

## TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	2
2	ALCANCE.....	2
3	GLOSARIO.....	2
4	DIRECTRICES.....	3
5	DESARROLLO.....	3
5.1	ATENCIÓN PRESENCIAL.....	3
5.2	PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	4
5.3	PASOS PARA UNA ADECUADA ATENCIÓN.....	5
5.3.1	RECEPCIÓN FIDUCOLDEX.....	5
5.3.2	GERENCIA COMERCIAL CORPORATIVA.....	6
5.3.3	ACCESIBILIDAD WEB.....	7
5.3.4	PROTOCOLO DE ACCESIBILIDAD.....	7
6	CONTROL DE DOCUMENTOS.....	8

## 1 OBJETIVO

Definir las actividades frente a la atención de las PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) radicadas ante Fiducoldex y sus negocios administrados por clientes en situación de discapacidad.

## 2 ALCANCE

Inicia con la recepción de un PQRSF por cualquiera de los canales establecidos para ello (correo electrónico, página web, correspondencia, teléfono, presencial), el trámite interno, la respuesta enviada al solicitante y finaliza con el cierre del caso en Fiducoldex.

Este procedimiento incluye la atención a los PQRS relacionados directamente con la fiduciaria y los Patrimonios Autónomos Especiales.

## 3 GLOSARIO

- **DISCAPACIDAD:** Término genérico que incluye deficiencia o alteración en las funciones o estructuras corporales, limitación o dificultades en la capacidad de realizar actividades y restricción en la participación de actividades que son vitales para el desarrollo de la persona
- **DISCAPACIDAD AUDITIVA:** Alteraciones en las estructuras o funciones del sistema auditivo y del lenguaje, manifestándose en limitaciones de las actividades relacionadas con la comunicación y el lenguaje
- **DISCAPACIDAD VISUAL:** Agudeza visual de 20/400 en el mejor ojo, con la mejor corrección y con una disminución del campovisual menor a 100, contemplando los diferentes tipos de pérdida visual, según los grados de disminución visual y que se manifiesta en limitación para las actividades relacionadas con el uso de la visión.
- **DISCAPACIDAD COGNITIVA:** Presencia de alteraciones en las funciones mentales o estructuras del sistema nervioso, encontrándose limitaciones principalmente en la ejecución de actividades de aprendizaje y aplicación del conocimiento. Se caracterizan por tener limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y en el desarrollo de las habilidades adaptativas para su edad y entorno social a saber: - Lenguaje, lectura, escritura, matemáticas, comprensión de conceptos

abstractos, entre otros. - Interacción con otras personas, establecimiento de juicios y toma de decisiones. - Actividades de la vida diaria, manejo de dinero y tiempo; auto dirección. Esta actividad comienza antes de los 18 años.

- **DISCAPACIDAD FÍSICA:** Restricción o ausencia de una estructura del sistema osteomuscular o del sistema nervioso central, que se manifiesta con limitaciones en el movimiento
- **CENTRO DE RELEVO:** Es un proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, Fenascal, el cual sirve de apoyo para que las personas sordas puedan comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país, solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades del país, acceder al conocimiento y uso de las TIC, siendo no sólo consumidores sino productores de información

#### 4 DIRECTRICES

Se entiende que cualquiera de las siguientes opciones puede ser presentadas por el Consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la Fiduciaria y puesta en conocimiento de esta o de los entes de control, o presentado por el titular de la información respecto al tratamiento de sus datos personales. También aplica para el caso de los terceros, beneficiarios o usuarios de los Patrimonios Autónomos de la Vicepresidencia de Negocios Especiales.

#### 5 DESARROLLO

##### 5.1 ATENCIÓN PRESENCIAL

1.1.1. Al momento de recibir a una persona con discapacidad visual o auditiva, el auxiliar administrativo de currier ubicado en la ventanilla de radicación o la persona de la recepción es la encargada de atender y direccionar a la persona con el área correspondiente.

1.1.2. El auxiliar o la persona de recepción se comunica con el área solicitada para que atienda al visitante y le brinde la información requerida.

Nota 1: En caso de que sea una persona con discapacidad auditiva, la atención se realiza con el apoyo del Centro de Relevos mediante el SIEL para contar con la

colaboración de los intérpretes en lengua de señas; dicha opción está instalada en una Tablet dispuesta para ello.

Nota 2: Cuando sea una persona con discapacidad visual, si ésta viene acompañada de un perro guía, se permite el acceso a las instalaciones sin restricción alguna.

Nota 3: En el caso de una persona con discapacidad física, que requiera del uso de silla de ruedas, la entidad tiene habilitados espacios por los cuales puede moverse sin inconvenientes, tales como ascensores, pasillos amplios, accesibilidad a baño y el acceso al edificio cuenta con plataforma eléctrica.

Nota 4: Para la atención de personas con discapacidad cognitiva, se tiene en cuenta el grado de las limitaciones que la persona tenga y si ésta viene acompañada de un tutor o representante legal que le sea de apoyo para temas específicos y toma de decisiones, en el caso de requerirse.

1.1.3. El funcionario del área solicitada, el auxiliar o la persona de recepción se comunica con el área solicitada para que atienda al visitante y le brinde la información requerida. Brinda atención y respuesta teniendo en cuenta el tipo de solicitud y la condición de discapacidad del Consumidor Financiero.

## 5.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS

1.1.4. Los Consumidores Financieros en situación de discapacidad que estén interesados en conocer nuestros productos y servicios, serán atendidos en la Gerencia Comercial por los Directores Comerciales, de Negocios o Ejecutivos.

Nota 1: Para brindar una correcta atención a aquellos que tengan discapacidad auditiva, contamos con el apoyo del Centro de Relevamiento a través del SIEL instalado en los computadores del área comercial, para que con el apoyo de los intérpretes en lengua de señas se pueda suministrar la información requerida y se consigan resolver las dudas que pudieran surgir.

Nota 2: En cuanto a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad visual, la Gerencia Comercial tiene a su disposición el brochure de Fondos de Inversión Colectiva en Braille y de requerirse la lectura de otros documentos o página web en los equipos, se podrá utilizar el lector virtual de pantalla JAWS.

Nota 3: Para los Consumidores Financieros con discapacidad física o cognitiva, la atención debe ser acorde a sus necesidades como por ejemplo la ubicación de la sala para facilidad de acceso y de espacio para moverse en silla de ruedas, en el caso que el visitante venga acompañado por su tutor o representante legal.

### 5.3 PASOS PARA UNA ADECUADA ATENCIÓN

#### 5.3.1 RECEPCIÓN FIDUCOLDEX

##### DISCAPACIDAD AUDITIVA

1. Saludar siempre amablemente y con una sonrisa
2. Utilizar la Tablet para comunicarse con el Centro de Relevo a través de SIEL
3. Cuando se haya establecido contacto con el Centro de Relevo, facilitar la Tablet al visitante para poder iniciar la conversación
4. Identificar la necesidad del visitante
  
5. Contactar a la persona o área que el visitante requiere
6. Despedirse amablemente
7. Una vez finalizado el contacto con el Centro de Relevo, guardar

cuidadosamente los elementos utilizados

##### DISCAPACIDAD VISUAL

1. Siempre saludar amablemente
2. Identificar la necesidad del visitante
3. Contactar a la persona o área que el visitante requiere
4. Despedirse amablemente

NOTA: Recuerde no tocar a la persona, salvo en el caso que solicite la ayuda, puede ofrecer el brazo para que la persona se pueda apoyar.

##### DISCAPACIDAD FÍSICA Y OTRAS

1. Siempre saludar amablemente
2. Identificar la necesidad del visitante
3. Contactar a la persona o área que el visitante requiere
4. Despedirse amablemente

## 5.3.2 GERENCIA COMERCIAL CORPORATIVA

### DISCAPACIDAD AUDITIVA

1. Una vez notificada la visita, preparar el equipo y auriculares para la llamada al Centro de Relevo
2. Recoger al visitante en la recepción
3. Saludar siempre amablemente y con una sonrisa
4. Establecer contacto con el Centro de Relevo a través del SIEL
5. Iniciar la conversación con el Centro de Relevo solicitando el apoyo con la interpretación para la debida atención
6. Una vez resultas todas las dudas y brindada toda la información requerida, finalizar la llamada con el Centro de Relevo
7. Acompañar al visitante hasta la recepción para que entregue el carnet de ingreso

NOTA 1: En caso de personas con discapacidad física u otras que lo requieran, la persona que le atendió deberá acompañar al visitante hasta el ascensor que lo dirigirá a la salida del edificio.

NOTA 2: Recuerde no tocar a la persona, salvo en el caso que solicite la ayuda, puede ofrecer el brazo para que la persona se pueda apoyar.

### ATENCIÓN TELEFÓNICA

Las llamadas que ingresen a través del Centro de Relevo a la línea telefónica general de Fiducoldex (3275500), serán atendidas por la recepción o por cualquier funcionario que reciba la llamada en su extensión, quienes deberán identificar cuál es la información requerida y redirigir la llamada al área correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, se ha dispuesto una línea telefónica de atención prioritaria (327 5488) para las llamadas del Centro de Relevo o que se realicen con el apoyo de un tercero para la interpretación en lengua de señas; dichas llamadas prioritarias ingresarán directamente a las extensiones de la Vicepresidencia Comercial.

Nota: Esta línea de atención prioritaria es únicamente para brindar información sobre nuestros productos y servicios; en caso de requerirse información diferente será direccionada la llamada al área correspondiente o recepción.

### 5.3.3 ACCESIBILIDAD WEB

La Fiduciaria ha adaptado la página web para que ésta sea leída por el lector de pantalla JAWS para los Consumidores Financieros con discapacidad visual.

Así mismo, los Consumidores Financieros con discapacidad auditiva encontrarán en nuestra página web videos informativos en lengua de señas para aclarar información relevante y otros videos de la entidad subtítulos.

Todas aquellas personas interesadas en los servicio y/o productos pueden contactarse a través del formulario dispuesto para ello en la página web a través del siguiente link: <https://www.fiducoldex.com.co/seccion/contactenos> .

### 5.3.4 PROTOCOLO DE ACCESIBILIDAD

En Fiducoldex trabajamos para que nuestros productos y servicios sean accesibles para la población con discapacidad, especialmente Personas con discapacidad visual y auditiva. Por esta razón, hemos desarrollado el siguiente Protocolo con una serie de parámetros para tener en cuenta al momento de realizar publicaciones en la página web.

La finalidad de este protocolo es que las personas con las discapacidades mencionadas cuenten con un acceso fácil a las publicaciones que se realicen en [www.fiducoldex.com.co](http://www.fiducoldex.com.co). Con lo anterior, buscamos que el programa Jaws lea fácilmente la web de la entidad.

A continuación, algunas pautas para las publicaciones:

Discapacidad Visual:

1. La publicación de fotografías siempre debe ir acompañada de los nombres de las personas que allí aparezcan.
2. Los álbumes de la galería de imágenes siempre deben estar titulados
3. Los videos de la galería videos deben tener un título.
4. Todos los enlaces, es decir, los botones que lleven a otro lugar dentro de la página web, deben tener un título claro. Al final debe estar la palabra tal y como aparece para que el JAWS lo lea. Es de aclarar que esta palabra es puesta por el programador de la web.

Discapacidad Auditiva:

1. Los títulos del menú principal deben tener un gif con un intérprete de lengua de señas (no es una medida obligatoria, pero ayuda a generar más cercanía con las personas sordas)
2. Todos los videos de la Fiduciaria que se monten en los diferentes canales de comunicación deben contar con subtítulos. De igual manera, algunos videos pueden llevar lengua de señas. Sin embargo, esta decisión dependerá del encargado de comunicaciones y dependiendo del producto que se vaya a desarrollar.
3. Cuando se vea un video de la Fiduciaria en Youtube que no cuente con subtítulos, se debe activar el subtulado automático con el que cuenta la página.

## 6 CONTROL DE DOCUMENTOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	17/Nov/2017	Versión Inicial
2	07/Dic/2021	Se ajusta documento de acuerdo con el proceso actual y a la estructura organizacional actual.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: EDNA BRIGITTE ARIZAROJAS Cargo: PROFESIONAL DE GESTIÓN HUMANA Fecha: 07/Dic/2021	Nombre: Alejandro Rodriguez Uribe Cargo: DIRECTOR ADMINISTRATIVO Fecha: 28/Dic/2021	Nombre: Alejandro Rodriguez Uribe Cargo: DIRECTOR ADMINISTRATIVO Fecha: 28/Dic/2021