

ENTORNOS INSTITUCIONALES ACCESIBLES PARA LAS PERSONAS SORDAS

Guía de recomendaciones para eliminar barreras de acceso a los servicios prestados por las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales y otros ámbitos del Ministerio de Seguridad

Presidencia de la Nación

Dr. Alberto Ángel Fernández

Vicepresidencia de la Nación

Dra. Cristina Fernández de Kirchner

Jefatura de Gabinete de Ministros/as de la Nación

Ing. Agustín Rossi

Ministerio de Seguridad de la Nación

Dr. Aníbal Domingo Fernández

Dirección Nacional de Políticas de Género

Lic. Zaida Gabriela Gatti

Coordinación de Políticas de Inclusión y Equidad

Mg. Marina Sanchez de Bustamante

Coordinación de Formación y Enlace Institucional

Ab. María Cecilia Pedraza

Iniciativa Spotlight**Coordinadora Residente de las Naciones Unidas en Argentina**

Claudia Mojica

Embajador de la Unión Europea en Argentina

Amador Sánchez Rico

Representante Residente de PNUD Argentina

Claudio Tomasi

Coordinadora de la Iniciativa Spotlight en Argentina

Nuria Pena

Coordinación técnica

Alejandra García, Analista de Género, PNUD Argentina

Andrea Voria, Especialista de Programa de la Iniciativa Spotlight, PNUD Argentina

Enlaces territoriales para la Equidad de Género- Programa Sordas sin Violencia**Coordinación Técnica**

Ester Mancera

Elisa Mottini

Autoras

Laura Rombolá

Con el apoyo de Sabrina Grinschpun

Colaboración

Analía Rodas, Lucia Pietranera, Agostina Poggio, Halina Lezcano, Ana Paula Olguin, Florencia Viri, Florencia Copertino, Dora López y Mónica Rodríguez

Diseño y diagramación

Guadalupe Iglesias

ÍNDICE

- 4 PRESENTACIÓN**
- 7 PARTE 1. DERECHOS, IDENTIDAD Y CULTURA SORDA**
 - 8 Identidad sorda y el efecto de las barreras sociales
 - 10 Derecho a la accesibilidad y la participación plena
- 15 PARTE 2. RECOMENDACIONES PARA ELIMINAR BARRERAS ACTITUDINALES Y DE COMUNICACIÓN**
 - 18 Pautas generales para una comunicación accesible
 - 21 Oficinas y dependencias
 - 26 Atención a víctimas de violencias basadas en género y/u otros delitos
 - 29 Procedimientos y despliegues operativos
 - 32 Intervención en situaciones de crisis y emergencias
 - 33 Actuaciones en pasos fronterizos
- 35 GLOSARIO**
- 37 SERVICIOS ACCESIBLES PARA PERSONAS SORDAS**

PRESENTACIÓN

Las personas Sordas¹ se encuentran con barreras que obstaculizan el acceso a la información y la comunicación y les impiden participar plenamente de la sociedad y ejercer sus derechos. Estas barreras, en el caso de las mujeres Sordas que atraviesan situaciones de violencias basadas en género, profundizan la vulnerabilidad y el riesgo. Las dificultades de acceso que suelen presentar los servicios estatales vinculados con la seguridad y la justicia las deja más expuestas a vivir las consecuencias de la violencia y con menos opciones para salir de sus ciclos.

Un estudio del año 2016, realizado en América Latina por UNFPA y Management Science for Health, muestra que las personas con discapacidad tienen en promedio tres veces más posibilidades de sufrir violencia física, sexual y psicológica que las personas sin discapacidad, mientras que las mujeres con discapacidad tienen hasta diez veces más posibilidades de sufrir violencia sexual que los hombres con discapacidad. El estudio también indica que entre el 40% y el 68% de las jóvenes con discapacidad sufrirán violencia sexual antes de los 18 años.²

Si bien se carece de información estadística específica, en las mujeres Sordas estas cifras podrían incluso ser más altas, no debido al grado de audición que poseen sino porque al comunicarse con lengua de señas quedan excluidas de información y servicios de atención que han sido diseñados por y para personas oyentes.

El programa Sordas Sin Violencia, implementado por la Asociación Civil Enlaces Territoriales para la Equidad de Género desde el año 2016, desarrolla un

1. El uso de la mayúscula es una convención adoptada a mediados de los años 80' por la Federación Mundial de Sordos y aceptada por la Confederación Argentina de Sordos (CAS). Refiere a la identidad lingüística cultural de esta población fundamentándose en estudios teóricos lingüísticos de las Lenguas de Señas y antropológicos. Ver: Fernández-Viader, M. (2005). El valor de la mirada. España: Universitat de Barcelona.

2. Citado en Iniciativa Spotlight/UNFPA/Humanity & Inclusion (2021). Prácticas prometedoras en la respuesta a la violencia contra niñas y mujeres con discapacidad en América Latina y el Caribe hispano. P. 12.

dispositivo de acompañamiento integral en Argentina basado en la información, la comunicación y la articulación con los servicios de acceso a derechos desde la participación y el respeto por la cultura e identidad Sorda.

En el marco de la Iniciativa Spotlight, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en acuerdo con el Ministerio de Seguridad de la Nación, desarrolló una asistencia técnica para fortalecer las capacidades de las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales desde una perspectiva de género y derechos humanos, a cargo de la Asociación Civil Enlaces Territoriales para la Equidad de Género en virtud de su significativa experiencia acumulada en la temática.

En este contexto, surge esta publicación cuyo objetivo es promover la accesibilidad y la mejora de la calidad de los servicios de seguridad para las personas Sordas y, en particular, para las mujeres Sordas, en sus múltiples expresiones³, que se encuentran en situación de violencia por motivos de género.

“Entornos institucionales accesibles para las personas Sordas” presenta recomendaciones y buenas prácticas de accesibilidad que han sido objeto de reflexión y análisis en las dos mesas de trabajo que se hicieron en el marco de este proyecto y de las que participaron mujeres de la comunidad Sorda y representantes de diversas áreas del Ministerio de Seguridad de la Nación, Policía Federal Argentina, Gendarmería Nacional Argentina, Policía de Seguridad Aeroportuaria y Prefectura Naval Argentina, así como del equipo del PNUD.

La primera parte de esta publicación aborda aspectos generales de la identidad y la cultura Sorda, describe los impactos que tienen las barreras sociales en la vida cotidiana y el marco normativo vigente en nuestro país para la protección de los derechos de las personas con discapacidad y de las mujeres víctimas de violencias basadas en género. La segunda parte, ofrece recomendaciones para la actuación de las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales y de otros ámbitos del Ministerio de Seguridad. Dichas recomendaciones fueron pensadas para que progresivamente puedan eliminarse las barreras que obstaculizan el acceso a derechos de este sector de la población.

Realizada desde un paradigma de igualdad y no discriminación, esta guía de recomendaciones propone la creación de entornos institucionales accesibles en las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales y otros ámbitos del Ministerio de Seguridad que velen por la seguridad e integridad de las personas Sordas y de todas las personas en igualdad de condiciones.

3. Lesbianas, gays, travestis, trans, intersexuales, no binarios, bisexuales y otras expresiones e identidades de género no cisheteronormadas (RESOL-2022-720-APN-MMGYD).



¿CÓMO LEER ESTA GUÍA?

Esta guía admite distintas formas de lectura:



Puede leerse de principio a fin.



Puede leerse por capítulos, considerando las recomendaciones realizadas para eliminar barreras en los diferentes ámbitos de actuación abordados.

Además, la guía “Entornos institucionales accesibles para las personas Sordas” se complementa con una serie de videos, cuyo acceso se realiza al escanear un código QR con el celular o cualquier soporte digital, siempre que se cuente con conexión a Internet. Estos materiales audiovisuales ofrecen recomendaciones para eliminar barreras actitudinales y de comunicación en los diferentes ámbitos de actuación de las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales y el Ministerio de Seguridad en un formato plenamente accesible para personas Sordas.

PARTE

DERECHOS, CULTURA E IDENTIDAD SORDA

IDENTIDAD SORDA Y EFECTOS DE LAS BARRERAS SOCIALES

La información y la comunicación son derechos humanos, universales e indivisibles de los demás derechos. Son una condición fundamental para que las personas puedan estar incluidas en la sociedad, con iguales oportunidades. Pero las personas Sordas, en su mayoría, no pueden acceder a las formas en que la sociedad argentina se comunica habitualmente porque tienen otra lengua y cultura.

El especialista en cultura Sorda, Paddy Ladd explica que “a partir de sus experiencias de vida, las personas Sordas simbolizan y estructuran el mundo de una manera propia; comparten una misma cultura que también está marcada por el aislamiento y las frustraciones que generan las barreras de comunicación en la sociedad y la falta de acceso a la información”⁴.

La mayoría de las personas Sordas se comunican a través de la Lengua de Señas Argentina (LSA), reconocida en Argentina a través de la Ley nacional N° 27.710/ 2023. Como se explica en esta ley, la LSA se transmite en la modalidad visoespacial y cuenta con una estructura gramatical propia y distinta del castellano. Es completamente accesible para las personas Sordas, como así también para quienes, por cualquier motivo, la elijan para comunicarse.⁵



Las personas que hablan Lengua de Señas Argentina comparten una identidad lingüística y cultural. Pero la población Sorda es heterogénea. Sus formas de comunicación varían de acuerdo al contexto familiar, educativo, social y cultural en el que se sociabilizaron.

Las personas Sordas se comunican de diferentes maneras:

- » Hablan exclusivamente en LSA.
- » Hablan en LSA, leen y escriben en español.
- » Hablan, leen y escriben en español y también pueden leer los labios, dependiendo de quién habla, cómo modula, el tema que se está tratando y el vocabulario utilizado.
- » Son bilingües. Hablan en LSA y en español, con diversos grados de dominio de la expresión oral y escrita.
- » Son plurilingües. Dominan varias lenguas de señas y/o lenguas orales.
- » Desarrollan códigos de comunicación intrafamiliares ya que no cuentan con acceso a la LSA y/o a la educación oficial.

⁴. Paddy Ladd (2011). Comprendiendo la cultura Sorda: en busca de Sordedad. 1era edición al español, Chile.

⁵. Ver Glosario, pág. 35.

Recientemente, Pamela Molina, directora ejecutiva de la Federación Mundial de Personas Sordas, en una conversación con mujeres Sordas de la región, señalaba: “El grado de pérdida auditiva no es el factor más importante para definirnos. Es la visión que tenemos de nosotras mismas.”

Las personas Sordas hacen suyo el enfoque adoptado por la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CIDPD) y pugnan por una sociedad en la que todas las personas accedan sus derechos en igualdad pero **no se perciben, ni construyen su identidad en relación a la discapacidad.**

El sentido de pertenencia de este colectivo está dado por ser parte de una comunidad lingüística minoritaria y minorizada que posee una cultura visual y una lengua propia⁶.

No obstante, la imposibilidad de acceder a la información y a la comunicación que circula mayoritariamente en la sociedad, provoca consecuencias psicológicas, sociales y relacionales que las afectan de diferentes modos.

Las barreras dan lugar a **estigmatizaciones, mitos y prejuicios que, debido a su arraigo social, producen exclusión** y atentan contra la dignidad: “No es la sordera la que hace sufrir a las personas Sordas, sino el destino que les reserva la sociedad. Ellas sufren por no ser suficientemente acogidas y escuchadas”⁷.

En los relatos de las personas de esta comunidad es frecuente escuchar que desde la infancia son excluidas de las conversaciones y que, en la adultez, sus familiares u otras personas adultas toman decisiones por ellas, sin respetar su autonomía.

Los procesos de exclusión se agravan en el caso de las mujeres principalmente cuando atraviesan violencias basadas en género. En estas situaciones, **el aislamiento social se profundiza** por el vínculo que mantienen con quienes las maltratan, pero también por la falta de servicios institucionales de acceso a derechos que estén preparados para brindarles la información y el acompañamiento que necesitan.

También agravan la vulnerabilidad y el riesgo, otros factores sociales y culturales como la orientación sexual, el origen étnico, el nivel de educación, la clase social y la edad.

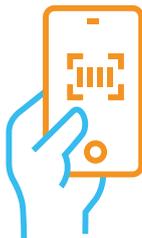
6. Ver Glosario, pág. 35.

7. Alexis Karakostas. Citado en Sordas sin Violencia - UNFPA Argentina (2019). *Salud integral accesible. Aprendizajes y desafíos a partir de la experiencia de sordas sin violencia en un hospital de la Ciudad de Buenos Aires*. <https://argentina.unfpa.org/es/Salud-Integral-Accesible-Para-Mujeres-Sordas>



DERRIBANDO MITOS Y PREJUICIOS SOBRE LAS PERSONAS SORDAS

- » Pueden cuidar a sus hijas e hijos y decidir por sí mismas.
- » No tienen ningún impedimento para firmar contratos o documentos, sólo se requiere que éstos sean accesibles en Lengua de Señas Argentinas (LSA).
- » Pueden conducir vehículos.
- » Se comunican con lengua de señas pero no son mudas, ni sordomudas.
- » La LSA es una lengua, no un lenguaje. Del mismo modo, que otras lenguas como la española o la portuguesa.
- » La LSA es una lengua visual, distinta del español. Su organización es compleja como la de cualquier otro idioma.
- » La lectura y escritura sólo es accesible si la persona Sorda domina el español.
- » La lengua de señas no es universal, varía según cada país y región.



Mitos y prejuicios sobre la identidad y la cultura Sorda.

Escanear con el celular o cualquier dispositivo digital.

<https://tinyurl.com/identidadSorda>

DERECHO A LA ACCESIBILIDAD Y A LA PARTICIPACIÓN PLENA

Argentina cuenta con un vasto marco normativo para garantizar el acceso a los derechos de todas las personas en igualdad de condiciones, velar por su seguridad y adoptar medidas preventivas que protejan su integridad.

En este apartado se abordan leyes nacionales que trazan un horizonte para el fortalecimiento de las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales y del Ministerio de Seguridad, en vistas al rol que tienen en la garantía del derecho a la seguridad de las personas Sordas y, particularmente de las mujeres Sordas que atraviesan situaciones de violencia por motivos de género.

Medidas positivas para la accesibilidad

Nuestra Constitución Nacional explicita que se debe “Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad” (Artículo 75, inc. 19).

Asimismo, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CIDPD), aprobada por la Ley 26.378 junto a su protocolo facultativo, tiene como propósito promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad, promoviendo el respeto de su dignidad inherente (Artículo 1).

La Convención propone un modelo social basado en la accesibilidad universal, la no discriminación, la participación, la inclusión social y la eliminación de las barreras que limitan o impiden la autonomía de las personas con discapacidad.

El concepto de persona con discapacidad incluye a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diferentes barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad.

En este marco, el Estado tiene la obligación de remover las barreras sociales y crear condiciones para la igualdad de oportunidades, sin perjuicio de las contribuciones que efectúe la sociedad.

Generar accesibilidad implica implementar medidas necesarias para garantizar una vida independiente y plena, mediante el acceso al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones; así como a otros servicios e instalaciones, abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

AJUSTES RAZONABLES

Son modificaciones y adaptaciones necesarias que el Estado debe implementar sin imponer una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular para garantizar el goce o ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones.

Denegar este tipo de ajustes es una forma de discriminación.



Los artículos 11, 13 y 14 de la CIDPD refieren expresamente al acceso a la justicia, la libertad y seguridad de la persona.



DERECHO A LA SEGURIDAD

01

Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás: **a)** Disfruten del derecho a la libertad y seguridad de la persona; **b)** No se vean privadas de su libertad ilegal o arbitrariamente y que cualquier privación de libertad sea de conformidad con la ley, y que la existencia de una discapacidad no justifique en ningún caso una privación de la libertad.

02

Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad que se vean privadas de su libertad en razón de un proceso tengan, en igualdad de condiciones con las demás, derecho a garantías de conformidad con el derecho internacional de los derechos humanos y a ser tratadas de conformidad con los objetivos y principios de la presente Convención, incluida la realización de ajustes razonables.

Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CIDPD), Artículo 14.

En Argentina, también rige la **Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con Discapacidad**, aprobada en el año 2000 a través de la Ley N° 25.280. Esta Ley reafirma que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos y libertades fundamentales que otras personas, y compromete al Estado a colaborar en forma efectiva en el desarrollo de medios y recursos diseñados para facilitar y promover la vida independiente, la autosuficiencia y la integración total en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad.

Leyes nacionales para erradicar las violencias basadas en género

La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad contiene una perspectiva transversal de género y prevé diversas garantías para eliminar las distintas formas de abuso, violencia y explotación y para promover el acceso a la justicia. Desde su preámbulo reconoce que las mujeres y las niñas con discapacidad suelen estar expuestas a un riesgo mayor de exposición a la violencia.

Sus preceptos son complementarios a la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW - 1979) y a la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará – 1994), así como también a las siguientes **leyes nacionales**:

-  Ley N° 26.485 de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales (2009).
-  Ley N° 26.618 que modifica el Código Civil y Comercial de la Nación para incorporar el matrimonio igualitario (2010).
-  Ley N° 26.743 de Identidad de Género que reconoce la identidad autopercebida de cada persona y su derecho a un trato digno (2012).
-  Ley N° 26.791 que recepta la figura de “femicidio” en el Código Penal de la Nación: agrava el homicidio de una mujer cuando el hecho es perpetrado por un hombre mediando violencia basada en género (2012).
-  Ley 26.364 de Prevención y Sanción de la Trata de Personas y Asistencia a sus Víctimas y su modificatoria (Ley 26.842) (2012).
-  Ley N° 27.452, llamada “Ley Brisa”, establece un régimen de reparación económica para hijas e hijos de víctimas de femicidio (2018).
-  Ley N° 27.499, llamada “Ley Micaela”, establece capacitación obligatoria en género para el personal de los tres poderes del Estado (2018).





LEY NACIONAL DE LENGUA DE SEÑAS ARGENTINA (LSA)

En abril de 2023, se sancionó la ley N° 27.710 que reconoce a la Lengua de Señas Argentina como una lengua natural y originaria que forma parte de la identidad lingüística y de la herencia cultural de las personas Sordas de Argentina.

La Lengua de Señas Argentina garantiza la participación e inclusión plena de las personas Sordas, como así también de las personas que, por cualquier motivo, elijan comunicarse en dicha lengua.

Esta normativa brinda facultades al Poder Ejecutivo nacional para fomentar e impulsar en los distintos ámbitos de su competencia, el acceso y la comunicación en LSA y, establece que las personas Sordas, a través de sus organizaciones, deben intervenir como organismos de consulta en el marco de su implementación. De esta manera, reconoce sus derechos a la participación plena y sus conocimientos relativos a su lengua, identidad y cultura.

La nueva ley reafirma la identidad cultural y lingüística de las personas Sordas en consonancia con lo que establece la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CIDPD) en su Art. 30, inc. 4. A saber: Las personas con discapacidad tendrán derecho, en igualdad de condiciones con las demás, al reconocimiento y el apoyo de su identidad cultural y lingüística específica, incluidas la lengua de señas y la cultura de los sordos.

2

PARTE

RECOMENDACIONES PARA ELIMINAR BARRERAS ACTITUDINALES Y DE COMUNICACIÓN

Las siguientes recomendaciones contribuyen a eliminar las barreras actitudinales y de comunicación que limitan el acceso de las personas Sordas, en especial de las mujeres de esta comunidad que atraviesan violencias basadas en género, a los servicios que prestan las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales y los ámbitos del Ministerio de Seguridad, en condiciones de igualdad.

Para facilitar su lectura, se presentan:



Pautas generales para una comunicación accesible en todo tipo de interacción con personas Sordas, incluyendo la toma de entrevistas y exposiciones.



Propuestas de accesibilidad para cinco ámbitos de actuación más específicos:



Todas las propuestas fueron realizadas de acuerdo al marco normativo vigente en nuestro país y a las buenas prácticas desarrolladas por Sordas sin Violencia, donde, en consonancia con la expresión *“Nada sobre nosotras sin nosotras⁸”*, la participación de las mujeres Sordas tiene una relevancia central.

Al efectuarlas, se tuvieron en cuenta también las sugerencias y los aportes que surgieron en las mesas de trabajo que se hicieron en el marco de este proyecto y

8. Ver Glosario, pág. 35.

en las que intervinieron autoridades y equipos de trabajo de las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales y de diversas áreas de la cartera de Seguridad, así como del equipo del PNUD.

Las recomendaciones promueven cuatro factores fundamentales para la accesibilidad plena:



Asimismo, para elaboración de estas recomendaciones se tuvieron en cuenta los siguientes principios de la intervención policial⁹:

Principio de emergencia: se debe actuar con la mayor celeridad posible para articular el procedimiento policial (incluso con otras dependencias policiales), judicial, y psicosocial y las medidas de protección necesarias y adecuadas en cada caso, según la situación de riesgo.

Principio de accesibilidad y respeto: se debe facilitar la atención a las víctimas, contemplando su estado emocional, el respeto a su intimidad, sus tiempos y condiciones de expresión, brindando confianza, seguridad y contención.

Principio de integralidad: se debe proporcionar la información pertinente sobre derechos, asistencia y beneficios sociales y procedimientos para una defensa efectiva y/o derivación.

⁹ Ministerio de Seguridad de la Nación (2021). Lineamientos para el correcto abordaje, intervención y prevención de violencias basadas en género dentro de las fuerzas policiales y de seguridad.

Principio de utilidad procesal: todos los datos que reciba la institución policial de parte de la persona denunciante deben ser recabados de modo eficaz a fin de que sean utilizados como prueba válida en la etapa procesal si la hubiere. Se deben realizar todas las actuaciones policiales que correspondan ante la denuncia a fin de reunir y conservar todos los elementos de prueba para el proceso judicial si lo hubiere.

PAUTAS GENERALES PARA UNA COMUNICACIÓN ACCESIBLE

La adecuación respetuosa de las formas de comunicación es fundamental para toda interacción con una persona Sorda y en particular, si se trata de una mujer Sorda que se encuentra transitando situaciones de violencia basadas en género.

Siempre hay que asegurar que puedan prestar testimonio, presentar una exposición o participar de una entrevista en primera persona y en plena conformidad con sus derechos, capacidad jurídica y autonomía.

El primer contacto

El trato que se brinda en la primera interacción es fundamental para que las personas Sordas sientan que están siendo recibidas en un entorno institucional respetuoso de sus derechos y, por lo tanto, predispuesto a superar los obstáculos que limitan la comunicación. En la atención a mujeres Sordas que atraviesan situaciones de violencias basadas en género, esto es crucial para garantizar su protección, reducir impactos y evitar femicidios.

Seis sugerencias claves:

- 01** Dirigirse directamente a la persona Sorda (y no a su intérprete o acompañante), a través del contacto visual.
- 02** Consultar cuál es su forma de comunicación habitual (si habla Lengua de Señas Argentina, si lee labios en español, si sabe leer o escribir en español, entre otras) modulando en forma clara, usando gestos cotidianos y/o apoyándose con textos breves si es que no se dispone de videos en LSA u otros dispositivos que faciliten la accesibilidad.
- 03** Si la persona domina la técnica de la lectura de labios es conveniente hablar en forma pausada, usar frases breves y un vocabulario sencillo y, si es necesario, repetir las frases más importantes.

- 04** Siempre hay que consultarle si requiere el servicio de un o una intérprete en LSA- español, sin darlo por supuesto. La persona puede contar con el apoyo de un familiar y/o acompañante. También puede solicitar que este servicio sea provisto por el Estado, con profesionales idóneos y capacitados para este fin, que preserven su privacidad y autonomía.
- 05** En todas las circunstancias, es necesario dar lugar a su testimonio y a la expresión de sus propias necesidades por medio de la escucha activa y sin que el trato tienda a la infantilización o a la desconsideración de su discurso por razones vinculadas a la sordera y/o al género.
- 06** En todas las circunstancias, es necesario dar lugar a su testimonio y a la expresión de sus propias necesidades por medio de la escucha activa y sin que el trato tienda a la infantilización o a la desconsideración de su discurso por razones vinculadas a la sordera y/o al género.

Durante entrevistas y en intercambios más prolongados

Además de tener en cuenta las sugerencias para el primer contacto, se sugiere considerar:

Lugar de la entrevista. El espacio físico donde se realice la entrevista o toma de testimonio debe estar correctamente iluminado. Se recomienda que las personas se ubiquen en forma de ronda o semicírculo para que puedan observarse entre sí, que levanten la mano para pedir la palabra y que, en todo momento, eviten superponerse al hablar. Mientras dure la interacción, el o la funcionaria debe evitar realizar tareas en simultáneo, como escribir en la computadora.

Servicio de interpretación y acompañamiento. La participación de un servicio profesional de interpretación de Lengua de Señas Argentina-español debe ser considerada con anticipación toda vez que sea posible planificar el encuentro. Asimismo, es conveniente que este servicio esté integrado además por una persona Sorda formada como mediadora lingüística cultural.

MEDIACIÓN LINGÜÍSTICA INTERCULTURAL E INTERPRETACIÓN EN LSA- ESPAÑOL

Para generar una accesibilidad plena y efectiva se recomienda que, junto al personal encargado de llevar adelante la entrevista, intervenga una dupla de atención integrada por un o una profesional del servicio de interpretación de LSA- español y una persona de la comunidad Sorda, formada como mediadora lingüística cultural.

- » El o la **intérprete** debe contar con formación profesional acreditada y cumplir con los principios éticos de fidelidad, neutralidad e imparcialidad en el acto de interpretación. Su principal tarea es facilitar la comunicación entre quienes hablan Lengua de Señas Argentina y español.
- » El o la **mediadora lingüística cultural Sorda** tiene un rol clave a la hora de generar confianza y empatía, además de facilitar señas y expresiones idiomáticas adecuadas y verificar que la comunicación sea efectiva.

Para una mediación idónea, las duplas deben poseer competencias lingüísticas en ambas lenguas y una participación activa dentro de la Comunidad Sorda.

Tiempos de la comunicación. Los diálogos entre personas Sordas y oyentes suelen requerir el doble de tiempo que cuando se trata de una comunicación exclusiva entre personas oyentes. El funcionario o la funcionaria tienen que velar y constatar que la persona haya comprendido la información brindada debido a la convergencia de dos lenguas y culturas distintas.

Sobre el registro de la información. Las denuncias y testimonios siempre deben redactarse de manera fidedigna y completa, evitando cualquier reinterpretación del relato. Si la persona Sorda presta su consentimiento, su testimonio puede ser grabado en LSA para que sea sometido a un perito del área en caso de que sea necesario.

En conversaciones con varias personas. Cuando en una conversación intervienen varias personas es importante no interrumpir, no dar la espalda, ni interponerse entre quienes están hablando lengua de señas. También es importante evitar las conversaciones en español sin un adecuado servicio de interpretación en LSA-español ya que pueden provocar situaciones de confusión que profundicen la vulnerabilidad.



OFICINAS Y DEPENDENCIAS

Las barreras actitudinales y de comunicación que obstaculizan el acceso de las personas Sordas a los servicios se expresan de distinta manera en cada institución.

Un primer paso para avanzar en la construcción de entornos institucionales accesibles es **identificar cómo operan las barreras en cada ámbito de actuación**, los efectos que causan en las personas y cómo se profundizan, al relacionarse con otros factores sociales, como el género, la raza, la edad, origen o ubicación geográfica.

En las mujeres Sordas, por ejemplo, la confluencia de estos factores influye en las formas de comunicación y socialización, provocando que muchas desconozcan que están siendo víctimas de un delito, que tienen derecho a denunciar y a recibir atención y protección.

Atención al público

En los espacios de atención al público presenciales son convenientes los **mecanismos visuales de seguimiento** de turnos o que el personal se acerque a la sala de espera y contacte a la persona Sorda de frente. También puede resultar efectivo el uso de dispositivos lumínicos que, al prenderse y apagarse, llamen la atención.

Para una adecuada recepción, es recomendable disponer de una dupla de atención conformada por una mediadora lingüística intercultural Sorda y un o una intérprete de LSA-español. Este servicio puede instrumentarse en forma remota a través de videollamadas accesibles por medio de equipos celulares o computacionales.

Señalización

Para asegurar la accesibilidad, las oficinas y dependencias de las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales, del mismo modo que los ámbitos del Ministerio de Seguridad que reciben al público, requieren estar correctamente señalizados a partir del uso de lenguaje sencillo y de símbolos estándar de orientación y localización (por ejemplo, para salas de espera, accesos y puertas de emergencia, etc.)

Para que la señalética de los espacios sea clara, comprensible y cumpla con la normativa vigente es recomendable que sea realizada por especialistas en comunicación visual que trabajen con el asesoramiento de personas Sordas formadas para la mediación lingüística intercultural y el servicio de interpretación en LSA-español.

La cartelería debe ubicarse a la altura de la vista de las personas, en lugares bien iluminados y, preferentemente, tiene que ser de colores de alto contraste que faciliten la visibilidad¹⁰.

También la señalética se puede complementar con videos explicativos en Lengua de Señas Argentina (LSA) que puedan visualizarse a través de pantallas o de un código QR.

LÍNEAS DE ATENCIÓN ACCESIBLES



Las videollamadas, los mensajes de texto y los chats pueden facilitar la comunicación accesible y en tiempo real con las personas Sordas, cuando se comunican en LSA o en los casos que hablan y/o escriben en español.

Habitualmente, Sordas sin Violencia entra en contacto con las mujeres Sordas en situación de violencia basadas en género a través de los espacios audiovisuales que ofrecen las redes sociales y de un número de teléfono celular de uso exclusivo para la atención. De este modo, comienza a desplegar una estrategia de acompañamiento especialmente situada en la realidad de cada mujer.

Adoptando esta buena práctica, las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales y otros ámbitos del Ministerio de Seguridad pueden evaluar la creación de un servicio que recepcione a través de videollamadas, en LSA y/o español escrito, (según la modalidad de preferencia) las solicitudes de las personas Sordas de los distintos lugares del país.

Es importante recordar que la calidad y la eficacia de la comunicación en estos casos se pueden garantizar con la participación de una dupla de atención, integrada por una persona Sorda a cargo de la mediación lingüística intercultural y un o una intérprete en LSA-español, que trabaje junto con el equipo profesional oyente.

Adecuación de documentos y otras comunicaciones

Se suele creer que los medios escritos presentan menos obstáculos para la comunicación con las personas Sordas. Sin embargo, los documentos y los formularios se vuelven una importante barrera para el acceso a la seguridad

¹⁰. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2023/08/lineamientos_principales_de_accesibilidad.pdf.

porque, al desconocimiento generalizado que existe sobre el vocabulario específico y los procedimientos, se suma que las personas de este colectivo no siempre leen y escriben en español.

Para superar estos obstáculos, es óptimo utilizar videos donde los documentos de uso habitual (actas de procedimientos policiales, actas de detención y lectura de derechos y garantías, actas de notificación, documentos de consentimiento informado, etc.) se encuentren interpretados y explicados en LSA. Estos materiales audiovisuales pueden presentarse en forma impresa por medio de un QR.



Ejemplos de comunicaciones en formatos accesibles.

Escanear con el celular o cualquier dispositivo digital.



<https://tinyurl.com/usoQR>



<https://tinyurl.com/QRnotificacion>

También este tipo de documentos pueden resultar accesibles a diversos públicos si se redactan en español sencillo, es decir, utilizando párrafos concisos, cortos y claros.

Para la realización de estos ajustes razonables, es necesario considerar el asesoramiento de un equipo conformado por una persona Sorda a cargo de la mediación lingüística intercultural y por un o una intérprete en LSA- español, que trabaje junto con el equipo profesional oyente especializado en la temática.

Campañas de comunicación y acceso a la información

Es importante que la información oficial se difunda en formatos accesibles, del mismo modo que las búsquedas de personas que se desarrollan a través del Sistema Federal de Búsqueda de Personas Desaparecidas y Extraviadas (SIFEBU). Como se ha mencionado antes, la difusión puede realizarse a través de videos en LSA y con subtítulado para personas Sordas y exhibirse en soportes impresos por medio de un código QR.

Los medios de comunicación que se encuentren al alcance de las fuerzas federales y del Ministerio de Seguridad (sitios web, programas de TV, redes sociales u otros) también pueden contemplar ajustes en el marco de la comunicación accesible.

En este punto, vale la pena considerar que la participación de las mujeres Sordas está prácticamente invisibilizada en estos espacios, mucho más todavía en lo que respecta a la posibilidad de expresarse en temas relativos a la seguridad.

Para la producción de materiales audiovisuales se sugiere:

01

Utilizar planos horizontales y abiertos que muestren a la persona y su intérprete LSA-español, sin que sus señas queden fuera de los mismos. Si se trata de una entrevista, es conveniente que detrás de cámara haya un equipo integrado por mediadora Sorda e intérprete que faciliten la comunicación con la o el entrevistador.

02

Subtitular e incluir zócalos que brinden información de contacto, en caso de que se trate de la difusión de algún servicio.

Por otra parte, las campañas de comunicación especialmente orientadas a esta comunidad pueden facilitar que se conozca mejor el rol social que cumple el Ministerio de Seguridad y las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales y cuáles son los derechos que deben garantizar. Sería muy necesario que este tipo de campañas aborden también temas específicos, como la violencia basada en género y la trata de personas.

En las campañas también es conveniente considerar la participación de las personas Sordas en la elaboración de los contenidos y productos comunicacionales, no sólo para que éstos se realicen en formatos adecuados sino también para que los mensajes sean acordes a su cultura, necesidades e intereses específicos de información.

Eventos públicos

Para garantizar la accesibilidad en eventos o actividades públicas, se sugiere consultar en las convocatorias y al inicio de cada actividad, si se requiere servicio de interpretación LSA- español.

Durante la actividad:



Contar con intérpretes LSA- Español desde el momento de la recepción y acreditación de las y los participantes, hasta el final del evento. También es recomendable que este servicio se realice en dupla, con un o una mediadora lingüística cultural Sorda.



En las exposiciones, las y los oradores no deben cubrirse la boca (con las manos o el micrófono), ni hablar de espaldas al público.



Procurar que el espacio se encuentre bien iluminado durante toda la actividad.



Solicitar a las y los participantes que durante los intercambios pidan la palabra, por ejemplo, levantando la mano y evitando la superposición de conversaciones.

Sobre los recursos humanos

Sería óptimo que el Ministerio de Seguridad y las fuerzas, puedan **realizar un relevamiento de las personas Sordas** que trabajan en la institución e identificar su formación y las tareas que realizan y/o podrían realizar, teniendo en cuenta que pueden contribuir a establecer vínculos con la comunidad Sorda y facilitar el acceso a diversos servicios.

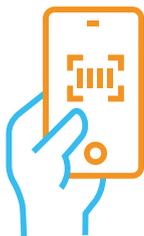
Del mismo modo, es recomendable **que en los programas formativos institucionales se incluyan actividades de capacitación y sensibilización** que colaboren con el desarrollo de prácticas de actuación accesibles.

Asimismo, se puede analizar también el diseño de una propuesta educativa orientada a la comunicación inicial en LSA¹¹, es decir, una formación básica en esta lengua que posibilite la primera interacción con una persona Sorda.

Participación y consulta

Construir vínculos con las organizaciones de la comunidad Sorda puede favorecer la identificación y la eliminación de barreras de acceso que muchas veces se encuentran invisibilizadas, mejorar la calidad de los servicios y generar intervenciones más efectivas y eficaces.

¹¹. Ver el Glosario, pág. 35. Diferencias entre los cursos de LSA y las carreras de interpretación en LSA-español.



Recomendaciones de accesibilidad en las comunicaciones y las instituciones.

Escanear con el celular o cualquier dispositivo digital.

<https://tinyurl.com/medianoplazo>

ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIAS BASADAS EN GÉNERO Y/U OTROS DELITOS

Sordas sin Violencia tiene una larga trayectoria de acompañamiento integral a mujeres Sordas que se encuentran atravesando la ruta crítica de la violencia por motivos de género.

La especialista en violencia contra las mujeres y las niñas, Monserrat Sagot (2000) sostiene que una ruta crítica exitosa es “un proceso de fortalecimiento de las mujeres y de apropiación de sus condiciones de vida, en el que las instituciones debieran funcionar como instrumentos de apoyo, facilitación y garantía de sus derechos”¹².



En el caso de las mujeres Sordas, las barreras actitudinales y comunicación que existen en las instituciones pueden agravar las condiciones de vulnerabilidad. Lejos de proteger sus derechos, muchas veces se generan situaciones de violencia institucional que traen como consecuencia la revictimización y exacerbaban la desprotección de las víctimas.

Para evitar este tipo de situaciones, el Ministerio de Seguridad y las fuerzas, conforme a sus competencias, deben efectuar ajustes razonables que resguarden y protejan la integridad de las mujeres que atraviesan situaciones de violencia y de todas las personas, respetando su capacidad jurídica, autonomía y voluntad.

¹². Sagot, M y Carcedo, A. Ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina (estudios de caso de diez países), OPS/OMS Programa mujer, salud y desarrollo, 2000.

Escucha activa

La búsqueda por construir un espacio de escucha atenta, así como un abordaje desde la perspectiva de género, facilita que las mujeres Sordas se sientan seguras y contenidas, sin temor a que sus declaraciones den lugar a posteriores castigos o represalias.

Al respecto, es importante recordar la importancia que tiene consultarles por su forma de comunicación habitual (LSA, lectura de labios en español, etc.) y ofrecerles un servicio de interpretación en LSA-español, conforme a sus derechos¹³.

Las personas Sordas **de ningún modo están obligadas a realizar una exposición o prestar testimonio a través de una tercera persona**. La diversidad lingüística no debe ser motivo de deslegitimación de sus relatos o de reinterpretación de sus testimonios.

¿QUÉ HACER MIENTRAS SE ESPERA LA LLEGADA DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN?



- » Demostrarle a la mujer que será atendida con respeto y confidencialidad y que puede expresarse con confianza, a través de gestos cotidianos y hablando de la manera más clara posible.
- » Procurar no mostrarse con angustia e inquietud por las dificultades que puedan establecerse en la comunicación.
- » Buscar que el diálogo se desarrolle en un espacio tranquilo, con luz clara y donde las personas puedan verse de frente.
- » Evitar la presencia de varias personas en la conversación.
- » Prestar atención a la retroalimentación ya que la lectura de labios o la escritura de mensajes no suelen ser suficientes para lograr una buena comprensión.

¹³. Consultar el Cap. "Pautas generales para una comunicación accesible" de esta guía. Ver pág. 18.

Intervenciones accesibles

Durante las entrevistas, recordar:

- 01 El derecho de la víctima a una lectura íntegra de su exposición o testimonio, cuidando siempre la accesibilidad de los formatos de información y comunicación.
- 02 Destinar aproximadamente el doble de tiempo que se le dedica a una entrevista con una persona oyente.
- 03 Redactar los testimonios de manera íntegra, fidedigna y completa. En el caso de que la persona brinde su testimonio con el acompañamiento de un o una intérprete de LSA-español y preste consentimiento, puede ser grabado en LSA para que sea sometido a un perito en el área en caso de que sea necesario corroborarlo.
- 04 Utilizar láminas o videos en LSA y con subtulado para personas Sordas puede facilitar el acceso a información sobre derechos (normativa, procedimientos, medidas a solicitar, trámites a emprender, entre otras) y sobre las áreas especializadas que puedan brindar asesoramiento y contención.
- 05 Siempre es recomendable contar con la participación de una dupla de atención integrada por una persona Sorda formada como mediadora lingüística intercultural que, junto con el servicio de interpretación LSA –español, acompañe las intervenciones, mediando entre la cultura oyente y la cultura Sorda.

LA TRÍADA DE ACOMPAÑAMIENTO DEL MODELO DE SORDAS SIN VIOLENCIA



Sordas sin Violencia acompaña a mujeres Sordas que atraviesan violencias basadas en género por medio de una estrategia integral cimentada en la empatía, el respeto y la confidencialidad.

Su equipo de trabajo se especializó en género y derechos humanos y está integrado por una tría que acompaña a cada mujer en forma conjunta y complementaria:

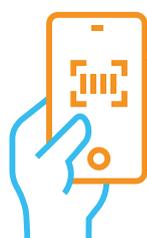
Profesional oyente: tiene el conocimiento específico para atender a la mujer y su situación, dirige las entrevistas, efectúa la evaluación de riesgo, la orienta y acompaña a atravesar la ruta crítica de la violencia. Además de realizar un seguimiento personalizado, busca generar puentes entre las mujeres y las instituciones encargadas de garantizar el acceso a derechos.

Mediadora lingüística intercultural Sorda: brinda seguridad y confianza a la mujer Sorda ya que comparte su cultura y conoce con profundidad los efectos causados por las barreras. Su rol también es muy importante para garantizar una comunicación efectiva frente a conceptos complejos o tecnicismos.

Intérprete de LSA-español: median la comunicación entre personas de distintas lenguas y culturas con sensibilidad, profesionalismo y respeto por la fidelidad del discurso original, la neutralidad y el resguardo de la confidencialidad profesional.

Las mediadoras y las intérpretes de Sordas sin Violencia son participantes activas de la comunidad Sorda y por lo tanto, conocen sus espacios, actividades y recursos disponibles para el acompañamiento.

Por último, cabe destacar que desde el Programa Sordas Sin Violencia se le presta especial atención a la confidencialidad ya que los ámbitos de la comunidad donde participan las mujeres Sordas suelen estar estrictamente delimitados y sus vínculos interpersonales suelen ser muy restringidos. Siempre se busca que tengan la libertad de decidir y que se sientan cómodas con el servicio de interpretación y con el acompañamiento ofrecido.



Recomendaciones para entrevistar a una mujer Sorda.

Escanear con el celular o cualquier dispositivo digital.

<https://tinyurl.com/atencionVBG>

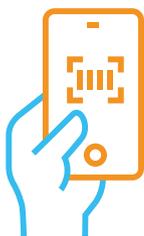
PROCEDIMIENTOS Y DESPLIEGUES OPERATIVOS

En los procedimientos o despliegues operativos tales como allanamientos, detenciones, desalojos, cumplimiento de medidas judiciales en el marco de procesos civiles, operativos de prevención, etc., las y los funcionarios deben asegurar un buen trato, el ejercicio de la capacidad jurídica y el pleno respeto de la autonomía de las personas Sordas en igualdad de condiciones que todas las demás personas.

Para el contacto inicial, recordar que es importante:

- 01 Dirigirse directamente a la persona Sorda y no a su acompañante y/o intérprete.
- 02 Preguntarle de qué manera se comunica y tratar de generar las condiciones para que la comunicación sea de esa forma.
- 03 Mantener el contacto visual, sin taparse la boca u realizar otras actividades en simultáneo.
- 04 Hablar pausado. Evitar elevar la voz, gesticular con exageración, hablar de prisa o tocar a la persona al hablar.
- 05 En ningún caso, se le debe sujetar las manos a una persona que se comunica a través de la lengua de señas, ni apartarla de su intérprete o acompañante.
- 06 Utilizar material de apoyo. La información escrita debe ser clara, con frases cortas y concretas. Siempre que sea posible incluir gráficos y dibujos realizados en el momento.

Si la persona Sorda se encuentra de espaldas, es recomendable tocarle el hombro para que se pueda dar vuelta y hacer contacto visual. En estas situaciones, también puede resultar efectivo agitar las manos a una distancia prudencial o utilizar dispositivos lumínicos que, al prenderse y apagarse, llamen su atención.



Ejemplo de interacción con una persona Sorda que se encuentra de espaldas.

Escanear con el celular o cualquier dispositivo digital.

<https://tinyurl.com/enviapublica>

Acceso a la información

El o la funcionaria debe informar y explicar lo que ocurre y el procedimiento que se va a adoptar. En todo momento, hay que procurar **que la información sea clara y precisa** y que el vocabulario sea cotidiano y sin tecnicismos.

Si lo requiere, la persona puede contactar a un familiar o persona de confianza que pueda informarla sobre la situación, o bien, solicitar el servicio de interpretación en LSA- español. Tras accidentes de tránsito, hechos de violencia y otras situaciones, la imposibilidad de disponer de este tipo apoyo, constituye una vulneración de derechos que puede traer graves consecuencias para la salud e integridad de la persona y para las instituciones responsables.

Como ya se ha señalado, siempre es conveniente contar con una dupla integrada por una persona Sorda especialmente formada para la mediación lingüística e intercultural que trabaje en conjunto con el o la intérprete de LSA-español para que, de manera presencial o remota, puedan contribuir en forma fidedigna con la comunicación¹⁴.

Este equipo también puede contribuir con el desarrollo de materiales de apoyo accesibles tales como, láminas explicativas, documentos escritos en lenguaje sencillo y/o videos en LSA y subtítulos para personas Sordas que brinden información sobre diversos aspectos de los procedimientos o despliegues.

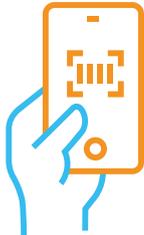
En situaciones de arresto o detención

En caso de que la persona Sorda sea presunta partícipe en un delito (autor/a, cómplice o encubridor/a) es importante tener presente que su identidad lingüística no debe asociarse con prejuicios o estereotipos vinculados con la imputabilidad o la culpabilidad.

Si la persona es arrestada o detenida tiene derecho a saber el motivo de la detención y a la lectura de sus derechos a través de un servicio de interpretación de LSA-español u otros formatos accesibles.

¹⁴. Consultar el Cap. "Pautas generales para una comunicación accesible" de esta guía. Ver pág. 18.

Por otra parte, si la persona habla en LSA debe poder disponer de sus manos para comunicarse. En caso de ser necesario, las esposas deben utilizarse por delante del cuerpo. Asimismo, debe ser trasladada sin demora ante un juez, a fin de que éste decida sobre la legalidad de su detención.



Pautas de actuación en caso de requerirse el uso de esposas.

Escanear con el celular o cualquier dispositivo digital.

<https://tinyurl.com/usodeesposas>

INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIA

Las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales y los ámbitos del Ministerio de Seguridad que correspondan, según sus competencias, deben adoptar todas las medidas posibles para garantizar la información, la seguridad y la protección de todas las personas en situaciones de crisis y emergencias, incluyendo desastres naturales y emergencias humanitarias.

Esta tarea debe ser realizada respetando la capacidad jurídica, voluntad y la autonomía que poseen las personas Sordas para tomar sus propias decisiones, considerando su cultura e identidad y con ajustes que permitan superar o reducir el impacto de las barreras que generan aislamiento. En este sentido, no está de más recordar que la situación de vulnerabilidad que atraviesan las personas Sordas muchas veces se ve agravada por condiciones de género, pobreza y edad, entre otras.

Sobre la comunicación oficial

Las comunicaciones oficiales, difundidas a través de los medios masivos de comunicación y las redes sociales institucionales, deben ser accesibles para las personas que hablan Lengua de Señas Argentina.

En los sitios afectados

Durante las situaciones de emergencia, es importante seguir las recomendaciones para una comunicación accesible, brindándole a la persona Sorda la contención y el apoyo necesario¹⁵.

¹⁵. Consultar el Cap. "Pautas generales para una comunicación accesible" de esta guía. Ver pág. 18.

Siempre se debe respetar el consentimiento libre e informado y evitar que la persona Sorda se separe de su intérprete y/o acompañante.

Si no se cuenta con un servicio de interpretación en LSA- español, puede resultar útil el uso de materiales de apoyo.

Para explicar lo que está ocurriendo y/o brindar orientaciones de prevención y cuidado se pueden utilizar, por ejemplo, láminas con los pictogramas que habitualmente se utilizan para situaciones de emergencia o gestión de riesgos de desastres (incendio, inundación, derrumbe, etc.) acompañados por textos breves y con vocabulario sencillo.

También en estas situaciones es altamente recomendable el uso de videos en LSA y con subtulado para personas Sordas, siempre y cuando haya conectividad.

Por último, se recomienda mantener contacto con las organizaciones y los medios de comunicación de la comunidad Sorda. Para construir este tipo de vínculos, siempre es conveniente contar con el apoyo de una persona Sorda que se encuentre capacitada para facilitar el intercambio de información, respetando la identidad y la cultura de dicha comunidad.

Uso de protecciones

Si se requiere el uso de tapabocas o mascarillas por razón de pandemia, toxicidad del aire u otra causa, es recomendable que las mismas sean de materiales transparentes para posibilitar la lectura labial y la observación de las expresiones faciales.

ACTUACIONES EN PASOS FRONTERIZOS

Es parte de la tarea de las Fuerzas Policiales y de Seguridad Federales y los ámbitos del Ministerio de Seguridad que correspondan, según sus competencias, reconocer y garantizar el derecho de todas las personas a cruzar fronteras en igualdad de condiciones que las demás.

Sobre la diversidad lingüística y cultural

En las interacciones con la población Sorda es preciso considerar que la mayoría utiliza la LSA como su principal forma de comunicación y tiene una identidad lingüística y cultural propia¹⁶.

16. Consultar el Cap. "Identidad sorda y el efecto de las barreras sociales" de esta guía. Ver pág. 8.



La diversidad lingüística, la apariencia, el comportamiento, entre otros, de ningún modo son razones válidas para caer en sospechas arbitrarias.

Intervenciones accesibles

Algunas recomendaciones:

- 01 Dirigirse directamente a la persona, no a su intérprete y/o acompañante.
- 02 Sostener el contacto visual, evitando realizar otras actividades en simultáneo.
- 03 Mostrar predisposición para superar las barreras en la comunicación, hablando en forma pausada y con un vocabulario sencillo.
- 04 Utilizar vídeos en LSA y/o con subtítulo para personas Sordas, gráficos, textos breves, láminas con pictogramas, etc. que ayuden a comprender los trámites que se deben realizar y la documentación a presentar¹⁷.
- 05 Siempre es recomendable que las y los funcionarios cuenten con una dupla de apoyo integrada por un o una intérprete de LSA- español y una persona Sorda mediadora intercultural lingüística, que en forma presencial o remota, contribuya a garantizar una comunicación plena y efectiva.

Siempre es recomendable que las y los funcionarios cuenten con una dupla de apoyo integrada por un o una intérprete de LSA- español y una persona Sorda mediadora intercultural lingüística, que en forma presencial o remota, contribuya a garantizar una comunicación plena y efectiva.

¹⁷. Consultar el Cap. "Pautas generales para una comunicación accesible" de esta guía. Ver pág. 18.

GLOSARIO

Carrera de interpretación de LSA-español: formación integral sobre ambas lenguas, que abarca la ética y conducta profesional del Intérprete de LSA-español, dura 4 años o más. El rol de intérprete debe cumplir con los principios éticos de fidelidad, imparcialidad y neutralidad para garantizar el derecho al acceso a la información y la comunicación. Código de Conducta Profesional de Intérpretes de Lengua de Señas: comisión de ética / Andrea Albor. [et al.]. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: AAILS, 2022.

Cursos de Lengua de Señas Argentina: brindan un conocimiento básico a la LSA y un acercamiento a la comunidad Sorda, por este motivo siempre se recomienda realizarlos con docentes de dicha comunidad. Los cursos no habilitan para el desempeño del rol de Intérprete de LSA-español. <https://cas.org.ar/ensenanza-de-la-lengua-de-senas-argentina-lsa/>

Lengua: es un sistema de signos lingüísticos con reglas gramaticales que organizan su estructura. En las lenguas se codifica una forma de comprender el mundo y la cultura de una comunidad. Son un patrimonio intangible de la sociedad. Se adquiere naturalmente por estar en contacto con hablantes de una lengua determinada. En el caso de las personas Sordas, la lengua que se adquiere naturalmente es la LSA por ser visual. Por el contrario, el español requiere un método explícito de enseñanza; su aprendizaje depende en gran medida del contexto socioeducativo de cada persona. <https://cas.org.ar/prensa/preguntas-frecuentes/>

Lenguaje: es una capacidad innata del ser humano, es una facultad que está en la mente y permite expresar el pensamiento. El lenguaje se hace visible a través del idioma o lengua. <https://cas.org.ar/prensa/preguntas-frecuentes/>

Lengua de Señas Argentina (LSA): es una lengua que se transmite en la modalidad visoespacial y posee una estructura gramatical completa, compleja y distinta del español. Al ser visual, la LSA es completamente accesible desde el punto de vista perceptual para las personas Sordas, como así también para todas las personas

que, por cualquier motivo, la elijan para comunicarse, transmitir sus deseos e intereses, informarse, defender sus derechos y construir una identidad lingüística y cultural positiva que les permita participar y trascender plenamente en todos los aspectos de la vida social. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-27710-383041>

La LSA no está compuesta sólo por la configuración manual de las señas; el significado de un mensaje se expresa con todo el cuerpo, el espacio donde se ubica la seña, el movimiento, los rasgos no manuales (expresiones faciales), la dirección de la mirada, entre otros parámetros y reglas que organizan su estructura gramatical. Aprender esta lengua requiere años de estudio y práctica, como cualquier otro idioma. Stokoe, William. (1960). Sign Language structure: An outline of the visual communication system of the American deaf. *Studies in Linguistics, Occasional Papers*, 8.

Diferencias entre la Lengua de Señas Argentina (LSA) y el español: La LSA tiene estatus lingüístico porque reúne todas las propiedades que posee cualquier otra lengua, solo que con diferente materialidad. La LSA es independiente de la estructura gramatical del español. Por lo tanto, al interpretar ambas lenguas implica encontrar equivalentes lingüísticos, respetando sus componentes idiomáticos. Por otra parte, la LSA es ágrafa, no posee un sistema de escritura alfabética como el español. Massone, M. I. y Machado. E. M. (1994). *Lengua de Señas Argentina. Análisis y Vocabulario Bilingüe*. Buenos Aires: Edicial.

“Nada sobre nosotros sin nosotros”: El movimiento mundial a favor de los derechos de las personas con discapacidad adoptó esta frase, como parte de su lucha. La expresión se aleja de los enfoques basados en la compasión y la caridad, para reafirmar el derecho a la participación plena de las personas con discapacidad en las decisiones y en las políticas públicas que impliquen o influyan en sus vidas. Sólo a través de una participación plena, activa, autónoma y equitativa esta expresión puede dejar de ser un lema y hacerse realidad. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/convdocs/idcgasts.doc>

SERVICIOS ACCESIBLES PARA PERSONAS SORDAS



Sordas sin Violencia

www.sordassinviolencia.com



**INADI- Asistencia a la
víctima de discriminación**

www.argentina.gob.ar/inadi/asistencia



**Confederación
Argentina de Sordos**

<https://cas.org.ar>



Línea 144

[www.argentina.gob.ar/generos/
linea-144/caracteristicas-de-la-
comunicacion-por-videollamadas](http://www.argentina.gob.ar/generos/linea-144/caracteristicas-de-la-comunicacion-por-videollamadas)

ENTORNOS INSTITUCIONALES ACCESIBLES PARA LAS PERSONAS SORDAS

Guía de recomendaciones para eliminar barreras de acceso a los servicios prestados por las fuerzas policiales y de seguridad federales y otros ámbitos del Ministerio de Seguridad

Spotlight es una iniciativa de Naciones Unidas que cuenta con el apoyo de la Unión Europea por el fin de las violencias de género. En Argentina el foco está puesto en la erradicación de femicidios. La iniciativa se implementa bajo el liderazgo de la Oficina de la Coordinadora Residente de las Naciones Unidas a través de seis agencias: PNUD, OIT, UNFPA, ONU Mujeres, UNICEF y UNODC.

-  @iniciativa.spotlight
-  @IniciativaSpotlight
-  @SpotlightAmLat
-  www.sinviolenciasdegenero.ar