

 <b>FIDUCOLDEX</b> <small>Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</small>	<b>PROTOCOLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PTSAC01</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 1</b> <b>17 DE NOVIEMBRE DE 2017</b>

## Tabla de contenido

1. OBJETIVOS.....	2
2. ALCANCE .....	2
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	2
4. DESARROLLO .....	3
CONTROL DE DOCUMENTOS.....	9

	<b>PROTOCOLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PTSAC01</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 1 17 DE NOVIEMBRE DE 2017</b>

## 1. OBJETIVOS

El presente protocolo tiene por objeto dar cumplimiento a la Circular Externa 008 de 2017, parte I, Título III, Capítulo II, donde se incluyeron las instancias de atención al Consumidor Financiero en situación de discapacidad aplicable al Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC.

En este documento se establecen las pautas que deben seguir los funcionarios de la entidad para una adecuada atención a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad principalmente visual o auditiva, con el fin de proporcionar un ambiente correcto de atención y respeto por aquellas personas que, con alguna tipo de discapacidad auditiva, visual o física, tengan una experiencia positiva al relacionarse con nuestra entidad.

## 2. ALCANCE

Establecer un protocolo que propenda por brindar una correcta atención a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad auditiva, visual o física, utilizado como mecanismo para facilitar la adopción de medidas para garantizar el suministro y acceso a la información de los productos y servicios de la Fiduciaria.

Para ello se tendrán en cuenta los siguientes canales de atención:

- Presencial
- Telefónico
- Accesibilidad Web

## 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 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 campo visual menor a 100,

 <p><b>FIDUCOLDEX</b> Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</p>	<b>PROTOCOLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PTSAC01</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 1</b> <b>17 DE NOVIEMBRE DE 2017</b>

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 Relevancia:** 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. DESARROLLO

### 4.1 Atención Presencial

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 será la encargada de atender y direccionar a la persona con el área correspondiente.

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

	<b>PROTOCOLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PTSAC01</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 1 17 DE NOVIEMBRE DE 2017</b>

En caso que sea una persona con discapacidad auditiva, la atención se realizará con el apoyo del **Centro de Relevó** mediante el SIEL para contar con la colaboración de los intérpretes en lengua de señas; dicha opción estará instalada en una Tablet dispuesta para ello.

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

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 movilizarse sin inconvenientes, tales como ascensores, pasillos amplios, accesibilidad a baño y el acceso al edificio cuenta con plataforma eléctrica.

Para la atención de personas con discapacidad cognitiva, se tendrá 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.

## Productos y Servicios

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

Para brindar una correcta atención a aquellos que tengan discapacidad auditiva, contamos con el apoyo del **Centro de Relevó** a través del SIEL instalado en los computadores del área, 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.

En cuanto a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad visual, la vicepresidencia 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.

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

 <p><b>FIDUCOLDEX</b> Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</p>	<b>PROTOCOLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PTSAC01</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 1</b> <b>17 DE NOVIEMBRE DE 2017</b>

## Pasos para una adecuada atención

### 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. Saludar siempre 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. En caso de requerirse, puede ofrecerle el brazo para que la persona se apoye.**

#### Discapacidad Física y Otras

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

### Vicepresidencia Comercial

#### 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

	<b>PROTOCOLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PTSAC01</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 1</b> <b>17 DE NOVIEMBRE DE 2017</b>

3. Saludar siempre amablemente y con una sonrisa
4. Establecer contacto con el Centro de Relevó a través del SIEL
5. Iniciar la conversación con el Centro de Relevó 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 Relevó
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 con discapacidad visual, salvo en el caso que solicite la ayuda. En caso de requerirse, puede ofrecerle el brazo para que la persona se apoye.

## 4.2 Atención Telefónica

Las llamadas que ingresen a través del Centro de Relevó 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 Relevó** 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:** Ésta 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.

## 4.3 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.

 <p><b>FIDUCOLDEX</b> Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</p>	<b>PROTOCOLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PTSAC01</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 1</b> <b>17 DE NOVIEMBRE DE 2017</b>

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 nuestros productos y servicios, podrán contactarnos a través del formulario dispuesto para ello en la página web a través del siguiente link: <https://www.fiducoldex.com.co/seccion/contactenos> .

### **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 <enlace> 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

 <p><b>FIDUCOLDEX</b> Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</p>	<p align="center"><b>PROTOCOLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p>	
<p align="center"><b>CÓDIGO: PTSAC01</b></p>	<p align="center"><b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD</b></p>	<p align="center"><b>VERSIÓN: 1</b> <b>17 DE NOVIEMBRE DE 2017</b></p>

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 subtitulado automático con el que cuenta la página.

 <p><b>FIDUCOLDEX</b> Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.</p>	<b>PROTOCOLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
<b>CÓDIGO: PTSAC01</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD</b>	<b>VERSIÓN: 1</b> <b>17 DE NOVIEMBRE DE 2017</b>

<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>		
<b>NRO. VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	17 de noviembre de 2017	Versión Inicial

**ELABORÓ:**

**APROBÓ:**

**DIANA PAMELA NOVOA**  
Analista Comercial

**RICARDO ANDRÉS GASTELBONDO**  
Vicepresidente Comercial