

Confederación Estatal de Personas Sordas

# Guía práctica de accesibilidad para personas sordas



**Publica**

CNSE - Confederación Estatal de Personas Sordas

**Elaborada por**

Cabo Guerra, M<sup>a</sup> Isabel

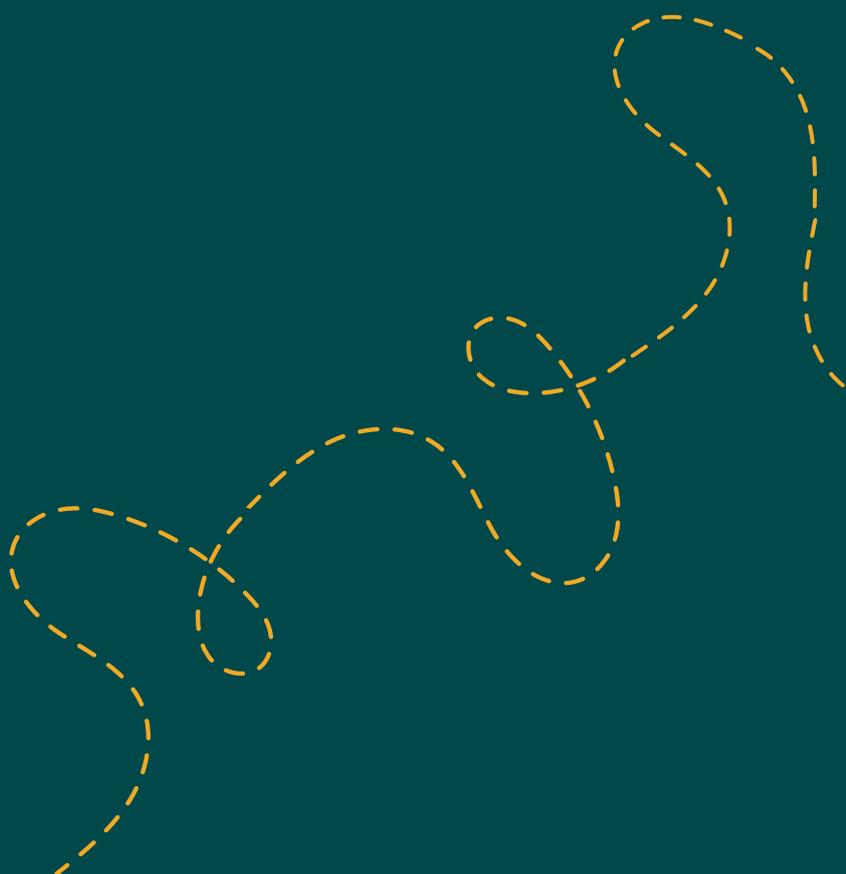
**ISBN 978-84-09-69626-0**

Esta guía es propiedad exclusiva de la CNSE, que conserva todos los derechos sobre su contenido y la propiedad intelectual.

Diciembre de 2024



# Índice

- 1** Introducción. ¿Para qué sirve esta guía?
  - 2** Cómo contactar con una persona sorda
  - 3** Recursos de accesibilidad
  - 4** Recursos según ámbitos y espacios
  - 5** Ideas clave
  - 6** Legislación y normativa UNE
  - 7** Referencias
- 

# 1

## Introducción ¿Para qué sirve esta guía?

### Personas sordas y con discapacidad auditiva

**Las personas sordas forman un grupo muy diverso.**

Existen muchos factores que influyen en ello como, por ejemplo, el momento de la pérdida de audición, el contexto social, económico y educativo en el que vive la persona, el ambiente familiar en el que ha crecido, etc.

Esta **heterogeneidad** se traslada a la **forma de comunicar** de las personas sordas. Hay personas sordas que comunican en su lengua materna, la lengua de signos, otras que lo hacen en lengua oral y otras en ambas lenguas según su apetencia o necesidad del momento.

En el grupo de personas sordas hay niñas, niños, jóvenes, adultos mayores y personas con otras discapacidades. Cada una tiene diferentes necesidades y demandas.

Lo más importante para las personas sordas es poder acceder a la información y a la comunicación en todos los ámbitos sin barreras que les dificulten el desempeño de la vida diaria.

Para que esto sea posible, es necesario garantizar que la información y la comunicación estén disponibles para todas las personas sordas, usando lengua de signos y los apoyos a la comunicación oral necesarios.

# 1

## Introducción Objetivo de la guía

Esta guía recoge un compendio de recursos necesarios para conseguir que las personas sordas y con discapacidad auditiva puedan acceder a la información y a la comunicación en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanas y ciudadanos.

A lo largo de las siguientes páginas se explicará como establecer contacto con personas sordas y con discapacidad auditiva.

Se nombrarán los recursos de accesibilidad que hay disponibles y en qué situaciones y/o espacios aplicarlos.

Se listarán una serie de ideas claves para clarificar ciertos conceptos que generalmente dan lugar a equívocos en la sociedad acerca del colectivo de personas sordas y con discapacidad auditiva.

Para completar la información, se ofrecerán referencias legislativas y normativa UNE relativas a la accesibilidad de este colectivo.

# Cómo establecer contacto con personas sordas y con discapacidad auditiva



## 2

# Cómo contactar con una persona sorda

1

Para **llamarla**, acércate y **toca** su **brazo** u **hombro** para avisarle y que te mire. Nunca se debe tocar a una persona sorda en la espalda ni en la cabeza.

2

Si el **contacto** directo no es posible porque hay cierta **distancia**, se puede llamar su atención de otras formas:

- **Moviendo** la **mano** dentro del campo visual de la persona sorda.
- Utilizando algún tipo de **señal luminosa**. Por ejemplo, encender y apagar la luz de una habitación.

3

**Asegúrate** de que **te está viendo** antes de empezar a comunicarte con ella.

4

Una vez establecido el contacto, hay que asegurar que la persona sorda está en una situación estratégica desde la que tenga una **perspectiva visual general** del lugar en el que se encuentra, así como que éste sea luminoso.

5

**Evita** poner **obstáculos** entre ambos que interfieran en la comunicación.

6

Intenta que haya una **iluminación adecuada** para que pueda ver bien la lengua de signos, expresión facial y la lectura labial.

## 2

# Cómo contactar con una persona sorda

7

Preocúpate por **cómo prefiere comunicarse**. Si en lengua de signos o lengua oral; si necesita intérprete, lo hace hablando, o por escrito.

8

Si la persona sorda va acompañada de un intérprete de lengua de signos, por favor, **dirígete siempre hacia la persona sorda** y no al intérprete de lengua de signos.

9

Usa las **nuevas tecnologías** y la **IA** (inteligencia artificial). Las aplicaciones de transcripción de lengua oral a textos escritos y viceversa pueden ser de ayuda. La aplicación de **notas del móvil** o el WhatsApp puede servir para transcribir voz a texto. También puedes utilizar el **papel y el bolígrafo**.

10

Recuerda que no todas las personas sordas tienen la habilidad de leer los labios y que hacerlo, en muchas ocasiones supone un sobre esfuerzo. En cualquier caso, es conveniente **mirar a la persona de frente** para que pueda observar tu rostro al mismo tiempo que le hablas vocalizando bien, sin gritar ni hacer gestos exagerados, adoptando el ritmo que requiera la persona.

11

No todas las **personas sordas** pueden o quieren comunicarse oralmente, **no las obligues a hablar**. Puedes buscar un intérprete de lengua de signos, usar aplicaciones, papel y bolígrafo. Hay muchas alternativas para comunicarte con ellas.

# Recursos de accesibilidad



# 4

## Recursos: lengua de signos

### Intérprete de lengua de signos

Un/a intérprete de lengua de signos es un/a **profesional competente en lengua de signos** que es capaz de **transmitir** una información en esa lengua a su equivalente **en otra lengua oral y viceversa**.

Función principal: **Eliminar las barreras de comunicación** con las que se encuentran tanto las personas sordas como oyentes, cuando no comparten el mismo código de comunicación.

El proceso de **interpretación** es:

- **Neutral:** La persona que interpreta no favorece a ninguna de las partes implicadas en la situación de interpretación.
- **Confidencial:** La persona que interpreta mantiene el secreto profesional asegurando el derecho a la intimidad de las partes implicadas en la situación de interpretación.
- **Fiel:** La persona que interpreta transmite toda la información según es expresada por las partes, sin omitir o añadir nada.

### SVisual

SVisual es un servicio de video **interpretación a distancia**.

Permite a personas sordas o con discapacidad auditiva y personas oyentes, comunicarse entre sí mediante la figura del video-intérprete de lengua de signos.

Más información en <https://www.svisual.org/>

# 4

## Recursos: lengua de signos

### Traducción en lengua de signos

Proceso que consiste en pasar **textos** o **contenido pregrabado** de cualquier tipo a **lengua de signos**.

La persona que realiza la traducción debe tener **profundos conocimientos culturales de la comunidad sorda** para poder hacer un buen ajuste de las expresiones idiomáticas, referencias culturales y otros aspectos específicos de la lengua de signos.

### Mediación en comunicación

Esta figura, entre otras cosas, **adapta la comunicación** a la persona usuaria, considerando las variaciones de su situación personal y del entorno comunicativo.

Las personas usuarias pueden ser **personas sordas**, con **sordoceguera**, con **discapacidad auditiva** y **dificultades de comunicación** que sean **usuarias** de la **lengua de signos**.

### Especialista en lengua de signos española

Profesional que **enseña lengua de signos española** en distintos ámbitos y desempeña funciones de **referente lingüístico**, de investigación, asesoramiento y elaboración de materiales inclusivos sobre la lengua de signos española.

## 4

# Recursos: apoyo a la comunicación oral

## Bucle magnético

El bucle magnético o **equipo de inducción magnética**, es un **sistema de sonido** que **transmite** de manera inalámbrica la **señal sonora** que es **captada** por **implantes cocleares** y **audífonos** que cuenten con la **posición "T"**.

El bucle magnético **libera** de interferencias y **ruidos** el sonido que se recibe a través de la prótesis auditiva.

Hay **cuatro tipos** de bucle magnético; de instalación permanente, de instalación temporal, de tipo portátil o de tipo individual.

## Equipos de frecuencia modulada - FM

Estos equipos están compuestos de:

- Un **transmisor**, que usa el hablante. El transmisor recoge la voz a través de un **micrófono**.
- Un **receptor**, que usa la persona con discapacidad auditiva. Este receptor se conecta a su audífono o implante auditivo, ya sea con un bucle magnético que se coloca en el cuello o con una entrada de audio directa.

## Aplicaciones de transcripción de voz a texto

Existe gran variedad de aplicaciones, tanto **para** dispositivos **móviles** como para **ordenador**, que permiten la transcripción de voz a texto.

Su **eficacia** puede verse mermada por el **sonido ambiente**, la **vocalización** de la persona que habla o por **interferencias** en la transmisión.

# 4

## Otros recursos

### Subtitulado

El subtitulado es una técnica que consiste en **transcribir a texto el audio que se escucha en una pieza audiovisual** (película, noticia, video, etc.) **o en un espacio** (auditorio donde se dan ponencias, teatros, mítines, etc.).

El subtitulado para personas sordas a nivel visual es distinto del subtitulado genérico.

A continuación se muestran algunas de las **características** particulares del **subtitulado para personas sordas**:

- A veces se aplican **colores** distintos para **identificar** a cada **personaje** para identificar quien está hablando.
- A veces, en lugar de colores, se utilizan **etiquetas** con el nombre del personaje que está hablando.
- Los **efectos sonoros** (un portazo, un perro que ladra, sonido de lluvia), sonidos vocales o incluso matices del habla (alguien habla susurrando) también se subtitulan.

**Permite acceder a la información** no solo a personas sordas o con dificultades de audición, sino también a personas oyentes **en las siguientes situaciones**:

- **Accesibilidad a un idioma** en películas en versión original.
- El **volumen** del audio **no es adecuado** para que pueda escucharse.
- El **ruido ambiente** impide que se escuche el audio.
- El **espacio requiere silencio** como sucede en un museo y no se puede escuchar el audio.

## 4

# Otros recursos

Es importante recordar que el **subtitulado no excluye** que la información tenga que ser también accesible en **lengua de signos**.

### Guía multimedia accesible

Se trata de un **dispositivo electrónico** portátil de uso individual que proporciona contenido multimedia en lengua de signos, subtitulado y audiodescripción.

Estos dispositivos suelen utilizarse en espacios expositivos y permiten a las personas que los utilizan visitar estos lugares de manera autónoma.

### Pantallas de información

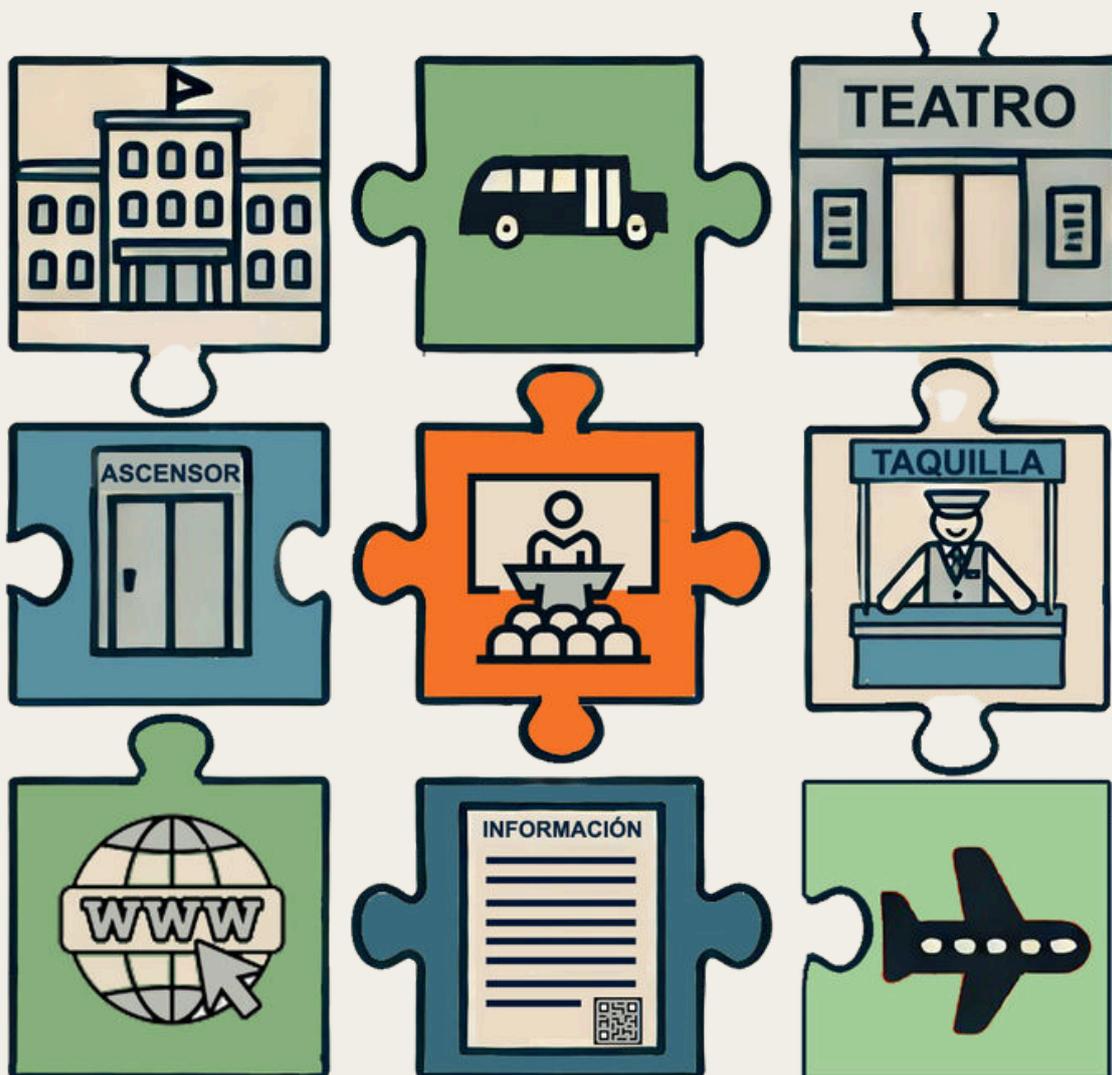
Pantallas digitales en las que se muestra en **texto y lengua de signos** la información que se ofrece de manera auditiva. Por ejemplo, pantallas situadas en salas de espera, autobuses, vagones de tren, metro, etc.

### Códigos QR

A través de un código QR se puede dar **acceso a videos** en los que aparezca información traducida a **lengua de signos**.

Estos códigos pueden situarse en cartelería, folletos, documentos, etc. y dar acceso a videos en los que aparece el **texto traducido a lengua de signos**.

# Recursos según ámbitos y espacios



# 5

## Recursos según ámbitos y espacios Infraestructuras y espacios

### Acceso a edificios

- **Videoportero:** que permita ver quien está llamando por el interfono.
- **Mirilla:** en puertas de habitaciones de hotel, casas, etc.
- **Timbre luminoso:** que permita saber desde el interior de un espacio que alguien está llamando a la puerta.

### Taquillas de atención al público - recepciones

- Personal con formación sobre las necesidades comunicativas de las personas sordas y con discapacidad auditiva.
- Personal cualificado con un nivel B2 en lengua de signos.
- Sistema de video interpretación a distancia SVisual en caso de no contar con personal competente en lengua de signos ni intérprete presencial.
- Bucle magnético.

### Ascensores

- El ascensor contará con un **video-interfono** que posibilite la **comunicación** en ambas direcciones de forma **acústica** y **visual**.
- **Puertas** de cristal o, en su defecto, ventana en puerta de ascensor que **posibilite el contacto visual con el exterior**. Esta medida permite entre otras cosas, contactar con el exterior de manera visual, ver si hay alguien caído en el suelo, etc.

# 5

## Recursos según ámbitos y espacios Infraestructuras y espacios

### Espacios (Aulas, teatros, salones de actos, etc.)

- Tener en cuenta una buena **iluminación del espacio** para que se vea bien la lengua de signos y la lectura labial.
- **Reservar plazas** específicas para personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas en zonas con buen acceso visual a escenarios, aulas, salas de reuniones, etc.
- **Señalización** que indica las **medidas de accesibilidad** disponibles: SVisual, información accesible en lengua de signos, disponibilidad de uso de bucle magnético, etc.
- **Pantallas digitales de información** para control de turnos en salas de espera, exposición de avisos a usuarios de manera visual mediante imágenes, lengua de signos, subtulado, etc.

### Aseos y vestuarios

- Las **puertas** de las **cabinas** sanitarias y las cabinas de cambio deberán dejar una **banda libre en el zócalo** que posibiliten la comunicación visual entre el interior y el exterior en caso de emergencia.
- La zona de aseos y vestuario debe incorporar una **señalización de emergencia luminosa** y sonora, visible y audible desde todos los puntos del aseo.
- En caso de que dentro de las cabinas sanitarias y de vestuario no se perciban las señales luminosas de emergencia, será necesario dotar a las cabinas de esos dispositivos.

# 5

## Recursos según ámbitos y espacios

### Transportes

- **Pantallas de información** en vestíbulos, andenes, dársenas, etc. para informar de cambios de horarios, zona de embarque, etc.
- Pantallas de información dentro de los medios de transporte público como son vagones de tren, transporte marino, metro y autobuses, para informar de incidencias, avisos emitidos por megafonía, etc.
- Ver punto: **Taquillas de atención al público - Recepciones** del apartado infraestructuras y espacios.

### Entorno digital y tecnológico

- Facilitar en **lengua de signos** la **información** contenida en el espacio **web** .
- Utilizar las indicaciones de **contraste de colores** de la WCAG 2.2.
- Tener en cuenta la **comunicación en lengua de signos** cuando se diseñan **aplicaciones** informáticas.

#### **Sistemas luminosos de aviso**

- Dispositivos que emiten distintas señales luminosas en función de la señal sonora recibida como puede ser; timbre de la puerta, sonido de teléfono, alarma de humo, etc.

# 5

## Recursos según ámbitos y espacios

### Servicios de comunicación

#### Servicio de atención telefónica a personas usuarias

Permitir el uso del servicio de video interpretación a distancia  
**SVisual**

#### Folletos y cartelería

Incorporar códigos QR con la información que aparece en el material (folleto, díptico, carteles, etc.) traducido a lengua de signos.

### Emergencias

#### Avisos luminosos de emergencia

- Los sistemas de aviso de emergencias deberán contar con **luces estroboscópicas** que se activen en el momento que se accione la alarma.
- Se recomienda no situar las luces de aviso de emergencia solamente sobre las puertas de salida. Se debería tener en cuenta la distribución de las estancias de manera que las luces sean **perceptibles desde cualquier punto** de la misma.

#### Zonas de refugio

- Dentro de los edificios, las zonas de refugio son **espacios seguros** en los que las personas pueden esperar a ser evacuadas en caso de que no puedan hacerlo por sí mismas.
- Para que estos **espacios** sean **accesibles** para personas sordas y con discapacidad auditiva deberán tener instalado un **intercomunicador** que permita la **comunicación** bidireccional con el exterior de manera **visual y auditiva**, así como un **bucle magnético**.

## 5

# Recursos según ámbitos y espacios

## Señalización de accesibilidad



Este logotipo es comúnmente empleado en entornos web; no obstante, su uso también se ha extendido para señalar que la información es accesible en **lengua de signos** en diversos contextos, tales como museos, espacios de atención al cliente, taquillas, entre otros.



Este logotipo indica que hay disponibilidad de uso de **bucle magnético**.

### Lengua de signos en eventos

Para denotar que un evento va a contar con interpretación en lengua de signos, es necesario indicar en la información del evento, folleto, cartel de promoción, etc., la lista de lenguas oficiales del acto, por ejemplo, “Las lenguas oficiales del congreso serán inglés, español y lengua de signos española”.

# Ideas clave



## 6

### Ideas clave

1

El término correcto es **persona sorda**, no “sordomuda”. Tener una pérdida auditiva no implica tener pérdida en la capacidad para hablar.

2

**No todas las personas sordas ni con discapacidad auditiva comunican de la misma manera.**

Hay personas que prefieren comunicarse con lengua de signos, subtítulos u otras ayudas técnicas.

Todas estas **opciones** pueden usarse **juntas** y **no** son **excluyentes** entre sí.

Esta realidad hace que sea **necesario ofrecer todos los recursos de accesibilidad** que existen y que sea la **persona sorda** quien **elija** su uso en función de su apetencia o necesidad del momento.

3

Es necesario **cuidar la calidad de la lengua de signos**, no todas las personas que saben lengua de signos están capacitadas para interpretar o prestar asistencia a personas sordas que usan esta lengua.

4

La **accesibilidad universal** es una “característica de un lugar, un producto o una información con uso o acceso para todo el mundo” (Plena Inclusión. Diccionario fácil).

5

Las personas sordas encuentran **barreras de comunicación** cuando la información se transmite solo de forma auditiva y no se ofrece también de manera visual (lengua de signos, subtítulo, imágenes, etc.).

## 6

### Ideas clave

6

La **lectura labial** es un **apoyo** a la **comunicación**, pero no es suficiente para entender todo el mensaje ni todas las personas sordas y con discapacidad auditiva son hábiles en su uso.

7

Un **implante coclear** no devuelve la audición normal. Solo ayuda a la persona a escuchar algunos sonidos del entorno. Una persona con implante coclear sigue siendo sorda y puede necesitar otras formas de apoyo

# Legislación y normas UNE



## Ámbito general

- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de la ONU el 13 de diciembre de 2006, ratificada por España el 3 de diciembre de 2007.
- 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.

---

## Comunicación

- 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.
- Real Decreto 674/2023, de 18 de julio, 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.

---

## Nuevas tecnologías

- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

## Entorno urbano

- Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados.

---

## Transporte

- Real Decreto 537/2019, de 20 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

---

## Edificación

- Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

### Administración General del Estado

- Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.
- Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecidos en el Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo.

---

### Bienes y servicios

- Ley 11/2023, de 8 de mayo, de transposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios, migración de personas altamente cualificadas, tributaria y digitalización de actuaciones notariales y registrales; y por la que se modifica la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos.
- Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
- Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

# 7

## Normas UNE

- **UNE 139804:2007** Requisitos para el uso de la Lengua de Signos Española en redes informáticas
- **UNE 153010:2012** Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva

## 8

# Referencias

Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) (s.f.) Guía informativa para personas sordas inmigrantes. [https://www.cnse.es/inmigracion/index.php?option=com\\_content&view=article&id=64&Itemid=255&lang=es](https://www.cnse.es/inmigracion/index.php?option=com_content&view=article&id=64&Itemid=255&lang=es)

Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE) (s. f.). Personas sordas. <https://www.cnse.es/index.php/personas-sordas>

FIAPAS (s, f). Servicios de accesibilidad. <https://fiapas.es/redes-de-trabajo/promocion-de-la-accesibilidad/servicios-promocion-de-la-accesibilidad/>

Fundación CNSE. (2013). Guía de accesibilidad para personas sordas en las industrias culturales, Fundación CNSE para la Supresión de las Barreras de Comunicación. <http://www.fundacioncnse.org/pdf/guia-de-accesibilidad.pdf>

Fundación CNSE. (s.f.) SVisual. Servicio de videointerpretación en lengua de signos a distancia. [https://www.svisual.org\\_](https://www.svisual.org_)

Gobierno de España. (2007) 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 (BOE núm. 255, de 24 de octubre de 2007). Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2007/10/24/pdfs/A43251-43259.pdf>

## 8

# Referencias

Gobierno de España. (2023) Real Decreto 674/2023, de 18 de julio, 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. (BOE núm. 171, de 19 de julio de 2023, páginas 104002 a 104029). Disponible en: <https://www.boe.es/eli/es/rd/2023/07/18/674>

Santos, E., & Lara, M.P. (1999). Técnicas de interpretación de lengua de signos. CNSE.

Plena Inclusión Madrid. (2024). Diccionario fácil. Adapta Plena Inclusión Madrid. <http://www.diccionariofacil.org/diccionario/accesibilidad-universal>

UNE (2012) .UNE 153010:2012: Subtitulado para personas sordas y personas con discapacidad auditiva. UNE Normalización española. <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0049426>

**Elaborado por**



**CONFEDERACIÓN ESTATAL  
DE PERSONAS SORDAS**

**Con el apoyo de**

