



UN RECONOCIMIENTO A LA DIVERSIDAD

# GUÍA

Para abordar a los consumidores financieros con discapacidad.

*Un compromiso con la inclusión financiera y la protección del consumidor*





## **FASECOLDA**

Jorge H. Botero  
Presidente Ejecutivo

Alejandra Díaz  
Directora de Inclusión Financiera y  
Sostenibilidad

Adriana Yauhar  
Coordinadora Educación Financiera

## **BEST BUDDIES COLOMBIA**

Olga Lucía Lacouture  
Presidente Junta Directiva

Alejandra Arenas  
Directora Ejecutiva

Luz Adriana Rico  
Coordinadora de Proyectos

Sebastián Zambrano M.  
Gerente Mercadeo y Comunicaciones

Producción editorial, diseño y  
diagramación **Best Buddies Colombia**

Octubre, 2018

Cra 7 No 26 - 20 Pisos 11-12  
Bogotá Colombia  
T +57 (1) 3 44 30 80

[www.fasecolda.com](http://www.fasecolda.com)



Cra 7B Bis No. 124 - 58  
Bogotá Colombia  
T +57 (1) 702 60 44

[www.bestbuddies.com.co](http://www.bestbuddies.com.co)



# PRESENTACIÓN

Colombia ratificó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en la Ley 1346 de 2009, reconociendo que todas las personas son iguales ante el Estado y que, por lo tanto, no se puede discriminar a la población con discapacidad por su condición.

A partir de esta ratificación, el Estado colombiano, a través de la Ley estatutaria 1618 de 2013, estableció disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y ajustes razonables, eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad.

La Superintendencia Financiera de Colombia, a través de la Circular Externa 008 de 2017, modificó la Circular Básica Jurídica respecto de las medidas que deben adoptar las entidades en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero cuando se trate de personas con discapacidad; esto significa que, en adelante, las entidades vigiladas por esta superintendencia deberán:

i) Establecer medidas específicas para la atención, protección y respeto de los consumidores financieros con discapacidad, incluidas las políticas, procedimientos y

aspectos relacionados con la atención adecuada que considere las condiciones de dichos consumidores.

ii) Implementar programas de educación financiera y mecanismos para suministrar información a los consumidores con discapacidad, garantizando que estos sean claros, suficientes y comprensibles.

Es por lo anterior que la Federación de Aseguradores Colombianos, Fasecolda, a través de su programa de educación financiera Viva Seguro, que busca mejorar los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos de las personas en el manejo de sus riesgos y la utilización de los seguros, así como la protección de los consumidores financieros, generó una alianza con Best Buddies Colombia, cuya misión es desarrollar habilidades socio-laborales en personas con discapacidad intelectual, para desarrollar la presente cartilla.

El documento busca ofrecer a las compañías aseguradoras afiliadas a Fasecolda, y especialmente a aquellas personas que tienen contacto con el consumidor financiero en estas entidades, una guía con algunos aspectos básicos que se deben tener en cuenta al momento de interactuar con una persona con discapacidad.

---

*El documento busca ofrecer una guía con algunos aspectos básicos que se deben tener en cuenta al momento de interactuar con una persona con discapacidad.*

---

# TABLA DE CONTENIDO

Capítulo

**1**

## CONCEPTOS PARA TENER EN CUENTA EN EL CAMINO A LA INCLUSIÓN

Página **05**

**2**

Capítulo

## ¿CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD?

Página **10**

Capítulo

**3**

## AJUSTES RAZONABLES EN LOS CANALES DE ATENCIÓN

Página **14**

# CONCEPTOS PARA TENER EN EL CAMINO A LA INCLUSIÓN

## Capítulo 1



## INCLUSIÓN SOCIAL

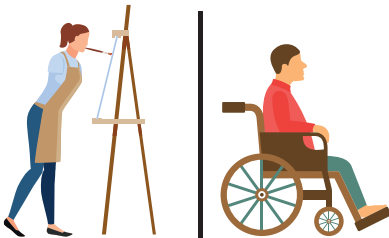
Según la Ley Estatutaria 1618 de 2013, «es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad».

## DISCAPACIDAD

De acuerdo con la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU, 2006), las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, que al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas.

## TIPOS DE DISCAPACIDAD

### ◀ Discapacidad Física



Implica una disminución de la movilidad total o parcial de uno o más miembros del cuerpo.<sup>1</sup>

Ejemplos:

- ◀ **Monoplejía / paresia:** una sola extremidad
- ◀ **Hemiplejía / paresia:** el brazo y la pierna del mismo lado
- ◀ **Diaplejía / paresia:** dos partes situadas en lados opuestos del organismo, por ejemplo, ambos brazos
- ◀ **Paraplejía / paresia:** están comprometidas ambas piernas
- ◀ **Cuadriplejía / paresia:** afecta a las cuatro extremidades

### ◀ Discapacidad Mental o Psicosocial



Afectación moderada o severa del funcionamiento personal, laboral, social y familiar. Produce limitaciones funcionales en las actividades importantes de la vida.<sup>2</sup>

Ejemplos:

- ◀ **Esquizofrenia**
- ◀ **Trastornos bipolares**
- ◀ **Trastornos depresivos**
- ◀ **Trastornos de personalidad**
- ◀ **Trastorno de ansiedad**

<sup>1</sup> Adecco RSE. Cilsa ONG por la integración. Guía para la inclusión laboral de PcD. Argentina.

<sup>2</sup> Ministerio de Ciencia e Innovación. Guías de práctica clínica de intervenciones psicosociales en el trastorno mental grave. España. 2009.

## ◀ Discapacidad Intelectual

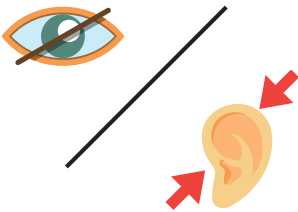


Se caracteriza por limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y la conducta adaptativa manifestada en habilidades prácticas, sociales y conceptuales.<sup>3</sup>

Ejemplos:

- ◀ **Hipoxia cerebral**
- ◀ **Síndrome de Down**
- ◀ **Síndrome de Asperger**
- ◀ **Autismo**

## ◀ Discapacidad Sensorial



Incluye la discapacidad visual y auditiva.

◀ **Discapacidad visual:** se manifiesta por una disminución total o parcial de la visión.

Ejemplos:

- ◀ **Ceguera**
- ◀ **Baja visión**

◀ **Discapacidad auditiva:** se manifiesta por la pérdida o disminución de la capacidad de oír.<sup>4</sup>

Ejemplos:

- ◀ **Sordera**
- ◀ **Hipoacusia**

## ◀ Discapacidad Múltiple



Más de una limitación relacionada con las limitaciones anteriormente definidas, por tanto, incluye descripciones relativas a dos o más limitaciones.

## AJUSTES RAZONABLES

Son las medidas de adecuación del ambiente físico, social y actitudinal para las necesidades específicas de las personas con discapacidad; ajustes que faciliten la accesibilidad ó participación de una persona con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de los ciudadanos (ONU, 006). Un ejemplo de ello puede ser la adopción de audiolibros para corregir barreras de acceso en el caso de la discapacidad visual.

<sup>3</sup> Luckasson y cols., 2002 citado en Verdugo, M. Aportaciones de la definición de retraso mental (AAMR, 2002) a la corriente inclusiva de las PcD. España, 2003.

<sup>4</sup> Adecco RSE, Cílsa ONG por la integración. Guía para la inclusión laboral de PcD. Argentina.



## ENFOQUE DIFERENCIAL

«Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.» (Ley Estatutaria 1618 de 2013).

## DISEÑO UNIVERSAL

Consiste en el diseño de productos, entornos, programas y servicios que pueden utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no excluye las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesitan (Convención

sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ONU, 2006).

Un ejemplo de ello puede ser la implementación de rampas, con lo cual se facilita la movilidad de las personas con discapacidad física, así como a las personas de la tercera edad y mamás con bebés en coches, entre otras posibilidades.

## APOYOS

Son recursos y estrategias del entorno que promueven el desarrollo y bienestar personal (AAMR, 2002/2004).

Los apoyos buscan acompañar al individuo en su vida, basándose en sus capacidades y no en sus limitaciones (Martorell, 1994). Un ejemplo de ello puede ser las prótesis en caso de la discapacidad física.

---

*De acuerdo con la Ley 1482 de 2011 y la Ley 1752 del 2015, cualquier exclusión o restricción que impida a una persona ejercer sus derechos a causa de la discapacidad, puede constituir un acto de discriminación y acarrea sanciones.*

---

# ¿CÓMO INTERACTUAR CON UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD?

## Capítulo 2



Partiendo del reconocimiento de las personas con discapacidad como parte activa de la sociedad, no se debe promover un trato especial pues esto atenta contra su dignidad y autonomía. Como seres humanos, todos debemos recibir trato respetuoso en cualquier circunstancia o situación.

## EN GENERAL, RECUERDE:

- ◀ Ayude a la persona con discapacidad solo si ella lo solicita, no asuma que la persona siempre necesita de la ayuda de otro para realizar sus actividades.
- ◀ Diríjase siempre a la persona con discapacidad, no sólo a su acompañante.
- ◀ Busque información. Si comprende qué es la discapacidad y los diferentes tipos, puede aportar más y mejor.
- ◀ No los observe como personas extrañas.
- ◀ Converse con ellos con tranquilidad y de forma natural, recuerde que son personas como usted.
- ◀ La discapacidad no es una enfermedad, es una deficiencia que tiene una persona que impide su participación plena con el entorno debido a las barreras que allí encuentran.
- ◀ Permita que tomen sus propias decisiones.
- ◀ No subestime y prejuzgue a las personas por la discapacidad: no son seres especiales, tampoco niños eternos, ni necesitan la caridad de los demás por su situación.
- ◀ Bríndele herramientas para que se movilicen de forma independiente.
- ◀ Enfóquese en la capacidad no en la discapacidad. Apoye a la persona para que sea independiente en sus actividades diarias.
- ◀ Puede aprender Lengua de Señas Colombiana LSC para comunicarse con las personas sordas.
- ◀ Puede aprender braille para brindar información a las personas ciegas.

## CON UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL:

- ◀ Cuando salude, toque a la persona en la espalda para que lo ubique o dígame que le está extendiendo la mano para saludarlo.
- ◀ Cuando le dé indicaciones, sea claro y utilice palabras que lo ubiquen espacialmente. Evite el uso de términos como allá, aquí, ese, etc.
- ◀ Si le ofrece algo de beber o comer, descríbele dónde están los vasos o utensilios y su temperatura.
- ◀ Si se dirigen a algún sitio juntos, ofrézcale el hombro o pídale que se tome de la parte superior del codo, usted debe ir un paso adelante de la persona. Nunca lo tome de «gancho». Tenga en cuenta que, a pesar de que su visión esté disminuida o ausente, no siempre necesita ayuda para moverse.
- ◀ No levante la voz para dirigirse a ella, su dificultad no es auditiva.
- ◀ No utilice palabras como «cieguito», «pobrecito» ni otros términos despectivos para referirse a la persona.
- ◀ Tenga en cuenta que, según el artículo 828 del Código de Comercio, para todos aquellos trámites que requieran la firma de una persona ciega, esta solo será válida cuando haya sido autenticada ante juez o notario previa lectura del documento que contiene la firma. Pero recuerde, la celebración de un contrato de seguro es un trámite que no requiere documento escrito por las partes, tan solo el acuerdo de voluntades.
- ◀ Atienda las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.
- ◀ El sistema de escritura y lectura braille y el uso de tecnología especializada, como los ampliadores de pantalla (magic visión) y los lectores de pantalla (Jaws NVDA), permiten el acceso a la información y facilitan la inclusión. <sup>5</sup>
- ◀ Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquele el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.

<sup>5</sup> Para descargas, ingrese al siguiente enlace: <http://www.convertic.gov.co/641/w3-propertyvalue-15308.html> Este espacio le permitirá conocer y descargar el software provisto por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la inclusión de la población con discapacidad visual y baja visión.

## CON UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA:

- ◀ Pregunte siempre a través de qué medio se comunica la persona con discapacidad (señalización visual o tecnología de amplificación específica). Idealmente aprenda a utilizar la Lengua de Señas Colombiana para expresar esa pregunta.
- ◀ Si al indagar con señas, la persona expresa que sabe leer y escribir, pueden mantener una conversación por medio escrito siendo muy concretos. Si la persona solo usa lengua de señas y usted no, puede hacer uso de los Servicios de Interpretación en Línea -SIEL- o del Relevo de Llamadas que ofrece el Centro de Relevo. 6

### Servicios de Interpretación en Línea -SIEL-

Herramienta gratuita que permite la comunicación entre una persona oyente y una persona sorda que se encuentren en un mismo espacio, a través de un servicio de intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una tablet o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono.

De esta forma, mientras la persona oyente va hablando, el intérprete va comunicando en lengua de señas a la persona sorda lo que está oyendo.

**El servicio está disponible de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 8:30 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.**



### Relevo de Llamadas

Herramienta gratuita que permite la comunicación entre una persona sorda y una oyente que se encuentran en diferentes espacios, a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes en línea.

Si la persona oyente se quiere comunicar con la persona sorda: se marca al Centro de Relevo (desde Bogotá al teléfono: 379 16 30 - Opción 1, fuera de Bogotá a la línea nacional: 018000 123181 - opción1) donde se comunica directamente con un intérprete, se da el número telefónico de la persona sorda y el intérprete contacta por video llamada a esta persona para iniciar la comunicación.

Si la persona sorda se quiere comunicar con la persona oyente: se comunica con el intérprete a través de chat o de video llamado desde su dispositivo, se da el número de la persona oyente y el intérprete contacta a esta persona para servir de interlocutor.

**El servicio está disponible todos los días, incluidos los festivos, las 24 horas del día.**

6 Para ingresar y registrarse al Centro de Relevo puede acceder al sitio web [www.centroderelevo.gov.co](http://www.centroderelevo.gov.co), donde encontrará el acceso a la plataforma y el enlace de descarga para la App móvil

- ◀ Si la persona expresa que no entendió la información que le está dando, repítala usando una estrategia diferente, por ejemplo, hablarle a la persona de frente, de forma pausada, sin masticar chicle, con gestos de cara y manos, y vocalizando sin exageración (lenguaje labio - facial).
- ◀ Si está en presencia con un intérprete, no se dirija a él sino a la persona sorda.
- ◀ Si no entiende lo que la persona dice, no lo obvie, solicítele que repita o que lo escriba.
- ◀ No grite, si la persona es sorda no escuchará, aunque usted suba el tono de la voz. Lo correcto es vocalizar y gesticular las palabras y las frases de forma secuencial, con pausas cortas.
- ◀ No utilice la palabra sordomudo, aunque hay personas sordas y mudas, la mayoría no lo son.

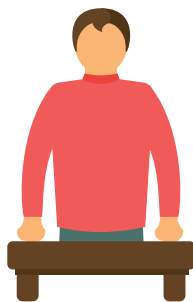
## CON UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD FÍSICA:



- ◀ Asegúrese de que el espacio sea accesible; es decir, que tenga rampas, ascensores y baños adecuados, entre otros.
- ◀ No toque sus elementos de ayuda (silla de ruedas, bastón, prótesis, entre otros) a menos que la persona se lo solicite.
- ◀ Si la persona requiere ayuda, pida explicación sobre qué y cómo debe hacerlo.
- ◀ No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.
- ◀ No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.
- ◀ No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

## CON UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL:

- ◀ Sea concreto y claro en la solicitud que haga. Si se presentan dificultades para la comprensión de la información, busque explicarla de forma eficiente y concreta.
- ◀ Verifique la información con apoyos gráficos o visuales demostrativos. En caso de ser necesario, permita el apoyo de un acompañante.
- ◀ Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestado a pesar de que la persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la misma velocidad y precisión que lo hacen los demás.
- ◀ Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.
- ◀ Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- ◀ Tenga en cuenta que no siempre la discapacidad es evidente físicamente.



## CON UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD MENTAL O PSICOSOCIAL:

- ◀ Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.
- ◀ Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- ◀ Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

# AJUSTES RAZONABLES EN LOS CANALES DE ATENCIÓN

## Capítulo 3



Tenga en cuenta los siguientes ajustes para los diferentes canales de atención, de manera que pueda brindar el mejor servicio y atención a las personas con discapacidad:

## EN EL ESPACIO FÍSICO:

1. Realice los ajustes correspondientes para las oficinas de atención al público con las normas mínimas de accesibilidad, de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana (NTC) 6047 DE 2013: Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicios al ciudadano en la administración pública.

2. Genere, adquiera o acondicione apoyos técnicos de acuerdo con las diversas discapacidades: adaptaciones acústicas o intérpretes, entre otros.

3. Asegúrese de que la política de excelencia para la prestación del servicio a las personas con discapacidad también sea aplicada por las empresas de vigilancia y de servicios generales de la entidad.

4. Permita el ingreso de perros guía o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores cuando lo requieran.

5. En caso del ingreso de una persona con discapacidad visual con perro guía, no lo separe de este, no lo jale, no lo distraiga ni lo consienta, no le dé comida ni lo sujete por el arnés y permítale entrar antes que el usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.

6. Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos. Las puertas deben estar totalmente abiertas o cerradas, no deje objetos tirados en el suelo y ubique adecuadamente posibles obstáculos como cables de corriente y materas, entre otros. Señalice los vidrios y puertas transparentes.

7. Implemente avisos de la señalética con lengua de señas en los espacios estratégicos visuales que lo requieran para que las personas sordas se orienten en la búsqueda de una dependencia en particular.

8. En los dispensadores de turnos de las salas de espera tenga en cuenta la accesibilidad a personas con discapacidad visual auditiva, implementando displays, habladores o incorporando el servicio de interpretación a piezas audiovisuales que se retransmitan en dispositivos de pantallas.

## EN EL CANAL VIRTUAL:

1. Diseñe la página web de la entidad bajo los lineamientos expresados en la Norma Técnica Colombiana 5854: Accesibilidad a páginas web, la cual establece los requisitos para garantizar el acceso universal a los sitios web en Colombia. 7

2. La información disponible en la página web debe estar en un lenguaje sencillo, útil y comprensible; esta información debe ser actualizada constantemente. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.

3. Incorpore, en la medida de lo posible, tutoriales con información clave y videos en lengua de señas o close caption para las personas sordas, y con audiodescripción para las personas con discapacidad visual.

4. Habilite otras posibilidades de contacto virtual como chat, redes sociales y correo electrónico, entre otros.

## EN EL CANAL TELEFÓNICO:

1. En el caso de atención a población sorda, haga uso del relevo de llamadas telefónicas por el Centro Relevo; este facilita la comunicación mediada a través de chats o servicios de intérprete en línea.

2. Mantenga una tonalidad de voz homogénea, amigable y articule muy bien las palabras.

3. Cuento con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial, apoyo adicional o tenga dificultades de comunicación o comprensión.

