



## Atender al usuario «con signos»

E. M. R. • MADRID

Más de un millón de personas en España son sordas. Para ellos el lenguaje de signos es el mecanismo natural de comunicación, cuya estructura es diferente. Esta diferencia les dificulta la comprensión del lenguaje escrito y, por tanto, de los carteles informativos de uso común en la vida en las ciudades. Con el fin de minimizar las barreras que estas diferencias les imponen se ha creado el proyecto de I+D Consignos, financiado parcialmente por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (Feder). Una extensión de otros programas de creación de avatares o personajes animados que «hagan de intérpretes entre la persona que no conoce la lengua de signos y la que sí», explica Natalia Gómez Esteban, responsable del proyecto de Indra.

En Consignos se han implicado la Universidad de Castilla-La Mancha, la Politécnica de Madrid, la Empresa Municipal de Transportes (EMT), el Instituto de Calidad Turística Española (ICTE) o Indra, que aportan cada uno experiencia previa: el avatar Ganas de Indra y la UCLM y el proyecto de traducción de voz a lengua de signos de la UPM y la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE). Las diferen-

cias sustanciales es que en este primer año de vida del proyecto y hasta el final del mismo en 2012 se cuenta con la opinión y la validación de los prototipos (primero, de la definición de especificaciones) con los usuarios afectados. De la unión saldrá la mejora que gira en torno a la creación de algoritmos más complejos para ganar inmediatez y fiabilidad en la traducción y hacer al personaje más realista y fluido en sus movimientos (que por ejemplo no se quede con los brazos parados entre signo y signo).

### PILOTOS

Para 2012 se prevén dos pruebas en escenarios reales. Uno, en la recepción de un hotel, de la mano del ICTE que controlará toda la información de registro de salida y entrada de las personas sordas participantes y dos, en las casetas informativas de la EMT para hacer extensible y mejorar la atención al cliente en los puntos en los que es más necesario, a pie de calle: «Hace un par de años EMT preparó cursos formativos de lengua de signos para personal en calle. Dentro de nuestro plan de Responsabilidad Social Corporativa es fundamental la aplicación de estas tecnologías para garantizar la integración de todos los usuarios de servicio; de minimizar las barreras», explica