la comunidad sorda y sordociega, por problemas en la adaptación y accesibilidad y por chocar con el nivel de expectativas de la persona formada, accediendo a un trabajo de baja cualificación. Las personas sordas afirman tener miedo a no encontrar puestos de trabajo adaptados, especialmente en el ámbito privado, llegando en algunos casos a incurrir en la autoexclusión de la candidatura. Otra situación que supone una grave barrera es el rechazo o prejuicio hacia la figura del intérprete de lengua de signos en las entrevistas de trabajo, centrando la atención en la discapacidad y adaptaciones antes que en la formación, experiencia o competencias. La organización del trabajo supone un elemento clave, ya que comprende la adaptación, modificación o ajustes de las tareas a desarrollar en el puesto de trabajo (por ejemplo, con el uso de tecnologías o aplicaciones), además de la posible ayuda de compañeras o compañeros y la figura del intérprete de lengua de signos (Punch, 2016). En la práctica no es habitual lograr esas adaptaciones a las necesidades de la empleada o del empleado.

Una de las posibles herramientas para superar esas barreras de accesibilidad es el uso de las tecnologías. Según el estudio de Garberoglio, Dickson, Cawthon y Bond (2015), que recoge las aportaciones de otros estudios sobre accesibilidad, la población

sorda usa Internet en mayor proporción que la población general, incluyendo correos electrónicos, chats y comunicación por escrito. También existen otras adaptaciones técnicas como amplificadores, dispositivos auditivos, señalizadores, alarmas visuales, subtítulos o servicios de videointerpretación para poder utilizar la lengua de signos. A pesar de contar con un soporte legal en la Ley 27/2007, es necesario generar políticas públicas específicas dirigidas a esta minoría lingüística, para potenciar su libertad, igualdad e independencia en la sociedad. Por ello es imprescindible la inclusión activa de la comunidad sorda y sordociega en las decisiones que conciernen a esta población, de forma que esos apoyos sean cada vez menos necesarios. Lo que se pretende es superar la concepción de las deficiencias individuales en la sociedad, cuando lo que existe es una estructura social y política que por sus mecanismos de funcionamiento capitalista excluye y discapacita a determinadas personas. De esta forma, es necesario tener una perspectiva integral, que reconozca las capacidades y el valor de la comunidad sorda y sordociega, permitiendo su participación en la sociedad de forma plena, que no dependa siempre de ellas adecuarse obligatoria y constantemente a los diferentes espacios y ámbitos de la vida.

En cuanto a la exclusión social, en los últimos años la comunidad sorda ha experimentado graves discriminaciones, como, por ejemplo, durante la pandemia de la Covid-19. Al tratarse de una situación de emergencia global, el acceso a información de calidad adquiere una gran importancia. La forma de comunicación e información de la salud pública fue emitida únicamente en la lengua mayoritaria, sin tener en cuenta a las minorías lingüísticas, incumpliendo la Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias (Crnić-Grotić, 2020) y mostrando una importante falta de protagonismo de las lenguas minoritarias (Bober y Willis, 2020). Existió un gran desequilibrio en las lenguas que las instituciones públicas responsables usaron, añadiendo barreras para las personas más vulnerables. En el caso específico de personas sordas y sordociegas, algunos estudios recientes denuncian su situación especialmente vulnerable (Adam y Kusters, 2020), como las y los trabajadores (tanto del sector público como privado) que han tenido que trabajar con mascarilla durante toda la jornada laboral, las personas que requieren un contacto próximo y cercano para la comunicación o las personas mayores que viven solas o en centros residenciales donde las y los cuidadores no signan correctamente o no signan por desconocimiento. Para evitar el riesgo de exclusión de los grupos más vulnerables, la comunicación en las lenguas minoritarias, habladas o signadas, resulta determinante para una correcta comunicación con las

instituciones públicas pertinentes. El control de calidad de los comunicados en varias lenguas puede evaluarse a través de una combinación de cuatro dimensiones (Piller, Zhang y Li, 2020): Disponibilidad, ofreciendo información multilingüe como servicio esencial; Accesibilidad, presentando la información en múltiples plataformas, formatos y códigos (hablado, escrito, signado, etc.); Aceptabilidad, garantizando la precisión y adecuación de la información multilingüe; y Adaptabilidad, adaptando los requisitos y demandas tecnológicas a las poblaciones necesarias. El trabajo de Esteban, Barberà, González-Montesino y Frigola (2022) analiza las políticas lingüísticas y de difusión y comunicación de la LSE y la LSC durante la pandemia de la Covid-19 mediante la aplicación de las cuatro dimensiones mencionadas.

Por otra parte, el *Estudio de accesibilidad de los trámites con la Administración Pública en España* (Real Patronato sobre Discapacidad, 2017) señala que “los usuarios con discapacidad auditiva, y en especial las personas sordas signantes, mostraron más insatisfacción, debido a la falta de apoyo alternativo para comunicarse”. Es decir, encontraron importantes barreras para realizar los procesos solicitados, ya que el personal de dos de las tres sedes evaluadas no disponía de pautas elementales sobre cómo dirigirse a ellas, ni tenían conocimiento de lengua de signos, ni existían intérpretes. Por lo tanto, existen graves dificultades para la atención presencial.

Aunque se han dado avances en la calidad y cantidad de servicios ofrecidos para la comunidad sorda, no se dispone realmente de un entorno accesible, tal y como indica la Ley 27/2007. A pesar de dichos avances, queda mucho trabajo pendiente para una protección real y efectiva de la LSE. Teniendo en cuenta los distintos instrumentos normativos internacionales y estatales, las personas sordas y sordociegas tienen derecho a conocer y usar la lengua de signos en la enseñanza, los servicios públicos, la justicia, y todas las esferas de la actividad pública y privada. Esto forma parte de sus reclamaciones políticas a nivel individual y colectivo (Cabeza y Ramallo, 2016).

Por ello es necesario que los poderes públicos propicien la promoción, enseñanza y difusión de la lengua de signos, así como que garanticen su uso en las relaciones de la ciudadanía con las administraciones públicas. Por otra parte, además del respaldo legal, teórico y empírico, una financiación real y efectiva por parte de los poderes públicos se considera imprescindible para la implementación de medidas de políticas lingüísticas dedicadas a los derechos lingüísticos y culturales de la comunidad sorda y sordociega. Se continúa reclamando el reconocimiento explícito de la lengua de signos desde el prisma de los derechos lingüísticos y no solo desde la perspectiva de la discapacidad.



## 4. Resultados

La revisión documental revela que, cuando hablamos de los derechos de las personas sordas y sordociegas signantes, existe una perspectiva centrada en la discapacidad y la regulación de medidas que garanticen la accesibilidad, principalmente mediante servicios de interpretación. Existe, en general, una escasa asunción de la lengua de signos como una manifestación de las particularidades de esta minoría lingüística. Esta idea base aparece en general corroborada en el trabajo de campo realizado.

#### **4.1. Nivel de implementación de la accesibilidad signada en la AGE**

Tal como se han indicado en la metodología, se ha realizado una **revisión de la accesibilidad de la LSE en 60 instancias de la Administración General del Estado**, a partir de los siguientes criterios:

**Criterio 1.** Muestra sensibilidad o reconoce la necesidad de diseño accesible de su información o servicios.

**Criterio 2.** Informa sobre planes o medidas propias de mejora en accesibilidad.

**Criterio 3.** Ofrece alguna información o contenido adaptado a personas sordas o sordociegas.

**Criterio 4.** Ofrece algunos servicios de interpretación.

**Criterio 5.** Garantiza el ejercicio de derechos (atención integral) a personas sordas o sordociegas.

Tal como se muestra en la tabla siguiente, los criterios mayoritariamente alcanzados por las administraciones revisadas son el 1 y 2, con un cumplimiento positivo por encima del 80%. Sin embargo, el cumplimiento de los criterios 3, 4 y 5, relacionados con un compromiso explícito en la inclusión de la comunidad sorda signante, es mucho más escaso.

**Figura 1. Frecuencia de cumplimiento de criterios de inclusión de la población sorda signante en instancias de la AGE. Año 2023.**

Criterio	Administraciones que lo cumplen
Criterio 1. Sensible	47
Criterio 2. Informa	48
Criterio 3. Adapta	17
Criterio 4. Interpreta	13
Criterio 5. Garantiza	13

Fuente: elaboración propia.

Acumulando el cumplimiento de los criterios indicados, se puede llegar a obtener una idea sobre la calidad de dicho cumplimiento en las instancias estudiadas. Como se observa en la tabla siguiente, 12 se tipifican con un cumplimiento nulo (20 %), 38 con un cumplimiento parcial (63 %), y 10 presentan un cumplimiento destacado (16 %).

**Figura 2. Calidad de cumplimiento de criterios de inclusión de la población sorda signante en instancias de la AGE. Año 2023.**

Calidad de cumplimiento	Frecuencia
Nulo	12
Parcial	38
Total	10
Total general	60

Fuente: elaboración propia.

En general, las consultas realizadas indican que hay un consenso a la hora de valorar la realidad de la accesibilidad signada en las Administraciones públicas como insuficiente. Hay visiones más negativas y otras que destacan una evolución, sin que ello signifique que su nivel de implementación sea el deseable.

*Es evidente que se han producido muchos avances en este sentido, pero no afirmarí rotundamente que la accesibilidad es una realidad. [Participante 4-ronda 1]*

*No es una realidad 100% aceptada. [P2-r1]*

*En todo este tiempo la lengua de signos evidentemente ha tenido una evolución y una mejora, eso es indiscutible, pero es que todavía no llegamos a las cuotas que entendemos que debe cumplir la normalización y la extensión de la lengua de signos. [Entrevista2]*

*A pesar de que es innegable los avances en este campo y en particular en TIC, aún queda mucho por hacer. [P5-r2]*

*Como el resto de los ciudadanos, una persona sorda debería poder decidir cuándo quiere el servicio presencial y cuándo puede solucionarlo por teléfono. Todos sabemos que no siempre se puede. [P4-r1]*

*A grandes rasgos, en general, diría que muy mala y muy precaria. En general considero que las instituciones públicas no es algo que tengan en cuenta ni que esté en su agenda política. Eso al final, en consecuencia, genera una vulneración de derechos evidente que empieza por lo más fundamental, que es la educación, el acceso a la educación de las personas sordas, que no está garantizado ni mucho menos. Pero luego se extiende a todo el resto, el acceso a la sanidad, el acceso a la justicia, el acceso a múltiples áreas de lo que son lo público y al cual las personas sordas y sordociegas tendrían el derecho de poder participar y acceder y no es el caso. [E3]*

La lengua de signos es minoritaria y no recibe la misma atención que otras lenguas minoritarias del país. Por ello se requieren intervenciones desde las Administraciones públicas en este sentido.

*La lengua de signos es una lengua minoritaria y minorizada en España, por lo que las administraciones públicas deberían establecer estrategias de promoción similares a las de otras lenguas de similares características, contribuyendo de forma activa a la sensibilización y divulgación del idioma conjuntamente con las entidades del movimiento asociativo. [P4-r2]*

Emergen algunos factores que tienen que ver con la gestión de los servicios de interpretación o guía-interpretación que limitan el acceso a la información y a la comunicación en condiciones de igualdad. El hecho de tener que reservar el servicio con antelación (a veces más de 48 horas) complica la gestión de los plazos y el acceso a determinados servicios como los de urgencias; la escasez de profesionales implica

que se tengan que suspender, anular o aplazar servicios, o el hecho de no contar de forma continuada con una misma profesional en procedimientos largos o complicados, hace que la interlocución con la Administración resulte menos eficiente y de menor calidad, vulnerando el derecho a contar con una Administración eficaz.

*Por lo que yo conozco, no existe ninguna administración pública que, en su atención al público, cuente con un servicio de interpretación, (puede que exista algún caso, pero es anecdótico, ni mucho menos es lo normal) por lo que en la mayoría de los casos es la persona sorda quien debe procurarse la intérprete, reservándola normalmente con los máximos días posibles de antelación. [P4-r1]*

*No se prioriza la vida diaria de las personas sordas y sordociegas y sus necesidades. Habitualmente se les cancelan servicios o tienen que solicitarlos con semanas de antelación porque no hay profesionales suficientes y se priorizan servicios de clientes más rentables o administraciones públicas. [P4-r2]*

*La persona sorda debe conjugar horarios de reserva y de atención en la administración a la que quiere dirigirse, lo cual puede hacerse muy complicado. [P4-r1]*

Varias de las personas expertas han hecho referencia a la falta de operatividad de la solicitud de servicios, constituyendo una barrera añadida debido, sobre todo, a su escasez y las demoras temporales que produce.

*Lo que se percibe, es que una persona sorda que necesita contactar con la AP por la razón que sea, debe enfrentarse a las limitaciones que nos encontramos cualquier ciudadano, más las que les supone necesitar para ello un recurso escaso, que acaba suponiendo una carrera de obstáculos, y que, además, no le facilita la AP, sino que debe buscar por su cuenta. [P4-r1]*

*Creo que todavía la utilización de estos servicios depende de procedimientos administrativos tediosos en cuanto a las justificaciones de los gastos producidos. [P5-r2]*

Una de las personas entrevistadas que representa al colectivo de personas sordas también pone un ejemplo específico de estas demoras en la recepción de determinados

servicios necesarios para muchas personas sordas. En este caso, se habla del apoyo para una actividad formativa en la que desde la matrícula ya se informa de la necesidad del recurso.

*En el proceso de matriculación, desde ese momento, ya se saben las necesidades del alumnado, y en ocasiones se esperan entre uno y tres meses hasta que tú cuentas con el recurso. Siempre instan a la calma, no pasa nada, es solo un mes o tres meses. [E2]*

Se vislumbra heterogeneidad en el desarrollo y funcionamiento de recursos en función del tipo de servicio, considerando una de las personas participantes en el Delphi que los medios digitales están más adaptados que la atención personal al público.

*Va más avanzado el uso de estrategias en medios digitales (la mayoría de administraciones cuenta con intérpretes y subtitulado en webinaros, vídeos promocionales...) mientras que en la atención directa al público todavía no se cuenta con medios para hacer accesible la gestión. [P3-r2]*

Hay aspectos sobre los que no hay consenso. Un ejemplo son los servicios de videointerpretación. Una opinión intermedia a los distintos relatos mantiene que es importante valorar el recurso necesario en cada caso. Es decir, la necesidad debe orientar sobre el recurso a utilizar en lugar de que la disponibilidad de los recursos determine cómo se prestan los servicios.

*Se tiene que valorar bien qué recurso poner en cada caso y su utilización no puede venir motivada por la escasez de profesionales, o de recursos, sino porque sean verdaderamente adecuados. [P4-r2]*

Se establecen algunas diferencias en cuanto a la accesibilidad signada en función de distintos ámbitos. En el ámbito educativo solo se contempla su implementación en actividades formativas cuando haya personas sordas o sordociegas y se destaca su uso en actividades de divulgación.

*En caso de realizarse algún evento al que acudan personas ajenas al equipo de trabajo con estas necesidades, ya sea presencial u online, siempre se cuenta con el servicio de interpretación y/o subtitulación (dependiendo del formato). En formatos de divulgación y formación siempre se contemplan estos servicios. [P3-r1]*

Desde entidades de o que trabajan con o para personas sordas se hace una intensa labor formativa y de concienciación sobre recursos y empleo de la LSE, pero es preciso incentivar estas actuaciones de sensibilización.

*Nosotros damos cursos a funcionarios, informamos a los asistentes sobre la utilización de la lengua de signos en las relaciones con las administraciones públicas y los recursos que se pueden utilizar, entre otras medidas de accesibilidad. [P2-r1]*

*En mi opinión, es precisamente la falta de conocimiento de este derecho y la falta de concienciación de la sociedad respecto al uso de la lengua de signos lo que hace difícil que esta quede implementada de forma cotidiana y en la vida diaria. [P5-r2]*

Varios de los profesionales participantes mencionan el servicio SVIsual, aunque a este respecto no hay una opinión uniforme. Mientras que para algunos participantes del estudio este servicio implica una mejor atención, otros se centran en algunos problemas que plantea, como la sincronización de tiempos con la intérprete. En todo caso, se evidencia que este servicio tiene su funcionalidad para determinados servicios y gestiones, pero que no debe sustituir a algunas interacciones que, por su naturaleza, deben ser presenciales. Como se verá posteriormente, este servicio está implantado en algunas comunidades autónomas, no en todas.

*Disponemos del servicio SVIsual para atender a personas sordas usuarias de lengua de signos. [P1-r1]*

Se ha implantado desde hace unos años el servicio de videointerpretación SVIsual. Aunque a priori la idea de crear un servicio de estas características es buena, para cierto tipo de servicios es altamente perjudicial en otros sentidos. [P4-r1]

*Además, SVIsual presenta algunos problemas. Las personas sordas suelen tener que esperar un rato antes de que la intérprete quede libre, por lo que, si justo les toca su turno en la AP, puede suponer un problema de tiempos. Cuando es a través de llamada, a veces es difícil que la AP entienda que está hablando directamente con la persona y no con una tercera, por lo que hay que sensibilizar para que no aparezcan trabas. [P4-r1]*

Al indagar en posibles diferencias en función de los niveles territoriales de las Administraciones públicas (local, provincial, autonómico y estatal) emergen opiniones que hablan de desconocimiento sobre su existencia, aunque en algunos casos se evidencian ciertas sospechas atribuidas a la concienciación.

*No puedo concretar porque no dispongo de suficiente información al no haber habido muchas quejas sobre este tema. Esto no quiere decir que no haya problemas, pero no nos han llegado las quejas. [P1-r1]*

*Pues no conozco muy bien el funcionamiento en otras administraciones diferentes a la Administración del Estado, pero seguramente existirán muchas diferenciaciones y no tanto por recursos económicos, sino por concienciación. [P2-r1]*

*Lo desconozco. En el entorno en el que me desenvuelvo (estatal), se contempla la normativa vigente en cuanto a accesibilidad. [P3-r1]*

También se constatan diferencias según la normativa de las diversas comunidades autónomas:

*Existen referencias a la lengua de signos española en los Estatutos de algunas Comunidades Autónomas: Andalucía, Aragón, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Extremadura e Islas Baleares, así como a la lengua de signos catalana en el Estatuto de Autonomía de Cataluña. La Rioja ha aprobado recientemente la Ley 1/2023, de 31 de enero, de accesibilidad universal en la que se hace referencia al uso de la lengua de signos. [P5-r1]*

*En la actualidad conviven en el Estado español dos lenguas de signos, la lengua de signos española y la lengua de signos catalana en la Comunidad Autónoma de Cataluña, tal y como reconoce la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas. [P5-r1]*

A nivel autonómico se identifican algunas diferencias en cuanto al número de intérpretes existentes, externalización de servicios a entidades del tercer sector y se señalan varios factores a considerar en la satisfacción y servicios prestados a las personas usuarias: la cantidad de intérpretes de la que cada entidad disponga, la extensión territorial a cubrir, la demanda y la eficiencia de los servicios.

*Primero están las diferencias en la forma en que una persona sorda solicita el servicio, que varía dependiendo de la comunidad autónoma o la provincia de la que hablemos. Hay que tener en cuenta que hay competencias estatales transferidas a las autonomías. También por comunidades, nos encontraremos un mayor o menor número de intérpretes disponibles, aunque parece ser que es una tendencia generalizada en todo el territorio nacional su disminución. [P4-r1]*

*Además, las diferentes autonomías pueden tener acuerdos, dotar de fondos por medio de subvenciones o concursos, con determinadas administraciones para casos concretos. Por ejemplo, el servicio valenciano de empleo tiene un acuerdo con Fesord CV para facilitar intérpretes en acciones formativas de formación profesional subvencionadas o realizadas por LABORA. [P4-r1]*

A nivel municipal también se concretan diferencias que parecen depender en este nivel administrativo, fundamentalmente de la voluntad y conocimiento de cada consistorio en esta materia.

*Los ayuntamientos, depende mucho de las diferentes sensibilidades que tengan, de la cantidad de personas sordas que vivan en esa población y la relación que tienen con su entorno social inmediato, del conocimiento que tenga la AP local sobre el tema... Así, encontramos ayuntamientos que tienen en sus plenos, servicio de interpretación de forma invariable, y que hacen accesibles todas las acciones culturales que llevan a cabo y otros que confunden un intérprete con un mediador social, o no saben ni por dónde empezar para hacer accesible a las personas sordas signantes los servicios que ofrecen. [P4-r1]*

Incluso se desciende a un nivel de diferencias interinstitucionales e interservicios para volver a incidir sobre la idea de la heterogeneidad de la accesibilidad signada en las administraciones públicas.

*Como consecuencia, te encuentras con diferencias de accesibilidad, no sólo entre comunidades autónomas, sino en la misma comunidad, entre diferentes administraciones, o incluso dentro de una misma administración, dependiendo de para qué, exactamente se solicita. [P4-r1]*

Se considera, por tanto, que hay elementos y recursos que han supuesto un avance en cuanto a la accesibilidad signada, si bien no es una realidad para todo el colectivo, ni se produce en las mismas condiciones.

*En España la normalización de la lengua de signos ya ha empezado su camino. Nos seguimos encontrando barreras, entonces necesitamos tiempo. Hemos estado mucho peor, la lengua de signos estaba mucho peor, ni se veía como una lengua, sino como un lenguaje, o como algo que no tendría valor, como que siempre sería mejor utilizar la lengua mayoritaria, la lengua oral. Ahora no, se respeta la lengua, pero necesitamos llegar todavía más lejos, hasta el último recoveco de nuestro país. [E2]*

Algunos de los factores clave para mejorar esta accesibilidad signada se citan a continuación y se profundizará en ellos al hablar de estrategias de mejora.

*Concienciación en puestos directivos de esta realidad. [P2-r1]*

*Formación de intérpretes. [P1-r1]*

*Mejorar la formación de los empleados públicos en LSE para que puedan atender de manera satisfactoria a la comunidad sorda signante. [P5-r1]*

*Incorporar en organismos y centros personal especializado en LSE dentro de su propio personal. [P2-r1]*

*Aumentar el presupuesto para disponer de intérpretes o sistema de intermediación en lengua de signos. [P3-r1]*

*Creación de un protocolo de actuación en estos casos, individual por organismo. [P2-r1]*

*La implementación de los servicios de intérpretes en dependencias de las AP para atender a personas sordas signantes. [P5-r1]*

*Eso es también el estatus que la Administración da a la lengua, o sea, no hay ningún tipo de reconocimiento. Igual que se fomentan ciertas lenguas porque son importantes en un territorio y tal, es que la lengua de signos también es importante. También debería tener unas políticas propias, como un reconocimiento legal, que sí que existe con la ley 27/2007, pero si eso no va acompañado de una dotación presupuestaria es papel mojado. [E3]*

Se trata de numerosas líneas de intervención que habrán de articularse en base a los distintos servicios y competencias de las administraciones públicas que constituyen en sí mismas, un ámbito amplio y heterogéneo.

*Las distintas administraciones públicas tienen distintas competencias, municipales, autonómicas o estatales, asimismo la accesibilidad signada puede implementarse de forma distinta en base a territorios por su idiosincrasia, por ejemplo, la estructura comarcal en Comunidad Valenciana puede servir de base para una reorganización de los servicios. [P4-r2]*

Finalmente apuntamos que se considera que, a pesar de sus deficiencias, las Administraciones públicas ofrecen servicios y recursos y se está mejorando progresivamente. En cambio, el sector privado es una asignatura pendiente que también afecta a la calidad de vida de las personas sordas y que también habría que considerar pues las personas sordas, como cualquier persona, interactúan no sólo en el ámbito de las administraciones, sino también en múltiples actividades cotidianas.

*En el ámbito privado, ahí ya ni siquiera existe o se piensa en cómo garantizar el acceso al derecho de estas personas. Ahí es un vacío total, tú tienes que negociar con el banco y eso es considerado ámbito privado. Entonces, al final, eso impacta muchísimo, cuando luego piensas que es un derecho constitucional, el derecho a la vivienda, entonces cómo se lee. Creo que muchas veces nos referimos únicamente a lo que es público, lo que es institucional, y al final la vida tiene muchísimos ámbitos y no es únicamente ahí cuando se necesita. [E2]*

El nivel de implementación muestra luces y sombras. Sin embargo, la percepción de las personas sobre la cobertura de servicios que les apoyan y protegen para garantizar su accesibilidad en igualdad de condiciones tiene una connotación más negativa:

*Lamentablemente, opino que la percepción de las personas sordas signantes y las personas sordociegas en relación a la accesibilidad en las AP no es muy positiva. [P5-r2]*

*Que tienen barreras de comunicación en muchos casos, sobre todo para gestiones importantes como el IRPF. [P1-r2]*

*Estamos pagando impuestos, como el resto de nuestros ciudadanos y ciudadanas, y a cambio vivimos con peores condiciones de vida. [E2]*

*Bastante nula, no disponen de mecanismos de inclusión. [P2-r2]*

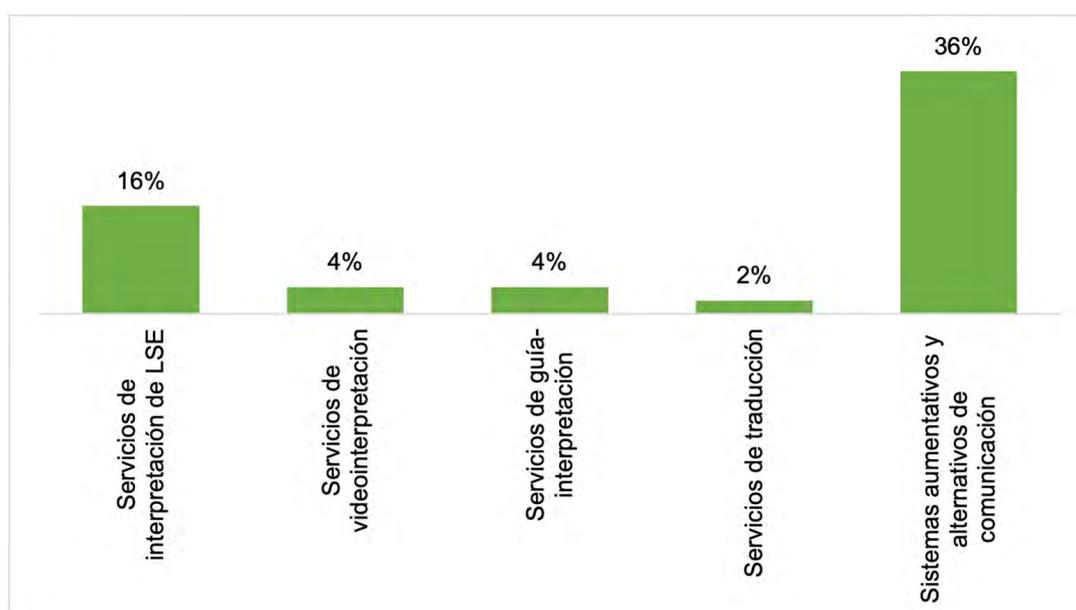
Además, como se apuntó en el apartado de metodología, se ha aplicado de manera complementaria una consulta dirigida a distintas entidades de la Administración pública con el objetivo de conocer el nivel de presencia de la LSE. Para esta consulta se diseñó un cuestionario *ad hoc* que permitiera la recopilación de información relevante sobre accesibilidad signada en los servicios que ofrecen dichas entidades. Se han recibido un total de 50 cuestionarios provenientes de Centros de Referencia, Centros de Atención, Delegaciones de Gobierno, Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, Organismo Autónomo de Parques Nacionales y el Instituto de Salud Carlos III.

Los datos de esta consulta apuntan que:

- **Solo el 16 % de las entidades de la administración consultadas dispone de servicios de interpretación de LSE** (ocho de los 50 servicios).
- **El 68 % de las entidades NO cuenta con personal con dominio de la LSE para la interlocución con personas sordas y sordociegas.** Un 18 % dispone de personal con dominio de la LSE y en el 14 % cuentan con personal que tiene conocimientos básicos de la LSE.
- **Solo dos de las 50 entidades que han respondido consideran, de cara a los procedimientos de concurrencia pública, que el dominio de la LSE ha de contar como mérito profesional.**
- De las 50 entidades que han participado en la consulta, **21 de ellas disponen de atención telefónica. NINGUNA contempla la accesibilidad en LSE en esta vía de atención.**
- **Solo cinco de las 50 entidades ofrecen algún contenido en LSE en sus páginas web.** El Centro de Referencia Estatal de Atención Psicosocial a Personas con Trastorno Mental Grave (CREAP) indica que tiene previsto aumentar la accesibilidad del contenido audiovisual del centro, dotándolo de subtítulo cuando el material sea en diferido, y está valorando el posible uso de intérpretes de LSE en otras situaciones.

- **14 de los 50 servicios cuentan con actividades formativas de LSE dirigidas a su personal.** Buena parte de estas actividades se realizan a través del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- En la consulta preguntamos sobre si en las medidas de accesibilidad de los **protocolos de seguridad y prevención de riesgos laborales** se tenían en cuenta las necesidades de las personas sordas y sordociegas. Las respuestas indican que **solo una entidad de las 50 dispone de señalización digital con información en LSE.** 32 de las 50 entidades cuentan en sus protocolos de seguridad con información visual (luces de emergencia, señales luminosas...) y 10 de las 50 prevén en estos protocolos el uso de avisadores y dispositivos tecnológicos que garanticen la recepción y comprensión de alarmas activadas. La Subsecretaría del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 indica que dispone de instrucciones de evacuación de emergencias para personas sordas y sordociegas.
- 30 de las 50 entidades diseñan materiales divulgativos, de esas 30 entidades **solo tres disponen de algún material divulgativo en LSE.**

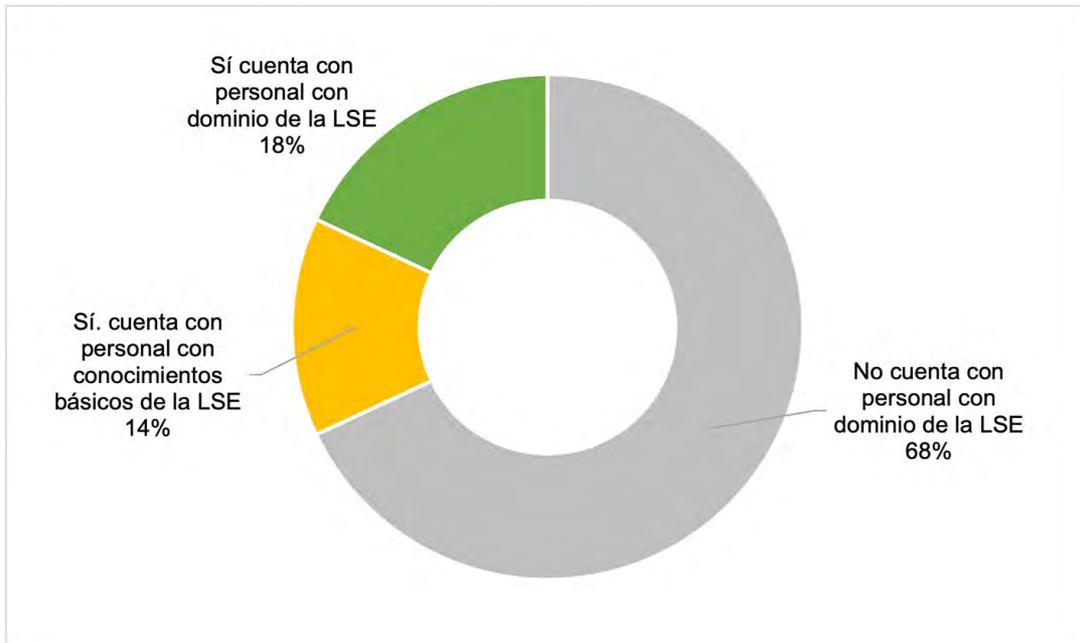
**Figura 3. Servicios disponibles para garantizar el acceso a la LSE de las personas sordas y sordociegas en la AP.**



Fuente: consulta a entidades de la Administración pública.

Muestra total: 50 cuestionarios.

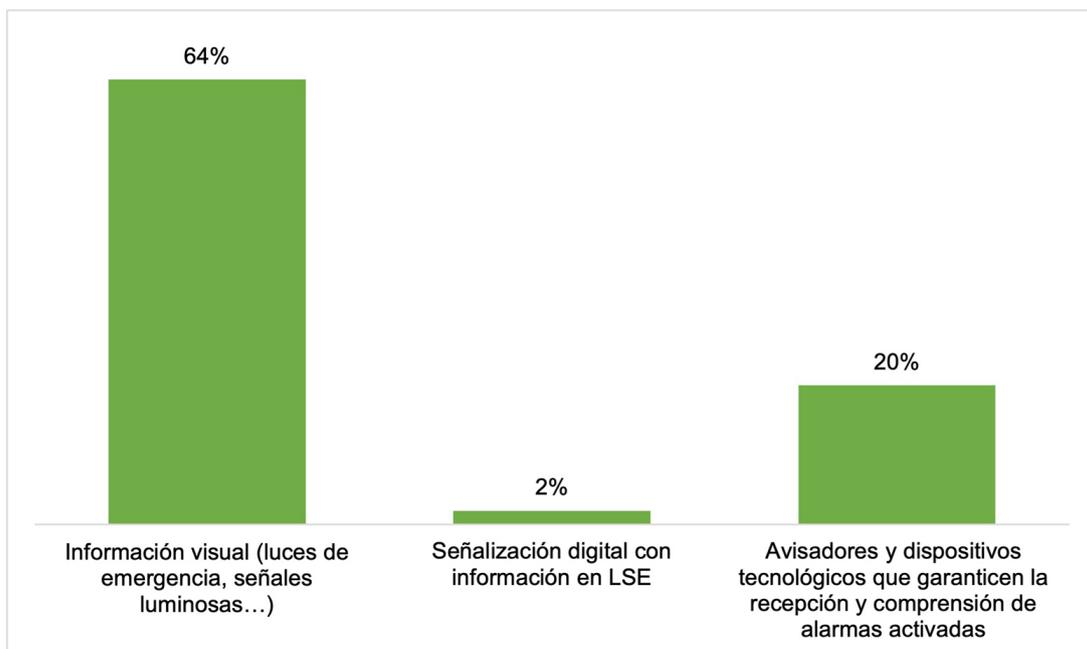
**Figura 4.** Entidades de la AP que disponen de personal con dominio de la LSE.



Fuente: consulta a entidades de la Administración pública.

Muestra total: 50 cuestionarios

**Figura 5.** Entidades de la AP que disponen de medidas de accesibilidad en sus protocolos de seguridad.



Fuente: consulta a entidades de la Administración pública.

Muestra total: 50 cuestionarios

## 4.2. Análisis DAFO

### 4.2.1. Debilidades

Una de las limitaciones detectadas es la capacidad presupuestaria de las Administraciones públicas ya que se requiere mayor presupuesto para cubrir las necesidades existentes.

La formación se ha destacado como elemento positivo de las Administraciones públicas. En cambio, se estima que la formación en LSE no genera demasiado interés en las y los empleados públicos. Esta opinión no es compartida por todos los profesionales, ya que surgen relatos que hablan del gran éxito de las últimas acciones formativas en este sentido.

*También considero una limitación destacable la falta de interés respecto a los cursos de formación en LSE por parte de los empleados públicos, ya que no los priorizan respecto de otras opciones que se ofertan en el plan de formación. Por ello, parece probable que desde la AP falte un matiz de concienciación en relación a la accesibilidad y comunicación de este colectivo. [P5-r1]*

De los datos obtenidos y de la disparidad de criterios en algunos aspectos parece desprenderse que hay una carencia de sistematización de servicios y recursos disponibles, así como una falta de seguimiento de las actuaciones.

*Tampoco hay un estudio sobre los recursos disponibles en las distintas administraciones públicas en cuanto a interpretación en lengua de signos. [P1-r1]*

*Seguimiento: con esto me refiero a que se haga un recorrido y acompañamiento con las entidades ante problemas concretos hasta verlos solucionados. [P4-r2]*

Este déficit estaría directamente relacionado con la escasez de profesionales:

*No se puede pretender hacer más con menos, y ese es el problema número uno. Como ya he comentado en anteriores preguntas, la gestión externalizada de los servicios ha provocado que las profesionales hagamos un éxodo de lo privado*

*a lo público, por un lado. Por otro lado, no se contratan suficientes profesionales porque no podemos olvidar que la gestión privada implica beneficios para las empresas y eso es a costa de no tener la plantilla que deberían. [P4-r2]*

A diferencia de lo que ocurre en otros países, en España no hay un plan de acción específico articulado en base a un consejo de personas expertas donde se analicen las necesidades y carencias.

*No existe un plan de acción determinado en el que pueda existir un consejo de expertas en el cual se hable y se determine que estas son las líneas políticas que se tienen que llevar. En otros países sí que existe, pero esto está ligado indiscutiblemente a una dotación presupuestaria. Esto no se puede hacer si no hay presupuesto. [Entrevista3]*

La idea recurrente de que no se garantiza la continuidad de la misma persona intérprete se traduce en ocasiones en una impersonalidad de los servicios recibidos.

*Otra de las debilidades de la administración, sobre todo frente a las entidades de las personas sordas que mayoritariamente gestionan el servicio ahora, es la impersonalidad de la que por desgracia adolecen la mayoría de los servicios públicos, (tanto más cuando se alejan de lo local). [P4-r1]*

En relación con lo anterior, se propone que la atención sea presencial siempre que sea posible, salvo para cuestiones rápidas y puntuales, para las que se valora positivamente el servicio SVIsual.

*Desde esa perspectiva, parece una buena idea implementar un servicio como SVIsual. El problema es cuando se pretende que esa modalidad sustituya la presencia del intérprete. La prioridad debe ser la presencialidad cuando la persona sorda debe mantener una conversación más larga, recibir una información importante, o cuando se encuentra en una situación estresante o delicada, como una detención, una denuncia, resultados médicos, etc. [P4-r1]*

Sin embargo, parece que este sistema no es una opción en todo el territorio nacional. Nuevamente aparecen diferencias interautonómicas.

*Por último, y a modo de ejemplo, he de decir que el sistema de videointerpretación SVlsual solo está presente en seis Comunidades Autónomas: Andalucía, Madrid Cantabria, Cataluña, Extremadura, Navarra, Canarias y Valencia y es obvio decir que sería necesario impulsar su uso en las Comunidades que no disponen de este servicio. [P5-r1]*

Otro elemento relevante es la necesidad de una contextualización por parte de la persona intérprete, la mera traducción no es suficiente. El siguiente *verbatim* ofrece un ejemplo significativo:

*Es muy importante la contextualización, porque si no vemos ni oímos, no percibimos el feedback del entorno, no sabemos cómo tenemos que actuar. Es muy importante que el guía-intérprete nos explique ese tipo de información, por ejemplo, si viene una persona a darte la mano, yo debo adaptar mi posición corporal para poder acceder a darle la mano. [E1]*

Se reconoce que la naturaleza de los servicios de accesibilidad para la población sorda y sordociega implica dificultades en cuanto a su gestión. Su demanda no siempre es fácil de prever.

*Creo que lo más complicado, a la hora de gestionar un servicio como el de ILS, es la dificultad de prever el número de servicios que se va a demandar. Supongamos que una administración como Hacienda, decide incluir una ventanilla única de atención al público sordo signante mediante la inclusión de manera continuada. Y ahora supongamos que, en una semana, no acude ni una sola persona sorda. [P4-r1]*

A las dificultades organizativas se unen carencias en el desarrollo de los servicios y la atención recibida por las personas sordas y sordociegas.

*Tener que explicar a un funcionario, que cuando intenten contactarte lo hagan por WhatsApp o texto, y no mediante llamada, porque eres sordo, es una obviedad que en demasiadas ocasiones hay que aclarar y, aun así, son innumerables las veces que reciben llamadas que no pueden atender. [P4-r1]*

Los horarios son otra limitación, pues algunos ámbitos, como el de emergencias no tienen horario.

*Por ejemplo, en horario de tarde no tenemos servicios, ni por la noche. Si surge una emergencia y a mí me pasa algo no puedo llamar para que venga un guía-intérprete, necesito acudir a un familiar o algún amigo, entonces ahí sí que detectamos una necesidad. [E1]*

Uno de los elementos que despierta una actitud crítica más recurrente es el acceso a determinados servicios. Gestiones que ya de por sí implican cierta complejidad intrínseca, como realizar la declaración de la renta o acudir a un juzgado, generan insatisfacciones y mayores dificultades para la comunidad sorda y sordociega que se llegan a traducir en quejas ante la AP.

*Hace tiempo hemos tenido más quejas de personas usuarias de lengua de signos que habían tenido problemas en algún trámite con una administración: en declaraciones ante un juzgado, por ejemplo. Y más recientemente, hemos tenido quejas por la ausencia de intérpretes de lengua de signos para realizar la declaración de la renta. [P1-r1]*

Si los servicios y recursos requeridos se prolongan en el tiempo y requieren continuidad se añade mayor dificultad. Los siguientes relatos desarrollan este argumento.

*La situación empeora cuando hablamos, ya no de gestiones puntuales (registrar papeleos, pagar una multa, poner una denuncia, solicitar información del SEPE, etc.), sino de procesos a más largo plazo, como temas judiciales, tratamientos sanitarios, seguimientos en servicios sociales... Empeora porque en estos casos es más importante, si cabe, que la persona sorda no deba estar dependiendo de la disponibilidad de una intérprete, a las horas y en los lugares que necesita, y es muy positivo que se trate de la misma profesional, (o a lo sumo dos), ya que conocer los detalles del proceso, el papel de los actores implicados, el tema del que se trata, los signos que se están utilizando, las referencias a personas o hechos... mejora en mucho la calidad del servicio, y la seguridad de la persona sorda que lo ha demandado. [P4-r1]*

*En general, diría que los servicios que requieren de una atención continuada, que están dentro de procesos más largos, que requieren de más tiempo de presencia de la intérprete, más disponibilidad y más flexibilidad para adaptarse a los imprevistos o las urgencias que surjan, son los que más problemas presentan a las personas sordas. [P4-r1]*

De forma específica se concretan varios ámbitos con especiales dificultades.

- **El sector judicial:**

*Cuestiones judiciales que requieren de varias visitas al juzgado, búsqueda, solicitud e interacción con abogados, firmas notariales, mediaciones laborales... [P4-r1]*

- **El ámbito sanitario:** añade a las dificultades transversales que aparecen en otros servicios la falta de privacidad ante situaciones más sensibles, como una consulta psicológica. Las diferencias autonómicas y la falta de coordinación se mencionan como causantes de problemas en la accesibilidad al servicio prestado por el 112.

*En el ámbito sanitario, lo mismo ocurre cuando alguna persona se ve inmersa en algún proceso médico largo y atestado de pruebas, entrevistas médicas, rehabilitaciones, y no hablemos de tratamientos psicológicos, prácticamente imposibles de cubrir actualmente por la cantidad de requisitos que requiere, (sesiones continuadas de una hora, con periodicidad, tocando temas sensibles y privados..., tiene que ver con lo que comentaba más arriba sobre la importancia de tener a la misma profesional para el mismo proceso, que en casos como este, se hace más evidente). [P4-r1]*

*Destacaría los servicios de salud, que pueden presentar dificultades de acceso para las personas sordas o sordociegas. Uno de los principales problemas a los que tiene que enfrentarse cualquier persona sorda o sordociega, es la comunicación. Para ello es necesario implementar algún recurso en los centros de salud para que puedan comunicarse en LSE con empleados y profesionales sanitarios. [P5-r1]*

*Y en el caso de la accesibilidad al 112 es preciso una coordinación de todas las comunidades autónomas y la Administración General del Estado para establecer un mecanismo de llamada que sea igual en todos los territorios sin necesidad de registro previo. [P1-r1]*

- **El sector laboral.**

*En el ámbito del empleo, ahí somos vulnerables, contamos con mucha menos protección. Por ejemplo, la oficina de empleo no es accesible, ya en lo más básico. Cuando hablamos de las empresas, el entorno empresarial varía mucho. En las empresas públicas es más fácil exigir que cumplan la ley, pero en las empresas privadas varía mucho. Hay ocasiones en las que directamente la ley no les obliga a cumplir determinados requisitos y depende de la buena voluntad, de la sensibilidad de las empresas. O incluso cuando hablamos de la prevención de riesgos laborales, tienen que cumplir una serie de elementos y ahí sí se tienen que llevar a cabo. Pero siempre estás buscando que se adapten a la casuística de las personas sordas, y el abanico es muy amplio. En los servicios de empleo en general, de la Administración pública, por llamar la atención sobre algo, no son accesibles. Es verdad que hay algunos casos, pero puntuales. [E2]*

*Una de las cosas fundamentales es el acceso al empleo, y es una de las grandes barreras de las personas sordas en España. Hay muchísimas personas sordas muy formadas que no pueden acceder al empleo porque la empresa o el empleador dice, ¿quién va a sufragar los gastos de intérprete? Trabajas en mi empresa y en el día a día mandas emails y tal sin problema, pero si hay una reunión de equipo o de proyecto necesitamos un intérprete para poder comunicarnos entre varias personas. En España no existe ningún tipo de mecanismo. [E3]*

- **El ámbito educativo.** Mientras que anteriormente se destacaban los servicios en el ámbito formativo por una profesional, encontramos otras opiniones muy críticas con las instituciones educativas. Incluso, se expone una graduación de la dificultad en base a los distintos niveles educativos.

*En el ámbito educativo, aunque existe de forma bastante generalizada en España la presencia del ILS en las aulas, sigue teniendo carencias y fallos que es preciso analizar y solucionar. Hablo aquí de la educación primaria y obligatoria, sobre todo. [P4-r1]*

*En la educación superior, la formación profesional, o las formaciones complementarias (cursos oficiales, másteres, talleres, seminarios...), hay más dificultad aún, ya que, en la mayoría de los casos, no hay un procedimiento claro y sistematizado, o si lo hay, se desconoce tanto por parte de los centros, como a veces por las propias personas sordas que lo necesitan. [P4-r1]*

*En ámbitos universitarios pasa un poco lo mismo, la Universidad es soberana para acceder a los recursos y para gestionarlos, entonces hay entidades y Universidades que sí cuentan con recursos, y otras que no. [E2]*

*Peor es la situación en la formación universitaria. La mayoría contratan mediante la externalización a empresas privadas que buscan beneficio económico y las condiciones pésimas de trabajo que ofrecen, hacen realmente complicado realizar un servicio de calidad. (Sin horas de preparación, tiempos de descanso entre clases o teniendo otros servicios antes o después). [P4-r1]*

Si se analizan las necesidades educativas en profundidad se descubre que las necesidades van más allá de contar con una persona intérprete unas horas en clase.

*En cuanto a educación, si te parece retrocedo un poco, porque es verdad que hay veces que se cuenta con intérprete en un centro concreto, pero no es para un alumno solo. Puede ese intérprete tener hasta 10 alumnos en 10 cursos o clases diferentes. Eso hace que la alumna sorda tenga intérprete 3 horas lectivas a la semana. Otros a lo mejor tienen 20 horas, en otros casos se cubren 15 o todas las horas lectivas, ahí varía en función del centro también. En muchas ocasiones para mí lo que significa es que, si tú no tienes intérprete, si yo estoy en clase y no tengo intérprete, es como si no tuviese profesor. [E2]*

Otro matiz relevante es la concepción errónea de que la persona intérprete presta un servicio únicamente a las personas sordas.

*No debemos confundir, el intérprete no es solo para las personas sordas, al final es un puente de comunicación entre dos lenguas. Es decir, ambas necesitan a la figura del intérprete, también el profesor o profesora, porque si no existe, al final va a haber un fallo enorme en la metodología de este profesional para poder acceder y transmitir sus conocimientos a su alumnado, en este caso sordo. [E2]*

- **El sector cultural y de ocio.** Las actividades culturales y de ocio también presentan grandes diferencias y limitaciones.

*Cuando hablamos de la cultura, el ocio, el tiempo libre, el acceso a todas estas actividades ha mejorado, desde luego, pero está muy lejos de ser ideal. No todos los museos son accesibles, y muchas otras cosas que ahora mismo te estoy soltando. [E2]*

*En el acceso a la cultura hay pocas obras de teatro que estén en lengua de signos, y recitales, y narraciones de libros, o cuentos para que puedas ir con tus hijas el fin de semana, no hay nada de eso. [E2]*

Resulta oportuno enfatizar que las necesidades de las personas sordociegas no son exactamente iguales que las de las personas sordas, requiriendo adaptaciones y apoyos adicionales que van más allá de la lengua de signos o la existencia de un intérprete. Se considera que la administración debe mejorar su conocimiento de este colectivo y adaptarse de forma más eficiente a sus necesidades que, lejos de ser homogéneas, requieren recursos y atenciones diferenciales.

*Dentro del colectivo no todos nos comunicamos igual. Algunos se comunican a través del alfabeto dactilológico, otros a través de la palma de la mano, otros con Dactyls, otros con la lengua oral adaptada, cerca de sus recursos auditivos, cambiando y nivelando el volumen. También con los productos de apoyo como el bucle magnético, la FM, el lazo de inducción, etc. [E1]*

*A lo mejor lo que facilitaría que las barreras se eliminaran es que antes recibiéramos información, que también la Administración pública tenga información de las personas sordociegas, que sepan que va una persona sordociega. Igual que se ofrecen idiomas diferentes, como la lengua catalana, el euskera o el valenciano,*

*¿pero entonces nosotros por qué no podemos pedir que también se nos hable en lengua de signos y se adapten a nuestras necesidades? [E1]*

Por tanto, son numerosas las debilidades identificadas y compleja su eliminación. A este panorama tan confuso se une la concepción de que los servicios de interpretación, aunque a veces se consideran como la solución a muchas necesidades, en realidad cubren solo una parte de estas y se requiere de un paradigma mucho más amplio que contemple otros factores.

*Hay dos investigadoras sordas muy interesantes, una es noruega y la otra es de Bélgica, y hablan muchas veces... tienen un artículo muy interesante que habla sobre cómo los servicios de interpretación son una tirita en una herida de bala para la accesibilidad [E3]*

#### **4.2.2. Amenazas**

Hay factores macrosociales que explican algunas de las debilidades detectadas. En concreto, el modelo existente en España se considera que tiene un enfoque muy limitado y se debería extender la perspectiva de provisión de recursos y servicios hacia una perspectiva de igualdad en sentido amplio.

*Creo que sería necesario incluir este servicio en el ADN de la AP. Es necesario pivotar desde un modelo de servicios a un modelo de derechos. [P5-r2]*

*Hoy en día creo que el marco que existe es totalmente desde la discapacidad, desde la carencia y desde la ayuda, pero no desde el reconocimiento de que la lengua de signos puede ser una lengua de cultura, puede ser una lengua plena. [E3]*

*(...) no es suficiente mientras se siga teniendo una concepción social de la discapacidad desde el paternalismo, y esto es lo que ocurre con las personas sordas y sordociegas. [P4-r2]*

La primera amenaza que se destaca es el desconocimiento social de parte de la sociedad.

*La mayoría de personas de la sociedad española desconoce qué es una persona sorda o qué es una persona sordociega, pero lo normal es asociarlo a personas sordas. Por eso no se tienen en cuenta a las personas sordociegas, para que la lengua de signos también pueda ser accesible para personas sordociegas. [E1]*

Parte de esta falta de conocimiento viene acompañada de prejuicios que afectarían al colectivo de personas sordas, sean o no signantes.

*Yo no distingo a personas signantes y no signantes, porque los prejuicios son los mismos. Al final el modelo comunicativo que utilices no es tan importante, porque el mundo en general vive a través del canal auditivo, y eso es lo que prima. Para las personas sordas, seamos signantes o no, nuestro canal es el visual. [E2]*

Si bien en varias ocasiones las/os profesionales han mencionado un aumento de la sensibilidad frente al colectivo de personas sordas, también se considera que hay falta de conocimiento general de las posibilidades que la AP ofrece en relación a la LSE y la gestión específica de dichos servicios y recursos.

*Hay desconocimiento por parte de la sociedad de la implementación de la LSE en la Administración pública española. [P2-r1]*

Se percibe como limitación la regulación legislativa y, en concreto, su formulación específica respecto a la accesibilidad signada, en la que no hay obligación, sino una voluntad de incentivar. Se destaca la complejidad de elaboración normativa con diferencias autonómicas muy significativas.

*También que la normativa no establece en todos los casos una obligación de disponer de intérpretes de lengua de signos, y habla de promover. [P1-r1]*

*Además de la extremada complejidad para la elaboración de normativa específica relativas a las personas sordas (con diferencias significativas entre entidades de personas sordas signantes u oralistas), se ponen también de manifiesto las diferencias legislativas patentes en los diferentes territorios de España. Además, por tratarse de una competencia transferida, las Comunidades Autónomas ofertan los servicios que consideran pertinentes, mostrándose así diferencias significativas entre los territorios de España. [P5-r1]*

Centrándonos en cuestiones más específicas, incluso cuando hay una regulación normativa concreta, como en el caso de los medios audiovisuales, que exige un mínimo de 15 horas semanales con LSE, se estima que es insuficiente y limitadora, no garantizando la igualdad de oportunidades.

*En la televisión, en los medios audiovisuales, hay una Ley de medios audiovisuales en la que es exigible tener 15 horas a la semana al menos, como mínimo, de lengua de signos. Y es un porcentaje muy pequeño, te puedes imaginar, porque hay 24 horas al día de información, de noticias que todo el mundo puede disfrutar, puede consultar, puede acceder... nosotros tenemos 15 horas a la semana solamente. Cuando hablamos de subtítulo, la calidad varía muchísimo. Entonces tú tienes que seleccionar los programas en los que van a incluir la lengua de signos, pero no lo haces tú como usuario, sino que lo hacen las televisiones o los gobiernos, y a lo mejor te ponen la lengua de signos en programas de madrugada. [E2]*

Hay una demanda generalizada de más profesionales para asegurar la accesibilidad en lengua de signos y cierto escepticismo hacia la falta de seguimiento del trabajo que desarrollan.

*Además, en general, no se contrata a las profesionales en función de la demanda, sino que la demanda se ve constreñida por el número limitado de profesionales contratadas. [P4-r1]*

Una de las posibles causas de este déficit de profesionales en LSE puede estar motivada por carencias formativas. La oferta de formación existente no se considera suficiente ni para el personal funcionario ni para la población en general.

*Otra posible limitación es que, quizás, no hay suficientes cursos de interpretación en lengua de signos para los funcionarios y de trato adecuado a las personas con discapacidad en general. [P4-r1]*

*Yo veo falta de concienciación e implicación y también falta de inversión en formación [P2-r1]*

También se recoge una crítica respecto a la necesidad de fijar de forma más específica los distintos perfiles profesionales requeridos.

*Es importante la regulación de los distintos perfiles, cuando proceda, que pudieran ser necesarios. [P3-r1]*

Otra dificultad añadida y posiblemente relacionada con la anterior (oferta formativa escasa), que ha sido expuesta por una de las profesionales, ha sido la contratación para labores de interpretación de mediadoras/es comunicativos que tendrían una formación inferior que una persona formada en interpretación de lengua de signos.

*Por ejemplo, como he comentado antes, sabemos que se están contratando mediadores comunicativos para labores de interpretación. Un mediador tiene una formación más escasa en lengua de signos que una intérprete, y aunque hay servicios donde la línea es difusa, hay otros que están meridianamente claros. Difícilmente una persona formada como mediadora, puede sacar adelante determinados servicios con una exigencia técnica alta, como un pleno parlamentario, o un juicio. [P4-r1]*

*Muchas veces en los centros educativos la figura del perfil de mediador comunicativo no es suficiente, tienen pocas horas. Ese servicio lo proporciona la Fundación ONCE, en concreto FOAPS, que es una fundación para las personas sordociegas, y algunas veces el horario no es completo. [E1]*

*Actualmente, las administraciones públicas están cayendo en otra grave falta: confundir nuestro perfil con el de mediación comunicativa. Este es otro caballo de batalla que se tiene que tener en cuenta a la hora de diseñar concursos públicos y/o contrataciones directas vía oposición o bolsa de empleo público. [P4-r2]*

En directa relación con el desempeño profesional de quienes han de garantizar la accesibilidad signada, se recogen valoraciones muy críticas con respecto a la externalización de estos servicios a ONG y otras entidades. Las entidades del tercer sector puede que estén relacionadas y familiarizadas con esta realidad, pero otras actúan como meras proveedoras de servicios y otras veces como entidades privadas que persiguen maximizar la eficiencia económica.

*Otro factor que en mi opinión supone un gran obstáculo para la gestión pública de los servicios de interpretación, es, como también comenté antes, la alarmante*

*generalización del método de contratación externalizada. Las entidades privadas que se alimentan de la contratación por parte de la administración parecen no querer promover la gestión pública de este tipo de servicios. Desde la mentalidad empresarial es lógico pensar así, pero el servicio de interpretación de LSE es un servicio público, y como tal debería gestionarse. No es el interés de las entidades privadas el que debe contemplarse, sino el interés público. [P4-r1]*

*En cuanto a la utilización de figuras como la de guía-intérprete, considero altamente importante su implantación de una manera generalizada, aunque en mi opinión sería algo más complicada su puesta en marcha en el ámbito de la AP pensando en la necesidad de su dotación presupuestaria. [P5-r2]*

La externalización del servicio a menudo se efectúa priorizando aspectos económicos frente a aspectos de calidad del servicio y de la igualdad de oportunidades, tal y como se concibe desde entidades públicas.

*La externalización suele buscar la oferta más barata, y rara vez esto va de la mano de una mejor calidad en el servicio ofrecido y de la transparencia en la gestión. Suele ir también en detrimento de las condiciones laborales de las profesionales, lo que evidentemente influye en el resultado de su trabajo. [P4-r1]*

*Yo creo que el problema fundamental es que, en la mayoría de administraciones, de departamentos y de la Administración Pública, lo que se refiere al servicio de intérpretes, siempre se externaliza, por sistema. Eso genera que, primero, gane la oferta más barata. Precariza a las profesionales que trabajamos en el sector, obviamente, no teniendo una continuidad ni teniendo una perspectiva de desarrollo profesional ni de futuro. Eso hace que la mayoría de las profesionales tengan una carrera como mucho hasta los 30 o 35 años, luego ya ahí hay un vacío, porque se tienen que dedicar a otra cosa. Eso genera también mucha inestabilidad. [E3]*

*Siempre se dice que en los concursos públicos prima la oferta más barata y esto generalmente recae en los bolsillos de las personas trabajadoras. Por lo tanto, el criterio de selección de una empresa no puede ser únicamente la oferta más barata, ni aceptar ofertas temerarias incluso. [P4-r2]*

*Sobre todo, se gestionan a través de empresas multiservicio... que se encargan de eso, de ofrecer oficinistas, limpiadoras, auxiliares... no tienen ningún tipo de experiencia ni mucho menos son expertas en este ámbito, siendo tan delicado. Eso hace que no haya personas sordas involucradas en esos procesos. Muchas veces se lo lleva el mejor postor y empieza a gestionarlo un servicio sin siquiera conocer la lengua de signos o la comunidad sorda, son simplemente números. [E3]*

Este aspecto genera controversia y no hay consenso al respecto. Una de las profesionales entrevistadas, que es sordociega, destaca el papel de las asociaciones por su cercanía y por los servicios específicos que ofrecen.

*Entonces deben hacerlo bien y deben de pensar que podrían recurrir a servicios como ASOCIDE y ponerlo y ofrecerlo, porque si no saben entender bien lo que son las necesidades, pueden coger un guía-intérprete y proporcionar ese servicio, porque así la persona se siente más segura, si la acompaña alguien que ya la conozca antes. [E1]*

*A través de las asociaciones, haciendo difusión de los servicios que van avanzando en la accesibilidad, en colaboración con las administraciones. [P3-r2]*

Se reconocen avances, pero, al tratarse de un colectivo heterogéneo, al tiempo que minoritario, la complejidad de adaptarse a las necesidades de cada persona con recursos y servicios adecuados es alta.

*Queda muchísimo camino por recorrer. Y no solamente en lengua de signos, sino en otros sistemas de comunicación alternativos como el dactilológico en la palma o el Dactyls. Yo pienso que hay buena intención, pero no es suficiente, es un tema muy serio. [E1]*

*Considero que el acercamiento de las AP a los ciudadanos a través de la administración electrónica no es totalmente accesible para determinados colectivos (a veces hay videos subtitulados, pero no signados, por ejemplo) por lo que creo necesario recurrir a los dos recursos que plantea este apartado. [P5-r2]*

### 4.2.3. Fortalezas

El desafío institucional que las debilidades y limitaciones han planteado, cuenta con una serie de elementos intrínsecos a las Administraciones públicas que se consideran fortalezas en el tema objeto de estudio.

*La propia estructura de la Administración General del Estado, que dispone de dos unidades para defender los derechos de las personas con discapacidad, la Dirección General de Derechos de las Personas con Discapacidad y el Real Patronato sobre Discapacidad (y sus centros asociados, entre otros el CNLSE) que dan voz a las personas con discapacidad en general y, específicamente, a las personas sordas signantes para que manifiesten sus necesidades y se busquen solución a las mismas. [P5-r1]*

Algunas de ellas son extensivas a todas las personas con discapacidad, como el fomento de empleo público.

*El fomento del empleo público que desde el Ministerio de Hacienda y Función Pública o departamento correspondiente se realiza en beneficio de las personas con discapacidad mejorando la adaptación de las pruebas selectivas de la oferta de empleo público. Se ha propuesto el incremento del cupo de reserva en favor de personas con discapacidad en la Administración General del Estado que pasará del 7% actual al 10%, como venía demandando el sector social de la discapacidad. [P5-r1]*

*Se hace una reserva de plaza en las ofertas de empleo público. [P3-r1]*

El apoyo económico a través de distintos programas y actuaciones también se identifica como fortaleza:

*Solo la administración pública puede garantizar un equipo estable, con condiciones de trabajo dignas, que permitan la continuidad, la preparación y la especialización suficientes para ofrecer un servicio adecuado, ya que tienen la potestad de autoorganización, y la capacidad de implementar modalidades de gestión y contratación al amparo del derecho público y privado. [P4-r1]*

*Las subvenciones públicas recibidas por las entidades que defienden los derechos de las personas signantes para su mantenimiento y proyectos. [P5-r1]*

La capacidad económica de la Administración también se concreta en mejoras de procesos formativos y en actividades de sensibilización.

*La formación a través de los cursos de formación de la LSE desde el INAP para todo el personal de las AP con el fin de atender de forma más satisfactoria a las personas sordas signantes en sus relaciones con la AP. [P5-r1]*

*El poder de sensibilización de la AP por ejemplo, adoptando en 2014 en Consejo de Ministros “El Día Nacional de las Lenguas de Signos Españolas” cada 14 de junio, para recordar anualmente esta lengua. [P5-r1]*

*En general se ofrecen, incluso se obliga, a que se aprenda la lengua de signos. Y no solo la lengua de signos, sino acciones de sensibilización, explicaciones acerca de qué es una persona sorda, la heterogeneidad del colectivo de personas sordas y sus necesidades, cómo influye la pérdida auditiva, en qué momento se pierde la audición, o el grado de pérdida auditiva, el entorno, la comunicación, la educación... y al final en todo esto resulta la tremenda diversidad que hay de personas sordas. En cuanto a quiénes somos, cómo somos, se explica qué es la identidad sorda, las ayudas técnicas, qué es la lengua de signos, hay mucha sensibilización en este sentido, también formación en lengua de signos. [E2]*

De entre los servicios que se señalan por su buen funcionamiento destacan aquellos dedicados a la atención a la ciudadanía, como el Centro de Intermediación.

*La atención al ciudadano suele estar centralizada a través de oficinas de atención y oficinas de asistencia en el registro y esto puede facilitar la adopción de medidas de accesibilidad y de trato adecuadas porque los funcionarios que trabajan en estas oficinas están acostumbrados al trato al ciudadano y suelen tener formación sobre este tema. [P1-r1]*

*Existen innumerables métodos de información audiovisual que pueden ser muy adecuados para informaciones generales, novedades, explicaciones recurrentes, etc. [P4-r1]*

*Otro tema es que muchas personas sordociegas utilizan un recurso que se llama Centro de intermediación, que ese sí que es exclusivo del Gobierno, del IMSERSO, que también colabora con Ilunion, y en verdad es muy útil para las gestiones. [E1]*

En términos más generales, se estima que la figura de intérprete de lengua de signos ha logrado dotar al colectivo sordo y sordociego de mayor autonomía personal e inclusión social.

*En su día, la figura del intérprete de lengua de signos, pretendía conseguir una mayor independencia y autonomía de las personas sordas, mayor inclusión y acceso a la vida pública y social. Pues bien, eso se ha conseguido. [P4-r1]*

#### **4.2.4. Oportunidades**

Como elementos externos que pueden favorecer la mejora de la accesibilidad en las Administraciones públicas de las personas sordas y sordociegas se apunta fundamentalmente la mayor conciencia que existe en el imaginario social sobre las personas con discapacidad, la mayor sensibilidad social y el incremento de la protección de las personas con alguna discapacidad en diversos ámbitos. En definitiva, se trata de macroaspectos que invitan al optimismo y apuntan hacia mejoras en la conciencia social de la igualdad de oportunidades para todas las personas.

*Un factor que puede estar influyendo de forma positiva es la mayor presencia y peso social de términos como integración, accesibilidad, discapacidad (o diversidad funcional), igualdad de oportunidades... Es cierto que esto favorece la atención que se presta al colectivo de personas sordas y sordociegas. Lo malo es que la atención y el interés suelen terminar donde empieza el factor económico. [P4-r1]*

*Pero es verdad que en España hemos cambiado nuestra mentalidad, gracias a la legislación, al trabajo del movimiento asociativo, al trabajo de normalización... [E2]*

Se destaca la protección de derechos de las personas con algún tipo de discapacidad y, dentro de ellas, también de las personas sordas o sordociegas.

*Probablemente, uno de los factores que influyen de manera más favorable en la implementación de la LSE en la AP es la cada vez mayor sensibilidad y protección de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad (en este caso auditiva y/o visual). [P3-r1]*

*Esto es un proceso lento, pero con actuaciones como las tomadas a nivel educativo (véase la implementación del Diseño Universal para el Aprendizaje en los procesos de enseñanza-aprendizaje) dichas acciones llevan a consolidar dichos derechos. [P3-r1]*

*El artículo 21 de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad establece el derecho de las personas con discapacidad, en este caso sordas, con discapacidad auditiva y sordoceguera, a recabar, recibir y facilitar información en igualdad de condiciones con los demás y mediante la forma de comunicación que elijan. Por ello, como no podía ser otra forma, desde las Administraciones públicas se garantiza el cumplimiento de este derecho. [P3-r1]*

Distintos relatos confirman que se va avanzando en la regulación normativa hacia una mayor protección de las personas sordas, con ejemplos como normativa específica en el ámbito judicial.

*En el ámbito jurídico recientemente contamos con una Ley que obliga a que todo el proceso judicial, antes penal, ahora también civil, desde el inicio, desde la propia denuncia o incluso antes, desde la detención hasta que se emite la sentencia, las personas sordas tenemos derecho a contar con recursos, en este caso, intérpretes de lengua de signos. [E2]*

El colectivo de profesionales sordas y sordos especialistas en LSE se considera la piedra angular para establecer muchos de los servicios, necesidades y estrategias de intervención con la comunidad sorda.

*De hecho, hoy en día contamos con una bolsa de casi 500 especialistas en lengua de signos, son profesionales sordos, que reciben una formación no reglada, pero que certifica que pueden enseñar la lengua de signos. Evidentemente en el ámbito educativo es donde están más incluidos, y su papel es centrarse en el alumnado sordo, pero también en los profesionales que trabajan en los centros, en las familias de este alumnado sordo. Además, forman parte del movimiento asociativo, de investigaciones... los especialistas de lengua de signos española están distribuidos por todo el país, y son un perfil muy importante para nosotros. [E2]*

Existen ofertas formativas estandarizadas y adaptadas al marco común europeo de referencia para las lenguas (MCER) que ofrecen distintos niveles y formación específica impartidos por entidades del tercer sector.

*Nosotros contamos con una red estatal de enseñanza de la lengua de signos, que ofrece cursos de lengua de signos para diferentes niveles, adaptado al marco europeo de referencia de las lenguas. Desde el nivel A1 hasta el nivel B2 se ofrecen cursos adaptados, pero también es cierto que existe formación específica en función de la temática que interese. [E2]*

Ya se ha mencionado la relevancia cuantitativa de la externalización de servicios, sin embargo, parece que formar en LSE así como en cuestiones propias de la comunidad sorda y sordociega constituye en sí una oportunidad para mejorar la atención a estas personas por parte de la AP.

*La externalización de servicios es una salida al problema, pero siempre es mejor empoderar al organismo de esta competencia en sus empleados ya que es una fortaleza para la organización. [P2-r2]*

En términos generales, se constata una extensión del uso de intérpretes de lengua de signos, aspecto que se deduce como indicativo de una mayor participación cívica y social de las personas sordas y sordociegas en distintos niveles.

*Ha ido en aumento progresivo el uso de intérpretes de lengua de signos, cada vez se han ampliado los ámbitos donde las personas sordas participan, ahora quieren y pueden tener estudios superiores, ser delegados sindicales, presentar trabajos universitarios o acudir a talleres de padres ofrecidos por el colegio público donde llevan a sus hijos. [P4-r1]*

### **4.3. Estrategias de mejora**

Del mismo modo que se han identificado servicios y recursos con limitaciones y debilidades, también se hace mención a proyectos e iniciativas consideradas como un ejemplo de buenas prácticas. A nivel de la AP se destaca el funcionamiento de algunas instituciones específicas, así como de los servicios de intermediación telefónica:

*En las actuaciones de esta subdirección siempre se contempla el recurso de la interpretación de LSE y, en su caso, de subtitulado. Ya sea en formato presencial y/u online. [P3-r1]*

*Nuestro organismo en selección y formación creo que es un buen referente en esta materia. [P2-r1]*

*Se me ocurren los centros de intermediación porque permiten disponer de un sistema de comunicación de forma permanente. [P1-r1]*

*El mantenimiento del Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos (CNLSE), centro asociado al Real Patronato sobre Discapacidad, al que pueden dirigirse todas las personas, incluido el personal de la AP. [P5-r1]*

A nivel local y municipal parece que existen numerosos proyectos con orientaciones muy específicas que obedecen a una sensibilización de quienes los promueven, ya sea desde un ayuntamiento, desde un centro educativo o desde una asociación del tercer sector.

*He participado y he sido conocedora de proyectos concretos, financiados por administraciones locales, que desde su mismo diseño han tenido en cuenta la accesibilidad en lengua de signos. Un ejemplo es un proyecto de un ayuntamiento valenciano, que diseñó, en colaboración con el colegio público de la localidad, unos vídeos sobre la biografía de personajes históricos que dan nombre a las calles del pueblo. Mediante un código QR, accedes desde el móvil a un vídeo con la información signada. [P4-r1]*

*En otro ayuntamiento, de la provincia de Castellón, existe un servicio de intérpretes de lengua de signos directamente gestionado por ellos. Tiene ciertas limitaciones horarias y se ciñe al ámbito territorial del municipio, pero lleva años funcionando y fue una de las primeras contrataciones directas por parte de la Admón. en toda la Comunidad Valenciana. [P4-r1]*

Una nueva contradicción surge en relación a la coordinación. Mientras que, para parte de las personas participantes en el estudio, es un elemento a mejorar, también se encuentran casos de buena praxis en este sentido.

*Desde la Administración pública muchas veces contactan con entidades de nuestro movimiento asociativo, lo cual es estupendo para facilitarles estos profesionales que impartan el aprendizaje de la lengua de signos. [E2]*

El ámbito educativo se considera que se ha adaptado especialmente bien con la incorporación de profesorado especialista, ajustando necesidades y recursos.

*Por otro lado, salvando las distancias entre comunidades, destacaría que el ámbito educativo ha sido uno de los primeros en detectar la necesidad de la gestión directa desde lo público. Cada vez son más las consejerías de educación que crean bolsas de profesionales para el contexto académico, incluyéndolas en el cuerpo docente de varias formas, sistematizando todo el proceso, desde la detección de la necesidad, hasta la contratación del recurso necesario, intérprete de lengua de signos, o profesor especialista. [P4-r1]*

El servicio SVIsual, a pesar de las diferencias interautonómicas y de algunas limitaciones señaladas (no existe en todas las comunidades autónomas), se considera útil para las personas sordas y su extensión a distintos servicios y ámbitos se valora como positiva.

*El teléfono de prevención del suicidio cuenta con SVIsual, desde hace muy poquito. También el de atención a mujeres víctimas de violencia de género, el 016, es accesible a través de la plataforma SVIsual. El contacto con la Policía Nacional y con la Guardia Civil, sus números de teléfono también son accesibles, y otras líneas telefónicas como la atención al bullying, al acoso escolar, que es accesible a través de la lengua de signos, cada vez son más las líneas telefónicas. [E2]*

Se menciona una cadena de televisión autonómica por transmitir las noticias en lengua de signos. No es la única. De hecho, hay otras cadenas tanto públicas como privadas que ofrecen esta posibilidad, pero únicamente se ha mencionado un caso.

*Un buen referente es la cadena de televisión La Otra de Telemadrid que emite sus noticias con LSE. [P2-r1]*

Profundizando un poco más en este sentido, la buena praxis no se debe limitar a la mera traducción de la información en televisión o en otro medio de comunicación. Las personas sordociegas o con restos visuales necesitan adaptaciones adicionales que van más allá de la lengua de signos. Se requiere tener en cuenta, por ejemplo, el tamaño en el que aparece la persona intérprete en la pantalla, el contraste de color o la zona donde aparece texto.

*En zoom o en alguna charla tampoco pasa, entonces si ponen lengua de signos también deben tenerlo en cuenta siempre, esta clase de adaptaciones. También en el ámbito de la televisión pasa lo mismo, las plataformas de Netflix y Amazon. En TVE y Movistar Plus es donde no se terminan de adaptar, no tienen muy buenas adaptaciones. [E1]*

*También adaptar el abecedario, cuando se deletrea cualquier nombre propio, porque si se hace en una zona elevada no tenemos contraste y no podríamos verlo, entonces necesitamos que sea en una zona oscura para que el contraste sea mejor y lo podamos ver bien, necesito ese fondo oscuro. [E1]*

*Ventana de la intérprete con el tamaño adecuado. La lengua de signos es una lengua visual por lo que no puede ser que haya a veces ventanitas minúsculas. Estudiar otras maneras de implementar la accesibilidad signada. Me consta que ya hay estudios sobre esta cuestión. [P4-r2]*

*Algunas veces necesitamos que el intérprete aparezca en una ventana más grande para poder verlo bien [E1]*

Son varias líneas de actuación y recursos que se señalan como más relevantes y que se pueden englobar en: actividades formativas y de difusión, servicios de información y gestión y procesos de selección de personal.

*Se intenta cada día más incorporar la accesibilidad signada, pero creo que se debe acometer un mayor esfuerzo y recursos en incorporar en tareas tan obvias como son actividades de formación, congresos, seminarios, puestos de información al ciudadano, procesos selectivos, etc. [P1-r1]*

Cabe destacar aportaciones que refieren que, dadas algunas carencias de estos servicios de apoyo en las administraciones, algunas personas sordas recurren a servicios privados autofinanciados o recursos de asociaciones a las que pertenecen para poder realizar sus gestiones con la Administración en las condiciones deseables para cualquier ciudadana o ciudadano. Se trata de un indicador que denota que hay aspectos susceptibles de mejora que inducen a algunas personas a contratar servicios que, a pesar de existir dentro de la cobertura pública, no siempre logran eliminar barreras en la comunicación y relación con las AP y, por tanto, no ofrecen respuesta adecuada a las necesidades.

*Muchas personas sordas se ven obligadas, finalmente, a contratar servicios privados para poder realizar todas sus gestiones con la inmediatez, continuidad y garantía necesarias. [P4-r1]*

*Muchas veces también vamos al médico y preferimos que vaya un intérprete de nuestra propia asociación, que es más cómodo y más fácil que se adapte a nosotros. [E1]*

*En España si las tres intérpretes de lengua de signos que están contratadas no están disponibles, ya está, no hay intérpretes, cuando hay muchas profesionales, pero te tienes que ir a lo privado. La persona se tiene que costear los gatos. [E3]*

Se pone como ejemplo de buena práctica el funcionamiento de un registro de intérpretes existente en otros países que no limita tanto la asignación según la demanda existente.

*En otros casos o países, que existe un registro de intérpretes que tiene la Administración pública, y según las personas tituladas, 2.000 por ejemplo, pues en el momento en el cual entra una solicitud de un servicio que tiene que ser cubierto, porque es un servicio público, se pasa a esa lista de intérpretes y van y se les paga por las horas o por el tiempo que hayan trabajado en ese servicio. [E3]*

Y, por último, también se ejemplifica con otros países la presencia de mecanismos e instituciones que hacen evaluaciones y seguimiento de necesidades de las personas sordas en ámbitos como el laboral.

*En otros países sí, se llama Acceso al empleo, y es un departamento del Ministerio de Trabajo, que lo que hace es hacer una evaluación de tu puesto de trabajo y decir, tú trabajas tantas horas a la semana, cuántas horas son trabajo individual y cuántas horas son trabajo que realmente vas a llevar a cabo en equipo, que vas a necesitar la comunicación. Pues la mitad de la jornada tienes concedida una intérprete, y eso lo sufraga el Ministerio de Trabajo. [E3]*

### 4.3.1. Retos y propuestas de intervención

Del análisis previo emergen varios retos para las Administraciones públicas que permitirán mejorar la accesibilidad lingüística para la comunidad sorda y sordociega. Exponemos a continuación dichos retos, así como las estrategias y propuestas de intervención vinculadas a ellos, planteadas por el grupo de sujetos que ha participado en el trabajo de campo de este estudio.

**Figura 6. Retos y estrategias de intervención.**

Retos	Estrategias de intervención
<p><b>Incrementar la dotación de profesionales públicos con alto dominio de la LSE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar la plantilla de profesionales especializados intérpretes y guía-intérpretes y formación específica para las funcionarias y los funcionarios en activo.</li> <li>• Incrementar la dotación económica dedicada a la mejora de recursos humanos.</li> <li>• Mejorar las condiciones de contratación.</li> <li>• Regular los concursos públicos de contratación de intérpretes primando la calidad.</li> <li>• Incentivar la incorporación laboral de personas sordas (incluyendo al profesorado de LSE).</li> <li>• Establecer funcionariado de referencia.</li> </ul>
<p><b>Regular la formación académica y los perfiles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir los puestos profesionales con perfiles específicos, distinguiendo entre docencia, mediación e interpretación/guía-interpretación.</li> <li>• Aumentar el número de grados universitarios de LSE.</li> <li>• Regular el desempeño laboral de las y los intérpretes y guías-intérpretes.</li> <li>• Fomentar la especialización profesional por ámbitos.</li> </ul>

<p><b>Establecer mecanismos de coordinación y comunicación intersectorial</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la comunicación entre administraciones y asociaciones a través de protocolos de colaboración.</li> <li>• Intensificar las estrategias comunicativas de los Departamentos Ministeriales de Recursos Humanos.</li> <li>• Establecer criterios homogéneos entre CCAA a través de un contrato marco (ej. 112).</li> <li>• Incrementar el papel de la AP en labores de supervisión y seguimiento.</li> <li>• Articular mecanismos para conocer la satisfacción y sugerencias de las personas usuarias bien directamente o bien a través de asociaciones de personas sordas y sordociegas.</li> </ul>
<p><b>Fomentar la investigación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigar la relación entre demandas existentes, las/os profesionales requeridos y la gestión necesaria.</li> <li>• Profundizar en el uso de intérpretes en distintas actividades de AP.</li> <li>• Indagar sobre el grado de accesibilidad lingüística en la AP.</li> <li>• Conocer el número de personas que trabajan en AP con un nivel alto de dominio de la LSE, distinguiendo entre personas sordas o sordociegas y oyentes.</li> <li>• Conocer la cantidad y calidad de servicios signados y cómo se adecuan a los diferentes contextos y perfiles comunicativos.</li> <li>• Empoderar a las personas sordas o sordociegas habilitando cauces para la participación, evaluación y seguimiento de los servicios de accesibilidad en LSE.</li> </ul>
<p><b>Mejorar la concienciación social</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolucionar de un modelo de necesidades a otro de derechos sociales.</li> <li>• Implementar las campañas de información, concienciación y sensibilización.</li> <li>• Incluir a las personas sordas o sordociegas en puestos de trabajo de Administraciones públicas y/o como asesoras.</li> <li>• Considerar la perspectiva interseccional.</li> </ul>

## **Reto 1: incrementar la dotación de profesionales públicos con un nivel alto de dominio de la LSE**

Varias de las limitaciones y debilidades detectadas están directamente relacionadas con el número y perfil de las y los profesionales que garantizan el derecho a la información pública y a la participación de las personas sordas y sordociegas, especialmente intérpretes de LSE y guías-intérpretes. Las dificultades en trámites a medio y largo plazo, las deficiencias en algunos servicios concretos (juzgados, ámbito sanitario, realización de la declaración de la renta), las barreras creadas por la utilización de canales de comunicación inadecuados para las personas sordas y sordociegas, se verían minimizadas con la incorporación de más profesionales especializados en LSE en distintos servicios e instituciones: sanitarias, educativas, jurídicas, etc.

*En materia de educación, la utilización normalizada de la lengua de signos es una de las asignaturas pendientes del sistema educativo, a pesar de que está reconocida mediante ley estatal 27/2007 y se contempla en varios estatutos de Comunidades Autónomas. [P5-r1]*

*La posibilidad de contar con acceso a interpretación de LSE en los edificios de la AP (personal o herramienta virtual). [P3-r1]*

*Destacaría los servicios de salud, que pueden presentar dificultades de acceso para las personas sordas o sordociegas. Uno de los principales problemas a los que tiene que enfrentarse cualquier persona sorda o sordociega, es la comunicación. Para ello es necesario implementar algún recurso en los centros de salud para que puedan comunicarse en LSE con empleados y profesionales sanitarios. [P5-r1]*

*Que se extienda a todas las administraciones públicas la necesidad de disponer de intérpretes de lengua de signos en todos los servicios públicos de todas las administraciones públicas, así como que conozcan la existencia de servicios de intermediación. [P1-r1]*

Las estrategias de intervención se pueden circunscribir a grandes áreas:

- Aumento de la plantilla de profesionales especializados, intérpretes de LSE y guías-intérpretes y formación específica para las funcionarias y funcionarios en activo.

*Cuando se argumenta la falta de recursos económicos para implementar cualquier medida de accesibilidad, no niega el interés o la importancia del mismo, pero deja de considerarse una prioridad. Son innumerables las ocasiones en que después de varias reuniones con miembros de alguna administración hablando de una determinada medida, o iniciativa, que favorece la accesibilidad, la respuesta es: “Qué interesante, qué necesario... pero ahora no se puede.” [P4-r1]*

- Incremento de la dotación económica dedicada a la mejora de recursos humanos.

*Considero que el tema del presupuesto condiciona que se disponga de intérpretes o plataformas de intermediación en lengua de signos. [P1-r1]*

- Regular los concursos públicos de contratación de intérpretes para primar la calidad en lugar de minimizar costes de personal con salarios bajos.

*Por otro lado, muchas veces la Administración pública contrata intérpretes a través de concursos públicos, porque la Administración no puede hacer contratación directa a profesionales, porque eso pasaría por oposiciones y demás. Entonces lo que hacen es lanzar concursos públicos, y hay ocasiones en que esos concursos públicos abaratan los precios, los tiran directamente, y lo que nos preocupa es que prime la economía, cuando para nosotros prima la calidad, la experiencia de estos profesionales. [E2]*

- Mejorar las condiciones laborales de las/os intérpretes.

*Muchas intérpretes tampoco quieren trabajar, porque no hay estabilidad en este ámbito profesional, en temas salariales, temas de horario y demás. En Televisión Española necesitan más intérpretes para los telediarios de por la mañana, para por la noche, fines de semana... [E2]*

*Que sean puestos en los que pueda haber una estabilidad laboral, una continuidad, salarios dignos y en los que pueda existir una garantía por parte de la persona sorda de que si solicita ese servicio lo va a recibir, que no se le vaya a negar porque 3 días de antelación no es suficiente. De alguna manera... en lo que insistimos constantemente es en el fin de la externalización, porque lo que hace es precarizar y consecuentemente vulnerar los derechos de las personas sordas, porque es imposible dar un buen servicio de estas características si estas cobrando 700 u 800 euros, es imposible. [E3]*

- Incentivar la incorporación laboral de personas sordas que pueden hacer una doble función: su labor profesional propiamente dicha y la atención a las personas usuarias sordas.

*Sería maravilloso que la Administración pública contratase a personas sordas para realizar las labores de administración del departamento que sea, que hay personas competentes para ello, y que fuese quien pudiera atender al público sordo directamente en lengua de signos, sin necesidad de intérprete. Si tienes a una persona en tu equipo, que forma parte de él, y que sabe del tema, como en el SEPE, una persona sorda que pueda hacer todas las gestiones administrativas y al mismo tiempo atender a las personas sordas cuando tengan que venir para la demanda de empleo o lo que sea. [E3]*

*Fomentar la contratación de personas sordas y sordociegas en las administraciones para crear referentes positivos. [P4-r2]*

- Incluir a más profesorado sordo en la formación de intérpretes.

*Otro factor importante es que los cursos sean impartidos por personas sordas especialistas en lengua de signos, eso hará que las personas que participan en los cursos tengan un contacto directo desde el primer momento con una persona sorda y entiendan mucho mejor las estrategias de esta lengua al no poder comunicarse de forma oral con el profesorado. [P4-r2]*

- Establecer a personal funcionario de referencia para evitar algunas de las problemáticas descritas, como la falta de continuidad en trámites continuados en el tiempo.

*Funcionariado de referencia: es habitual que cada vez que nos reunimos con las administraciones públicas tengamos que contar la misma historia una y otra vez porque van cambiando el personal y, así, es difícil avanzar. [P4-r2]*

## **Reto 2: regular la formación académica y los perfiles**

Quizás el elemento que más consenso ha generado entre los profesionales implicados ha sido la relevancia de la formación como elemento dinamizador de la accesibilidad signada.

*La formación es la herramienta que podría ayudar a que la LSE tuviese más visibilidad y proyección en las administraciones públicas. [P2-r2]*

Además de la limitación cuantitativa de profesionales, se señala que no siempre tienen la formación adecuada por ausencia de perfiles específicos. Se establece una línea diferencial entre mediadoras/es comunicativas/os e intérpretes de lengua de signos a considerar para intervenir en la selección de personal adecuado.

*Muchas entidades a quienes externalizan los servicios están contratando mediadoras comunicativas realizando el trabajo de una intérprete debido a la falta de dicho perfil. [P4-r1]*

*Hay falta de formación en el personal adscrito al Estado. [P3-r1]*

Encontramos una crítica a quién gestiona la formación de profesionales de LSE. Se sugiere que lo hagan instituciones oficiales y personal especializado en el ámbito y, de igual forma, se pone de relieve que la gestión de estos servicios no recaiga en empresas sin conocimientos ni la experiencia deseables.

*En los inicios de la profesionalización de las intérpretes, tenía todo el sentido que fueran gestionadas por entidades de personas sordas, que también tenían a su cargo la formación de estos profesionales. Pero con el tiempo, la formación se ha hecho oficial, y otras empresas de servicios que no tienen nada que ver con personas sordas, se están haciendo cargo de la gestión. [P4-r1]*

La complejidad y heterogeneidad expuestas por las y los profesionales orientan hacia una formación que exceda los conocimientos de LSE y aborde también otros aspectos comunicacionales, el acceso a la información y la contextualización.

*La primera es lo que te comentaba, que deberían incluir los sistemas de comunicación como la lengua de signos, también la ropa, el fondo, la distancia de la comunicación, controlar el ruido ambiente y valorar los productos de apoyo. Eso sería todo dentro del mismo punto, relacionado con la comunicación. En segundo lugar, el acceso a la información, que sea lo más completa y accesible posible, y eso significa que debe ser accesible, no entrar a una ventana, después a otra, después a otra... un proceso como muy complicado, sino ser más directo y más claro. Y el tercer punto sería por el tema de la movilidad y el desplazamiento, el*

*acompañamiento que te comentaba antes. El contexto, de describir todo lo que haya alrededor, y el acompañamiento hasta el propio servicio. Y yo creo que esos son los tres puntos más importantes, porque justo esos tres puntos son los que dan respuesta a las necesidades específicas de cada persona sordociega. [E1]*

Hay bastante confusión al respecto de la formación en LSE. Una persona experta plantea la idoneidad de que la LSE se convierta en estudios de grado en la universidad.

*En cuanto a mejorar la formación, considero que hay que seguir en el camino de que el título de intérprete de LSE sea un grado universitario, así como el papel del CNLSE como centro de normalización y quizás la exigencia de unos criterios de calidad en la enseñanza, en otros niveles de formación o en la formación no reglada, ya que en el nivel universitario se aplican a todas las enseñanzas. [P1-r2]*

En sintonía con el punto anterior, se pone el foco en que solo existe una única universidad que ofrece un grado universitario para formar profesionales de interpretación de LSE y se precisan más universidades, dada la preocupante escasez de profesionales.

*Ahora mismo estamos faltos de intérpretes de lengua de signos, y te cuento por qué. Se formaban en ciclos superiores que había en todo el país, y cada año salían promociones de bastantes alumnas, creo que unas 15.000 intérpretes tituladas había en España, o 16.000, no recuerdo el número exacto. Tenían una formación de 2 años, un ciclo superior, que ha desaparecido. Ahora la formación de intérpretes es de ámbito universitario. ¿A qué se debe esto? Porque la formación profesional para intérpretes, entendíamos que debía pasar por un grado universitario, igual que pasa con cualquier carrera de traducción e interpretación. También porque la propia lengua de signos se iba a beneficiar de la mejora en el estatus. Ahora mismo solo hay un grado en Madrid que forma intérpretes de lengua de signos, hay otro también en Barcelona, y en los últimos 10 años hemos visto una reducción drástica de este número de profesionales, de intérpretes de lenguas de signos. [E2]*

*Hoy en día son solo dos universidades las que tienen un programa en el que se incluye, aunque la lengua de signos solo la tiene una universidad en Madrid, y la lengua de signos catalana en Barcelona, es muy poco. [E3]*

Se considera conveniente regularizar la profesión y el empleo de las intérpretes a través de un convenio colectivo que fije salarios y derechos.

*Uno de los problemas es que no existe ni una tabla salarial ni un convenio colectivo. Tampoco existe la opción de categorías profesionales. [E3]*

Por último, una estrategia que podría solventar algunas limitaciones en algunos ámbitos sería una parte de formación específica en cuestiones jurídicas, sanitarias, de servicios sociales, etc.

*Existe la necesidad de formar y contar con intérpretes especializados, por ejemplo, en ámbito judicial, en ese caso sería aconsejable contar con formación académica añadida como el Grado de Derecho. [P4-r2]*

### **Reto 3: potenciar la formación permanente del personal en LSE**

La formación es un factor recurrente, tanto en debilidades como en elementos, a mejorar por ser considerada un factor clave que repercute en una mejora de la calidad de servicios y detección de demandas, además de sus ventajas para el conocimiento de la comunidad sorda y sus necesidades reales.

Las propuestas recogidas para incentivar la formación permanente para las y los profesionales de las administraciones públicas se encuadran en aspectos cuantitativos y cualitativos.

Desde un punto de vista cuantitativo se propone aumentar la oferta formativa para el personal que ya trabaja en administraciones públicas. Los siguientes verbatim destacan la buena acogida que han tenido las últimas acciones formativas sobre lengua de signos española.

*Sugeriría mejorar la formación y concienciación del personal de las administraciones públicas. En esta materia daría un salto cuantitativo y cualitativo al reconocimiento de esta necesidad. El INAP ha comenzado a implicarse convocando cuatro acciones formativas en lengua de signos española nivel A1 y nivel A2 al año desde el año 2021 con una gran acogida por parte del personal de la Administración del Estado. [P3-r1]*

*El Instituto Nacional de Administración Pública en este sentido lleva varios años convocando cuatro acciones formativas, dos de lengua de signos española nivel A1 y dos de lengua de signos española nivel A2 con una gran acogida. [P2-r2]*

Es importante que la formación no sea puntual, sino que tenga continuidad y apoyo práctico como la de cualquier otra lengua.

*En base a mi experiencia, la única forma de adquirir destreza en un idioma es la formación y la práctica. Conocemos muchas personas en la administración que han hecho cursos de A1 puntuales, pero sin continuidad y sobre todo sin poder practicarlo; rápidamente olvidan lo aprendido. Esa sería la principal tarea: una mayor continuidad como en cualquier otro idioma, que se considere como tal contribuyendo a mejorar su estatus y que los cursos no se limiten a aprender unos cuantos signos relacionados con el ámbito de trabajo, sino a aprender el idioma de una forma correcta. [P4-r2]*

Este aumento de formación puede ir acompañado paralelamente por alicientes que incrementen la receptividad de las y los trabajadores. Una sugerencia es crear incentivos económicos o de otra naturaleza para que el personal de las administraciones públicas inicie o mejore su formación en lengua de signos.

*Formación sobre lengua de signos a los funcionarios con algún incentivo económico o de otro tipo. [P1-r1]*

Otra propuesta recogida es la ponderación del conocimiento de LSE en el concurso de traslados para aquellos perfiles vinculados a la atención al público.

*Por último, que se valore el conocimiento de la lengua de signos por los funcionarios en los concursos de traslados para aquellos puestos de atención al ciudadano. [P1-r1]*

En una línea similar a la anterior se propone que la formación en LSE podría ser valorada en los procesos de provisión de plazas.

*Que los cursos de LSE fuesen valorados en los procesos de provisión de puestos de trabajo dentro de las administraciones públicas, igual que se valora el conocimiento de otras lenguas. [P1-r2]*

Sumado a este incremento del número de cursos y personas con formación específica, se considera importante reflexionar sobre el tipo de formación. Dada la heterogeneidad de las Administraciones públicas, los servicios que prestan y las diferencias en las que se producen las interacciones con las personas usuarias, parece razonable que la formación se ajuste a cada administración y a sus necesidades específicas.

*Ofertando cursos respondiendo a las necesidades concretas. No se trata de ofrecer cursos de manera indiscriminada, sino ofertar cuando se demanda. [P3r2]*

Otra propuesta es incluir cursos de LSE en el Plan Anual de Formación Ministerial.

*Para ello, se deben introducir en el Plan Anual de formación de los Ministerios cursos para aprender esta lengua y promover sesiones de concienciación sobre la comunicación en LSE. [P5-r2]*

Los cambios sociales han sido reflejados por algunas/os de los profesionales. Subyace la idea de que ha habido una evolución positiva en cuanto a sensibilización y concienciación, aunque también se considera que la normalización y el acceso en igualdad de oportunidades de la comunidad sorda no es una realidad. Además, los cambios normativos, políticos y sociales deben tener una respuesta formativa que se ajuste a ellos y que ofrezca respuestas actuales y ajustadas a la realidad.

*En cuanto a los recursos humanos, aumentar las plantillas de intérpretes de LSE disponibles, realizar una gestión del servicio adecuada, atender a la realidad de los demandantes del servicio, garantizar profesionales de calidad en tiempo y forma, y si nos ponemos exquisitos, sometidos a formación continua y reciclaje, ya que nos movemos en ámbitos lingüísticos muy especializados, cambiantes, y sujetos también a cambios legislativos, normativos y políticos de los que no te puedes quedar atrás si tienes que transmitir una información fiable. [P4-r1]*

#### **Reto 4: aumentar la oferta de recursos y herramientas accesibles y su visibilidad**

La limitación de intérpretes de LSE aparece de forma transversal en diversos relatos, si bien, como ya se ha indicado, no se trata únicamente de incrementar su número, sino de ajustar los recursos a las necesidades, pues en ocasiones no se requiere de una o un intérprete para una gestión que puede realizarse telefónicamente o por videollamada.

*El servicio de atención telefónica existía ya en algunos centros de personas sordas o asociaciones, porque efectivamente existen necesidades de comunicación con la administración muy puntuales. Pedir una información concreta, acordar una cita o cambiarla, resolver una duda... Son gestiones que pueden no durar más de diez minutos, y que pueden hacerse por teléfono. Tener que enviar físicamente a una intérprete que, además de lo que tarde en trasladarse al lugar en concreto, va a tener que soportar los tiempos de espera pertinentes, para luego, realizar una brevísima interpretación, es malgastar un recurso ya de por sí, escaso. [P4-r1]*

*Con el objetivo de llegar a más personas, aumentar los servicios de guía-intérprete para atender las necesidades de accesibilidad de las personas sordociegas y de interpretación de las personas signantes. [P5-r1]*

*En cuanto a la utilización de figuras como la de guía-intérprete, considero altamente importante su implantación de una manera generalizada, aunque en mi opinión sería algo más complicada su puesta en marcha en el ámbito de la AP pensando en la necesidad de su dotación presupuestaria. [P5-r2]*

Avanzar en la regulación normativa para mejorar la implementación de los derechos en la normativa vigente. En estos momentos se están dando pasos en esta dirección.

*Se está trabajando en la redacción definitiva del “Proyecto de Real Decreto, por el que se aprueba el reglamento de las condiciones de utilización de la lengua de signos española y de los medios de apoyo a la comunicación oral para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas” que desarrolla la ley 27/2007. [P5-r1]*

*Ahora mismo nos encontramos en una fase de desarrollo reglamentario, que ha pasado a audiencia pública y que de momento lo que están haciendo es elaborar una memoria económica y presupuestaria para adjuntarla al Reglamento. Elaborar informes, pasarlo al Consejo de Estado para que se apruebe, y ya posteriormente evaluarlo en el Consejo de Ministros, donde se aprobará el Reglamento definitivamente. Lo que esto significa es que una vez que tengamos ya el Reglamento aprobado será una herramienta que nos va a servir para reivindicar más, en mayor medida, todo lo que se recoge en la Ley, que España es un país accesible, pero que ha de ser accesible cumpliendo los derechos de igualdad. [E2]*

No todas las regulaciones normativas han supuesto avances.

*En la actualidad tenemos un problema acuciante con la interferencia de perfiles de mediación comunicativa a raíz del Real Decreto 831/2014, de 3 de octubre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Mediación Comunicativa y se fijan sus enseñanzas mínimas. En este decreto, se establece una fórmula de sustitución que ha hecho que todas las administraciones públicas entiendan que mediación sustituye a interpretación y por lo tanto sean lo mismo. Esta fue la aberración legislativa que ha hecho que estemos en esta situación. [P2-r2]*

Se identifican dos líneas de intervención para mejorar los recursos y herramientas dirigidos a las personas sordas y sordociegas. La primera, que es recurrente en cualquier análisis de necesidades, es el aumento de servicios y herramientas. La segunda es optimizar los recursos existentes.

*Hay que optimizar los recursos técnicos con los que ya se cuenta, invertir en mejorar y hacer más eficientes los que están funcionando (como las videollamadas), contando para ello con la opinión, asesoramiento y consejos de los propios usuarios, de los expertos en la tecnología de la que se trate, y de los profesionales implicados. [P4-r1]*

Los servicios de videointerpretación y la guía-interpretación son objeto de muy buenas valoraciones por su utilidad y varios profesionales aconsejan su ampliación.

*Son dos herramientas muy válidas que ya deberían estar funcionando tanto en los lugares de acceso a los edificios como en los puestos de información. [P2-r2]*

*Son recursos que se pueden impulsar desde la administración en reuniones y jornadas sobre la materia de accesibilidad en la que participen administración y empresas. [P1-r2]*

*La guía-interpretación es un perfil más concreto para unos usuarios concretos, las personas sordociegas, que tienen también una idiosincrasia propia tanto sistemas de comunicación como de profesionales. [P4-r2]*

Incentivarlos requeriría trabajar en una doble línea: con recursos económicos y tecnológicos, por un lado, y promoviendo su conocimiento y uso, por el otro.

*Dotación económica y de recursos tecnológicos. Campañas de sensibilización, conocimiento y uso. [P3-r2]*

Algunas propuestas concretas se especifican a continuación:

- Incorporar profesorado conocedor de LSE.

*El acceso a la educación podría ser directamente en lengua de signos, a través de profesorado sordo o personas sordas tituladas, que son maestros a los que se podría contratar para poder estar. [E3]*

- Incrementar los sistemas de identificación en braille.

*Por una parte, se habrían de dotar los espacios con los sistemas de identificación en braille; por otra, la presencia de un intérprete o aplicación virtual de interpretación en lengua de signos. [P3-r1]*

- Mejorar la señalización accesible en lugares públicos.

*La señalización accesible en los espacios públicos de la Administración para favorecer la autonomía personal de estas personas. [P3-r1]*

- Extender los sistemas de intermediación telefónica o a través de videollamada.

*Los sistemas de intermediación telefónica o por videoconferencia permiten atender a un ciudadano usuario de lengua de signos sin necesidad de concertar una cita previa con una intérprete. [P1-r1]*

- Mejorar la accesibilidad a contenidos digitales.

*Subtitulación de vídeos en páginas web y formación con LSE. [P2-r1]*

- Ampliar el sistema SVIsual a todas las CCAA y los ámbitos de la AP.

*Extender a todo el territorio nacional el sistema SVIsual o similar para todos los ámbitos de la Administración y, sobre todo, en aquellas comunidades autónomas que no disponen de este servicio. [P5-r1]*

*La extensión y emulación de herramientas de éxito como por ejemplo la plataforma SVIsual o similar, sería muy interesante, aunque se debería implantar paulatinamente en todas las comunidades autónomas. [P5-r2]*

#### **Reto 5: establecer mecanismos de coordinación y de comunicación intersectorial**

Se identifica una necesidad de mejorar la comunicación y la coordinación entre asociaciones y administraciones públicas. Para ello, un elemento articulador de esta coordinación puede ser el Consejo Territorial.

*Considero que el Consejo Territorial puede ser uno de los órganos propicios para fijar los parámetros mínimos de utilización en la Administración pública de la LSE con el objetivo de que los derechos de las personas sordas signantes sean reales y efectivos en todo el territorio español. [P5-r2]*

Se propone también mejorar las estrategias comunicativas con los departamentos de Recursos Humanos de los distintos ministerios para mejorar la concienciación.

*En mi opinión, sería conveniente mantener reuniones con el departamento de recursos humanos de los diferentes Ministerios para concienciar a los mismos de la importancia de la accesibilidad universal y en particular del derecho de las personas a recabar, recibir y facilitar información en igualdad de condiciones con los demás y mediante la forma de comunicación que elijan, en este caso en LSE. [P5-r2]*

Una opción para ello sería crear protocolos de colaboración que permitan una comunicación eficaz y eficiente.

*Establecer protocolos de colaboración que favorezcan la comunicación fluida y eficaz. [P3-r2]*

También se considera que incrementar los convenios de colaboración entre asociaciones y administraciones mejoraría la articulación de servicios y funciones.

*Efectivamente la relación entre asociaciones y las administraciones públicas es difícil de gestionar, seguramente que el realizar convenios de colaboraciones sería más eficaz. [P2-r2]*

Otra alternativa podría ser disponer de un contrato marco para toda la Administración para equiparar servicios a nivel territorial y entre distintas administraciones.

*Se podría realizar un contrato marco para toda la Administración. [P2-r2]*

Se propone establecer criterios homogéneos en todas las comunidades autónomas en servicios como el 112, que ya se ha mencionado.

*Y en el caso de la accesibilidad al 112 es preciso una coordinación de todas las comunidades autónomas y la Administración General del Estado para establecer un mecanismo de llamada que sea igual en todos los territorios sin necesidad de registro previo. [P1-r1]*

También se sugiere que la coordinación entre Administración pública y entidades a las que se han externalizado algunos servicios son deficientes. A este respecto se solicita un incremento del papel de la administración en labores de supervisión y seguimiento e incluso la gestión directa por parte de esta.

*Pienso que el modelo de externalización debe ser sustituido por la gestión directa por parte de las administraciones, al menos en lo que al ámbito público se refiere. [P4-r1]*

*La tendencia hasta ahora es adjudicar el servicio y olvidarse completamente de dicha gestión y, por lo tanto, las administraciones públicas son cómplices de que en las condiciones laborales haya flagrantes irregularidades, así que se deberían implementar mecanismos de control e inspección a las empresas adjudicatarias. [P4-r2]*

Las asociaciones se presentan, por su cercanía y conocimiento del colectivo, como útiles instrumentos que deben utilizar las Administraciones públicas para realizar su diseño de programas y recursos ajustados a las necesidades que las asociaciones conocen muy bien.

*Fundamental (el papel de asociaciones) porque nosotros conocemos, somos la voz del colectivo. Entonces cada vez que surja cualquier cosa debemos colaborar y contactar. Por ejemplo, ahora el tema de los patinetes es un paralelismo, para distintas personas con discapacidad, pero también para nosotros, porque si estamos en contacto es más fácil que fluya la información, que se pueda solucionar, que yo te informe de las necesidades para que tú puedas encontrar soluciones. [E1]*

*Sería aconsejable que las entidades o asociaciones líderes que puedan ofrecer el servicio en LSE transmitieran a las Consejerías de Servicios Sociales de las Comunidades Autónomas la necesidad de su utilización. [P5-r2]*

*Cuando hablamos de la lengua de signos en España y todo lo que se ha avanzado, viene de las propias personas sordas, del trabajo que hemos llevado a cabo. [E2]*

Finalmente, es importante contar con la voz de las personas usuarias para establecer posibles mecanismos de mejora de los servicios y recursos existentes y ajustarlos a sus demandas.

*Se pueden hacer más eficientes los (servicios) que están funcionando, contando para ello con la opinión, asesoramiento y consejos de los propios usuarios. [P4-r1]*

*Si quieres aprender y hablar con otra persona acerca de mi realidad es una cosa un poco extraña, es mejor que yo misma te la cuente, a través de los profesionales sordos. Sí que es cierto que la Administración pública contacta con nosotros, con el movimiento asociativo de personas sordas. [E1]*

*Lo importante es que colaboren con nosotras para hacer formación, campañas de sensibilización, que, desde luego, estamos a disposición de quien las quiera hacer, porque ideas tenemos. [E2]*

## **Reto 6: fomentar la investigación**

Los datos obtenidos han dejado constancia de la complejidad de factores que es preciso tomar en consideración a la hora de gestionar la accesibilidad signada. No hay homogeneidad ni en las necesidades del colectivo, ni en los recursos y organización territorial, ni entre las distintas Administraciones públicas y servicios. Varias de las propuestas de intervención han mencionado la necesidad de adaptación y especialización para ajustarse a las distintas casuísticas. Este reto requiere de procesos de investigación que indaguen de forma sistemática y rigurosa para optimizar recursos y servicios existentes, así como para proponer nuevas líneas de intervención en base a las carencias y necesidades detectadas.

Las Administraciones públicas cuentan con fondos y recursos económicos para promover estudios en los que se analice el alcance de la demanda existente y la

necesidad de profesionales para cubrirla, con el objeto de dimensionar adecuadamente los servicios.

*Desde la administración puede llevarse a cabo un estudio exhaustivo de la demanda existente o necesaria (ya he comentado antes que a veces no se demanda el servicio porque se sabe que no te lo van a dar, no porque no lo necesites), de cuántas profesionales se requieren, y qué tipo de gestión sería la más adecuada para los diferentes ámbitos. En función de las características de la administración a la que nos refiramos, la AP tiene la capacidad de gestionar bolsas de profesionales que garanticen formas de acceso. [P4-r1]*

*Que se fomente realmente, que exista una investigación, que exista un organismo, tiene que estar dotada de un presupuesto para ello. Cuando estás intentando proteger una lengua tienes que dedicar recursos a ella, incluso siendo una lengua minoritaria y minorizada. [E3]*

Otro pilar importante a considerar sería realizar análisis exhaustivos de la prestación de servicios y recursos para detectar opciones de mejora.

*En mi opinión es vital supervisar los recursos y servicios disponibles en LSE hasta el momento. Hacer auditorías para conocer dónde se puede mejorar e investigar posibles soluciones de mejora. [P5-r2]*

*Investigar las barreras de acceso y calidad en la interpretación. [P1-r2]*

Al preguntar por los aspectos sobre los que habría que focalizar la investigación, estas son algunas de las respuestas obtenidas:

*Incorporando sistemas y equipos que ayuden, formación, publicitando información, etc. [P2-r2]*

*Eficiencia y eficacia de los perfiles profesionales que desarrollan esta tarea. [P3-r2]*

*Funcionalidad y operatividad del servicio para los usuarios. [P3-r2]*

*Aspectos de mejora en servicios que ya cuentan con la accesibilidad. [P3-r2]*

*Añadiría de la misma manera investigaciones sobre el conocimiento y formación sobre el personal de la administración responsable de producción de eventos y la interferencia de los distintos protocolos con la accesibilidad signada. De igual forma que la legislación sobre prevención de riesgos es muy tenida en cuenta en la organización de actos y eventos, la accesibilidad también debería ser piedra de toque de cualquier acción de la administración. [P4-r2]*

De forma más específica, se han recogido una serie de indicadores que constituyen las propuestas sobre las que se deberían centrar las investigaciones:

- Nivel de utilización de interpretación de LSE en actividades organizadas desde Administración públicas, como en la formación y otros eventos.

*Dado que los poderes públicos deben promover las medidas necesarias para que los medios de comunicación social sean accesibles a personas sordas, es importante valorar un sistema de evaluación ágil y práctico para precisar con la mayor fiabilidad posible el grado de implementación de la accesibilidad signada en las administraciones públicas. Algunos de estos indicadores podrían versar sobre la utilización de interpretación de LSE en los eventos organizados desde la AP o sobre la formación de los empleados públicos en LSE. [P5-r2]*

- Grado de accesibilidad.

También sería interesante buscar indicadores que valoren el grado de accesibilidad en LSE de las páginas web y portales de internet de Organismos públicos. [P5-r2]

- Calidad de los servicios signados.

Claridad del signado. La persona que signa debe tener un conocimiento previo del vocabulario específico que pueda llevar a error. También se tendrán en cuenta aspectos como el tamaño, contrastes de color... [P2-r2]

Estudios de calidad eventuales con la participación de personas usuarias. [P4-r2]

- Nivel de formación y adecuación de profesionales de AP.

*Personas con formación en LSE en las organizaciones. [P2-r2]*

*Titulación adecuada. [P4-r2]*

- Número de usuarias/os reales en las Administraciones públicas.

Personas que acuden a la Administración con discapacidad auditiva. [P2-r2]

- Número de funcionarias/os públicos sordas/os que trabajen en Administraciones públicas.

Personas trabajando en la Administración con discapacidad auditiva. [P2-r2]

- Aumentar la recogida de información sobre el nivel de satisfacción de las personas sordas.

Hay que comprobar el grado de satisfacción de las personas usuarias y escuchar las propuestas que provengan de la comunidad sorda con el objetivo de su inclusión plena en la sociedad. [P5-r2]

También sería interesante realizar encuestas a usuarios de la LSE sobre la percepción del uso de la misma en las administraciones públicas. [P5-r2]

### **Reto 7: mejorar la concienciación social**

Finalmente, se hace referencia al reto más ambicioso por implicar a toda la sociedad. Se requiere una mayor sensibilización y conciencia social del colectivo de personas sordas y sordociegas. El marco de este reto es complejo y muy amplio y requiere por ello de perspectivas profundas.

En primer lugar, se traslada en varias opiniones la necesidad de un cambio del modelo de referencia. Se trata de visiones críticas que consideran que hay que dar un cambio importante, pues el modelo actual no ha evolucionado al tiempo que lo han hecho las necesidades.

*Seguimos congelados en un modelo que cubría las necesidades de hace 20 años, pero no las actuales. [P4-r1]*

*No se avanza hacia una perspectiva más social, más lingüística, un poco en la línea también de la Convención de la ONU de los derechos de las personas con discapacidad, que se considere como una lengua más. Una lengua más implica todo eso, que no es solo para la comunidad afectada por esa discapacidad. [E3]*

Este modelo supondría incentivar la igualdad lingüística más allá de la mera interpretación.

*Yo soy vasca, por ejemplo, y existe un departamento de política lingüística en el que se habla sobre de qué manera se incluye esto en la educación, se le da visibilidad, se le da importancia, de qué manera se fomenta el uso de esta lengua, y eso no existe respecto a la lengua de signos. [E3]*

*La lengua de signos está asociada directamente al marco de la discapacidad, no se considera dentro de un marco de lengua minoritaria, como otras lenguas. [E3]*

*Pero tú no tienes la opción de ir a la Escuela Oficial de Idiomas y elegir la lengua de signos española, cuando sí tienes la opción de elegir euskera, gallego, catalán, español, inglés, francés, alemán, muchísimos idiomas. ¿por qué no se incluye la lengua de signos española dentro del abanico de opciones? [E3]*

*Entender que la accesibilidad, los derechos lingüísticos, no son por intérprete. A nadie se le ocurriría, todos nos echaríamos las manos a la cabeza si en Cataluña o en Euskadi, territorios referentes en lo que se refiere a política lingüística, dijese, pues como tu médica no sabe euskera, te vamos a poner un intérprete. Todo el mundo diría, estás vulnerando mi derecho, yo quiero hablar directamente con mi médico. ¿Por qué no se hace la transposición? [E3]*

Otra de las estrategias de actuación sería el diseño e implementación de campañas de información, sensibilización y divulgación. Se podrían aplicar a nivel macrosocial y mesosocial.

- Nivel macro:

*Considero que una de las formas de crear conciencia social sería destinando recursos económicos a campañas publicitarias de concienciación sobre el derecho de las personas sordas y sordociegas a comunicarse en LSE. [P5-r2]*

- Nivel meso dentro de las propias administraciones públicas y de otras entidades clave, como los centros educativos:

*Actualmente la lengua de signos cada vez está más presente en el imaginario colectivo, en el cine, series y en los medios de comunicación, sin embargo, todavía nos encontramos con reticencias en algunos ámbitos como el educativo. En base a mi experiencia y a las de algunas compañeras, en algunos centros educativos hemos vivido situaciones en las que la lengua de signos se sigue viendo como un problema para desarrollar la lengua oral. Esa concepción oralista implica que se vea como un hándicap la lengua de signos y no como una lengua natural de las personas sordas para acceder al conocimiento. La educación bilingüe sigue siendo una utopía en muchas comunidades autónomas y ese es un problema que urge solucionar. [P4-r2]*

*La conciencia social es baja, creo muy necesario realizar campañas de sensibilización comenzando dentro de las administraciones públicas. [P2-r2]*

*Jornadas sobre sensibilización en colegios y centros educativos. [P2-r2]*

Además, se propone tener en cuenta a grupos de edad concretos, por ejemplo, en el caso de personas jóvenes se podría aprovechar el impacto de la o del *influencer*.

*En el caso de la juventud sorda quizá sería una buena estrategia poner el acento en las redes sociales, por ejemplo, creando una cuenta de las distintas administraciones al estilo “influencer” llevada por una persona sorda o sordociega que ofreciera información y divulgación directamente en lengua de signos. [P4-r2]*

Además, una propuesta recurrente es que en estas campañas o en cualquier otra actividad, las personas sordas y sordociegas participen de y en estas iniciativas desde su propuesta hasta su evaluación, tanto en el impacto como en el seguimiento.

*Con campañas de sensibilización y con la participación de las personas usuarias de LSE en todos los ámbitos. [P1-r2]*

*Yo creo que, a través de campañas, contando siempre con las personas sordas, que podemos ofrecer estas campañas. Iniciativas, ideas desde nuestra experiencia, tenemos muchas ideas que ponemos a disposición de esas campañas de sensibilización, para efectivamente crear conciencia y evitar estos prejuicios o rechazo a la lengua. Creemos que las campañas informativas son fundamentales, y las de sensibilización también. Nosotros siempre pedimos que cuenten con nosotras. [E2]*

Esta conveniencia de implicación no sería exclusiva para la comunidad sorda, sino extensiva a la intervención con cualquier otra discapacidad.

*Igual que pasa con otras discapacidades, siempre hay imágenes de las personas con discapacidad, personas ciegas, que van en silla de ruedas, pues lo mismo con las personas sordas. [E2]*

Finalmente, se propone incluir a más personas sordas en el mundo laboral a través de puestos profesionales en distintas instituciones y niveles: administración, centros educativos, sanidad...

*Incluso hay profesionales sordas de la medicina que se podrían dedicar a ello, pero a las que tampoco se les da una oportunidad, por esa discriminación que hay. Al final todo se retroalimenta en un sistema, en un engranaje que hace que no se den las oportunidades o las facilidades. Una vez más, el acceso al empleo no existe en España [E3]*

*Entender también que las políticas de accesibilidad están únicamente centradas en intérpretes aquí y allá, y es que igual lo que hace falta es dar un lugar a todas esas profesionales sordas que existen, que están engrosando las listas del paro, porque no se les dan oportunidades profesionales. [E1]*

También se considera que las personas sordas podrían gestionar de forma eficaz y eficiente los servicios de intérpretes, identificando las demandas y mejoras requeridas.

*Esta debilidad, en mi opinión, se solucionaría a corto plazo con la formación adecuada al funcionariado, y/o con la implantación de un servicio de intérpretes gestionado por profesionales sordos u oyentes, que conozcan la idiosincrasia de la comunidad sorda signante y sepan realizar las adaptaciones necesarias. [P4-r1]*

Por último, es preciso dejar constancia de que en este estudio se hace referencia al colectivo de personas sordas y sordociegas en términos generales, pues el objetivo es analizar la situación de la accesibilidad signada identificando propuestas de mejora. A pesar de ello, es necesario apuntar que las personas sordociegas poseen una idiosincrasia que no siempre es tenida en cuenta de la forma adecuada. La interseccionalidad debe ser otro elemento a considerar, introduciendo otras variables

de análisis como la edad, el lugar de residencia (rural-urbano), el nivel de formación, la situación socioeconómica, la perspectiva de género, etc.

*Actualmente a muchas personas sordociegas se les está imponiendo el perfil de mediación comunicativa cuando por sus competencias sería más adecuado una guía-intérprete. [P4-r2]*

En este caso hay que tener en cuenta la perspectiva interseccional y generacional de la comunidad sorda y sordociega, ya que se les suele meter en el saco de la discapacidad sin tener en cuenta su heterogeneidad, como en el resto de la sociedad. Por lo tanto, las estrategias para llegar a las personas sordas o sordociegas mayores y/o las jóvenes no pueden ser las mismas.

## Bibliografía

Adam, R. y Kusters, A. (2020). Deaf people and COVID-19: on hard-won rights and shifted priorities. *Involve*.

Bober, S. y Willis, C. (2020). How has the COVID-19 pandemic affected Minority Language Media (MLM)? The findings from a series of expert interviews. *European Center for Minority Issues*.

Cabeza Pereiro, C. y Ramallo, F. (2016). Lenguas de signos y educación en España: Una aproximación desde la comunidad sorda". *Language Problems and Language Planning*, 40, 1-25.

Centro de Normalización Lingüística de la Lengua de Signos Española, CNLSE (2020). *II Informe sobre la situación de la lengua de signos española*. Real Patronato sobre Discapacidad.

Confederación Estatal de Personas Sordas, CNSE (2021a). *Estudio sobre la situación educativa de la juventud sorda en España*. Confederación Estatal de Personas Sordas e Ilunion.

Confederación Estatal de Personas Sordas, CNSE (2021b). *Estudio sobre la inclusión laboral de la juventud sorda en España*. Confederación Estatal de Personas Sordas e Ilunion.

Crnić-Grotić, V. (2020). *Minority languages matter: particularly in a health crisis*. Consejo de Europa.

De Meulder, M. y Hualand, H. (2019). Sign language interpreting services: A quick fix for inclusion? *Translation and Interpreting Studies*, 16(1), 1-23.

De Meulder, M. y Murray, J. J. (2017). Buttering their bread on both sides? The recognition of sign languages and the aspirations of deaf communities. *Language Problems and Language Planning*, 41(2), 136-158.

Esteban Saiz, M. L., Barberà Altimira, G., González-Montesino, R. H. y Frigola Segimón, S. (2022). El impacto de la COVID-19 en la comunidad sorda: el caso de la lengua de signos española (LSE) y la lengua de signos catalana (LSC). *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, 77, 18-35.

Esteban Saiz, M. L. y Ramallo Fernández, F. (2019). Derechos lingüísticos y comunidad sorda: claves para entender la minorización. *Revista de Estudios de Lenguas de Signos REVLES: Aspectos lingüísticos y de adquisición de las lenguas de signos*, 1, 20-52.

Fundación ONCE (2020). *Accesibilidad e Innovación Social en la atención sanitaria: Las TIC como facilitador para un uso eficiente de la sanidad: análisis de contexto y estudio de necesidades*. Fundación ONCE.

Garberoglio, C.L., Dickson, D., Cawthon, S. y Bond, M. (2015). Bridging the communication divide: CMC and deaf individuals' literacy skills. *Language Learning & Technology*, 19(2), 118- 133.

Iniesta A. (2004). *La mujer sorda en la vida privada y pública*. Universidad Alicante.

Luengo Rubalcaba, S., Abad García, R. y Tíscar González, V. (2019). Accesibilidad de las mujeres sordas al sistema público sanitario del País Vasco. *Gaceta Sanitaria*, 34(6), 608-614.

Piller, I., Zhang, J. y Li, J. (2020). Linguistic diversity in a time of crisis: Language challenges of the COVID-19 pandemic. *Multilingua*, 39(5), 503-515.

Punch R. (2016). Employment and Adults Who Are Deaf or Hard of Hearing: Current Status and Experiences of Barriers. *Accommodations, and Stress in the Workplace, American Annals of the Deaf*, 161(3), 384-397.

Real Patronato sobre Discapacidad (2017). *Estudio de accesibilidad de los trámites con la Administración Pública en España*. Real Patronato sobre Discapacidad y Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

Tupi, E. (2019). *Sign language rights in the framework of the Council of Europe and its member states*. Ministry for Foreign Affairs of Finlandia.

