

Mediante fijación en lista de hoy 9 de mayo de 2023 y según lo dispone el art. 110 se hace constar el traslado por cinco (05) días a la parte demandante de las excepciones presentadas por el demandado.

El término concedido empieza a correr a partir del diez (10) de los cursantes mes y año.

Pereira, 9 de mayo de 2023.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juan Carlos Caicedo Díaz', with a stylized flourish at the end.

Juan Carlos Caicedo Díaz
Secretario.

JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO
PEREIRA – RISARALDA

T R A S L A D O

PROCESO	DEMANDANTE	DEMANDADO	DIAS	CDNO
ACCIÓN POPULAR 2023-00001- 00	MARIO RESTREPO	BBVA COLOMBIA, ubicado en la carrera 13 Nro.2-24 Pereira	05	1

El traslado es para el ACCIONANTE de las excepciones presentadas por el demandado (Art.110 del C.G.P.).

Se fija en lista, hoy nueve (09) de mayo dos mil veintitrés (2023), a las siete de la mañana (7 a.m.) y el término empieza a correr el diez (10) de los mismos mes y año (Art. 110 ib.).



JUAN CARLOS CAICEDO DÍAZ.
Secretario

66001310300120230000100

Galvis - Abogados <galvisabogados@etp.net.co>

Mar 21/03/2023 13:38

Para: Juzgado 01 Civil Circuito - Risaralda - Pereira

<j01ccper@cendoj.ramajudicial.gov.co>;trabajoenequipoes2021 <trabajoenequipoes2021@gmail.com>

CC: Angel Galvis <galvisabogados@etp.net.co>

 1 archivos adjuntos (15 MB)

Contestación y Anexos 2023-001.pdf;

Señores

JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE PEREIRA (RDA.)

j01ccper@cendoj.ramajudicial.gov.co

E. S. D.

Cordial saludo,

Con el debido respeto me permito hacer presentación del escrito de contestación de la demanda que a continuación se identifica, con copia a la contraparte trabajoenequipoes2021@gmail.com:

REFERENCIA:	ACCIÓN POPULAR
ACCIONANTE:	MARIO RESTREPO ZAPATA
ACCIONADO:	BANCO BBVA COLOMBIA S.A.
RADICACIÓN:	2023-001
ASUNTO:	CONTESTACIÓN DE DEMANDA Y EXCEPCIONES

(Ley 2213 de 2022, Acuerdos PCSJA20-11567, PCSJA21-11840 y PCSJA-11930)

Recibiré notificaciones y comunicaciones en el correo electrónico galvisabogados@etp.net.co

Con atención,

Angel Galvis Durán

Abogado

Pereira, Marzo 21 de 2023

Señora

JUEZ PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE PEREIRA

E. S. D.

REFERENCIA: ACCIÓN POPULAR
ACCIONANTE: MARIO RESTREPO
ACCIONADO: BANCO BBVA COLOMBIA S.A.
RADICACIÓN: No. 2023-001
ASUNTO: CONTESTACIÓN DE DEMANDA Y EXCEPCIONES DE MÉRITO

ÁNGEL GALVIS DURAN, abogado en ejercicio, identificado con la Tarjeta Profesional No. 41.139 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura y la cédula de ciudadanía No. 19.141.943 expedida en Bogotá, con base en el poder que me fuera otorgado por la Doctora **SANDRA PATRICIA GOMEZ ZARAMA**, mayor de edad, con domicilio en Pereira, en su condición de Representante legal del **BBVA COLOMBIA S.A.** Sucursal Pereira, Nit. 860.003.020-1, poder que acepto y en cuyo ejercicio me permito contestar la demanda de la referencia, dentro de la oportunidad procesal para tal fin, en los siguientes términos:

I. A LAS PRETENSIONES

Desde ya manifiesto, en nombre y representación del BBVA COLOMBIA S.A., que me opongo a la prosperidad de las pretensiones de la acción popular y solicito que se condene en costas al actor, dada su temeridad, su falta de fundamentación fáctica y por sobre todo jurídica.

II. A LOS HECHOS

En protuberante falta de técnica procesal y quebrantamiento del Artículo 82 Numeral 5 del C.G.P., el accionante narra en un solo hecho, todas las situaciones fácticas que a su parecer configuran violaciones a los derechos colectivos denunciados, razón por la cual me permito pronunciarme respecto de todos ellos, así:

1. Dice el accionante que el Banco BBVA Colombia S.A., oficina de la Carrera 13 No. 2-24 de Pereira, vulnera el derecho colectivo consagrado en el Literal J del Artículo 4 de la Ley 472 de 1998, referido a:

“j) El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna;”

2. La fundamentación de la presunta vulneración, según voces del actor, se configura *“al no contar con convenio actual con entidad idónea certificada por el ministerio de educación nacional, apta para atender la población objeto de la ley 982 de 2005”* lo cual genera *“discriminación a ciudadanos con algún tipo de limitación, en este caso a aquellos que contempla la ley 982 de 2005”*

Tales hechos son falsos absolutamente pues carecen de cualquier tipo de fundamento fáctico, subjetivo u objetivo, por lo cual, a fin de aclarar, precisar y dar respuesta a lo manifestado por el accionante en su escrito de demanda, me permito manifestar al despacho lo siguiente:

El BBVA Colombia S.A. es un establecimiento bancario de carácter privado, dedicado a la prestación de servicios financieros al público en general, a través de diversos canales y sucursales, entre otras, a través de la sucursal de la Carrera 13 No. 2-24 de Pereira; entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que a su vez es un estamento público encargado de supervisar la actividad financiera y proferir directrices y normas a las que los establecimientos financieros deben ceñirse, por lo que, en estricto sentido, el Banco BBVA no presta servicios públicos, amén de que la Corte Constitucional haya equiparado las características del servicio bancario con las de los servicios públicos.

No es cierto que esta sucursal accionada del BBVA Colombia S.A. no cuente con servicio de profesional intérprete de lenguaje de señas y guía intérprete idóneo para atender a la población sorda, sordociega o con cualquier tipo de limitación física.

Todo lo contrario, el Banco BBVA Colombia S.A. dispone de la prestación del servicio de intérprete de lenguaje de señas y guía intérprete, a través de convenio suscrito con la empresa Well Agency, al igual que existen señales luminosas y auditivas, según lo ordenan los artículos 5 y 8 de la Ley 982 de 2005, tal como se evidenciará y ampliará en capítulo de excepciones.

Adicionalmente, es necesario destacar que las apreciaciones hechas en la demanda resultan temerarias y alejadas de la realidad, pues incluso el actor no especifica de qué manera la situación aludida en la demanda constituye una barrera, o cómo se genera algún tipo de discriminación. Incluso, el actor no aporta prueba alguna de que alguien haya requerido el servicio de intérprete de lenguaje de señas o guía intérprete, o que alguna persona sorda, sordociega o hipoacústica haya acudido a la sucursal demandada y no hubiera podido acceder a los servicios bancarios ofrecidos por la entidad accionada.

III. EXCEPCIONES

Para desvirtuar las pretensiones del actor y lo hechos en que se fundamentan, propongo las siguientes excepciones de mérito y las que resulten probadas en el proceso declarables de oficio en virtud de lo dispuesto por el artículo 282 del C.G.P.

1. IMPROSPERIDAD DE LA ACCIÓN POPULAR

El actor popular cita una serie de normas supuestamente vulneradas tales como la Ley 472 de 1998, Ley 982 de 2005, Constitución Nacional y tratados internacionales.

Menciona el accionante que el Banco BBVA Colombia S.A., oficina de la Carrera 13 No. 2-24 de Pereira, vulnera el derecho colectivo consagrado en el Literal J del Artículo 4 de la Ley 472 de 1998 “j) *El acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna;*” ello “*al no contar con convenio actual con entidad idónea certificada por el ministerio de educación nacional, apta para atender la población objeto de la ley 982 de 2005*” por lo que, a juicio del actor, el Banco incurre en “*discriminación a ciudadanos con algún tipo de limitación, en este caso a aquellos que contempla la ley 982 de 2005*”

Ahora, el artículo 30 de la ley 472 de 1998, establece que la carga de la prueba en este tipo de procesos está radicada en el actor popular, y sólo a él como denunciante le corresponde demostrar en este escenario jurídico los hechos que configuran la amenaza o vulneración del derecho colectivo cuya protección pretende.

En estos términos, la vulneración de un derecho colectivo queda evidenciada si se logra demostrar en términos jurídicos lo siguiente:

- La existencia de una conducta determinada proveniente del accionado;
- Que esta conducta constituye violación o grave amenaza de vulneración de un derecho colectivo determinado.
- Que existe un nexo de causalidad ente la conducta y la amenaza o violación.

Y ello es así por cuanto el Precedente Judicial así lo ha dejado por sentado, y prueba de ello es el pronunciamiento del Consejo de Estado en el siguiente sentido:

“(…) De otra parte, no obra en el plenario argumento o elemento probatorio que demuestre la alegada vulneración o amenaza de los derechos e intereses colectivos precisados por el accionante, esto es, a la realización de las construcciones, edificaciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones jurídicas de manera ordenada y dando prevalencia al beneficio de la calidad de vida de los habitantes, al goce del espacio público y la utilización y defensa de los bienes de uso público, a la seguridad y salubridad públicas y al acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública, ya que solo se limitó a invocarlos y a señalar la normatividad interna y externa que busca la protección de las personas con alguna discapacidad, y en especial, transcribió artículos de la Ley 361 de 1997 (…)

El artículo 30 de la Ley 472 de 1998 establece que la carga de la prueba corresponde al demandante, así es éste quien debe demostrar la ocurrencia de la amenaza o vulneración del derecho e interés colectivo que invoca.

Si bien la acción popular es el medio a través del cual se garantizan los derechos e intereses colectivos y la Ley 472 de 1998 no prevé la improcedencia por la existencia de otros mecanismos de defensa judicial, esta acción prosperaría sólo en el evento en que se encontrara demostrada la amenaza o vulneración de los derechos e intereses colectivos y procedería en consecuencia ordenar el cumplimiento de las disposiciones legales, pero como en el caso ni se argumentó ni se probó la alegada amenaza o vulneración, la acción popular no tiene vocación de prosperidad y por ende no hay lugar al reconocimiento del incentivo previsto en el artículo 39 ib⁴¹. (Subraya y negrilla fuera del texto).

Es de recordar que el trámite procesal de la Acción Popular se remite a las normas del Código General del Proceso, que en relación con la carga de la prueba, dispone su Artículo 167 lo siguiente:

“Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”.

Ello implica el deber legal y procesal del actor popular en demostrar, en primer lugar, que en la sucursal accionada el Banco BBVA no cuenta con servicio de intérprete de lenguaje de señas colombiana ni guía intérprete y que por lo tanto en esta sucursal no se puede brindar servicios financieros a las personas con limitaciones visuales o auditivas; asunto este no probable por resultar contrario a la realidad.

⁴¹ Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Cuarta. C.P. María Inés Ortiz Barbosa. Sentencia del 24 de Abril de 2003, Rad. 25000-23-27-000-2002-01368-01.

Y, lejos de configurar hechos o afirmaciones indefinidas, las narraciones del actor requieren indefectiblemente de prueba, que no puede ser trasladada a la entidad accionada.

En este sentido, el accionante falta a su deber de probar sus fundamentos, lo que genera, por sí mismo, la improsperidad de la acción, pues, recuérdese que la vocación condenatoria de las decisiones judiciales debe estar acompasada por medios probatorios que así la fundamenten, so pena de encontrarnos frente a una decisión incongruente por ausencia de soporte probatorio.

Así las cosas, no es pues procedente atender las pretensiones de una acción popular que en términos ambiguos solicite la protección de los derechos de la colectividad, pero no demuestra los presuntos daños sufridos por la población que dice representar el actor, máxime que el Banco BBVA SÍ cuenta con servicio de intérprete y guía intérprete de lenguaje de señas por convenio con entidad externa, además de las políticas y protocolos internos establecidos previamente para la atención ESPECIAL de las personas con limitación visual o auditiva, lo que deviene en falta de lealtad procesal al pretender invertir la carga de la prueba en el Despacho del conocimiento y además en la entidad accionada, quien consecuentemente se ve avocada a desplegar esfuerzos para demostrar lo contrario. Ello sin duda alguna genera temeridad en la presente acción al sustentarse en hechos alejados de la realidad.

Por lo anterior, ruego al despacho declarar probada esta primera excepción de mérito.

2. AUSENCIA DE VULNERACIÓN O AMENAZA CONTRA LOS DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS DENUNCIADOS POR EL ACTOR

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 2 y 9 de la Ley 472 de 1998, las acciones populares protegen los derechos e intereses colectivos ante las acciones u omisiones imputables a una entidad estatal o a un particular, que impliquen la violación o amenaza de violación a dichos derechos e intereses.

Ahora bien, según el actor, la entidad demandada habría incurrido en violación de los derechos colectivos contenidos ya mencionados.

Sin embargo, en este caso, el Banco BBVA COLOMBIA S.A. en la oficina accionada SÍ GARANTIZA permanentemente y preferentemente la prestación del servicio bancario a la población sorda, sordociega o hipoacúsica, a través de personal especializado en sitios identificados como de atención ESPECIAL a este tipo de población con limitaciones físicas, en donde se tiene previsto un protocolo de atención a través de la empresa Well Agency SAS, según consta en el Contrato No. 8610028781 que se aporta como prueba, entidad que proporciona personal intérprete de lenguaje de señas y guías intérprete cuando se requieran por parte del Banco BBVA en diferentes ciudades del País, incluyendo Pereira, de manera tal que NINGUNA PERSONA se discrimina o se ve marginada en la prestación de los servicios financieros que ofrece el BBVA Colombia S.A. en la sucursal demandada, y por lo contrario, la población con limitación visual o auditiva cuenta con programas y protocolos de ATENCIÓN ESPECIAL y PREFERENTE por parte del Banco BBVA.

Por ello, esta segunda excepción también está llamada a prosperar, por no existir violación o grave amenaza de los derechos colectivos invocados por el actor.

3. GARANTÍA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO BANCARIO A LAS PERSONAS CON LIMITACIONES AUDITIVAS, VISUALES, SORDAS, SORDOCIEGAS O HIPOACÚSICAS.

El Banco BBVA Colombia S.A., garantiza de forma permanente y preferente el servicio bancario que presta tanto a sus clientes como a los usuarios temporales, toda vez que los servicios financieros son brindados por diferentes canales de acceso al público, tales como sucursal física con cajero preferencial, cajeros automáticos 24 horas con señales visuales y auditivas y teclado con sistema braille, datafonos, plataforma virtual en internet, etc.

En efecto, el banco BBVA ha desarrollado un plan de atención preferencial a personas con algún tipo de movilidad, en acatamiento de las disposiciones y políticas adoptadas por el Gobierno Nacional (a través de la Guía de atención a las personas con discapacidad) y de Asobancaria (Guía de Atención Incluyente), de forma tal que actualmente tiene la disponibilidad de la prestación del servicio de intérprete de lenguaje de señas, guía intérprete y de lenguaje táctil a las personas que lo requieran, a través de varios canales, según los protocolos de atención consignados e implementados para garantizar la accesibilidad a personas con discapacidad a los servicios bancarios ofrecidos por mi prohijada:

- A. Para las personas Sordas y Sordociegas, el servicio de intérprete de lenguaje de señas y de guías intérprete y de lenguaje táctil se presta a través de la empresa Well Agency, previo agendamiento del servicio, según consta en el Contrato No. 8610028781 cuya copia me permito aportar como prueba, en donde consta que esta empresa es proveedora del Banco BBVA para la prestación del servicio en mención.
- B. Adicional, está disponible el Centro de Relevo que consiste en una plataforma virtual, implementada por el Gobierno Nacional dentro de su política pública de inclusión y no discriminación, a través de la cual en el portal web www.centrodererelevo.gov.co, o en la aplicación móvil, intérpretes debidamente capacitados y formados, por medio de una video llamada en tiempo real, efectúan la traducción en lengua de señas colombiana, para las personas sordas o con algún tipo de hipoacusia.
- C. Pero además, a continuación se detalla el programa y el protocolo de atención ESPECIAL para personas sordas, sordociegas o con hipoacusia, implementado por el Banco BBVA:
 - 1. En cuanto a "Avisos luminosos sonoros en lenguaje braille" la sucursal accionada cuenta con segmentador y televisor (con audio) ubicado de una manera tal que incluso una persona de baja visión y ciega puede acceder a él, previa asignación del turno preferencial y la indicación del número de llamado.
 - 2. La interpretación a las personas sordas que hablan lengua de señas se presta de manera presencial y virtual; BBVA utiliza el Centro de Relevo cuyo servicio es virtual.
 - 3. Los sordos - ciegos reciben una interpretación presencial en atención a que el lenguaje de señas es táctil, y ese servicio de guía intérprete debe ser agendado previamente para todos los casos, a fin de que el prestador del servicio "Well Agency" disponga el traslado del guía intérprete a la sucursal.
 - 4. Las personas con ceguera no necesitan intérprete, sino una persona que los guíe en su recorrido por la oficina. Las oficinas del Banco cuentan con placas braille: (I) En la puerta de acceso en los distintos avisos, (II) En el cubículo del SOAC como líder de la atención preferencial y especializada y (III) En la caja de atención preferencial.

De esta manera, se evidencia sin lugar a dudas que la sucursal del banco BBVA accionada cuenta con todos los elementos, convenios, infraestructura y el recurso humano para la atención de personas sordas y sordociegas, sin que exista ningún tipo de discriminación, y por el contrario se brinda una atención preferencial a esta población, de manera tal que esta excepción también deberá declararse probada.

4. HECHO SUPERADO

Según el escrito de demanda presentado por el señor MARIO ALBERTO RESTREPO ZAPATA, se reprocha a mí representada la ausencia de convenio para brindar el servicio de profesional intérprete y guía intérprete de lenguaje de señas a la población en situación de discapacidad visual y/o auditiva.

No obstante, además de las circulares internas para la correcta atención de las personas con algún tipo de discapacidad, de la implementación de avisos y señales para direccionar a todos los usuarios que requieran servicios, y de los medios tecnológicos con los que cuenta el Banco BBVA para la atención de sus clientes, lo cierto es que la sucursal accionada puede acceder al servicio de intérprete remoto de lenguaje de señas a través del portal Web o la plataforma móvil CENTRO DE RELEVOS.

Pero además, la empresa WELL AGENCY fue contratada por el Banco BBVA para la prestación del servicio de guía intérprete y de lenguaje táctil, para las personas sordas o sordociegas que requieran este servicio, según consta en el Contrato No. 8610028781 para la prestación de este servicio, que actualmente está vigente y en operación, de manera tal que la sucursal accionada cuenta actualmente y de tiempo atrás, con el servicio de intérprete de lenguaje de señas y guía intérprete para personas sordociegas.

Así las cosas, no es cierto que la sucursal accionada se encuentre vulnerando derechos colectivos al no contar con el servicio de intérprete y guía intérprete. Por el contrario, los servicios prestados por el Centro de Relevos y por Well Agency le permiten al Banco brindar una atención integral ESPECIAL y PREFERENTE a la población en situación de discapacidad, particularmente para este caso, para aquellas personas sordas o sordociegas.

En este sentido, la acción popular de la referencia carece actualmente de objeto, por cuanto la vulneración de los derechos e intereses colectivos denunciada por el actor popular, nunca se presentó, pero si en gracia de discusión se entendiera que sí ocurrió, resulta claro que en cualquier caso ya ha sido superada. Esto implica que deba disponerse la terminación del presente proceso, tal y como lo ha reconocido el H. Consejo de Estado en numerosas oportunidades. Así, en providencia proferida el 27 de marzo de 2003, el máximo órgano de la jurisdicción contencioso administrativa señaló:

“La Sala considera pertinente precisar que la acción popular no debe prosperar cuando se ha superado la afectación de los derechos e intereses colectivos y es imposible o innecesario restituir las cosas a su estado anterior, por dos razones. De un lado, porque la orden judicial dirigida a protegerlos sería inócua y carecería de sentido exigir que se efectuara o se omitiera algo que ya se cumplió. De hecho, el juez no solamente debe garantizar la efectividad de los derechos e intereses colectivos sino también debe propender por la razonabilidad y coherencia de sus decisiones. De otro lado, porque al analizar el artículo 2º, inciso segundo, de la Ley 472 de 1998 se evidencia que, por regla general, la acción popular tiene una naturaleza preventiva y solamente tiene una finalidad restitutoria cuando es posible retrotraer las cosas a su estado anterior. Luego, en aquellos casos en

donde no es posible acudir a la restitución y el daño causado ya se consumó, deben denegarse las pretensiones por carencia de objeto.”

En igual sentido, en providencia del 19 de febrero de 2004, el H. Consejo de Estado, citando otra decisión adoptada por esa misma corporación, afirmó:

“La Sala mediante providencia de 21 de noviembre de 2003 (Expediente núm. 2003-00353, Consejero ponente doctor Manuel S. Urueta Ayola), reiterada en sentencia de 27 de noviembre de 2003 (Expediente AP-00222, Consejero ponente doctor Gabriel Eduardo Mendoza Martelo), tuvo la oportunidad de pronunciarse frente a un asunto similar al que ahora ocupa su atención, razón por la cual se remite a lo allí expuesto, para prohiarlo: “El motivo de la instancia se limita a la decisión del a quo de no declarar responsable de los hechos al municipio demandado, en cuanto dispone dar por terminado el proceso y ordena archivarlo, y no reconocerle al accionante el incentivo previsto en el artículo 39 de la Ley 472 de 1998. Al respecto, se tiene que el aviso censurado fue retirado antes de la audiencia del pacto de cumplimiento, de allí que la acción quedó sin objeto para continuarla, pues el perjuicio del derecho colectivo se hizo radicar solamente en la existencia o ubicación del mismo en el sitio y en las condiciones jurídicas indicadas en los hechos de la demanda. En consecuencia, no era procedente continuar con un proceso judicial cuyo motivo había desaparecido, justamente, porque su pretensión principal había sido satisfecha, de allí que en estas circunstancias no hay lugar a proferir decisión de fondo sobre el asunto, siendo lo procedente, entonces, dar por terminado el proceso y ordenar su archivo. Por consiguiente, la sentencia amerita ser confirmada sobre el particular”. (Negritas y subraya fuera de texto)

En síntesis, para el presente caso resulta pertinente y oportuno que el Juzgado tenga como hecho superado el presente caso y disponga la carencia de objeto, dado que, como ya se indicó, actualmente se presta el servicio bancario a personas sordas, sordociegas o hipoacúsicas, a través de los intérpretes y guías intérpretes de la firma Well Agency, además del intérprete remoto de lenguaje de señas colombiana, por la plataforma del Centro de Relevos; adicionalmente se han seguido desarrollando diferentes políticas internas que garantizan una atención especial, prioritaria, amable y digna a todas las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

Así las cosas, las pretensiones de la demanda deberán despacharse desfavorablemente, además de denegar el pago de costas al accionante, considerando que tal y como se ha expuesto ampliamente a lo largo del presente escrito de contestación a la demanda, la entidad financiera que represento no vulneró ni vulnera los derechos o intereses colectivos invocados en la acción.

5. AGOTAMIENTO DE LA JURISDICCIÓN

El artículo 2º de la Ley 472 de 1998 define las Acciones Populares como los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos. Teniendo en cuenta esta definición, la legitimación para el ejercicio de este tipo de acciones no tiene un destinatario específico y puede radicarse en cabeza de cualquier miembro de la comunidad que considere que es procedente el ejercicio de este tipo de mecanismo, ante la posible violación de un derecho que puede afectar a la ciudadanía o a un sector específico de la misma.

En congruencia con la anterior precisión, la jurisprudencia y la doctrina han encontrado un inconveniente particular en lo que se refiere al ejercicio de las Acciones Populares, relativo al ejercicio concurrente de este mecanismo ante un mismo hecho, situación que se presenta cuando dos actores populares interponen dos demandas por los mismos hechos y con iguales pretensiones.

Ante las anteriores circunstancias, la jurisprudencia nacional, especialmente la desarrollada por el Consejo de Estado, ha implementado la figura del agotamiento de jurisdicción, para significar que cuando un actor popular ya ha presentado una demanda, no será posible que se instaure un nuevo proceso por los mismos hechos.

Al respecto, el Consejo de Estado ha proferido múltiples pronunciamientos en materia de agotamiento de jurisdicción; sin embargo, ante la ausencia de norma expresa que regule este mecanismo, en auto de unificación, del 11 de septiembre de 2012, el Consejo de Estado en sentencia proferida por la consejera ponente SUSANA BUITRAGO VALENCIA, adoptó una postura única frente al fenómeno del agotamiento de jurisdicción de la siguiente forma:

“De esta manera, la Sala Plena del Consejo de Estado unifica su postura sobre la materia, en el sentido de determinar que, con apoyo en los principios de economía, de celeridad y de eficacia que rigen la función judicial, y que por expresa disposición del artículo 5° de la Ley 472 de 1998 deben orientar el trámite de las acciones populares³, cuando se esté ante demandas de acción popular en las cuales se persiga igual causa petendi, basada en los mismos hechos, y contra igual demandado, lo que procede es dar aplicación a la figura del agotamiento de jurisdicción.”

Una de las hipótesis en las cuales procede la figura del agotamiento de jurisdicción se configura cuando el juez logra constatar que, para el momento de la interposición de la acción popular, **ya existía otra idéntica, basada en los mismos hechos y con iguales pretensiones**. Al respecto la sentencia del Consejo de Estado, a la que se ha hecho referencia en precedencia, señala lo siguiente:

“La Sala concluye que la razonabilidad de la posición sobre la viabilidad del agotamiento de jurisdicción como causal de rechazo de las acciones populares que aquí se unifica, descansa en que además de que evita desgaste judicial, desgaste a los actores populares y a todos los estamentos involucrados en el tema probatorio, resultaría totalmente vano adelantar un proceso a sabiendas, de antemano, que no podrá existir pronunciamiento sobre el fondo del asunto (cuando se esté en presencia de cosa juzgada en los eventos antes reseñados y dentro de los parámetros descritos por la Corte Constitucional en la sentencia citada), o tramitar un segundo proceso a sabiendas de que ya cursa uno idéntico, razón por la cual la postura que se acoge, constituye pleno desarrollo de los principios que orientan la función judicial en el trámite de las acciones populares.” (Negrillas y subraya fuera de texto)

En el presente caso, se evidencia la figura del agotamiento de la jurisdicción por haberse tramitado un proceso idéntico, con fundamento en los mismos hechos y pretensiones:

En efecto, el señor JAVIER ELÍAS ARIAS IDÁRRAGA promovió una primera acción de la MISMA clase en contra de la MISMA accionada en el presente proceso, es decir, en contra del Banco BBVA Sucursal de la Carrera 13 No. 2-24 de Pereira, con base en los mismos supuestos fácticos y jurídicos.

La demanda a la que se hace referencia cursó en este mismo Juzgado Primero Civil del Circuito de Pereira, y se identificó con el radicado 2015-067.

En la acción popular iniciada por el señor Javier Elías Arias Idárraga se expuso, al igual que en la presente demanda, que en la entidad bancaria demandada, esto es, la sucursal del Banco BBVA de la Carrera 13 No. 2-24 de Pereira, no contaba con servicio de intérprete, de planta permanente para personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas, tal como lo ordena la Ley 982 de 2008, ni guía intérprete. Como consecuencia de lo anterior, el actor popular solicitó que se contratara de planta, y de forma permanente, un profesional intérprete y guía intérprete para personas sordas sordociegas e hipoacúsicas, o a través de convenio con alguna institución.

Ahora, la figura del agotamiento de la jurisdicción ha sido acogida por la jurisprudencia nacional en los eventos en los que sea posible determinar que, para el momento de la interposición de una nueva acción, sea posible verificar que ya existe en trámite otra acción o que, efectivamente, ya se tramitó otra acción, con iguales características e idénticos hechos y pretensiones, y que ya existe una decisión sobre el tema en discusión.

En esta misma línea, se pronunció el Consejo de Estado mediante sentencia, con ponencia del consejero Enrique Gil Botero, del 16 de agosto de 2007 en la que se expuso lo siguiente:

“2.1. El agotamiento de jurisdicción es una figura procesal que opera de pleno derecho en las acciones populares, aunque para su formalización requiera pronunciamiento judicial y, en términos generales, se presenta en aquellos eventos en que existe ausencia absoluta de jurisdicción para definir un determinado asunto jurídico sustancial, en tanto sobre los mismos derechos, objeto y causa, ya son materia de un proceso iniciado con antelación, o que ya se encuentra fallado, circunstancia por lo cual no es posible que se de un segundo proceso o un nuevo pronunciamiento sobre la misma materia.

Esta figura acontece, para el caso de las acciones populares, a causa de la naturaleza, contenido y alcance de dichas acciones de rango constitucional, las cuales están instituidas para la protección de los derechos colectivos frente a una eventual amenaza o vulneración a la cual se ven sometidos.

*Lo anterior, dado que mediante la acción popular se protegen derechos que, prima facie, se encuentran en cabeza de toda colectividad (conglomerado social), **por lo que es cierto que una vez interpuesta la acción popular, sobre determinados hechos y derechos, a través de persona –natural o jurídica- o ciudadano, éste representa a toda la colectividad en el proceso, sin que sea viable que se presenten nuevas demandas,** quedando a salvo la posibilidad de que cualquier tercero intervenga como coadyuvante, en los términos del artículo 24 de la ley 472 de 1998.”* (Negritillas y subraya fuera de texto)

Pues bien, se tiene que la Acción Popular con radicado No. 2015-067, promovida por el señor Javier Elías Arias Idárraga contra la Sucursal del Banco BBVA de la Carrera 13 No. 2-24 de Pereira, tramitada en este mismo Juzgado Primero Civil del Circuito de Pereira, fue admitida por auto de febrero 12 de 2015 y terminó con auto de agosto 9 de 2016 por declaración de desistimiento tácito, por lo cual se deberán rechazar las pretensiones de esta acción popular al haberse evidenciado la concurrencia de los presupuestos exigidos para la aplicación del agotamiento de jurisdicción por haberse interpuesto sendas acciones populares idénticas a la actual, con antelación.

IV. PRUEBAS

Respetuosamente solicito al Despacho decretar y practicar las siguientes pruebas:

1. DOCUMENTOS: Sirvase Señor Juez, tener como prueba documental de los medios exceptivos propuestos por el Banco BBVA, los siguientes:

- i. Copia del Contrato No. 8610028781 suscrito con Well Agency;
- ii. Protocolo de Atención Especializada;
- iii. Guías Intérprete SOLPED;
- iv. Refuerzo Centro de Relevó;
- v. Refuerzo Plataforma Centro de Relevó;
- vi. Anexo 1 Instructivo registro y Conexión Centro de Relevó;
- vii. Descripción Servicio Preferencial;
- viii. Guía de Atención Incluyente (Asobancaria);
- ix. Guía de Atención a Discapacitados;
- x. Protocolo de Atención a Personas Sordociegas;
- xi. Copia del auto admisorio de la Acción Popular promovida por Javier Elías Arias Idárraga contra la Sucursal del Banco BBVA de la Carrera 13 No. 2-24 de Pereira en este mismo Juzgado Primero Civil del Circuito de Pereira de febrero 15 de 2015;
- xii. Copia del auto proferido por este mismo despacho en agosto 8 de 2016 que decretó la terminación de acción popular 2015-067 por desistimiento tácito.

2. TRASLADADA:

Sírvase Señor Juez, ordenar trasladar copia de todo el expediente correspondiente a la Acción Popular promovida por Javier Elías Arias Idárraga contra Banco BBVA Colombia S.A., sucursal de la Carrera 13 No. 2-24 de Pereira, Radicada con el No. 2015-067.

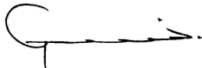
V. ANEXOS

1. Poder Para actuar
2. Certificados de Existencia y Representación legal del BBVA COLOMBIA S.A. expedidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y por la Certificado de Cámara de Comercio de Pereira.

VI. DIRECCIONES Y NOTIFICACIONES

1. El Banco se pueden localizar en la Calle 24 No.7-17 Local 101 de Pereira, e-mail: *notifica.co@bbva.com*
2. La representante Legal del banco, puede localizarse en la dirección electrónica *sandrapatricia.gomez@bbva.com*.
3. Como apoderado judicial del Banco, recibiré notificaciones en la Carrera 8 No. 23-09 Edificio Cámara de Comercio de Pereira, Oficina 1406, Teléfonos (606) 3347594 - 3352955. Dirección electrónica: *galvisabogados@etp.net.co*

De la Señora Juez,



ANGEL GALVIS DURAN

T.P.A. No. 41.139 del Consejo Superior de la Judicatura.

C.C. No. 19.141.943 expedida en Bogotá.

Pereira, marzo 9 de 2023

Señora
JUEZ PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE PEREIRA
E. S. D.

REFERENCIA: ACCIÓN POPULAR
ACCIONANTE: MARIO RESTREPO
ACCIONADO: BANCO BBVA COLOMBIA S.A.
RADICACIÓN: No. 2023-001
ASUNTO: PODER

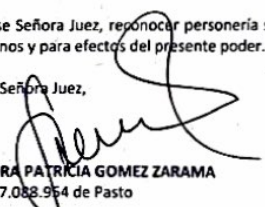
SANDRA PATRICIA GÓMEZ ZARAMA, mayor de edad, domiciliada en esta ciudad, identificada con la cédula de ciudadanía 27.088.954 expedida en Pasto, obrando en nombre y representación del BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA S.A., sociedad anónima de carácter privado, legalmente constituida, con domicilio principal en Bogotá D.C., identificada con el Nit. 860.003.020-1, todo lo cual consta en el certificado de existencia y representación expedido por la Cámara de Comercio de Pereira que se adjunta, manifiesto que confiero PODER ESPECIAL amplio y suficiente al Dr. ANGEL GALVIS DURAN, mayor de edad, domiciliado en Pereira, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 19.141.943 de Bogotá, portador de la Tarjeta Profesional de Abogado No. 41.139 del Consejo Superior de la Judicatura, para que se constituya en nuestro apoderado judicial dentro del proceso de la referencia, se notifique de la demanda y represente los intereses de BANCO BBVA COLOMBIA S.A. en el señalado proceso.

El apoderado tendrá todas las facultades necesarias para la correcta representación del BBVA COLOMBIA, en especial las de transigir, desistir, sustituir, reasumir, conciliar y demás facultades inherentes al presente mandato (Art. 77 del C.G.P.).

La dirección de correo electrónico inscrita por el Dr. Ángel Galvis Durán en el Registro Nacional de Abogados es galvisabogados@etp.net.co (Ley 2213 de 2022, Art. 5)

Sírvase Señora Juez, reconocer personería suficiente a nuestro apoderado judicial, en los términos y para efectos del presente poder.

De la Señora Juez,



SANDRA PATRICIA GÓMEZ ZARAMA
C.C. 27.088.954 de Pasto

Acepto:



ÁNGEL GALVIS DURAN
CC 19.141.943 de Bogotá
TP 41.139 del Consejo Superior de la Judicatura

NOTARIA CUARTA DEL CÍRCULO DE PEREIRA
DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO
Verificación Biométrica Decreto Ley 019 de 2012

Ante el Notario Cuarto de este Círculo, compareció:

GOMEZ ZARAMA SANDRA PATRICIA
Identificado con: C.C. 27088954

y dijo que la firma puesta en el presente documento es suya y reconoce su contenido. El compareciente solicitó y autorizó el tratamiento de sus datos personales al ser verificados su identidad cotejando sus huellas digitales y datos biográficos contra la Base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, y sus datos de notaríaonline.com para verificar este documento.

Pereira, 2023-03-13 14:48:37
JUEZ PRIMERO CIVIL DEL CÍRCULO PEREIRA

X
El Compareciente

GONZALO GONZÁLEZ GALVIS
NOTARIO CUARTO DEL CÍRCULO DE PEREIRA

Code: ggalis
4917-440105db





CÁMARA DE COMERCIO DE PEREIRA

CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DE SUCURSAL NACIONAL

Fecha expedición: 13/02/2023 - 08:32:04

Recibo No. S001429753, Valor 3600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN MbDJDW1heK

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a <https://sii.confecamaras.co/vista/plantilla/cv.php?empresa=27> y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La matrícula mercantil proporciona seguridad y confianza en los negocios, renueve su matrícula a más tardar el 31 de marzo de 2023.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, DATOS GENERALES Y MATRÍCULA

Nombre : BANCO BBVA LAGO URIBE
Matrícula No: 7708402
Fecha de matrícula: 21 de enero de 1994
Ultimo año renovado: 2022
Fecha de renovación: 29 de marzo de 2022

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal : CALLE 24 NRO. 7 17 LOCAL 101
Municipio : Pereira, Risaralda
Correo electrónico : notifica.co@bbva.com
Teléfono comercial 1 : 3515154
Teléfono comercial 2 : No reportó.
Teléfono comercial 3 : No reportó.

Dirección para notificación judicial : CALLE 24 NRO. 7 17 LOCAL 101
Municipio : Pereira, Risaralda
Correo electrónico de notificación : notifica.co@bbva.com
Teléfono para notificación 1 : 3515154
Teléfono notificación 2 : No reportó.
Teléfono notificación 3 : No reportó.

PROPIETARIO - CASA PRINCIPAL

Nombre de la persona jurídica propietaria (Casa Principal): BANCO BILBAO VIZCAYA
ARGENTARIA COLOMBIA S.A.
Matrícula/inscripción : 04-208845
Nit/Identificación : 860003020-1
Dirección : CARRERA 9 NRO. 7221 PISO 10
Teléfono : 3124666
Domicilio Casa Principal : Bogotá, Distrito Capital

ORDENES DE AUTORIDAD COMPETENTE

Por Acta No. 1498 del 05 de octubre de 2006 del Juzgado Tercero Civil Municipal de Bogota, inscrito en esta Cámara de Comercio el 06 de octubre de 2006, con el No. 29752 del Libro VI, se decretó RE.

Por Acta No. 1507 del 27 de septiembre de 2007 de la Aamblea General de Bogota,



CÁMARA DE COMERCIO DE PEREIRA

CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DE SUCURSAL NACIONAL

Fecha expedición: 13/02/2023 - 08:32:04

Recibo No. S001429753, Valor 3600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN MbDJDWtHEK

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a <https://sii.confecamaras.co/vista/plantilla/cv.php?empresa=27> y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La matrícula mercantil proporciona seguridad y confianza en los negocios, renueve su matrícula a más tardar el 31 de marzo de 2023.

inscrito en esta Cámara de Comercio el 28 de septiembre de 2007, con el No. 32378 del Libro VI, se decretó RE.

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

Representación legal.- Son funciones del presidente ejecutivo: El banco tendrá un presidente ejecutivo y un suplente, elegidos por la Junta Directiva, de conformidad con lo previsto en estos estatutos, para periodos de dos (2) años. Al presidente ejecutivo corresponden todas las facultades de dirección, gestión, administración y representación legal del banco, sin limitación o excepción alguna distintas de aquellas expresamente previstas en la Ley o en estos estatutos. El presidente ejecutivo tendrá la representación legal del banco ante todas las entidades del gobierno nacional y ante todas y cualesquiera autoridades gubernamentales y administrativas de los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital, el banco de la república, la rama jurisdiccional del poder público y el congreso nacional, así como ante cualesquiera entidades de carácter gremial. El presidente ejecutivo será el representante legal del banco y tendrá a su cargo la dirección, la gestión y la administración de los negocios sociales con sujeción a la Ley, y a los estatutos. Así mismo, tendrán la representación legal de la entidad, los vicepresidentes ejecutivos que expresamente designe la Junta Directiva. Funciones del presidente ejecutivo.- Son funciones propias del presidente ejecutivo: A. Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General de accionistas y de la junta directiva. B. Ejercer la representación legal del banco en todos los actos y negocios de este. C. Constituir apoderados judiciales y extrajudiciales. D. Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos del banco. E. Organizar, de acuerdo con la reglamentación que dicte la Junta Directiva lo relativo a recompensas, jubilaciones, auxilios y prestaciones sociales de los empleados. F. Administrar los intereses sociales en la forma que determinen la Junta Directiva. G. Ejercer las atribuciones que le delegue la Junta Directiva. H. Mantener a la junta directiva completamente informada de la marcha de los negocios y suministrar informes que le sean pedidos. I. Convocar a la Asamblea General a sus reuniones ordinarias en las fechas señaladas en estos estatutos, y a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario, así como a los demás órganos sociales del banco. J. Presentar previamente a la Junta Directiva los estados financieros destinados a la Asamblea General, junto con los informes explicativos que determine la Ley y el proyecto de distribución de utilidades. K. Nombrar y remover a los funcionarios del banco y demás empleados de su competencia. L. Delegar en los altos ejecutivos y funcionarios del banco las facultades que considere convenientes. M. Proponer a la Junta Directiva, la política y estrategia del banco, sus filiales, subsidiarias y negocios. N. Desarrollar la política y estrategia del banco, sus filiales subsidiarias y negocios. Ñ. Elaborar programas y señalar objetivos para la realización de los negocios sociales. O. Proponer a la Junta Directiva, los negocios y operaciones que considere convenientes. P. Proponer a la Junta Directiva, proyectos de expansión. Q. Dirigir y organizar todos los servicios y departamentos del banco, designar y remover a los responsables de los mismos. R. Asistir, en caso de no ser miembro, con voz, a las reuniones de Junta Directiva. S. Las demás funciones que le correspondan como órgano directivo del banco. En general,



CÁMARA DE COMERCIO DE PEREIRA

CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DE SUCURSAL NACIONAL

Fecha expedición: 13/02/2023 - 08:32:04

Recibo No. S001429753, Valor 3600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN MbDJDW1heK

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a <https://sii.confecamaras.co/vista/plantilla/cv.php?empresa=27> y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La matrícula mercantil proporciona seguridad y confianza en los negocios, renueve su matrícula a más tardar el 31 de marzo de 2023.

corresponden al presidente ejecutivo todas las funciones de dirección, gestión, administración y representación necesarias.*

NOMBRAMIENTOS

Por Extracto del Acta No. 1640 del 13 de diciembre de 2017 de la Junta Directiva, inscrita/o en esta Cámara de Comercio el 14 de febrero de 2018 con el No. 54414 del libro VI, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
GERENTE SUCURSAL	SANDRA PATRICIA GOMEZ ZARAMA	C.C. No. 27.088.954

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal Código CIIU: K6412

Actividad secundaria Código CIIU: No reportó

Otras actividades Código CIIU: No reportó

Descripción de la actividad económica reportada en el Formulario del Registro Único Empresarial y Social -RUES- : Institucion que ofrece servicios financieros a personas naturales y jurídicas.

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los Actos Administrativos de registro quedan en firme, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la CÁMARA DE COMERCIO DE PEREIRA, los sábados **NO** son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los Actos Administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

CERTIFICAS ESPECIALES

Apertura de agencia.- Por acta numero 396 de fecha octubre 17 de 1993, registrada en esta corporación el 21 de enero de 1994 en el libro vi, bajo el numero 89, por medio de la cual la Junta Directiva de la corporación grancolombiana de ahorro y vivienda granahorrar; autorizo la apertura de una agencia en esta ciudad.



CÁMARA DE COMERCIO DE PEREIRA

CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DE SUCURSAL NACIONAL

Fecha expedición: 13/02/2023 - 08:32:04

Recibo No. S001429753, Valor 3600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN MbDJDW1heK

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a <https://sii.confecamaras.co/vista/plantilla/cv.php?empresa=27> y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La matrícula mercantil proporciona seguridad y confianza en los negocios, renueve su matrícula a más tardar el 31 de marzo de 2023.

Acto: Conversion agencia a sucursal

datos del documento: Extracto de acta numero 1507 del 30 de marzo de 2007

procedencia: Junta directiva

nombre sucursal: Banco bbva lago uribe

numero de matricula local: 27-077084-2

Nombre de la sociedad propietaria: Banco bilbao vizcaya argentaria Colombia S.A. Bbva colombia

domicilio de sociedad propietaria: Bogotá d.C.

Datos de inscripcion: 28 De septiembre de 2007, libro vi bajo el numero 32378.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

MIGRACIÓN DE INFORMACIÓN

La Cámara de Comercio de Pereira ha efectuado migración de la información de los Registros Públicos a un nuevo modelo de certificación, lo cual puede ocasionar omisiones o errores en la información certificada, por lo cual en caso de encontrar alguna observación en el certificado, verificaremos la información y procederemos a su corrección.

.

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sucursal, a la fecha y hora de su expedición.

IMPORTANTE: La firma digital del secretario de la CÁMARA DE COMERCIO DE PEREIRA contenida en este certificado electrónico se encuentra emitida por una entidad de certificación abierta autorizada y vigilada por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con las exigencias establecidas en la Ley 527 de 1999 para validez jurídica y probatoria de los documentos electrónicos.

La firma digital no es una firma digitalizada o escaneada, por lo tanto, la firma digital que acompaña este documento la podrá verificar a través de su aplicativo visor de documentos pdf.

La firma mecánica que se muestra a continuación es la representación gráfica de la firma del secretario jurídico (o de quien haga sus veces) de la Cámara de Comercio quien avala este certificado. La firma mecánica no reemplaza la firma digital en los documentos electrónicos.

Al realizar la verificación podrá visualizar (y descargar) una imagen exacta del certificado que fue entregado al usuario en el momento que se realizó la transacción.



CÁMARA DE COMERCIO DE PEREIRA

CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DE SUCURSAL NACIONAL

Fecha expedición: 13/02/2023 - 08:32:04

Recibo No. S001429753, Valor 3600

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN MbDJDW1heK

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a <https://sii.confecamaras.co/vista/plantilla/cv.php?empresa=27> y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

La matrícula mercantil proporciona seguridad y confianza en los negocios, renueve su matrícula a más tardar el 31 de marzo de 2023.

*** FINAL DEL CERTIFICADO ***

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 6023548458094579

Generado el 13 de febrero de 2023 a las 12:14:43

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

EL SECRETARIO GENERAL

En ejercicio de las facultades y, en especial, de la prevista en el artículo 11.2.1.4.59 numeral 10 del decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3 del decreto 1848 de 2016.

CERTIFICA

RAZÓN SOCIAL: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. pudiendo utilizar indistintamente, para todos los efectos legales, el nombre BBVA Colombia.

NIT: 860003020-1

NATURALEZA JURÍDICA: Sociedad Comercial Anónima De Carácter Privado. Entidad sometida al control y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

CONSTITUCIÓN Y REFORMAS: Certificado No sin del 02 de marzo de 1956 la Superintendencia Bancaria autoriza el permiso de funcionamiento hasta el 30 de junio de 1970

Escritura Pública No 1160 del 17 de abril de 1956 de la Notaría 3 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Bajo la denominación de BANCO GANADERO POPULAR, constituida como una Sociedad de carácter privado.

Escritura Pública No 2203 del 20 de junio de 1956 de la Notaría 8 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por la de BANCO GANADERO.

Escritura Pública No 2125 del 06 de septiembre de 1962 de la Notaría 8 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Se protocolizó la participación estatal y de particulares en el capital del Banco.

Certificado No Sin del 18 de febrero de 1970 La Superintendencia Bancaria renueva el permiso de funcionamiento

Escritura Pública No 290 del 12 de febrero de 1980 de la Notaría 8 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Adquiere el nombre de BANCO GANADERO S.A. Se protocolizó una reforma estatutaria autorizada con la Resolución 0646 del 1º de febrero de 1980 emanada de la Superintendencia Bancaria, según la cual, el Banco es una Sociedad anónima, de economía mixta, vinculada al Ministerio de Agricultura, de nacionalidad colombiana, en cuyo capital participan el Estado y los particulares.

Escritura Pública No 2647 del 04 de mayo de 1992 de la Notaría 6 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Se modifica su naturaleza jurídica. En adelante desarrolla sus actividades como sociedad comercial anónima de carácter privado (Acuerdo 001, acta del 11 de febrero de 1992 de la Junta Directiva del Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario FINAGRO).

Resolución S.B. No 3140 del 24 de septiembre de 1993 La Superintendencia Bancaria renueva con carácter definitivo el permiso de funcionamiento

Escritura Pública No 2599 del 12 de marzo de 1998 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por BANCO GANADERO S.A. este nombre irá precedido de la sigla BBV, pudiendo utilizar indistintamente para todos los efectos legales, el nombre BBV BANCO GANADERO o, exclusivamente, BANCO GANADERO.

Escritura Pública No 2886 del 30 de octubre de 1998 de la Notaría 47 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Se protocolizó el acuerdo de fusión, mediante el cual el BBV BANCO GANADERO S.A. absorbe a LEASING GANADERO S.A. COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL, quedando este último disuelto sin liquidarse.

Escritura Pública No 14112 del 22 de diciembre de 1998 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Se protocolizó el acuerdo de fusión, mediante el cual el BBV BANCO GANADERO S.A. absorbe al BANCO



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 6023548458094579

Generado el 13 de febrero de 2023 a las 12:14:43

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NACIONAL DEL COMERCIO S.A., antes BANCO DE CALDAS, quedando este último disuelto sin liquidarse.

Escritura Pública No 1821 del 08 de agosto de 2000 de la Notaría 47 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA), Modificó su nombre por el de BANCO GANADERO S.A., este nombre irá precedido de la sigla BBVA, pudiendo utilizar indistintamente para todos los efectos legales, el nombre BBVA BANCO GANADERO o, exclusivamente, BANCO GANADERO.

Escritura Pública No 3054 del 15 de diciembre de 2000 de la Notaría 47 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Se protocolizó el acuerdo de fusión, mediante la cual el BBV BANCO GANADERO S.A. absorbe a la CORPORACIÓN FINANCIERA GANADERA S.A. sigla: "CORFIGAN", quedando esta última disuelta sin liquidarse (Resolución Superbancaria 1737 del 14 de noviembre de 2000).

Escritura Pública No 3251 del 26 de marzo de 2004 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambio su razón social por el nombre de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. pudiendo utilizar indistintamente, para todos los efectos legales, el nombre BBVA COLOMBIA.

Resolución S.B. No 1819 del 23 de noviembre de 2005. La Superintendencia Bancaria no objeta la operación de adquisición propuesta, en virtud de la cual el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA S.A. adquiere el noventa y ocho punto siete, ocho, tres, ocho, uno, nueve por ciento (98.783819%) del total de las acciones en circulación de GRANAHORRAR BANCO COMERCIAL S.A.

Resolución S.F.C. No 0568 del 21 de marzo de 2006. La Superintendencia Financiera, no objeta la operación de fusión propuesta en virtud de la cual GRANAHORRAR BANCO COMERCIAL S.A., se disuelve sin liquidarse para ser absorbido por el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA S.A., protocolizada mediante Escritura Pública 1177 del 28 de abril de 2006 Notaría 18 de Bogotá D.C.

Resolución S.F.C. No 1934 del 15 de diciembre de 2009. La Superintendencia Financiera no objeta la adquisición de BBVA LEASING por parte de BBVA COLOMBIA, protocolizada mediante Escritura Pública 6310 del 24 de diciembre de 2009 Notaría Treinta y Seis de Bogotá D.C.

AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO: Certificado S.B. 3140 del 24 de septiembre de 1993

REPRESENTACIÓN LEGAL: PRESIDENTE EJECUTIVO. El Banco tendrá un Presidente Ejecutivo, elegido por la Junta Directiva, de conformidad con lo previsto en estos estatutos, para períodos de dos (2) años. Al Presidente Ejecutivo corresponden todas las facultades de dirección, gestión, administración y representación legal del Banco, sin limitación o excepción alguna distinta de aquellas expresamente previstas en la Ley o en estos estatutos. El Presidente Ejecutivo tendrá la representación legal del Banco ante todas las entidades del Gobierno Nacional y ante todas y cualesquiera autoridades gubernamentales y administrativas de los Órdenes Nacional, Departamental, Municipal y Distrital, el Banco de la República, la Rama Jurisdiccional del Poder Público y el Congreso Nacional, así como ante cualesquiera entidades de carácter gremial. **PARÁGRAFO.** En caso de falta absoluta o temporal del Presidente Ejecutivo, fungirá como suplente cualquiera de los Vicepresidentes Ejecutivos, asumiendo la totalidad de sus funciones, hasta tanto la Junta Directiva no elija a su sucesor. **REPRESENTACIÓN LEGAL:** El Presidente Ejecutivo será el representante Legal del Banco y tendrá a su cargo la dirección, la gestión y la administración de los negocios sociales con sujeción a la Ley y a los estatutos. Así mismo, tendrán la representación legal de la Entidad, los Vicepresidentes Ejecutivos y las demás personas que expresamente designe la Junta Directiva. La Junta Directiva podrá designar otros funcionarios del Banco como Representantes Legales, incluidos Abogados de las Áreas Jurídica, de Riesgos, de Asesoría Fiscal, de Recursos Humanos o de otras Áreas del Banco, con el objeto de atender todos los asuntos y actuaciones administrativas, judiciales, extrajudiciales y prejudiciales, dentro de los límites que establezca la Junta Directiva. Los Gerentes de las Sucursales tendrán la representación del Banco, dentro de los límites que establezca la Junta Directiva. **FUNCIONES DEL PRESIDENTE EJECUTIVO.** Son funciones propias del Presidente Ejecutivo: 1. Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva; 2. Ejercer la representación legal del Banco en todos los actos y negocios de éste; 3. Constituir apoderados judiciales y extrajudiciales; 4. Cuidar la recaudación e inversión de los Fondos del Banco; 5. Organizar, de acuerdo con la reglamentación que dice la Junta Directiva, lo relativo a recompensas,



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 6023548458094579

Generado el 13 de febrero de 2023 a las 12:14:43

ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN

jubilaciones, auxilios y prestaciones sociales de los empleados; 6. Administrar los intereses sociales en la forma que determine la Junta Directiva; 7. Ejercer las atribuciones que le delegue la Junta Directiva; 8. Mantener a la Junta Directiva completamente informada de la marcha de los negocios y suministrar los informes que le sean pedidos; 9. Convocar a la Asamblea General a sus reuniones ordinarias en las fechas señaladas en esos estatutos, y a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario, así como a los demás órganos sociales del Banco; 10. Presentar previamente a la Junta Directiva los Estados Financieros destinados a la Asamblea General, junto con los informes explicativos que determine la ley y el Proyecto de Distribución de utilidades. 11 Nombrar y remover a los funcionarios del Banco y demás empleados de su competencia; 12. Delegar en los altos ejecutivos y funcionarios del Banco las facultades que considere convenientes; 13. Proponer a la Junta Directiva, la política y estrategia del Banco, sus filiales, subsidiarias y negocios; 14. Desarrollar la política y estrategia del Banco, sus filiales, subsidiarias y negocios; 15. Elaborar programas y señalar objetivos para la realización de los negocios sociales; 16. Proponer a la Junta Directiva los negocios que considere convenientes; 17. Proponer a la Junta Directiva proyectos de expansión; 18. Dirigir y organizar todos los servicios y departamentos del Banco, designar y remover a los responsables de los mismos; 19. Asistir, en caso de no ser miembro, con voz, a las reuniones de Junta Directiva; 20. Implementar y comunicar las estrategias y políticas aprobadas por la Junta Directiva en relación con el Sistema de Control Interno (SCI); verificar su operatividad al interior del Banco y su adecuado funcionamiento; 22. Poner en funcionamiento la estructura, procedimientos y metodologías inherentes al SCI, en desarrollo de las directrices impartidas por la Junta Directiva; 23. Las demás funciones que le correspondan como órgano directivo del Banco. En general, corresponden al Presidente Ejecutivo todas las funciones de dirección, gestión, administración y representación necesarias. (Escritura Pública 0958 del 24 de abril de 2020 Notaría 72 de Bogotá)

Que figuran posesionados y en consecuencia, ejercen la representación legal de la entidad, las siguientes personas:

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Mario Pardo Bayona Fecha de inicio del cargo: 19/03/2020	CE - 1098155	Presidente Ejecutivo
Esther Dafaue Velázquez Fecha de inicio del cargo: 23/06/2022	PASAPORTE - XDD247099	Vicepresidente Ejecutivo del Área Financiera
Ulises Canosa Suárez Fecha de inicio del cargo: 12/04/2002	CC - 79264528	Vicepresidencia Ejecutiva Servicios Jurídicos Secretario General
Alfredo López Baca Calo Fecha de inicio del cargo: 04/10/2018	CE - 870903	Vicepresidente Ejecutivo del Área de Riesgos
Pedro Antonio Díaz Sáenz Fecha de inicio del cargo: 10/05/2012	CC - 7224759	Representante Legal en Calidad de Responsable Jurídico Negocio Bancario
Myriam Cala Leon Fecha de inicio del cargo: 17/05/2012	CC - 63302203	Representante Legal en Calidad de Responsable Asesoría Institucional
Néstor Orlando Prieto Ballen Fecha de inicio del cargo: 17/05/2012	CC - 79415663	Representante Legal en Calidad de Responsable Contencioso
John Jairo Martínez Gómez Fecha de inicio del cargo: 07/03/2019	CC - 79605009	Representante Legal en Calidad de Administrador de Mercados
Carlos Alberto Rodríguez López Fecha de inicio del cargo: 20/09/2018	CC - 79400740	Vicepresidente Ejecutivo de Corporate & Investment Banking
Ronal Edgardo Saavedra Tamayo Fecha de inicio del cargo: 26/05/2016	CC - 7229456	Representante Legal en Calidad de Director de Operaciones
Alejandra Raquel Llerena Polo Fecha de inicio del cargo: 31/07/2014	CC - 51974008	Directora de Asesoría Jurídica Laboral



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 6023548458094579

Generado el 13 de febrero de 2023 a las 12:14:43

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Natalia Martínez Simmonds Fecha de inicio del cargo: 11/08/2022	CC - 52254507	Representante Legal Head of Global Transactional Banking
Miguel Ángel Charria Liévano Fecha de inicio del cargo: 12/05/2022	CC - 79960438	Vicepresidente Ejecutivo de la Dirección de Redes
Gregorio Blanco Mesa Fecha de inicio del cargo: 10/06/2021	CE - 295013	Vicepresidente Ejecutivo del Área de Ingeniería
William Fredy Rincón Vargas Fecha de inicio del cargo: 28/04/2016	CC - 79450331	Director Servicios Jurídicos CIB & Tesorería con Representación Legal
José María Leal García Fecha de inicio del cargo: 13/09/2018	CE - 449117	Representante Legal en Calidad Director de Global Market Colombia
Jorge Alberto Hernández Merino Fecha de inicio del cargo: 09/04/2018	CC - 80409617	Vicepresidente Ejecutivo del Área de Talento y Cultural
Maria Alejandra Olivares Barrera Fecha de inicio del cargo: 03/03/2022	CC - 1102851048	Representante Legal en Calidad de Directora de Desarrollo y Estrategia de Servicios Jurídicos y Secretaría General
Sergio Andrés Lizarazo Lizarazo Fecha de inicio del cargo: 03/06/2021	CC - 72292835	Representante Legal en Calidad de Director de la Banca de Empresas
Guillermo Andres Gonzalez Vargas Fecha de inicio del cargo: 10/09/2020	CC - 7722135	Vicepresidente Ejecutivo de Client Solutions
Monica Osorno Chaparro Fecha de inicio del cargo: 24/11/2022	CC - 29116738	Representante Legal en Calidad de Directora de Banca de Gobiernos
Jhon Jairo Reyes Garibello Fecha de inicio del cargo: 18/02/2021	CC - 79837269	Representante Legal en calidad de Director de Recovery & Workout
Flor Edilma Duarte Méndez Fecha de inicio del cargo: 18/03/2021	CC - 52151992	Representante Legal en calidad de Gerente de Gestión de Impuestos
Luis Fernando Guzman Chams Fecha de inicio del cargo: 12/04/2021	CC - 8485395	Representante Legal en Calidad de Gerente Territorial Norte y Occidente



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 6023548458094579

Generado el 13 de febrero de 2023 a las 12:14:43

ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Alberto Figueredo Serpa Fecha de inicio del cargo: 12/04/2021	CC - 80423870	Representante Legal en Calidad de Director Nacional de Vivienda (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2022191768-000 del día 6 de diciembre de 2022, que con documento del 30 de noviembre de 2022 renunció al cargo de Representante Legal en Calidad de Director Nacional de Vivienda y fue aceptada por la Junta Directiva Acta No. 1709 del 30 de noviembre de 2022. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).
Diego Felipe Riveros Riveros Fecha de inicio del cargo: 03/06/2021	CC - 79598341	Representante Legal en Calidad de Director de Wealth Management
Mauricio Gutiérrez Remolins Fecha de inicio del cargo: 16/12/2021	CC - 94385245	Representante Legal en calidad de Director de Employee Experience
Ramírez López Diana Carolina Del Mar Fecha de inicio del cargo: 19/05/2022	CC - 52869668	Representante Legal en calidad de Directora de Estrategia SDA y DATA CIB
David De Iscar Medina Fecha de inicio del cargo: 06/10/2022	CE - 376045	Representante Legal en calidad de Director de Gestión Financiera

JOSUÉ OSWALDO BERNAL CAVIEDES
SECRETARIO GENERAL

"De conformidad con el artículo 12 del Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica que aparece en este texto tiene plena validez para todos los efectos legales."





Inicio

Expertiz

BeFriend

Clientes

Sobre nosotros

Contacto

sentantes en Colombia aprueba Proyecto de Ley que busca que las entidades estatales incorporen servicio de intérprete y guía intérprete de manera presencial o virtu



SERVICIOS WELL AGENCY



Interpretación virtual en Lengua de Señas Colombiana -LSC- BeFriend

La comunicación con personas sordas ahora es mucho más fácil con este servicio; no es necesario saber lengua de señas, solo se necesita contar con BeFriend donde dispondrá de intérpretes que le ayudarán en la comunicación. Servicio disponible tanto para personas como empresas.



Guías-intérpretes para personas sordociegas

Disponemos de un equipo de guías-intérpretes quienes se convierten en el canal de comunicación entre las empresas y sus clientes sordociegos.



Entrenamiento en atención a clientes con discapacidad

Para trabajar el concepto de inclusión en las empresas, se debe



Señalización accesible

El braille y lengua de señas son elementos



Dinos en qué podemos ayudarte

aprender y comprender las diferentes discapacidades y cómo atender cada una de ellas.

accesibles para personas con discapacidad. Apoyamos en su diseño y construcción.



Accesibilidad en canales virtuales
Ayudamos a las organizaciones a garantizar que sus contenidos en páginas web y apps móviles sean accesibles en cumplimiento a normatividades nacionales e internacionales como la W3C y NTC5458.



Contenidos comunicacionales accesibles
- Vídeos en Lengua de Señas
- Servicio Close Caption
- Audiodescripción.
- Otros materiales impresos en Braille.



Asesorías y consultorías en discapacidad
Los análisis previos a la implementación, hacen más eficientes y eficaces las estrategias de accesibilidad en las compañías, esto requiere de un acompañamiento y revisión de los diferentes aspectos que la componen par lograr el impacto que se necesita en la población con discapacidad.



Desarrollo de códigos QR accesibles
Estos elementos permiten ofrecer información más amplia sobre distintos servicios a clientes con discapacidad solo accediendo al lector de códigos QR.

Nuestros servicios BeFriend

Servicio de interpretación de Lengua de Señas Colombiana



BeFriend

Servicio de interpretación virtual LSC para personas sordas y oyentes

[Leer más](#)

45 min
\$ 69.900

Reserva ahora



BeFriend Traducción de Textos a LSC

Traducimos textos a Lengua de Señas Colombiana y de LSC a texto

[Leer más](#)

15 min
Solicite cotización

Reserva ahora



BeFriend Empresarial

Interpretación virtual en Lengua de Señas Colombiana para empresas

[Leer más](#)

1 h
Solicite cotización

Reserva ahora

COBERTURA A NIVEL NACIONAL

Nuestros servicios podrán ser adquiridos en cualquier ciudad o municipio del país.

Para los servicios virtuales hasta con contar con conexión a internet.

Contamos con la posibilidad de movilizar los guías intérpretes al destino donde se requiera el servicio.

Garantizamos:

- Un servicio oportuno
- Un servicio de calidad
- Logística manejada por nosotros



Compañías que creen en nuestro trabajo

Empresas que confían en nuestros servicios para brindar accesibilidad a sus clientes con discapacidad



NUESTROS PREMIOS

Premio Inspira en la Categoría de Sostenibilidad por el Banco Davivienda. 2021

CONTACTO

Whatsapp: +57 304 385 7034

Email: discapacidad@wellagencyco.com

SIGUENOS EN:



SUSCRÍBETE AHORA

Email

>

 Copyright 2020, Well Agency S.A.S. Todos los derechos reservados

<https://www.wellagencyco.com/>

Página 3 de 3



SOLPED: 1700429238 NÚMERO DE CONTRATO: 8610028781
FECHA DE FIRMA: 21.2.2022

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Página de Firmas

El presente Contrato de Prestación de Servicios (el “**Contrato**”) está compuesto por (a) esta Página de Firmas, (b) los Términos y Condiciones Particulares (c) los Términos y Condiciones Generales (d) los Términos de Referencia, si los hubiere, y (e) los restantes Anexos identificados en el propio documento o incorporados posteriormente por acuerdo entre las Partes.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A NIT: 860.003.020-1 En adelante la “Entidad” Domicilio Carrera 9 nro. 72-21, Piso 7. Bogotá D.C Representante legal: OSCAR ENRIQUE RODRIGUEZ ACOSTA CC. 79.857.741 Apoderado. DocuSigned by:  1A79491B377240F... Firma	Well Agency SAS NIT: 901.087.913-1 En adelante el “Proveedor” Domicilio Calle 137 A No. 73 – 30 Bogotá. Representante legal: ARMANDO SILVA SILVA CC. 7.303.342 Representante Legal. DocuSigned by:  6222895E068B4F7... Firma
---	---

La Entidad y el Proveedor serán identificados individualmente como una “**Parte**” y, conjuntamente, como las “**Partes**”.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARTICULARES

1. Objeto

El objeto del presente Contrato lo constituye la prestación del servicio mediante ACUERDO DE PRECIOS PARA EL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN SORDO CIEGOS CON AGENDAMIENTO EN LAS CIUDADES DE BOGOTÁ, CALI, MEDELLÍN, BARRANQUILLA, PEREIRA Y BUCARAMANGA PRINCIPALMENTE, en carácter de no exclusivo ni excluyente para ninguna de las Partes. La descripción detallada del servicio, tiempos de respuesta y niveles de servicio se encuentra contenida en el **Anexo 1** del presente Contrato.

Estos Servicios deberán ser prestados por el Proveedor con estricta sujeción y conforme a las especificaciones y requerimientos expresos de la Entidad, los que constan en el presente instrumento y en los anexos que a continuación se señalan, los cuales, se entienden formar parte integrante del presente instrumento, para todos los efectos a que diere lugar.

- Anexo 1, Descripción del servicio y acuerdo de niveles de servicios (ans) y tarifas.
- Anexo, Protección datos personales.
- Manual de seguridad, salud y medio ambiente para contratistas de la entidad.
- Cartilla de inducción de seguridad y salud en el trabajo.
- Declaración de cumplimiento del SG-SST a contratistas y proveedores, debidamente suscrita por el Proveedor.

Y los demás que las partes convengan.

1.1. Acuerdo de precios

Por la suscripción del presente Contrato el Proveedor se obliga a prestar los Servicios a la Entidad al precio establecido en este Contrato de conformidad con las solicitudes que la Entidad realice, y con las cantidades y en el lugar de prestación que esta designe en la correspondiente solicitud de Servicios.

Por la firma del presente Contrato no surge para la Entidad obligación de requerir al Proveedor cantidad determinada de Servicios. Las cantidades o volúmenes indicados en este documento y sus anexos son estimados mas no garantizados y los pedidos se realizarán según las necesidades de la Entidad.

1.2. Alcance de los Servicios

El Proveedor en desarrollo del objeto del presente Contrato, desarrollará las siguientes actividades:

- (i) De acuerdo al Anexo 1

2. Vigencia

El plazo de vigencia del presente Contrato es de doce (12) meses contados a partir de la fecha de firma del presente contrato

No habrá prórrogas automáticas, por tanto, vencido este término cesarán las obligaciones correspondientes, excepción hecha de las solicitudes de pedido que estén pendientes y hayan sido requeridas con anterioridad al vencimiento de la vigencia aquí indicada y siempre y cuando los Servicios requeridos por la Entidad, hayan sido recibidos a satisfacción por éste último.

Cualquiera de los términos del presente Contrato que, por su naturaleza, se extiendan más allá de la terminación del mismo, permanecerán en vigor hasta su cumplimiento.

3. Precio

El presente Contrato es de valor indeterminado pero determinable y ello dependerá de la demanda de Servicios que la Entidad realice y que el Proveedor efectivamente ejecute. El valor total estimado del presente Contrato es de **CUARENTA Y CINCO MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS (\$ 45.588.900) COP** impuestos incluidos liquidados de acuerdo con las tarifas que se especifican en el **Anexo N° 1**.

Durante la vigencia de este Contrato, el Proveedor no podrá modificar las tarifas establecidas. El precio establecido comprende la retribución total y completa al Proveedor por la prestación de los Servicios. En consecuencia, la Entidad no estará en obligación de pagar valor adicional alguno.

4. Forma de pago

La Entidad pagará los valores con compromiso de pago a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de recepción en debida forma por parte de la Entidad de la factura y sus soportes.

Si el servicio de guías – intérpretes por demanda para personas Sordo-Ciegas es en ciudades principales, se paga el servicio por hora atendida; (Bogotá, Pereira, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Para efectos de lo anterior el Proveedor emitirá una factura/orden de servicio independiente, estrictamente por el conjunto de Servicios prestados en el mes, dentro del término de los CINCO (05) días hábiles del mes siguiente al que se está facturando.

Pero si el Servicio de Interpretación llega a ser afectado por motivo de fuerza mayor en las Ciudades Principales y se requiere un desplazar un nuevo intérprete a la ciudad, el valor del Servicio es de \$5.995.000 + Iva y se cancela 50% previo a la visita y 50% al finalizar el servicio.

El Proveedor se obliga a entregar el mismo día de su emisión o a más tardar el día hábil siguiente al momento de su emisión, las facturas en original y dos copias, al Centro de Recepción de Facturas ubicado en el Centro de Recepción de Facturas ubicado en el Centro Comercial Av. Chile de la ciudad de Bogotá, Calle 72 No. 10 – 34 Local 136, horario 09:00 - 13:00 horas, en días hábiles, correo electrónico cgf-proveedores-colombia@bbva.com, teléfonos 3494446_ extensiones 25603_, junto con los siguientes soportes:

- Carátula.
- Certificado de entrada de mercancía -aceptación del servicio-, emitido por la Entidad.
- Certificación del pago del mes en curso o del mes inmediatamente anterior de los aportes al sistema de seguridad social y parafiscales de sus trabajadores, expedida por un Contador Público o por su Revisor Fiscal con su número de registro de tarjeta profesional.
- Copia de las Pólizas vigentes y certificado de pago de las primas (no es válido certificado de pago del corredor de seguros).
- Copia Simple de documento RUT vigente.
- Comprobantes o guías de entrega de Producto debidamente suscritas o selladas por la Entidad (cuando aplique).
- Certificado de entidad sin ánimo de lucro (cuando aplique).
- Nota crédito original (cuando aplique).
- Formato de Solicitud de Información de Personas Naturales Pertenecientes a la Categoría de Contratistas de BBVA Colombia, según modelo establecido por esta compañía (cuando aplique).

La aprobación de la factura no se puede interpretar como aprobación o aceptación por parte de la Entidad en cuanto a las características de los Productos recibidos y/o de los Servicios prestados tales como calidad o eficiencia de los mismos.

El Proveedor para efectos de percibir las sumas resultantes de la ejecución de este Contrato, suscribirá un contrato de cuenta corriente en BBVA Colombia o en una entidad financiera legalmente constituida en el territorio colombiano, de no tenerlo,

previo el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la materia, con el objeto que los pagos que se causen con ocasión de la ejecución del objeto de este Contrato, sean abonados a ésta(s), razón por la cual en la(s) factura(s) debe aparecer registrado el tipo y número de cuenta para realizar el pago correspondiente.

La Entidad no pagará el valor de la factura hasta que ésta se presente en el plazo y forma convenidos, sin que ello pueda entenderse como mora en el pago o incumplimiento de las obligaciones emanadas de la suscripción de este Contrato. Por lo anterior, si la factura presenta inconsistencias será devuelta al Proveedor, quien se obliga a corregirla y presentarla nuevamente, entendiéndose que en este evento el plazo establecido para el pago sólo empezará a correr cuando se presente la factura corregida.

Cada una de las partes pagará los impuestos que le correspondan de conformidad con la Legislación Aplicable. Al momento de realizar el pago al que hace referencia la presente cláusula, la Entidad practicará las correspondientes retenciones y/o ingresos a cuenta a los que haya lugar y otros gravámenes que legalmente se causen durante la ejecución y desarrollo del presente Contrato, directamente sobre los importes pactados, sin que el Proveedor pueda proceder a incrementar el precio como consecuencia de los impuestos que deba soportar en su jurisdicción o en jurisdicciones distintas a las de su residencia. En consecuencia, el Proveedor pagará cualquier monto adicional necesario para asegurar que el valor neto que la Entidad deba pagar en todos los casos sea igual a las tarifas pactadas en el presente Contrato. En caso que la Entidad hubiere aplicado porcentajes de retención menores a los establecidos en la legislación fiscal vigente, el Proveedor autoriza a la Entidad para que descuente de los pagos pendientes del Contrato, el importe no retenido. En caso que los pagos pendientes del Contrato no alcancen a cubrir el importe no retenido, el Proveedor se obliga a pagar a la Entidad la diferencia en cuestión, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud efectuada por parte de éste.

Para la aplicación de exenciones y/o tipos de retención reducidos a los que en su caso tuviera derecho el Proveedor como consecuencia de la aplicación de Convenios para evitar la doble imposición, el Proveedor se compromete a proporcionar a la Entidad, previamente al inicio de los pagos, el correspondiente certificado de residencia fiscal emitido por las autoridades fiscales a los efectos de aplicación del Convenio de que se trate. En caso de que el Proveedor no proporcionase dicho certificado, la Entidad aplicará los tipos de retención que correspondan conforme la legislación interna del estado de residencia de la Entidad.

5. Lugar de la prestación de los Servicios

Los Servicios serán prestados en Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Pereira y Bucaramanga principalmente.

6. Garantía

El Proveedor garantizará el cumplimiento de la visita agendada previamente. Este agendamiento del guía-interprete se hará por demanda, con un tiempo mínimo de 4 días hábiles a partir de la fecha de solicitud del servicio.

7. No discriminación

En BBVA, estamos comprometidos con la igualdad y promovemos la inclusión y la diversidad. Por ello, los modelos de analítica de datos relativos a personas físicas que cualquier proveedor facilite a BBVA y que contribuyan a: (i) la aprobación o denegación de productos, (ii) la fijación de precios y/o (iii) la selección y retribución de personas; deben evitar sesgos injustos y en cualquier caso, no pueden incluir ninguna de estas variables: género, color, origen étnico, discapacidad, religión, orientación sexual u opinión política.

Existen las siguientes excepciones, siempre y cuando el proveedor informe previamente a BBVA y BBVA dé la conformidad:

- La utilización de estas variables por recomendación legal, por ejemplo, para cumplir con la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación de actividades terroristas.

- Su utilización para corregir situaciones potencialmente discriminatorias (por ejemplo: la brecha salarial) y si así se acordara, para fomentar la discriminación positiva.
- La utilización de estas variables para realizar un estudio meramente informativo y totalmente anonimizado, previa aprobación por BBVA

8 Coordinadores del Servicio

El Coordinador designado por el Proveedor a continuación, dirigirá al personal del Proveedor asignado a la ejecución del presente Contrato. El Coordinador del Proveedor (a) impartirá instrucciones precisas al personal del Proveedor para la correcta prestación de los servicios, (b) tendrá a cargo el seguimiento y control de la correcta prestación de los servicios, y (c) será el interlocutor del Coordinador de la Entidad a efectos operativos (necesidades de los servicios, incidencias, etc.). La prestación de los servicios requiere una comunicación constante entre ambos Coordinadores. El modo de comunicación será el indicado en la cláusula "Domicilio y notificaciones" Términos y Condiciones Generales del presente Contrato.

Coordinador de la Entidad: Nombre: Tatiana Navarro Herrera Cargo: Servicio al cliente Correo electrónico: tatiana.navarro@bbva.com	Coordinador del Proveedor: Nombre: Jessica Silva Amaya Cargo: Gerente comercial Correo electrónico: discapacidad@wellagencyco.com Tel: 304 3857034
--	---

9. Domicilio y notificaciones

El domicilio, para todos los efectos contractuales y legales es la ciudad de Bogotá D.C. Las notificaciones a que haya lugar entre las partes se entenderán debidamente realizadas cuando se lleven a cabo mediante correo certificado o mecanismo equivalente que asegure su contenido y recepción, o por correo electrónico (e-mail).

La Entidad: Dirección: Carrera 9 nro. 72-21, Piso 7. Bogotá D.C. Atención: Gerencia Compras Colombia E-mail: compras-colombia.group@bbva.com	Proveedor: Dirección: Calle 137 A No. 73 - 30 Ciudad: Bogotá Teléfono: 304 3857034 Correo electrónico: discapacidad@wellagencyco.com
--	---

Las Partes se obligan a comunicar previamente y por escrito cualquier cambio en los datos de notificación. Mientras los cambios no sean notificados, se tendrán por vigentes las direcciones reportadas.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

SECCIÓN PRIMERA Del Contrato

1. Definiciones

Los términos que comiencen por mayúscula sin justificación ortográfica tendrán el siguiente significado (en singular y plural):

"Control Societario" El término "Control Societario" será interpretado conforme a la ley aplicable al Proveedor y a la Entidad.

"Derechos de Propiedad Intelectual" es todo derecho moral y/o patrimonial, título o interés con la amplitud que la ley aplicable permita, inherentes a:

(i) Obras protegidas por el derecho de autor, tales como software o programas informáticos -incluidos sus componentes o partes sin limitarse a código fuente, código objeto y manuales de uso-, así como bases de datos, algoritmos, herramientas de programación, interfaces, procedimientos, informes, diseños, entre otros.

(ii) Toda propiedad industrial como marcas, lemas o nombres comerciales, logotipos, enseññas, nombres de dominio -o en general cualquier signo distintivo-, patentes, invenciones, modelos de utilidad, diseños industriales, descubrimiento, procedimiento, -sean o no patentables-, entre otros.

(iii) Secretos industriales o comerciales y cualquier otro derecho moral o patrimonial de contenido similar a los mencionados en los apartados (i) y (ii) anteriores.

(iv) Cualquier mejora, obra derivada, renovación, adaptación, actualización, nueva versión, modificación o traducción de los anteriores.

"Información Confidencial" incluye: Es toda y cualquier información de la Entidad o de terceros, -incluyendo este Contrato y sus Anexos-, a la que el Proveedor acceda ya sea puesta a su disposición verbalmente, por escrito o a través de cualquier medio o soporte electrónico, y que no:

(i) Sea información de dominio público en la fecha de este Contrato o la que con posterioridad a esta fecha pase al dominio público, siempre que dicha circunstancia no se haya producido como consecuencia de un incumplimiento de la obligación de confidencialidad prevista en este Contrato;

(ii) Sea información que se haya obtenido de una fuente no relacionada con la Entidad, sin restricciones en cuanto a su uso y sin incumplimiento de obligación alguna de confidencialidad; o,

(iii) Sea información que esté legítimamente en manos del Proveedor antes de la fecha de este Contrato, sin restricciones en cuanto a su uso.

"Ley FCPA", se refiere al "Foreign Corrupt Practices Act"; ley estadounidense expedida en 1977 cuyo propósito es la prevención y el castigo de sobornos y demás actuaciones corruptas que puedan incluir en la toma de decisiones por parte de funcionarios extranjeros.

"Políticas Corporativas de la Entidad" son las definidas en la normativa interna de la Entidad, aplicables a sus negocios, operativa, procedimientos, contratación con terceros, entrada y permanencia en sus Instalaciones, etc.

"Servicios" son los descritos en el anexo correspondiente.

2. Cesión y subcontratación

El Proveedor no podrá ceder el presente Contrato o sus Anexos Específicos, ni en todo ni en parte, a ningún título, sin el consentimiento previo y escrito de la Entidad y, en caso de ser autorizada dicha cesión, el cedente responderá solidariamente con el cesionario por el cumplimiento de este Contrato.

El Proveedor tampoco podrá subcontratar sin la mencionada autorización expresa y por escrito. En caso que existiera algún tipo de subcontratación, toda acción u omisión de los subcontratistas o su personal será considerada como acción u omisión del Proveedor o su personal, y por tanto quedará sujeta al régimen contractual que en el presente Contrato se estipula para el Proveedor.

El Proveedor y el subcontratista responderán solidariamente y sin limitación frente a la Entidad del cumplimiento del Contrato así como por los daños y perjuicios que este tercero subcontratista pudiera causarle a la Entidad o sus clientes. El Proveedor sólo solicitará autorización respecto de los Subcontratistas que, en su razonable opinión profesional, cuenten con la estructura, medios materiales y humanos apropiados para la prestación de los Servicios objeto de subcontratación. La

Entidad no valida ninguna cualidad del Subcontratista cuando emite una autorización.

La relación contractual entre el Proveedor y el Subcontratista deberá constar por escrito y no podrá limitar, en modo alguno, los derechos de la Entidad y las obligaciones del Proveedor. El Proveedor proporcionará a la Entidad una copia de dicho contrato si éste lo requiere.

Si el Subcontratista ha de acceder a Datos Personales o información confidencial de la Entidad, como condición previa para que la autorización de la Subcontratación tenga efectividad, deberá suscribirse un acuerdo de confidencialidad y acceso a datos personales entre el tercero, el Proveedor y la Entidad, según modelo que a tal efecto facilite la Entidad y en el que se establecerá la regulación del acceso a datos personales e información confidencial que sea preciso realizar por parte del tercero, derivado del desarrollo de las actividades objeto de la subcontratación. Dicha regulación se sujetará a los siguientes requerimientos:

- a) El mencionado acceso quedará limitado exclusivamente a los datos personales que se determinen por parte de la Entidad, con indicación de la finalidad de su tratamiento.
- b) El Proveedor habrá de comprometerse a adoptar todas las medidas a su alcance para que el tercero cumpla las obligaciones que contraiga en virtud del citado acuerdo.
- c) El Proveedor y el tercero responderán solidariamente frente a la Entidad del cumplimiento por el tercero de las obligaciones que éste asuma en virtud del indicado acuerdo, manteniendo indemne a la Entidad ante cualquier tipo de sanciones administrativas impuestas por las autoridades correspondientes, así como de los daños y perjuicios por procedimientos judiciales o extrajudiciales contra la Entidad, incluidos en todos los casos gastos por honorarios de los abogados, cualquier otro profesional y costos del juicio, en conexión con tales demandas o acciones legales.

La Entidad podrá revocar la autorización de una subcontratación ante eventos de incumplimiento o disminución en la calidad, seguridad o condiciones de los servicios. En dicho caso, el Proveedor dará por terminada la relación contractual con el Subcontratista atinente a los Servicios lo antes que razonablemente resulte posible.

3. Prevalencia

En caso de contradicción entre el presente documento y sus anexos, prevalecerán las estipulaciones contenidas en el primero. El no ejercicio por una de las Partes de cualquier derecho derivado de este Contrato no se interpretará como renuncia a dicho derecho.

4. Integridad del negocio

Este Contrato y sus anexos constituirán el único y total acuerdo de las Partes sobre las materias aquí reguladas. En consecuencia, dejará sin efecto cualquier acuerdo, verbal o escrito, que sobre el mismo asunto hayan ellas convenido con anterioridad. Los términos y condiciones del presente Contrato y sus anexos deberán interpretarse de manera armónica.

5. Modificaciones al Contrato

Las modificaciones o adiciones a que haya lugar en desarrollo del Contrato deberán formalizarse por escrito y contar con la firma de los Representantes Legales o apoderados debidamente facultados, de ambas Partes.

6. Ley aplicable

Para la interpretación, ejecución y cumplimiento del presente Contrato, así como para todo aquello que no esté contemplado en el mismo, las Partes se sujetarán a la legislación colombiana, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que por su domicilio, presente o futuro, pudiera corresponderles.

7. No exclusividad

La Entidad estará en todo momento en libertad de contratar Servicios iguales o similares a los previstos en el presente Contrato, con cualquier otro proveedor.

8. Merito Ejecutivo

El presente Contrato presta mérito ejecutivo al tenor del artículo 422 del Código General del Proceso, por expresa voluntad de las partes.

SECCIÓN SEGUNDA **Cumplimiento Legal**

9. Declaraciones y Garantías

El Proveedor declara y garantiza:

- a) Que tiene capacidad legal suficiente para el otorgamiento y ejecución del presente Contrato, y que tiene todos los permisos, licencias, seguros y demás requisitos legales exigidos para el desempeño de sus operaciones, y los mantendrá actualizados;
- b) Que, en caso de ser una sociedad, está constituida con arreglo a la ley de su nacionalidad y el otorgamiento y ejecución de este Contrato no infringe sus estatutos sociales;
- c) Que los firmantes del presente Contrato están legalmente facultados y apoderados para vincular al Proveedor
- d) Que las obligaciones contraídas en virtud de la suscripción del presente Contrato le son plenamente vinculantes y exigibles, sin que para ello se requieran adicionales autorizaciones, aprobaciones, formalidades, registros o inscripciones por parte de persona, órgano social o autoridad alguna;
- e) Que no se encuentra en situación de concurso, suspensión de pagos, quiebra, moratoria en los pagos, administración intervenida, procedimiento de expropiación o cualquier medida equivalente a los anteriores;
- f) Que ninguna de las obligaciones contenidas en las cláusulas del presente Contrato generan en ningún caso, vínculo adicional entre las Partes ni habilitan a la Entidad ni al Proveedor para representarse a ningún título.
- g) Que, conoce y desarrolla su actividad conforme a las normas que protegen y regulan la libre competencia, así mismo, que se compromete a cumplirlas y a evitar cualquier tipo de conducta o actuación que transgreda lo dispuesto en el ordenamiento jurídico sobre la materia.
- h) Que ha tenido oportunidad de revisar este Contrato y que, en la medida que lo ha considerado conveniente, se ha asesorado jurídicamente para conocer e interpretar las obligaciones que aquí asume.

10. Obligaciones Tributarias

Durante la vigencia del contrato cumplirá las obligaciones tributarias que le corresponda. En consecuencia, la Entidad quedará exonerada de cualquier responsabilidad derivada de estas obligaciones del Proveedor. En el supuesto que la Entidad tuviera que asumir alguna responsabilidad patrimonial por el incumplimiento del Proveedor en la materia regulada en este acápite, la Entidad podrá repetir contra el Proveedor por la totalidad de los daños y perjuicios ocasionados.

Serán de cargo del Proveedor todos los gastos, costos o erogaciones por concepto de tributos, tasas, contribuciones, gravámenes, impuestos, etc., que sean de aplicación a la presente relación contractual.

11. Exigencias Ambientales

El Proveedor asumirá el cumplimiento de la legislación ambiental vigente y la responsabilidad de su incumplimiento, y mediante la suscripción de este Contrato el Proveedor adquiere el compromiso de (i) adecuar sus actuaciones para minimizar los impactos ambientales negativos, tanto en consumos de recursos como en producción y eliminación de residuos, (ii) al uso preferente de materiales y productos ecológicos y/o reciclables, frente a otro tipo de productos (bajo la supervisión de los responsables ambientales de la Entidad, si éstos razonablemente lo exigieran), (iii) a formar a sus empleados en materia ambiental, y (iv) a mantener protocolos ambientales y de gestión de residuos en sus instalaciones y en su empresa, y protocolos de mantenimiento y revisiones obligatorias de la maquinaria y otros elementos que se usen dentro de las instalaciones de la Entidad.

El Proveedor deberá aportar aquellos datos que la Entidad le solicite sobre los posibles impactos de su actividad en las instalaciones y entorno de los edificios de la Entidad, y en el caso de que tenga una certificación ISO 14001, deberá facilitar a la Entidad una copia del certificado.

12. Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Las Partes manifiestan que a la firma del presente Contrato:

- a) Los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, provienen únicamente de actividades lícitas y que los mismos no serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas;
- b) Ni Las Partes, ni sus socios que tengan una participación accionaria o de capital directa o indirecta mayor al cinco por ciento (5%), ni sus administradores o representantes están incluidos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales tales como la lista "SDN" de la "OFAC" y las listas del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas, entre otras referentes a este tema;
- c) Ni las Partes, ni sus socios que tengan una participación accionaria o de capital directa o indirecta mayor al cinco por ciento (5%), ni sus administradores o representantes

están siendo investigados, ni han sido condenados por autoridades competentes, por los delitos de lavado de activos, financiación del terrorismo y/o sus delitos fuente;

- d) Se obligan a implementar las medidas tendientes a evitar que sus operaciones sean utilizadas para la realización de cualquier actividad ilícita, especialmente el lavado de activos y la financiación del terrorismo y/o cualquiera de sus delitos fuente.

13. Clausula Anticorrupción y de Transparencia

Las Partes manifiestan que a la firma del presente Contrato:

- (i) Ni las Partes, ni sus socios que tengan una participación accionaria o de capital directa o indirecta mayor al cinco por ciento (5%), ni sus administradores o representantes están siendo investigados, ni han sido condenados por autoridades competentes, por actuaciones relacionadas con corrupción tales como las definidas en la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anti-Corrupción), la ley 1778 de 2016 (Ley Antisoborno), la "Ley FCPA" y el "Anti-Bribery Act", entre otras normas, y de la misma forma se comprometen a actuar en observancia de su cumplimiento.
- (ii) Las Partes, sus socios, administradores, empleados y asesores están sujetos al cumplimiento de normas, políticas y procedimientos internos destinados a prevenir, detectar, tomar controles y sancionar aquellas conductas asociadas al soborno y la corrupción.
- (iii) No existen situaciones de conflicto de interés entre las Partes, entendido esto como aquellas circunstancias personales, familiares, de amistad o de cualquier otro tipo, que puedan afectar la objetividad profesional en la ejecución del presente contrato.
- (iv) Que el Proveedor cumple con todas las leyes aplicables en materia de prevención de la corrupción en todas las áreas geográficas en las que opera; rechaza cualquier tipo de acto de corrupción, incluido el cohecho y el tráfico de influencias o similares, tanto en el sector público como en el privado, y ha implementado y mantendrá vigentes durante la vigencia de este Contrato, políticas, controles y/o procedimientos adecuados para cumplir con las obligaciones establecidas por los diferentes ordenamientos jurídicos en materia de prevención de la corrupción.

Así mismo, las Partes se obligan a:

- a) Informar de manera inmediata a la otra Parte cualquier cambio en las declaraciones efectuadas en la presente cláusula, así como las medidas que adoptarán para mitigar las consecuencias de estos cambios.

- b) Comunicar la obligación de cumplir estas disposiciones a sus filiales, sucursales, personas asociadas, agentes, subcontratistas o cualquier tercero que esté bajo su control o influencia, para el cumplimiento de las obligaciones objeto de este contrato.
- c) Colaborar en las auditorías al cumplimiento de lo previsto en esta cláusula que adelante la otra Parte cooperando en el suministro de la información requerida por la otra Parte.
- d) Prevenir y gestionar adecuadamente los conflictos de interés sobrevinientes en que puedan verse involucradas las Partes, sus socios, administradores, empleados y asesores, de forma que no antepongan sus propios intereses a la mejor ejecución del presente contrato.
- e) Poner en conocimiento de la otra Parte cualquier situación de conflicto de interés presentada durante la ejecución del presente contrato.
- f) Cumplir con las disposiciones del Código de Conducta de BBVA vigentes en cada momento, en todo aquello relacionado con el aprovisionamiento de bienes y Servicios, el cual puede solicitar a los datos de notificación de la Entidad o consultar en el enlace <https://www.bbva.com.co/content/dam/public-web/colombia/documents/home/body/inversionista/esp/anol/gobierno-corporativo/codigo-de-conducta/codigo-de-conducta-2020.pdf>
- g) Impartir formación a sus empleados designados al desarrollo de las actividades propias de este Contrato, con una periodicidad mínima anual, en los siguientes temas: Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, Anti-Corrupción, Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO), Políticas de Seguridad de la Información y conservación documental (Física y Digital). La formación proporcionada a sus empleados es, en todo momento, la adecuada para la prestación del Servicio, garantizando la idoneidad, experticia y calidad permanente a lo largo de la ejecución de este Contrato y enviará los soportes necesarios para acreditar esta condición a requerimiento de la Entidad.

14. Soportes

El Proveedor, a solicitud de la Entidad, presentará la acreditación documental que demuestre estar al corriente en el cumplimiento de todas las declaraciones y estipulaciones de esta sección segunda del Contrato.

SECCIÓN TERCERA

Obligaciones De Las Partes

15. Obligaciones laborales del Proveedor

En razón a que el Proveedor actúa en desarrollo del presente contrato como persona especializada en la explotación de los servicios objeto del mismo por sus propios medios y bajo su cuenta y riesgo, no está obligada a prestar sus servicios en forma exclusiva a la Entidad y por consiguiente, es el único empleador del personal que utilice para la prestación del servicio pactado, motivo por el cual entre el Proveedor y la Entidad y entre la Entidad y el personal de empleados del Proveedor no existe relación laboral alguna, en consecuencia el Proveedor deberá salir a la defensa de la Entidad, en cualquier tiempo en que se llegare a presentar una acción judicial o extrajudicial en su contra, por alguno de los empleados y/o contratistas del Proveedor.

El Proveedor cumplirá con todas las obligaciones legales y extralegales de carácter laboral, de seguridad social, fiscales, parafiscales y sobre prevención de riesgos laborales. La Entidad podrá exigir al Proveedor en cualquier momento la comprobación efectiva de tales pagos y aportes, para lo cual el Proveedor tendrá un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, no pudiendo rehusarse a suministrarla. Al efecto el Proveedor podrá entregar certificación firmada por el Revisor Fiscal que acredite el cumplimiento de dichas obligaciones.

De igual manera, el Proveedor se obliga a revisar, aplicar y socializar a sus trabajadores lo establecido en los documentos que se relacionan a continuación, los cuales le fueron enviados por la Entidad mediante de manera previa a la firma de este Contrato: (i) El Manual de Seguridad, Salud y Medio Ambiente para Contratistas de la Entidad, (ii) la Cartilla de Inducción de Seguridad y Salud en el Trabajo con el correspondiente, y (iii) la Declaración de cumplimiento del SG-SST a contratistas y proveedores, la cual el Proveedor deberá enviar a la Entidad, debidamente aceptada y suscrita, junto con el presente Contrato en la fecha de su formalización -del Contrato-.

Adicional a lo anterior, el Proveedor se obliga a:

- a) Allegar dentro de los tres (3) días siguientes a la firma de este Contrato, los certificados en los que se acredite que el Proveedor (en caso de ser persona natural) y sus trabajadores, han realizado los cursos correspondientes (como alturas, entre otros), cuando los mismos sean exigidos por la ley, en virtud de la

ejecución de los Servicios objeto de este contrato y actividades con ellos relacionadas.

- b) Asumir económicamente todos los gastos de su personal relativos a las actividades para el cumplimiento de este Contrato, incluyendo los derivados de accidentes profesionales, incapacidades y ausencias. Así mismo, suministrar al personal los elementos necesarios de trabajo. El Proveedor garantiza la adecuada presentación (uniforme del Proveedor e imagen personal) y equipamiento de seguridad personal asignado para la ejecución de este Contrato.
- c) El Proveedor garantiza que, antes del inicio y durante la prestación de cualquier Servicio, cumplirá con la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente y que en todo momento, tomará las medidas necesarias para evitar la ocurrencia de accidentes, se causen daños o perjuicios a terceros o se incurra en infracciones sancionables penal o administrativamente. El Proveedor deberá comunicar de inmediato a la Entidad toda situación de emergencia, incidente, accidente o cualquier cambio relevante en su actividad, susceptible de afectar a la seguridad o salud de su Personal y de las demás personas concurrentes en las Instalaciones de la Entidad.
- d) Por razones de seguridad, el Proveedor se obliga a procurar, durante la vigencia de este Contrato, la continuidad del personal asignado a la ejecución de los Servicios objeto del mismo. En caso de no poder dar la continuidad al personal inicialmente asignado, deberá presentar a la Entidad la(s) persona(s) que sustituya(n) a la(s) inicialmente asignada(s).
- e) En caso de resultar la Entidad condenada a pagar suma alguna por concepto de obligaciones laborales a cargo del Proveedor y a favor de cualquiera de los empleados o dependientes del Proveedor, éste se obliga a restituirla sin necesidad de requerimiento previo, junto con los correspondientes accesorios e intereses causados a la tasa máxima legal permitida dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación al Proveedor de la reclamación presentada por la Entidad, quien adicionalmente queda facultado para cobrarla judicial o extrajudicialmente y para descontarla de los saldos pendientes de pago y/o de los depósitos que el Proveedor tenga constituidos en la Entidad.
- f) El Proveedor declara su total compromiso en la implementación de programas de fiscalización para prevenir y erradicar el trabajo infantil, apoyo y respeto a la protección de los derechos de la infancia y

derechos humanos fundamentales, y de no ser cómplices en la vulneración de los mismos.

- g) El Proveedor declara encontrarse al día en las obligaciones en materia de igualdad establecidas por la Ley Aplicable y garantizar que, en el marco de las relaciones con sus empleados, tiene asumido un compromiso fehaciente para la promoción e implantación efectiva de los principios de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, y de no discriminación por razón de género, concretándose dicho compromiso en la aplicación efectiva de políticas que incluyen medidas de conciliación de la vida laboral y familiar.
- h) El Proveedor declara que mantiene el compromiso fehaciente de cumplir, en cada momento, sus obligaciones en relación con la legislación vigente en materia de integración social de las personas con discapacidad.
- i) La Entidad está facultada, como garante, para solicitar documental actualizado y realizar auditorías periódicas al Proveedor para validar el cumplimiento del Sistema de Gestión y Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a la normativa vigente.

El Proveedor se obliga a lo siguiente en cuanto al cumplimiento del protocolo de bioseguridad para la contención del COVID-19, acatando de esta manera los lineamientos publicados por el Gobierno Nacional hasta que se determine lo contrario:

1. Semanalmente (el primer día hábil), el representante legal del Proveedor emite a los Gerentes y Directores administradores de contratos de BBVA una certificación o documento que conste el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.
2. El Proveedor que se encuentre laborando en las instalaciones de BBVA, debe cumplir con los requisitos legales vigentes relacionados con la prevención del COVID-19

En el supuesto de que el Proveedor incumpla las obligaciones establecidas en la presente cláusula, el mismo será causa suficiente y justificada de terminación anticipada del Contrato.

16. Obligaciones del Proveedor

En virtud del presente Contrato, el Proveedor se obliga a:

- a) Ejecutar el Contrato con el máximo grado de calidad y puntualidad;

- b) Cumplir a cabalidad cualquier norma de carácter especial que la naturaleza de los Servicios requiera;
- c) Corregir en forma inmediata cualquier deficiencia en la ejecución de los Servicios, de oficio o previa observación por parte de la Entidad;
- d) Disponer, en forma permanente, del personal calificado, idóneo, necesario y suficiente para la ejecución de los Servicios. El Proveedor se obliga a reemplazar al personal asignado a los Servicios cuando la Entidad le indique una justificación relacionada con la ejecución de los servicios, políticas de seguridad, higiene, salubridad, y/o prevención de riesgos laborales; el Proveedor contará con un plazo máximo de treinta (30) días para la consecución del reemplazo, salvo que la Entidad comunique al Proveedor circunstancias de urgencia en las que prevalecerá un plazo inferior según las circunstancias lo requieran. El Proveedor garantiza que cualquier cambio o rotación del personal asignado a la ejecución de este Contrato, sea o no solicitado por la Entidad, no afectará la ejecución correcta y efectiva de los Servicios;
- e) En caso que le sean aplicables al objeto al que se refiere el presente documento, el Proveedor dará cumplimiento a las obligaciones sobre canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de la información emanadas de la Circular Básica Jurídica Parte I, Título II Capítulo I de la Superintendencia Financiera de Colombia, y ejecutará este Contrato de acuerdo con las normas de seguridad establecidas tanto en la Ley, como en el correspondiente Anexo de Seguridad (en caso que haga parte del presente documento). En el evento que la Entidad requiera niveles de seguridad superiores a los establecidos en este Contrato, los mismos se incorporarán en los anexos operativos siendo de cargo del Proveedor la totalidad de los costos en que por esto se incurra;
- f) Durante al menos cinco años desde la resolución de este Contrato, por cualquier causa, o por el plazo previsto en la Ley Aplicable si fuese superior, el Proveedor (a) conservará la información y documentación acreditativa de la prestación de los Servicios, incluyendo la información contable y la que acredite los pagos efectuados por la Entidad, y (b) durante dicho plazo, permitirá a la Entidad acceder a esta información cuando así se lo requiera con un preaviso razonable y con justificación de las razones que lo motiven;
- g) Garantizar que cuenta con todos los medios necesarios para la correcta ejecución del Contrato, aun en el caso de producirse una contingencia que pudiera afectar el adecuado desarrollo del objeto contratado.

Asimismo, el Proveedor manifiesta que cuenta con un plan detallado de contingencia y de continuidad del negocio que le permite seguir cumpliendo con las obligaciones emanadas del presente Contrato e incluye todas las actividades pertinentes para tal fin, en caso de presentarse alguna eventualidad que afecte el desarrollo normal de las actividades, incluyendo niveles de servicio en escenarios de desastre. Dicho plan, deberá hacerse llegar a la Entidad durante los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del presente documento;

- h) Notificar a la Entidad inmediatamente cualquier situación que tenga como consecuencia un Cambio de Control Societario en el Proveedor.

17. Obligaciones de la Entidad

- a) En virtud del presente Contrato, la Entidad se obliga a:
- b) Pagar oportunamente al Proveedor, previa presentación de la factura, siempre y cuando ésta cumpla los requisitos exigidos por la Entidad.
- c) Notificar tan pronto como le sea posible al Proveedor cualquier deficiencia en el producto o en el servicio.
- d) Suministrar al Proveedor la información que se considere necesaria para el desarrollo de su labor, sin que ésta comprometa la seguridad interna de la Entidad.

18. Obligaciones de confidencialidad y respecto del manejo de la información

18.1 Uso exclusivo de la Información Confidencial y medidas de salvaguarda

El Proveedor se compromete a no emplear la Información Confidencial a otros efectos distintos de la prestación de los Servicios, así como a no revelarla, entregarla o suministrarla a terceros, ya sea en todo o en parte, salvo que (i) medie la autorización previa y por escrito de la Entidad propietario de esta Información Confidencial, o (ii) en cumplimiento de la Ley Aplicable.

El Proveedor (a) garantiza que únicamente su Personal tendrá acceso a la Información Confidencial; (b) asegurará que su Personal guarde absoluta confidencialidad en el manejo de la Información Confidencial de la Entidad; (c) restringirá el acceso a la Información Confidencial sólo a aquéllos miembros de su Personal que deban necesariamente conocerla, con los que deberá suscribir un acuerdo de confidencialidad bajo los mismos estándares de confidencialidad aquí establecidos; (d) no confeccionará copias o duplicados de la Información

Confidencial, excepto aquéllas necesarias por razones de seguridad y prestación de los Servicios; (e) conservará la Información Confidencial en un lugar seguro y disponible a la Entidad en el momento necesario, proporcionando herramientas y procesos que permitan encriptarla, descifrarla, actualizarla y eliminarla; (f) el Proveedor se obliga a cumplir los requerimientos que la Entidad le formule en materia de secreto bancario, para que ésta cumpla con las disposiciones legales y reglamentarias, aplicables y vigentes en el país de domicilio de la Entidad.

18.2 Procedimientos ante alteración o manipulación de Información Confidencial o dispositivos de la Entidad

Cuando el Proveedor tenga conocimiento de la pérdida, destrucción no autorizada, hurto o robo de Información Confidencial de la Entidad, o alteración o manipulación de dispositivos de la Entidad, el Proveedor se compromete a avisar a la Entidad en forma telefónica y por escrito el mismo día en el cual ocurra el hecho o conozca del siniestro. Igualmente, deberá (i) presentar copia de la denuncia instaurada sobre el hecho o siniestro si fuera el caso, (ii) tomar las medidas necesarias tendientes a evitar el uso fraudulento de los equipos y/o Información Confidencial, (iii) e iniciará los trámites y gestiones pertinentes para lograr la recuperación de los mismos, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad correspondientes.

La alteración o manipulación de la información o de ser el caso de las características técnicas de dispositivos, sin autorización de la Entidad, se considerará un incumplimiento del presente Contrato y como tal generará responsabilidad por parte del Proveedor ante cualquier perjuicio que se cause a la Entidad o a terceros.

18.3 Propiedad de la información

El Proveedor entiende que todos los datos, información y resultados que sean revelados por la Entidad o a los que tenga acceso serán propiedad exclusiva de la Entidad.

18.4 Borrado de datos

El Proveedor restituirá toda la información de la Entidad, que tenga en su poder, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la terminación del presente Contrato, o del Periodo de Retención (en caso que las partes hayan pactado en las condiciones particulares de este Contrato un Periodo de Entrega del Servicio), o cuando la Entidad

así lo requiera. Si la Entidad solicita al Proveedor la destrucción de la información, el Proveedor borrará todos los datos de la Entidad contenidos en cada dominio, eliminando los indicadores/punteros de los servidores activos y replicados del Proveedor, así como sobrescribiéndolos con el paso del tiempo.

La Entidad podrá exigir la entrega de una certificación firmada por el representante legal del Proveedor garantizando el borrado total de datos y/o la devolución completa de la información suministrada, como también verificar la correcta disposición y ejecución de la destrucción de la información.

18.5 Plazo

Por su propia naturaleza, las obligaciones de confidencialidad a cargo del Proveedor establecidas en esta cláusula se mantendrán en vigor durante cinco (5) años adicionales tras la resolución de este Contrato.

19. Propiedad intelectual

19.1 Propiedad Intelectual del Proveedor o terceros

En el caso que para la ejecución de este Contrato resulte necesaria la utilización por parte de la Entidad de Propiedad Intelectual, cuya titularidad pertenezca al Proveedor o a un tercero, el Proveedor deberá comunicarlo previamente a la Entidad.

En relación con la Propiedad Intelectual de titularidad del Proveedor que pudiera emplearse en la ejecución de este Contrato, el Proveedor expresamente declara y garantiza a la Entidad que es propietario de la misma, incluyendo todas sus mejoras, actualizaciones o modificaciones y se compromete a otorgar a la Entidad una licencia de uso escrita, indefinida, sin límite territorial, ni de usuarios y en los términos más amplios en favor de la Entidad para la ejecución de este Contrato.

Respecto a la Propiedad Intelectual de terceros que el Proveedor pudiera emplear para el desarrollo de este Contrato, cuyo uso o explotación implique recabar el consentimiento del autor o titular, el Proveedor garantiza que dispone de las correspondientes autorizaciones y licencias, y de ser necesario para una adecuada ejecución de este Contrato, se compromete a obtener previamente del tercero titular de la Propiedad Intelectual, una licencia de uso escrita, indefinida, sin límite territorial, ni de usuarios y en los términos más amplios en favor de la Entidad. En caso de no

tener las licencias necesarias para los usos requeridos, se obliga a no usar la Propiedad Intelectual de terceros para la ejecución del Contrato.

19.2 Propiedad Intelectual de la Entidad

Toda Propiedad Industrial u Obras bajo la titularidad de la Entidad, que hayan sido suministrados o revelados al Proveedor, o desarrollados o adquiridos por la Entidad para el control, ejecución o administración de este Contrato o de alguna de las actividades que de este se deriven, se considerará propiedad exclusiva de la Entidad, incluyendo la titularidad correspondiente a los derechos de autor, de todo material susceptible de tales derechos. Al terminar este Contrato, todo material tangible será devuelto por el Proveedor a la Entidad. Las autorizaciones conferidas por la Entidad para el uso de cualquier clase de propiedad intelectual revisten carácter excepcional, deberán constar por escrito, de manera previa y son de carácter temporal, sin que se extiendan más allá de la vigencia del presente Contrato. Estas autorizaciones no dan derecho alguno a las Partes o a terceros que designen más allá de lo expresado en la respectiva autorización escrita y en ningún momento constituye un derecho o participación de la propiedad de las mismas.

Por su parte, el Proveedor transfiere a la Entidad la propiedad y los derechos de explotación sobre cualquier entregable y en general sobre cualquier Propiedad Intelectual que en ejecución del presente Contrato y/o por encargo de la Entidad, hayan sido creados y/o elaborados por el Proveedor, sus empleados, subcontratistas, agentes y cualquier tercero por encargo del Proveedor. Le pertenecen igualmente a la Entidad de manera irrevocable, incondicional, exclusiva, gratuita, ilimitada territorialmente, y por la duración máxima permitida por la ley, todos los derechos patrimoniales sobre obras protegidas por el Derecho de Autor creadas en ejecución del presente Contrato, entre los que se encuentra a modo meramente enunciativo los derechos de reproducción, modificación, traducción, transformación, adaptación, distribución, comunicación al público, puesta a disposición al público, explotación comercial, importación al territorio de cualquier país, los cuales podrá ejercitar a su propio nombre y ventura, por cualquier forma, procedimiento y/o medios conocidos y por conocerse. Se incluye en lo anterior la facultad de ceder todos o alguno de dichos derechos en exclusiva a cualquier tercero(s), prestando el Proveedor aquí y desde ahora su consentimiento a tal cesión, o cesiones, en lo que sea menester.

Los entregables serán elaborados específica y exclusivamente para la Entidad sin incorporar al mismo, contenidos en los que existen derechos de Propiedad Intelectual del Proveedor o de terceros, de tal manera que la totalidad de los derechos de autor sobre el Proyecto pueda ser transferido a la Entidad, en los términos previstos en esta Cláusula. No obstante, si en los entregables resulta necesaria la utilización por parte de la Entidad de propiedad intelectual del Proveedor o de un tercero, el Proveedor deberá comunicarlo previamente a la Entidad y se compromete a obtener previamente del tercero u otorgar sobre su propiedad intelectual, una licencia de uso gratuita, escrita, indefinida, sin límite territorial, ni de usuarios y en los términos más amplios en favor de la Entidad, de tal forma que esta pueda explotar sus obras sin limitación y en los términos previstos en esta Cláusula.

19.3 infracciones

En el caso que cualquier producto o entregable resultante del presente Contrato pueda infringir derechos de Propiedad Intelectual de terceros, el Proveedor notificará a la Entidad y adelantará todas las acciones que fueren necesarias para evitar o cesar la infracción sin que tales acciones afecten los derechos o intereses o uso que esté realizando o vaya a realizar la Entidad de tal producto o entregable, y reemplazará por productos o entregables equivalentes al producto o entregable presuntamente infractor, mientras se adopta o implementa una solución definitiva para la Entidad. Todos los gastos en que se deba incurrir por la implementación de lo anterior serán por cuenta del Proveedor.

El proveedor indemnizará y además defenderá y mantendrá indemne a la Entidad, sus afiliadas y a sus respectivos directores, funcionarios, propietarios de acciones, empleados, agentes, consultores, y otros asesores y representantes (conjuntamente, las "Partes Indemnizadas") por toda reclamación, responsabilidad, gasto u obligación, incluyendo indemnizaciones y costos judiciales y extrajudiciales incurridas o sufridas por las Partes Indemnizadas, directa o indirectamente, que surjan de o estén relacionadas con cualquier reclamación de un tercero, por concepto de derechos de Propiedad Intelectual de la Entidad y/o de terceros, que resulten o se relacionen con la ejecución del objeto de este Contrato. En consecuencia, el Proveedor se obliga a pagar y reembolsar todos y cada uno de los gastos y pérdidas incurridas o sufridas por las Partes Indemnizadas y solo en casos en que así la Entidad lo decida, el Proveedor deberá asumir el manejo de las reclamaciones.

19.4 El Proveedor acepta que las acciones relativas a las obligaciones y compromisos descritos en esta cláusula no generarán en su favor remuneración adicional o compensación diferente a la prevista en el presente Contrato. Los términos de esta Cláusula seguirán vigentes inclusive una vez finalizado el Contrato, por cualquier causa, por un término de diez (10) años adicionales.

SECCIÓN CUARTA De La Relación Entre Las Partes

20. Autorización

El Proveedor autoriza de manera previa, expresa, permanente e informada a la Entidad, sus filiales, subsidiarias y/o matriz, para que con fines estadísticos, de control, supervisión, encuestas, muestreos, pruebas de mercadeo y de información comercial, almacene, consulte, procese, reporte, obtenga, actualice y divulgue en las Centrales de Información del Sector Financiero y/o cualquier otra entidad nacional o extranjera que maneje bases de datos con los mismos fines, el nacimiento, modificación, cumplimiento y extinción de las obligaciones contraídas fruto de este Contrato.

La presente autorización se extiende para la conservación, tratamiento, almacenamiento, administración y uso de los datos personales del Proveedor para fines comerciales, administrativos, financieros y crediticios, dando, la Entidad y las demás entidades anteriormente enunciadas, estricto cumplimiento a las normas vigentes relacionadas con "la protección de datos personales".

21. Auditoría, Supervisiones e Inspecciones

El Proveedor permitirá a la Entidad el cumplimiento de sus necesidades de auditoría, supervisión e inspecciones a través de supervisores internos, externos, entes reguladores, autoridades, y/u otros, en relación con la ejecución y cumplimiento del presente Contrato. Lo anterior se podrá ejecutar en cualquier lugar donde repose información de la Entidad o donde se preste el servicio.

Las supervisiones e inspecciones podrán realizarse, ya sea mediante la comprobación presencial de cualquiera de las obligaciones a cargo del Proveedor, o por solicitud de información precisa a los efectos de constatar el buen funcionamiento de los Servicios contratados, entre otros, al criterio que determine la Entidad. Así mismo el

Proveedor permitirá a la Entidad la verificación de aspectos que puedan afectar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y regulatorias a cargo de la Entidad.

La mencionada supervisión se efectuará previa notificación al Proveedor y con un preaviso de cinco (5) días hábiles, salvo que la Entidad comunique al Proveedor circunstancias de urgencia en las que prevalecerá un preaviso inferior determinado a tal efecto por la Entidad.

22. Colaboración en las investigaciones

El Proveedor se obliga a prestar toda la colaboración necesaria a la Entidad para el esclarecimiento de las circunstancias de lugar, tiempo y modo, con que hayan tenido ocurrencia actos u omisiones constitutivos de fraude, deslealtad, extralimitación de funciones del Proveedor o de alguno de sus empleados, dependientes o terceros contratados por el Proveedor para la ejecución del presente Contrato, y/o cualquier otro evento que requiera de la ejecución de una investigación conjunta, y para la identificación de los autores o partícipes de tales hechos, tanto para los fines y propósitos de las investigaciones internas de seguridad de la Entidad, como de las acciones penales o civiles a que haya lugar.

Una vez la Entidad haya determinado, dentro de la investigación que adelanten de forma conjunta las áreas de seguridad de la Entidad y del Proveedor, que el Proveedor y/o sus empleados, dependientes o terceros contratados, fueron los responsables del perjuicio sufrido por la Entidad, entonces el Proveedor autoriza expresa e irrevocablemente a la Entidad y esta se reserva el derecho de retener de los pagos causados por concepto del desarrollo del objeto de este Contrato, las sumas de dinero necesarias para sufragar los perjuicios económicos, pérdidas, daños materiales padecidos por la Entidad o cláusulas penales generadas.

La anterior autorización permanecerá vigente cuando el Proveedor no preste la colaboración necesaria, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento en que el Proveedor conoció o debió conocer el hecho dañoso. En tal caso, la investigación que adelante el Departamento de Seguridad de la Entidad constituirá prueba y soporte suficiente para que la Entidad retenga de los pagos pendientes, las sumas de dinero mencionadas en el párrafo anterior. La Entidad dará traslado al Proveedor del resultado de esa investigación una vez se dé por finalizada.

En caso que las sumas por concepto de perjuicios económicos, pérdidas, daños materiales y/o sanciones no fuere posible debitarlas de los valores pendientes de pago,

el Proveedor se obliga a pagar dichas sumas a favor de la Entidad, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación hecha al Proveedor de la reclamación presentada por la Entidad, quien adicionalmente queda facultado para cobrarlas y/o reclamarlas judicial y extrajudicialmente, con intereses moratorios liquidados a la máxima tasa comercial vigente al tenor de lo dispuesto por el artículo 884 del Código de Comercio.

Los términos de esta Cláusula seguirán vigentes inclusive una vez finalizado el Contrato, por cualquier causa, por un término de cinco (5) años adicionales.

23. Solución de Diferencias

Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula anterior, las controversias o diferencias que surjan entre las partes con ocasión del presente Contrato, se resolverán según las reglas que se indican a continuación:

- a) La parte cumplida notificará el incumplimiento a la parte incumplida, la cual tendrá un término de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación, para resolver el incumplimiento o presentar los alegatos o eximentes de responsabilidad a que hubiera lugar.
- b) En caso que el incumplimiento no se dé por superado, Las partes tendrán un plazo adicional de diez (10) días hábiles para resolver la disputa de mutuo acuerdo, los cuales se contarán a partir del día siguiente al del vencimiento del término previsto en el literal anterior.

Una vez las partes lleven a cabo lo enunciado en los numerales a) y b) anteriores, se entiende agotado el procedimiento de Solución de Diferencias. En el evento en que las partes no resuelvan sus disputas amigablemente, de acuerdo con el procedimiento anteriormente enunciado, tales disputas serán resueltas por la jurisdicción ordinaria.

El Proveedor entiende que su desempeño y calificación como proveedor de servicios de la Entidad, está dada, entre otras cosas, por el número de notificaciones de incumplimiento que sean emitidas por la Entidad al Proveedor y la gravedad de las mismas.

24. Compensación

La Entidad podrá compensar a su favor cualquiera de las obligaciones líquidas y exigibles a cargo del Proveedor hasta la concurrencia de los valores que se adeuden a éste y que tengan origen en este Contrato o en las demás

obligaciones que puedan surgir entre las partes por otros acuerdos o contratos, debitando, en la oportunidad que considere conveniente, el importe adeudado de cualquier otra cuenta o de los créditos de cualquier naturaleza que existiesen a favor del Proveedor. Si dichos saldos se encuentren expresados en otra moneda o valor, la Entidad queda irrevocablemente facultada a efectuar por cuenta del Proveedor las operaciones de cambio que sean necesarias

Las compensaciones efectuadas en ningún caso importan novación quedando subsistentes y con plena vigencia los avals, fianzas, obligaciones solidarias, privilegios y/o garantías reales que existan constituidas a favor de la Entidad. El Proveedor renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de constitución en mora

25. Responsabilidad

El Proveedor responderá ante la Entidad por:

- a) La existencia de cualquier tipo de errores en la ejecución del presente Contrato;
- b) Cualquier daño y/o perjuicio que la Entidad sufra por algún hecho, omisión, o actuación culposa o dolosa, de parte de cualquiera de las personas que se encuentren asignadas a las actividades que se deriven de la ejecución de este Contrato. El Proveedor se obliga a:
 - i) velar por la conducta de sus dependientes y subcontratados (debidamente autorizados por la Entidad) en la ejecución del presente Contrato, siendo su obligación implementar e imponer todas las medidas necesarias y haciéndose plenamente responsable de su conducta y ii) a indemnizar a la Entidad por los perjuicios que le pudieren causar sus dependientes y subcontratistas.
- c) La selección y entrenamiento del personal asignado a la ejecución de este Contrato, de manera que no podrá exonerarse de responsabilidad ni aún en el caso de haber acreditado que ha empleado el debido cuidado para su contratación, sin poder impedir la comisión del hecho culposo o doloso. Dicha responsabilidad subsistirá, aun cuando el perjuicio sufrido por la Entidad sea detectado con posterioridad a la fecha en que el respectivo dependiente del Proveedor haya cesado en el desempeño de sus funciones y, aún después del término del presente Contrato.
- d) Los daños, pérdidas y/o perjuicios materiales y/o personales, previsibles y no previsibles, directos e indirectos que, en su caso, se le causen a la Entidad, sus funcionarios, empleados o dependientes, sus Clientes o terceros, por el incumplimiento de las

obligaciones adquiridas para la ejecución de este Contrato.

- e) Cualquier sanción económica impuesta por cualquier autoridad administrativa, judicial o de vigilancia y control, que surja como consecuencia de la ejecución del presente Contrato. El Proveedor responderá expresa e irrevocablemente por la totalidad de dicha sanción y cumplirá a su propio costo, en tiempo y forma con cuantas instrucciones, directrices o recomendaciones emitiere la autoridad correspondiente.

Para el pago de las sumas de dinero que el Proveedor deba pagar a la Entidad, en virtud de la aplicación de la presente cláusula, se aplicará lo dispuesto en la cláusula "Colaboración en las investigaciones" o "Solución de diferencias", según la Entidad señale en comunicación al Proveedor junto con las razones de su determinación.

26. Penalizaciones

26.1 Multas

Salvo que en los Anexos de este Contrato se disponga una multa especial, en caso de mora o incumplimiento parcial de cualquiera de las obligaciones que el Proveedor contrae con la Entidad, esta última podrá imponer al Proveedor, multas sucesivas equivalentes al uno por ciento (1%) del valor total indicado en la cláusula "Precio", por cada día, hora o minuto de retardo o incumplimiento (de acuerdo con el tiempo de medición que se haya pactado en este Contrato para el cumplimiento de una determinada obligación), a menos que éste se halle motivado por fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado. Estas multas tendrán un tope máximo del veinte por ciento (20%) del valor total indicado en la cláusula "Precio". Si el monto de las mismas sobrepasare el mencionado porcentaje, la Entidad podrá dar aplicación a la Cláusula Penal.

Las multas estipuladas en el Contrato y/o sus Anexos, serán exigibles y podrán ser inmediatamente descontadas de los valores pendientes de pago sin necesidad de requerimientos previos (sean privados o judiciales), lo anterior sin perjuicio del derecho que le asiste al Proveedor de presentar los argumentos que demuestren que el incumplimiento se halla motivado por fuerza mayor o caso fortuito, u otra causa que lo exima de su responsabilidad.

26.2 Cláusula penal

En caso de incumplimiento total o parcial de cualquiera de las obligaciones a cargo del Proveedor, que se derivan del presente Contrato, se causará a favor de la Entidad y a cargo del Proveedor la obligación de pagar a título de pena una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del valor total estipulado en la cláusula "Precio", sin que esto impida la posibilidad de exigir el reconocimiento de los perjuicios que se hubieren causado o exigir el cumplimiento de la obligación incumplida, y/o dar por terminado el presente Contrato.

El Proveedor autoriza expresa e irrevocablemente a la Entidad, descontar las sumas de dinero que resulten de la aplicación del presente numeral, de los pagos causados en virtud de la ejecución del objeto de este Contrato, una vez agotado el procedimiento establecido en las cláusulas "Colaboración en las Investigaciones" o "Solución de Diferencias" según la Entidad señale en comunicación al Proveedor junto con las razones de su determinación. La penalización establecida en la presente cláusula se aplicará y será exigible sin necesidad de requerimiento judicial alguno.

26.3 Pago

En caso de que no fuere posible debitar de los valores pendientes de pago, las sumas que resulten de la aplicación de las sanciones estipuladas en los apartados "Multas" y/o "Cláusula penal" anteriores, y/o en los anexos de este Contrato, el Proveedor se obliga a pagarlas a favor de la Entidad, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la reclamación presentada por la Entidad.

27. Terminación

El presente Contrato podrá terminarse antes de su vencimiento y de forma inmediata en el momento en que ocurra cualquiera de los siguientes casos:

- a) Por incumplimiento de una de las Partes de cualquier obligación derivada del presente Contrato, una vez se haya llevado a cabo el procedimiento enunciado en el apartado de "Solución de Diferencias", sin que se subsane el incumplimiento.
- b) Por parte de la Entidad, cuando se presenten situaciones de inseguridad y/o huelga que impida al Proveedor la normal prestación de los Servicios por un tiempo superior a quince (15) días hábiles.
- c) Si se ha producido una práctica fraudulenta, delictiva o prohibida en los términos de las cláusulas "Anticorrupción y Transferencia" y/o "Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del

Terrorismo" o se han incumplido las declaraciones y/u obligaciones en ellas contenidas. La Entidad queda facultada para exigir del Proveedor el resarcimiento de todo daño y perjuicio ocasionado, que en este supuesto comprenderá tanto el daño emergente como el lucro cesante. Lo anterior no impide el ejercicio por la Entidad, además, de cuantas acciones y derechos le correspondan en el orden penal para instar la persecución de un delito y la determinación de los sujetos responsables, así como la responsabilidad civil y su extensión.

- d) Cuando las actividades objeto del presente Contrato, pasan a ser contrarias a la Ley Aplicable.
- e) Si el Proveedor modifica su objeto social, fondos propios, domicilio, actividades, naturaleza jurídica o estatutos, o se le impone una sanción económica o cualitativa, en todos los casos de manera que pueda afectar negativamente a la prestación de los Servicios.
- f) Si se produce un Cambio de Control Societario en el Proveedor y, en dicho caso, (a) el nuevo controlador del Proveedor es un competidor de la Entidad, o (b) si recae sobre el controlador algún impedimento para ser contraparte de la Entidad por razón de la Ley Aplicable o por las Políticas Corporativas de la Entidad o (c) si el Cambio de Control Societario conlleva algún perjuicio para la Entidad respecto de las condiciones de los Servicios.
- g) Si se produce un Cambio de Control Societario en la Entidad.
- h) La cesión o sustitución no autorizada del Contrato por parte del Proveedor.
- i) La incapacidad financiera del Proveedor, que se presumirá entre otras, cuando se retrase en el pago de salarios o prestaciones sociales de sus empleados, sea embargado por una autoridad judicial o administrativa, o por reportes negativos de las centrales de riesgos, cuando no atienda oportunamente las obligaciones crediticias en las cuales tenga la calidad de deudor de la Entidad.
- j) Que la persona jurídica del Proveedor entre en causal de disolución.
- k) La infracción de normas administrativas, legales o constitucionales en desarrollo del objeto del Contrato, bien sea por acción, omisión o negligencia del Proveedor, sus funcionarios, agentes o encargados.
- l) Si, como consecuencia de cualquier inspección o decisión de la entidad de inspección, vigilancia o control de la Entidad o en general de cualquier otro organismo administrativo o judicial, fuese necesario dar por terminado anticipadamente este Contrato.
- m) Cuando la Entidad bien hubiese detectado obstáculos que pudieran alterar la prestación de los Servicios de

acuerdo con las especificaciones acordadas en el Contrato y sus Anexos, o bien verifique la existencia de deficiencias en relación con la gestión y la seguridad de los Datos Personales y/o cualquiera otra información ya sea ésta de carácter confidencial o sensible.

27.1 Terminación con preaviso

- a) Si, como consecuencia de cualquier inspección o decisión de un organismo administrativo o judicial, fuese necesario dar por terminado anticipadamente este Contrato, la Entidad lo comunicará al Proveedor con un preaviso mínimo de un (1) mes a la fecha en la que la terminación surta efecto, salvo que la instrucción administrativa o judicial exigiere un menor plazo.
- b) La Entidad podrá dar por terminado total o parcialmente el presente Contrato en forma unilateral y en cualquier tiempo, con el solo aviso dado por escrito al Proveedor, con una antelación de treinta (30) días naturales a la fecha en que se quiera hacer efectiva la terminación, sin que exista obligación de motivar tal decisión.

27.2 La terminación conforme a lo previsto en esta cláusula, sea inmediata o con preaviso, no dará lugar a indemnización o pago alguno a cargo de la Entidad.

27.3 La Entidad continuará pagando el Precio pactado hasta la fecha en la cual la resolución anticipada surta efecto.

ANEXO 1

ACUERDO NIVELES DE SERVICIO (ANS)

Franja horaria para prestar el servicio es en Horario de oficinas y/o sucursales del BBVA de acuerdo a las ciudades Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Pereira y Bucaramanga principalmente.

Si por motivos de pandemia el guía debe trasladarse entre estas ciudades, lo hará a un costo distinto por el traslado sea por tierra o aire al lugar donde se haya reservado el servicio.



SERVICIO GUÍAS INTÉRPRETES PARA PERSONAS SORDOCIEGAS

Con el fin de ofrecer soluciones accesibles a servicios, productos e información para personas sordociegas, Well Agency ofrece guías intérpretes con el fin de entregar atención incluyente en las oficinas establecidas en las ciudades principales del país.

Los guías intérpretes mediarán la comunicación entre el asesor de servicio y el cliente sordociego, este proceso se desarrollará bajo lo delimitado en el modelo y protocolo de atención a clientes sordociegos construido y avalado por el banco.

Well Agency y su equipo de guías-intérpretes cuentan con la idoneidad, ética y experiencia para atender a personas sordociegas. Estos profesionales serán programados por Well Agency para cumplir con el modelo de citas previas programadas entre la persona sordociega y el Banco.

CONTINGENCIAS POR COVID-19.

Este servicio se considera crítico y es afectado debido al brote del Coronavirus (Covid-19), el cual requiere presencialidad y contacto con las personas sordociegas, además del alto riesgo que estas personas representan debido a que suelen ser las más vulnerables y expuestas a esta contingencia. Por lo anterior Well Agency solo prestará el servicio en condiciones seguras tanto para la persona sordociega como para el guía intérprete.

Los guías intérpretes que cuentan con el esquema completo de vacunación, serán trasladados a las distintas ciudades donde se requiera este servicio, cumpliendo con las estrictas medidas de bioseguridad establecidas como medidas de control y prevención del COVID-19.

Well Agency tendrá plena libertad para decidir sobre la prestación del servicio de guía intérprete a demanda, y actuará de acuerdo a la complejidad, riesgo y mandatos que emitan o establezcan las autoridades locales y nacionales si llegase a existir incremento de casos de COVID-19. Esto con el fin de prevenir y disminuir los contagios de coronavirus en observación por aumento en la curva de contagios.

¿Cómo funciona?

-  A través de citas previas, los guías intérpretes serán programados para atender a la persona sordociega a la hora y fecha establecida con anterioridad.
-  La cita previa deberá realizarse con un mínimo de 4 días hábiles para la programación del guía intérprete.
-  La interacción entre el cliente y funcionario encargado será durante un periodo de máximo 120 minutos. Con un descanso de al menos 15 minutos en el minuto 60.

Metodología de implementación:

BBVA solicitará mediante orden de servicio el agendamiento del guía-intérprete por demanda descrito anteriormente y pagará el 50% del valor del servicio anticipado. BBVA deberá tener en cuenta el tiempo requerido para el agendamiento del servicio con un término mínimo de (4) días a partir de la solicitud del servicio y pago del anticipo del 50%, confirmando al banco el agendamiento con la información del lugar, hora y fecha de la presentación del guía-intérprete, según lo acordado con el banco.

Plan de trabajo y asignación de actividades:

Para el logro del presente plan Well Agency propone reuniones dos veces por semana de dos horas y dispondrá del siguiente equipo de trabajo quienes estarán asesorando y dirigiendo el paso a paso:

Equipo Técnico

- **Coordinador:** Dirige y coordina las acciones para que las actividades propuestas se desarrollen según el plan de trabajo planteado durante el tiempo contratado. Es el contacto permanente ante BBVA.
- **Guías-intérpretes:** Serán quienes mediarán la comunicación entre personas sordociegas y BBVA en las oficinas.

6. Limitaciones y responsabilidades

- Posible impacto en la prestación del servicio debido al COVID-19: En ningún caso WELL AGENCY S.A.S será responsable ante el Banco BBVA Colombia, ni ante la persona sordociega solicitante del servicio, de una reclamación contractual o extracontractual o de otra índole, por ningún monto que supere nuestros honorarios profesionales relacionados con este servicio debido a cualquier contingencia ocasionada por las limitaciones aéreas, terrestres, o en cualquier escenario donde los gobiernos locales o nacionales tomen decisiones que lleven a la cancelación del servicio.
- Mediante la aceptación de esta propuesta, el Banco BBVA Colombia conviene en proteger a Well Agency S.A.S por, y mantenerla indemne de, todas las reclamaciones que lleguen al banco por parte de terceros, daños, pasivos y costos que no sean emergentes de lo establecido para la prestación del servicio. Si surgiera alguna reclamación, acción o procedimiento en nuestra contra, la Compañía asumirá las contingencias como propias y contratarán asesores legales (a nuestra satisfacción) para la defensa en dicha acción o procedimiento y será responsable de pagar los costos, honorarios y gastos de dicha defensa.
- En ningún caso, Well Agency S.A.S. será responsable frente al Banco BBVA Colombia por reclamaciones por injuria, contractuales o similares: (a) por montos que excedan la suma total de los honorarios profesionales pagados por el Banco BBVA Colombia a Well Agency S.A.S. en virtud del Contrato, o (b) por daños consecuentes, indirectos, por lucro cesante o similares relacionados con, o que surjan de, los Servicios prestados en virtud del presente contrato salvo en la medida que se concluya definitivamente que sean resultado de una conducta dolosa o de actos fraudulentos de WELL AGENCY S.A.S. en relación con dichos Servicios. Cualquier otra responsabilidad queda expresamente excluida. En ningún caso, WELL AGENCY S.A.S. será responsable ante el Banco BBVA Colombia ni ante terceros por pérdidas, daños, costos ni gastos atribuibles a actos, omisiones o tergiversaciones por parte del Banco, sus directivos, empleados o agentes.

6. Duración y Propuesta Económica.

El contrato tendrá una duración de un (1) año con un costo discriminado de la siguiente manera:

- Servicio de guías-intérpretes por demanda para personas sordociegos en ciudades principales: Bogotá, Pereira, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. (1) Hora \$390.000 + IVA. Si el servicio de interpretación se llegara afectar por motivo de fuerza mayor en alguna de las ciudades mencionadas, se deberá trasladar alguno de los intérpretes disponibles a la ciudad que se requiere el servicio. Para ello el valor del servicio es de: \$5.995.000 + IVA que incluye tiquetes aéreos - transporte - horas de interpretación y horas trabajadas.
- Este servicio se adquiere cuando se haya programado la cita previa entre el cliente sordociego y el banco y se cancela 50% previo a la visita y 50% al finalizar el servicio. A

NOTA: Una vez aprobada la propuesta o los servicios elegidos, la Entidad contratante elaborará contrato u orden de compra u orden de servicio según proceda. El supervisor del contrato o de la ejecución del servicio entre la entidad y WELL AGENCY, expedirá un certificado de cumplimiento y gestionará para que los pagos a la agencia se realicen al (100%) una vez el trabajo haya sido terminado por WELL AGENCY S.A.S. presentado la factura/solicitud de pago y ésta haya sido aceptada por la Entidad.

La consignación se puede realizar con la siguiente información: En la ciudad de Bogotá D.C. cuenta Ahorros Davivienda número 457600101895 a nombre de WELL AGENCY S.A.S. Si desean ampliar la información o modificar aspectos de esta propuesta, lo invitamos a comunicarse con nosotros al e-mail: discapacidad@wellagencyco.com o al Whatsapp: 3043857034

Válidez de la oferta: Esta cotización tiene una vigencia de 30 días a partir de la fecha de presentación. Fecha de presentación: 8 febrero de 2022.

Atentamente,

JESSICA SILVA AMAYA

Directora comercial
Well Agency S.A.S.

WELL
AGENCY
Communications without limits

Accesibilidad personas con discapacidad

PROTOCOLO ATENCIÓN CLIENTES SORDOCIEGOS

BANCO BBVA



INTRODUCCIÓN

En Colombia existe un amplio marco jurídico que promueve los derechos de las *Personas en situación de Discapacidad*. Es por esta razón, que el banco BBVA con el fin de dar cumplimiento a la normatividad y la Ley 361 de 1997 **conocida como "Ley de discapacidad"**, que reconoce los derechos de las personas en situación de discapacidad y establece obligaciones y responsabilidades respecto a la puesta en marcha de políticas, estrategias, programas e iniciativas que apoyen la integración social de las personas en situación de discapacidad; pone en marcha un modelo de servicio incluyente que permita el acceso a la información, productos y servicios que el banco ofrece de forma accesible.

Según el artículo 13 de la Constitución Política, las personas en situación de discapacidad deben pasar de una igualdad formal y abstracta, a una real y efectiva. Para ello, el banco establece unos protocolos de servicio de atención a clientes sordociegos que serán de riguroso cumplimiento en los distintos canales de atención (presencial, virtual y telefónico). Este protocolo servirá de apoyo y permitirá a los asesores, coordinadores y directores de oficina y call center, actuar correctamente una vez la persona sordociega ingrese o solicite un servicio del banco.

Para garantizar la atención a personas con distintos tipos de discapacidad, dentro de ellas la sordoceguera, BBVA brinda su atención apoyándose en el servicio de guías intérpretes en nuestras oficinas, quienes estarán disponibles a través de citas previas a nivel Nacional. Así mismo y con el propósito de alinear a todo el equipo de trabajo del banco, se construye estos lineamientos que servirán de base para la correcta atención de personas sordociegas.

CONOCE UN POCO SOBRE LAS PERSONAS SORDOCIEGAS

Según la Asociación de Sordociegos de España – ASOCIDE : “La SORDOCEGUERA es una discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva), que genera en las personas que la padecen problemas de comunicación únicos y necesidades especiales derivadas de la dificultad para percibir de manera global, conocer, y por tanto interesarse y desenvolverse en su entorno”.

La persona que cuenta con estas dos discapacidades tiene una mayor limitación para comunicarse con su entorno, sin embargo, aunque no cuente con los sentidos de la visión y audición no le es imposible su comunicación, su ayuda principal son los guías intérpretes y la tecnología. Para esta discapacidad, el tacto juega un papel importante, donde el guía-intérprete se comunica con la persona sordociega a través de sus manos. Sin embargo, los grados de afectación de los sentidos pueden variar de una persona a otra, ya que una puede tener restos visuales y otra por el contrario puede tener restos auditivos, por ello su sistema de comunicación varía.

Para algunos, su medio de comunicación consiste en el uso del sistema braille, para otros, las ayudas con guías intérpretes son fundamentales; y de acuerdo al grado de discapacidad, con resto visual o auditivo, se podrá usar distintos métodos para comunicarte tales como: usar un volumen más alto de voz, amplificadores de pantalla (software Magic o tecnología ya incluida en los PC) o lupas que permitan la lectura de textos en caso que la persona pueda leer.

Hoy en día la tecnología se convierte en un aliado fundamental, ya que muchas personas sordociegas ya cuentan con dispositivos digitales que traducen textos de páginas web y aplicaciones móviles, como Whatsapp a braille, que les permite con sus dedos leer y escribir. Por ello es importante, previo a cada atención identificar y caracterizar a la persona que se va a atender, si es persona sordociega o si tiene resto auditivo o resto visual, para así atenderla correctamente.

GUÍA DE ATENCIÓN

J4

En BBVA, contamos con un segmentador o máquina que entrega turnos, uno de ellos de atención preferencial, de tal manera que las personas que tengan alguna discapacidad puedan recibir atención prioritaria y especializada. Es el Subgerente Operativo y de Atención Comercial quien lidera esta atención y su cubículo está identificado con los logos universales de discapacidad. Así mismo, todos los funcionarios de la oficina están capacitados para brindar la misma atención a las PcD y cuentan con los protocolos en la guía de atención incluyente.

Cuando la persona sordociega se encuentra en una oficina del banco:

- ♦ Dirijase siempre a la persona con discapacidad y utilice su nombre, trate de no dirigirse al guía intérprete.
- ♦ Para hacer notar su presencia toque levemente su hombro o brazo y guíe su mano a la de la persona para ofrecer un saludo cordial y esperamos a que dé paso para comenzar la atención.
- ♦ Hable en tono normal y no señas para comunicarse, el guía intérprete intermediará la comunicación, recuerde que el tacto es el canal de comunicación principal.
- ♦ Establezca turnos. Hágale saber cuándo puede hablar.
- ♦ Mantenga una actitud de respeto, comprensiva y paciente.
- ♦ Si debe interrumpir la conversación explique el por qué de la interrupción.
- ♦ Ubique a la persona sordociega y al guía-intérprete en un lugar cómodo y seguro durante el servicio, la prelación en el espacio será para los dos.
- ♦ Los guías intérpretes cumplen la función de canal de comunicación por lo que no deberán interferir en el mensaje entregado por la persona con discapacidad.



27

35
✓

- ♦ No cambie de lugar los objetos que esté utilizando, si lo desea previamente podrá mostrar tangiblemente donde se encuentran, manténgalos de esa manera para que la persona sordociega no se sienta desubicado o inquieto.
- ♦ Pregunte qué tipo de apoyos o herramientas requiere para establecer un buen servicio.
- ♦ La persona con discapacidad tiene plena libertad de escoger sus guías-interpretes con quienes ellos desean que se preste el servicio.
- ♦ La evaluación del servicio lo deberá tomar la persona con discapacidad.
- ♦ Cerciórese que el vocabulario haya sido comprendido por la persona con discapacidad, es decir que fue clara la comunicación.
- ♦ Diríjase siempre a la persona con discapacidad y no al intérprete teniendo en cuenta que es ella quien solicita el servicio.
- ♦ Utilice elementos como guías de firma para apoyo en la firma de documentos del banco por parte de la persona con discapacidad.
- ♦ Recuerde que las decisiones que tome la persona con discapacidad deberán ser respetadas teniendo en cuenta su principio de autonomía y sus derechos.
- ♦ Si tiene resto visual, mire de frente a la persona y hable despacio, ubíquese siempre dentro de su campo visual. Puede escribir en letras mayúsculas y color negro en dado caso que la persona se comunique de esta manera. Previamente o durante el agendamiento de la cita debe preguntar qué tipo de comunicación utiliza.

PASO A PASO DEL SERVICIO

La atención se realizará con el acompañamiento de guías- intérpretes a través de un agendamiento previo a en la página web o vía telefónica en Bogotá 4010000, Medellín493830, Cali 8992020, Barranquilla 3503500, Línea Nacional 018000912227 del BBVA, teniendo en cuenta que para las ciudades (Bogotá, Medellín,Cali, Pereira, Ibagué y Barranquilla), se hará con un mínimo de 48 horas y para las demás ciudades con un mínimo e 72 horas. El servicio se prestará de la siguiente manera:

Telefónica:

Se debe tener en cuenta que la comunicación se establece con el guía-intérprete, familiar o amigo del usuario sordociego y se podría presentar lo siguiente:

a. La cita podrá ser agendada para que el guía intérprete se encuentre en la oficina más cercana al domicilio de la persona sordociega.

Para la reserva del servicio cada oficina deberá solicitar el servicio a través del área de Servicio al Cliente en las extensiones 11147 o 15210, quienes los pondrán en contacto para los detalles logísticos. Una vez se tenga claro lo anterior, la atención telefónica deberá cumplir con el siguiente protocolo:

* Se deberá preguntar nombre completo.

* Ciudad o lugar en donde se prestará el servicio.

* Número de identificación

* Sistema de comunicación utilizado por la persona sordociega: lengua de señas táctil, escritura en palma, deletreo dactilológico, residuo auditivo, voz amplificada o comunicación apoyada en el braille.

* Tiempo de duración exacto o aproximado.



* Es cliente BBVA, o aún no es cliente.

* Contexto en el que voy a prestar el servicio (donde se va a recoger al cliente y donde debo dejarlo).

* Se ubica la oficina más cercana y pregunta si puede dirigirse a la oficina o si desea ser recogido en su domicilio.

* Solicitar el número de teléfono para confirmar la fecha y hora agendada para el servicio.

Para cualquier situación escogida por el cliente se debe comunicar con el subgerente de la oficina BBVA y este a su vez se comunica con WELL AGENCY para solicitar el agendamiento del servicio de guía-intérprete, informando cómo se realizará el servicio, si va desde el domicilio del cliente o si se realizará desde la oficina.

Presencial:

Al ingresar un cliente sordociego a una oficina de BBVA se podrían presentar tres situaciones diferentes:

a. Llega con su acompañante guía-intérprete (familiar o amigo) y lleva a cabo el servicio que requiere.

b. Llega con su acompañante guía-intérprete (familiar o amigo), pero su acompañante no realizará la mediación comunicativa con el banco y solicita el agendamiento de un guía-intérprete al funcionario del Banco. En esta situación el director administrativo de la oficina envía por correo la solicitud del servicio a WELL AGENCY y luego se comunica telefónicamente para confirmar el agendamiento del servicio. WELL AGENCY envía correo confirmando la fecha y hora de agendamiento.

c. Llega con el guía-intérprete de WELL AGENCY. En esta situación el guía-intérprete se presentará ante el subgerente de la oficina y se prestará el servicio. Una vez que finalice el proceso el guía-intérprete le entregará una copia del formato de constancia del servicio al subgerente de la oficina.



Fomulario WEB

Este formulario debe contener las mismas preguntas realizadas telefónicamente:

- *Nombre completo.
- *Número de identificación
- *Ciudad en donde reside.
- *Ciudad o lugar en donde se prestará el servicio.
- *Sistema de comunicación utilizado por la persona sordociega: lengua de señas táctil, escritura en palma, dactilograma, residuo auditivo, voz amplificada o comunicación apoyada en el braille.
- *Tiempo de duración exacto o aproximado.
- *Es cliente BBVA, o aún no es cliente.
- *Contexto en el que voy a prestar el servicio, conocer si llega con su guía intérprete (puede ser sordo) o con un familiar:
- *Se ubica la oficina más cercana y pregunta si puede dirigirse a la oficina o si desea ser recogido en su domicilio.
- *Solicitar el número de teléfono para confirmar la fecha y hora agendada para el servicio.

Recomendación: Los guías intérpretes deberán firmar un acuerdo de confidencialidad con el banco y se les explicará que tienen la obligación de reservar la información que hayan tenido durante el servicio.

El trabajo del banco con las personas sordociegas y guías intérpretes se debe realizar bajo un manejo ético y transparente, la información sobre productos y servicios suministrados deben manejarse con respeto por la población y en igualdad de condiciones.



Servicio De Atención Preferencial En Oficina A Personas Con Discapacidad, (Personas Con Movilidad Reducida Y/O Que Presentan Enanismo, Personas Sordas Y Personas Ciegas).

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO PREFERENCIAL

Para todos los funcionarios de la Oficina: Cuando se presente a la oficina un cliente o usuario con discapacidad física, movilidad reducida y/o persona que presenta enanismo, limitación auditiva (sordos) o limitación visual (ciegos), el funcionario del Banco que observe la presencia del cliente, deberá acercarse a él, identificarse, saludarlo amablemente e indagar el motivo de su visita. Dependiendo del servicio requerido por el Cliente deberá direccionarse al área de Gestión Comercial, si requiere un trámite comercial, si desea realizar algún tipo de operación en Ventanilla o en el Front, o al puesto del Subgerente Operativo y de Apoyo Comercial (SOAC) y/o el Jefe de Atención, quien es el líder de la atención preferencial y especializada para las Personas con Discapacidad.

Nota: - En caso que el cliente requiera ayuda para desplazarse, el funcionario debe colaborar hasta dejarlo ubicado en el lugar respectivo. Para obtener los tipos de atención se debe consultar la Guía de Atención Incluyente que en su numeral 4. Se refiere a la "Atención Diferencial del Banco de acuerdo al tipo de discapacidad por persona".
- Todos los funcionarios de la oficina deberán estar debidamente identificados, portando su nombre con foto y nombre visible en sus credenciales.

- **Para el caso de operaciones en Ventanilla o Front:** El Subgerente Operativo y de Apoyo Comercial (SOAC) y/o el Jefe de Atención debe dar la bienvenida al cliente, indagar por el tipo de operación a realizar y atenderlo con prioridad y especialidad. En caso que la operación involucre movimiento de dinero, el efectivo, el Subgerente Operativo y de Apoyo Comercial (SOAC) y/o el Jefe de Atención debe acompañar al cliente hasta la Caja y solicitarle al funcionario del puesto respectivo la atención inmediata. Si la operación involucra el uso de Pin Pad, el funcionario debe entregarle el dispositivo al cliente, de manera que pueda digitar su clave de manera cómoda y segura.
- **Nota:** Si la interacción es con una persona sorda deberá utilizar las herramientas tecnológicas que el banco ha puesto a su disposición. Al momento de esta modificación se cuenta con la plataforma llamada "Centro de Relevó" del Ministerio de las TIC que se utilizará de acuerdo a la capacitación realizada y apoyada en el instructivo enviado a la red de oficinas.

Importante:

Los únicos funcionarios del Banco autorizados para recibir o entregar dinero a ó de los Clientes, son los Auxiliares Ventanilla de la Oficina. Bajo ninguna circunstancia otro funcionario podrá manipular dinero en efectivo del cliente. Todos los auxiliares ventanilla deben desmenuar el cash en el Pin Pad de su

60
1

puesto y mantenerlo así para que cuando llegue un cliente con discapacidad, con movilidad reducida y/o persona que presenta enanismo, limitación auditiva (sordos) o limitación visual (ciegos), que requiera realizar una transacción que involucre el uso del Pin Pad, pueda estar al máximo que puede y le permita alcanzarle el Pin Pad al cliente.

En caso que el Subgerente Operativo y de Apoyo Comercial (SOAC) y/o el Jefe de Atención se encuentre ocupado, atendiendo a otro cliente, debe informarle a la persona con discapacidad, movilidad reducida y/o que presenta enanismo, limitación auditiva (sordos) o limitación visual (ciegos), que una vez termine seguirá con él, y lo ubica para que lo espere cómodamente.

- Una vez realizada y procesada la operación en el sistema, el Auxiliar Ventanilla o Front le entregará directamente al cliente el respectivo comprobante junto con el dinero, contándolo en su presencia, si la operación realizada involucra efectivo.
- Finalizada la atención al cliente, el Subgerente Operativo y de Apoyo Comercial (SOAC) y/o el Jefe de Atención lo acompañará hasta la puerta principal de la oficina, si lo requiere y se despedirá de manera cordial.
- Para el caso de trámites comerciales, El Gestor de Particular debe culminar la tarea que estaba realizando y dar la bienvenida al cliente o usuario con discapacidad, indagar por el tipo de operación a realizar y atenderlo con la mayor prioridad. En caso que el Gestor se encuentre ocupado, atendiendo a otro cliente, debe informarle a la persona con discapacidad, movilidad reducida y/o que presenta enanismo, limitación auditiva (sordos) o limitación visual (ciegos) que una vez termine seguirá con él, y lo ubica para que lo espere cómodamente. Una vez culmine su atención, lo debe acompañar hasta la puerta principal de la Oficina, si es necesario y se despedirá de manera cordial.

GUÍA DE ATENCIÓN INCLUYENTE

Se incorpora a este procedimiento la Guía Incluyente para el Sector Financiero debe considerarse como una herramienta dinámica de uso cotidiano que permita una interacción positiva de los consumidores financieros con discapacidad (física, visual, auditiva) a través de los canales de atención existentes en el Banco.

Brindar un servicio oportuno y de calidad es uno de los principios de nuestra cultura corporativa. Así las cosas, garantizar el acceso en condiciones de igualdad contribuye al goce efectivo de los derechos emanados de la normativa vigente.

Indicador vigilantes, personal de RI, VAL y SI NA entre otros.

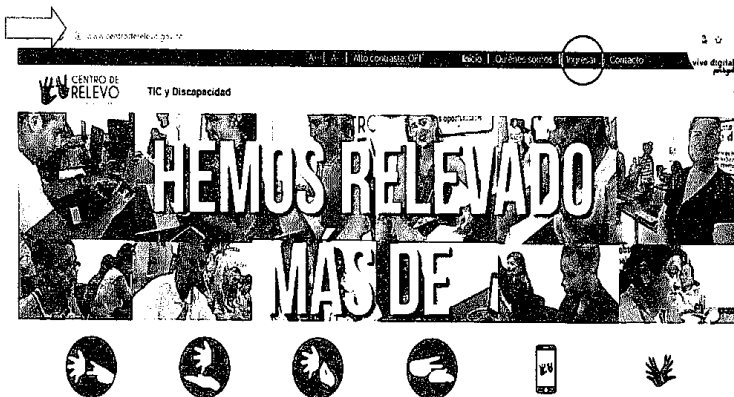
33

INSTRUCTIVO DE REGISTRO PARA ENTIDADES

1. Acceso a la Página

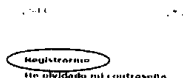
1.1 Ingreso

A través de la URL www.centroderelevo.gov.co el funcionario utilizando: PC que tenga cámara incorporada, tableta, portátil o por medio de su celular puede ingresar tal como se observa en la imagen.



1.2 Registro

Cuando no se ha realizado un uso previo, es necesario realizar el registro, por esa razón vamos al botón "Registrarme".



DreamPBX

TELÉFONO INSTITUCIONAL

Se deben ingresar entonces todos los datos del Formulario iniciando con los datos de:

1. **Nombre y Apellidos**, cuyo campo máximo es de 20 caracteres sin espacios y en letra minúscula. Para nuestro caso todos los registros serán bbva seguido de los cuatro dígitos contables de la oficina Ej.bbva0073.
2. **Nombre de Usuario**, el dato anterior se repetirá en este campo, es decir, siglas del Banco y cuatro dígitos contables de la oficina.
3. **Contraseña de Usuario**, se colocará el nombre de la oficina en minúscula y sin espacios.
4. **Tipo de Documento**, se elige *Otro*.
5. **Documento de Identificación**, el del Banco 8600030201.
6. **Género**, se coloca *Otro*.
7. **Correo Electrónico**, se coloca el mail institucional del Subgerente o Jefe de Atención que está haciendo el registro.
8. **Teléfono**, se indicará en número fijo del Banco o de la oficina.
9. **Teléfono Celular**, se indicará el número asignado a cada oficina al momento del registro.
10. **País**, se coloca *Colombia*.
11. **Ciudad**, va el nombre de la misma donde se encuentre ubicada la oficina.
12. **Fecha de Nacimiento**, es el día en que nos estamos dando de alta.
13. **Estrato**, no es relevante, se puede colocar cualquiera.
14. **Nivel Educativo**, se coloca *Ninguno*.
15. **Etnia**, se coloca *Otro*.

16. **Tipo de Usuario**, se coloca *Otro*.
17. **Ocupación**, se coloca *Empresario*.
18. **Víctima de Desplazamiento**, se coloca *NO*.
19. **Categoría**, se coloca *Empresa*.
20. **Nombre de la Empresa**, se coloca *BBVA Colombia*.
21. **Tipo de Entidad**, se coloca *Comercial*.

Registro de Usuario

REGISTRO DE USUARIOS

Tipo de Documento

Genero

64

Registro de Usuario

2018-02-27

Estrato

Nivel educativo

Etnia

Tipo de usuario

Ocupación

Victima de desplazamiento

Categoría

Tipo de entidad

Cancelar

Enviar



vive digital
para la gente



Quando e registro se encuentre efectuado y ante cualquier consulta técnica es prudente comunicarse con el número 3791639 Opc 6.

37

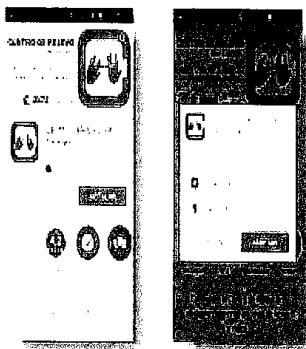
65

2. Utilización del Centro de Relevo a través del Celular y a través de la página web.

Es importante señalar que el BBVA ha definido que la conexión con el Centro de Relevo se realizara por medio del celular corporativo.

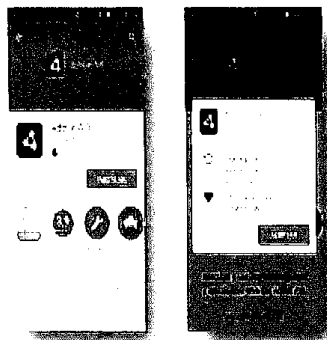
2.2 Para acceder a través del Celular Corporativo, es necesario bajar de manera previa la App de la siguiente forma:

- 2.2.1 Descarga de la aplicación del Centro de Relevo para dispositivos Android. A través de Play Store, se busca Centro de Relevo, se selecciona la App, se instala incluyendo el complemento que solicita el sistema.



2.2.2. Como el registro ya se hizo a través de la página web, no es necesario hacerlo de nuevo, así que se ingresa a crear cuenta, se llena la información, se activa y se guarda.

66
✓



2.2.3 De esta forma se puede iniciar sesión y se elige la opción de servicio: SIEL, para iniciar chat y que puedan ejecutarse con el mínimo esfuerzo y la máxima seguridad.



67



Posteriormente aparecerá la siguiente pantalla para dar inicio al Chat:



Usted puede ser contactado por "Centro de Relievo" mientras permanezca en esta pantalla.

Una vez se inicie el Chat, aparecerá el siguiente mensaje hasta que uno de los operadores telefónicos nos confirme con la bienvenida.

46

68



Servicio de Interpretación en línea,
en un momento será atendido por
uno de nuestros agentes.

3.11



Servicio de Interpretación en línea,
en un momento será atendido por
uno de nuestros agentes.

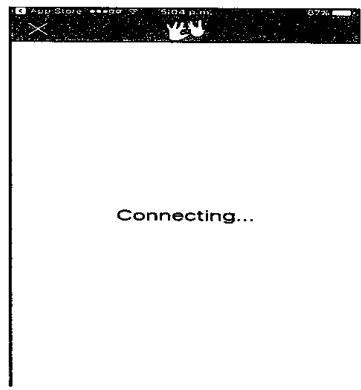
INTERPRETE *5

Buenas tardes, bienvenido al
servicio de interpretación SIEL

En ese momento se le indicará al operador que están comunicándose de la oficina (se indica BBVA y el nombre) y se pinchará la cámara que aparece en el extremo superior derecho.

41

69



2.2 **Por medio de la página**, cuando ya se tiene el usuario registrado, se hace el acceso habitual a través del buzón INGRESAR, de la siguiente manera:



42

70

Luego de Ingresar aparece la siguiente vista, en la que se coloca el Nombre de Usuario o Username y Clave o Password y en el botón CAMPANA se elige 2 SIEL, posteriormente Login (para autenticar).



[Regístrame](#)

[He olvidado mi contraseña](#)

DreamPBX comunicación

El uso de este sitio web constituye aceptación de las condiciones de uso de DreamPBX y su política de privacidad en Google Analytics.

Auténtica tus credenciales
DreamPBX y Google

Una vez autenticado aparece la siguiente pantalla: Se elige "Iniciar Chat".

43

11

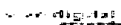
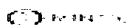


Nombre Entidad

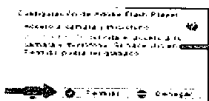
Invitación 

Aceptar

Logout



Posteriormente se acepta la invitación para la video conferencia y se da clic en Permitir.



Permitir que este programa se conecte a Internet.
El programa que intenta conectarse a Internet es:

44

72
✓

Por último se espera a ser atendido por alguno de los agentes disponibles y respondemos cuando la casilla se demarque.



COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

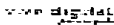
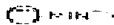
COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

COMANDO EN JEFE

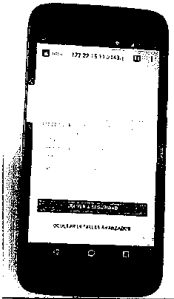
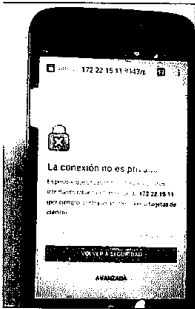
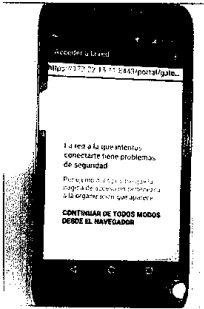
COMANDO EN JEFE



- 3 Actualización a través de los teléfonos asignados a los SOAC y su conexión a través de la red BBVA Clientes.

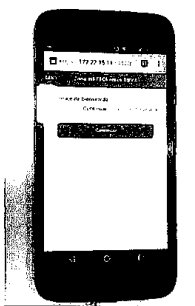
Es esta la parte en la que solicito ayuda del área de Ingeniería.

73 ✓



42

34



42



GAIC

Guía de Atención Incluyente al
Consumidor Financiero | Banca para
Todos

BANCA PARA TODOS -BPT:
INCLUSIÓN EN LOS SERVICIOS
BANCARIOS EN COLOMBIA

ASOBANCARIA presenta una herramienta de uso práctico, para que la experiencia del consumidor financiero con discapacidad sea positiva en su interacción con las entidades del sector bancario y sus diferentes canales. Esta guía ofrece pautas para fortalecer una cultura incluyente que posibilite la atención equitativa, accesible y digna para todas las personas a partir de la aplicación del Diseño Universal.

75
L



Desarrollado por
ASOBANCARIA

En convenio con
Asociación Amigos con Calor Humano
Dirección
Alba Doris Rojas Silva
María Angélica Serrato Aya

Desarrollo de la Guía
Ricardo Becerra Sáenz

Corrección de Estilo
María Claudia Hernández

Consultores
Carlos Mario Jaramillo Rivera
César Leonardo Árevalo Ochoa

Julio 31 de 2017



11
L

CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	4
1. PROPÓSITO	6
2. ALCANCE	6
3. CONTEXTO BANCARIO	6
4. CONCEPTOS ORIENTADORES	7
5. EL DISEÑO UNIVERSAL Y SU APLICABILIDAD EN EL ENTORNO BANCARIO DE SERVICIO INCLUYENTE EBSI	9
5.1 CONCEPTO DE DISEÑO UNIVERSAL	9
5.2 DISEÑO UNIVERSAL CENTRADO EN LA ACTIVIDAD HUMANA	14
5.3 LA AUTONOMÍA HUMANA COMO PROPÓSITO DEL DISEÑO UNIVERSAL	15
6. LA ACTIVIDAD HUMANA EN LA INTERACCIÓN CON EL ENTORNO DE SERVICIO INCLUYENTE	16
6.1 CANAL PRESENCIAL	16
6.2 CANAL TELEFÓNICO	34
6.3 CANAL VIRTUAL	35
7. EL SERVICIO INCLUYENTE ENFOCADO EN LA PERSONA CON DISCAPACIDAD	37
7.1 PERSONAS CON DISCAPACIDAD	37
7.2 PERSONAS CUIDADORAS	38
7.3 PERSONAS CON MOVILIDAD O COMUNICACIÓN CONDICIONADAS POR EL ENTORNO	38
8. TRATO DIGNO Y LENGUAJE EN EL SERVICIO INCLUYENTE	39
8.1 TRATO DIGNO	39
8.2 LENGUAJE INCLUYENTE	41
9. PAUTAS PARA LA ATENCIÓN EN EL ENTORNO BANCARIO DE SERVICIO INCLUYENTE EBSI	45
9.1 PAUTAS DESDE EL SENTIDO COMÚN	45
9.2 PAUTAS PARA EL CANAL PRESENCIAL	49
9.2.1 EXPERIENCIA DEL SERVICIO CON EL CONSUMIDOR FINANCIERO CON DISCAPACIDAD SENSORIAL	49
9.2.2 EXPERIENCIA DEL SERVICIO CON EL CONSUMIDOR FINANCIERO CON DISCAPACIDAD INTELLECTUAL O COGNITIVA	56
9.2.3 EXPERIENCIA DEL SERVICIO CON EL CONSUMIDOR FINANCIERO CON DISCAPACIDAD FÍSICA	57

2



50



9.2.4 EXPERIENCIA DEL SERVICIO CON EL CONSUMIDOR FINANCIERO CON DISCAPACIDAD MENTAL O PSICOSOCIAL	60
9.2.5 EXPERIENCIA DEL SERVICIO CON EL CONSUMIDOR FINANCIERO CON DISCAPACIDAD MÚLTIPLE	61
9.3 PAUTAS PARA EL CANAL TELEFÓNICO	62
10. REFERENCIAS	64
11. GLOSARIO	66
12. ANEXO 1. NORMATIVA SOBRE INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN COLOMBIA	69
13. ANEXO 2 PROPUESTA GENERAL DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GUÍA DE ATENCIÓN INCLUYENTE AL CONSUMIDOR FINANCIERO	83



Introducción

La Guía de Atención Incluyente al Consumidor Financiero con discapacidad, contempla la actividad humana en el Entorno Bancario de Servicio Incluyente –EBSI- e integra cinco componentes estructurales a tener en cuenta:

- *Espacio:* Reúne elementos constitutivos del espacio público urbano y locativo del canal presencial de la sucursal y el canal virtual en interacción directa con el cliente del banco.
- *Comunicaciones:* Esta categoría involucra tanto los dispositivos mediadores de la información y la comunicación como los contenidos transmitidos por ellos en el canal presencial, telefónico y virtual de la entidad bancaria.
- *Objetos:* Las respuestas tangibles en términos de productos o artefactos dispuestos en el espacio locativo del canal presencial entendiéndolos desde su función práctica, comunicativa y simbólica.
- *Servicio:* El servicio está mediado por procesos, competencias con enfoque diferencial e instrumentos para la atención incluyente.
- *Seres Humanos:* Son el foco central del servicio, entendiendo su identidad biopsicosocial y el desarrollo de su actividad en el EBSI. Este componente reúne dos perfiles, el Cliente del Banco y el Agente Bancario, que es quien brinda el servicio desde los diferentes roles que define cada entidad.

Los ejes temáticos de la guía siguen una lógica secuencial, un primer bloque contiene elementos conceptuales fundamentales para la adecuada interpretación y aplicación de la misma; aquí se hace referencia a algunas ideas básicas sobre discapacidad e inclusión y se amplía el concepto de diseño universal en relación a la actividad humana en el Entorno de Servicio Bancario.



80

Luego se detallan para cada uno de los canales de atención, presencial, telefónico y virtual, las actividades o tareas del consumidor financiero con discapacidad en su interacción con éstos, destacando los factores que inciden para que la experiencia sea totalmente satisfactoria e indicando los ajustes razonables, sugeridos, en relación a dichos factores.

Finalmente se encuentran las pautas de atención por canal y tipo de discapacidad, basadas en los elementos de trato digno y lenguaje incluyente que también se desarrollan en esta guía.

5

Como complemento se presenta un normograma, con las principales leyes y normas en relación a la accesibilidad y la inclusión de las personas con discapacidad y finalmente se ofrecen recomendaciones para la implementación de la presente guía.



53

81

1. Propósito

Brindar herramientas para que las Entidades financieras fortalezcan el servicio que ofrecen a los consumidores, mediante la atención con enfoque diferencial, contribuyendo así a garantizar el goce pleno de derechos de las personas con discapacidad.

2. Alcance

Esta guía ofrece mecanismos de diseño universal para la interacción espacial, telefónica y virtual, y para los protocolos de atención incluyente, tanto para evaluar situaciones específicas como para proponer planes de implementación de ajustes razonables, a las estructuras existentes para la atención al consumidor financiero con discapacidad

3. Contexto Bancario

El logro de una Banca para Todos- BPT implica el correcto balance entre el diseño de productos y servicios incluyentes que permitan una sincronización de los esfuerzos de la banca y sus consumidores hacia objetivos comunes y el fortalecimiento de la atención al consumidor buscando la superación de las barreras actitudinales y comunicacionales que pueda enfrentar cualquier persona.

Sin embargo, estos dos factores viven en un contexto de intensos y veloces cambios, impulsados en gran medida por los avances tecnológicos, exigiendo la máxima atención para adaptarse a las necesidades de públicos cada vez más críticos y exigentes, sin por ello descuidar características como la seguridad, personalización o accesibilidad.

En consecuencia, la formación, sensibilización y apropiación, de los aspectos constitutivos de una banca incluyente, deben permear los fundamentos organizacionales, la cultura, principios, valores, propósitos y políticas, que se



54

verán reflejados en los productos, servicios, procesos y procedimientos que finalmente son ofertados a los diversos consumidores financieros.

4. Conceptos Orientadores

Para facilitar la comprensión y apropiación de esta guía y el cumplimiento de acciones futuras, es fundamental precisar algunos conceptos, que han ido evolucionando en nuestro contexto, en el marco del goce pleno de los derechos humanos de las personas con discapacidad.

7

Concepto	Definición
Inclusión Social	«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» [Congreso de la República, Ley Estatutaria 1618, 2013, Art. 2°].
Acceso y Accesibilidad	«Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales...» [Congreso de la República, Ley Estatutaria 1618, 2013, Art. 2°].
Barreras	«Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, estas pueden ser: Actitudinales: Aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las

83

Concepto	Definición
	personas con discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad. Comunicativas: Aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general al desarrollo, en condiciones de igualdad, del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas. Físicas: Aquellos obstáculos materiales, tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos, arquitectónicos, de los objetos, e incluso de los servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad». [Congreso de la República, Ley Estatutaria 1618, 2013, Art. 2°].
Accesibilidad Universal	Conjunto de características que deben tener los entornos, edificaciones, productos, bienes, servicios, objetos, comunicaciones y transportes; para que puedan ser utilizados de manera cómoda, segura, equitativa y autónoma, por todas las personas.
Ajustes Razonables	«Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales» [Congreso de la República, Ley 1346, 2009, Art. 2°].
Atención Incluyente	Es entendida como el trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, sin distinción alguna, en los diferentes canales de servicio de entidades e instituciones de carácter público y privado.
Servicio con Enfoque Diferencial	Es la implementación de acciones y medidas, que se ajusten a las necesidades y características diferenciales de los grupos



SL

Concepto	Definición
	poblacionales, para que todas las personas, reciban un servicio a su medida, garantizando el goce efectivo de sus derechos.
Banca para Todos	Para efectos de la presente guía, la expresión " <i>Banca para Todos</i> " significa la creación de <i>Entornos Bancarios de Servicios Incluyentes -EBSI-</i> , que garanticen la atención, protección y respeto a los consumidores financieros, sin distinción de género, etnia, orientación sexual, funcionalidad, edad o condición. Para que todas las personas puedan acceder y beneficiarse de los productos y servicios que ofrece cualquier entidad bancaria de manera cómoda, accesible, segura y amigable.

5. El Diseño Universal y su Aplicabilidad en el Entorno Bancario de Servicio Incluyente | EBSI

5.1 Concepto de Diseño Universal

El Diseño Universal –DU- se define como "El diseño de entornos [espacios, comunicaciones, objetos], programas y servicios, accesibles y usables por todas las personas, en su mayor extensión posible, sin necesidad de adaptaciones o instalaciones especializadas". [Congreso de la República, Ley 1346, 2009, Art. 2°]. El propósito del diseño universal es simplificar la realización de las actividades, tareas y operaciones, para que todas las personas puedan ejecutarlas con el mínimo esfuerzo y la máxima seguridad.

La gestión de acciones desde el diseño debe contemplar los niveles de autonomía y capacidades, para el desarrollo de una actividad, de quienes tienen la movilidad y/o comunicación condicionada, personas con discapacidad, personas de talla baja, mujeres gestantes, personas mayores, infantes, bebés en coche, personas obesas, entre otros. La comodidad concebida como el más alto nivel de satisfacción que experimenta un individuo en la ejecución de una actividad, implica el cumplimiento de los principios y criterios del diseño universal y sus respectivas variables; cada criterio está integral y sistémicamente conectado con los principios [ver figura de apoyo].



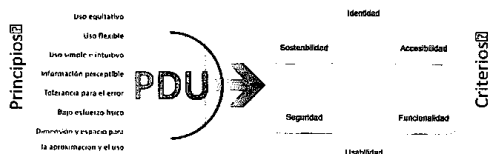


Ilustración 1: Principios y Criterios de Diseño Universal [Construcción propia]

Para facilitar su comprensión compartimos lo que explica el Centro Mundial de Diseño Universal de la Universidad Estatal de Carolina del Norte en E.U.A. sobre los siguientes pilares de la universalidad en el Buen Diseño [CMDU, 1997], en relación a los principios y criterios ilustrados.

Criterios:

- **Máxima Identidad [>I]:** Se refiere a las "facilidades que los entornos de servicio ofrecen para que la persona pueda disfrutarlos sin equivocaciones; toda acción debe encaminarse a establecer patrones estéticos [forma, color, proporciones, texturas, sonidos, fragancias, aromas, entre otros] y simbólicos [lectura, comprensión, interpretación] que ofrezcan referentes y permitan procesos de reconocimiento del espacio, ubicación, orientación y desplazamiento". Adicionalmente debe propiciar una experiencia de carácter sensorial que magnifique el disfrute de la oferta.
- **Máxima Accesibilidad [>A]:** Se refiere a "todas las facilidades que aporte la infraestructura urbana, arquitectónica, objetual y comunicativa para que cualquier persona, independientemente de su edad, género, condición o capacidad, pueda aproximarse, llegar, ingresar, usar, permanecer, egresar, salir, circular e incluso navegar en ambientes virtuales de la manera más segura, eficiente y autónoma posible". Complementariamente la accesibilidad se define por la clara

articulación sistémica de las diferentes escalas mencionadas, condicionadas por indicadores de conectividad y continuidad.

- **Máxima Funcionalidad [>F]:** Se refiere a "todas las facilidades de carácter físico, químico, técnico, que deben tener los entornos para garantizar el pleno desarrollo de las actividades. Comprende aspectos referentes a la calidad de los materiales, estructuras, resistencia, estabilidad, exigencia espacial, carácter sistémico, durabilidad, etc."
- **Máxima Usabilidad [>U]:** Se refiere a "todas las facilidades que el espacio, los objetos y los sistemas de información y comunicación deben tener para la optimización de las actividades en consonancia con las variables humanas, procesos, aspectos ergonómicos, calidades y condiciones ambientales, coste fisiológico, maniobrabilidad, entre otros."
- **Máxima Seguridad [>S]:** Se refiere a "todas las facilidades que neutralicen, minimicen o anulen todos los riesgos a que están expuestas las personas durante la realización de las actividades y el aseguramiento en eventos afectados por desórdenes sociales o por causas naturales. El entorno y las acciones dispuestas para tal propósito deben cobijar la integridad física y psicológica de todas las personas y adicionalmente mitigar cualquier impacto contra el ambiente y los recursos naturales."

Principios:

Principio	Directrices
 Principio 1 Uso equitativo El diseño es útil, atractivo y vendible a personas con diversas capacidades.	Proporcionar los mismos medios de uso para todas las personas: idénticos siempre que sea posible; equivalentes cuando no lo sean. Evitar la segregación o estigmatización de cualquier usuario. Atender las necesidades de privacidad, protección y seguridad

87
✓

Principio	Directrices
 Principio 2 Flexibilidad en el uso El diseño acomoda un amplio rango de diferencias individuales y capacidades.	igualmente disponibles para todos los usuarios. Hacer el diseño atractivo para todos los usuarios. Brindar elección en los métodos de uso. Acomodar el acceso y el uso para personas diestras y zurdas. Facilitar la exactitud y precisión de los usuarios. Proporcionar adaptabilidad en la marcha de los usuarios. Eliminar la complejidad innecesaria.
 Principio 3 Uso simple e intuitivo El uso del diseño es fácil de entender, atendiendo a la experiencia de los usuarios, el conocimiento, habilidades de lenguaje o niveles de educación.	Ser consciente con las expectativas e intuiciones de los usuarios. Acomodar a un amplio rango de conocimiento y habilidades de lenguaje de los usuarios. Disponer información coherente con su importancia. Proporcionar información y retroalimentación efectiva durante y después de la finalización de la tarea.
 Principio 4 Información perceptible El diseño comunica efectivamente información necesaria al usuario, independientemente de las condiciones ambientales o las capacidades	Usar diferentes modos [pictóricos, verbales, táctiles] para presentaciones redundantes de información esencial. Generar un contraste adecuado entre información esencial y su entorno circundante. Maximizar la legibilidad de la información esencial.

12

88

Principio	Directrices
sensoriales de los usuarios.	Diferenciar elementos de manera que puedan ser descritos [p.e.: hacerlos más fáciles para dar instrucciones o direccionamientos]. Proveer compatibilidad con una variedad de técnicas o dispositivos usados por personas con limitaciones sensoriales.
 Principio 5 Tolerancia para el error El diseño minimiza riesgos y las consecuencias adversas de accidentes o acciones involuntarias.	Diseñar y disponer elementos para minimizar los riesgos y errores: elementos de mayor y frecuente uso, y más accesibles; elementos peligrosos eliminados, aislados o protegidos. Ofrecer advertencias o avisos de riesgos y errores. Ofrecer características seguras ante las posibilidades de fallas. Disuadir acciones inconscientes en tareas que requieren vigilancia.
 Principio 6 Bajo esfuerzo físico El diseño puede ser usado eficiente y confortablemente, y con un mínimo de fatiga.	Permitir que el usuario mantenga una posición corporal neutral. Permitir el uso razonable de fuerza en las operaciones. Minimizar acciones repetitivas en las operaciones. Minimizar esfuerzos físicos sostenidos.
 Principio 7 Dimensión y espacio para la aproximación y uso Dimensión y espacio apropiados, aportan a la aproximación, alcances,	Proveer una clara línea de visión de elementos importantes para cualquier persona sentada o de pie. Generar alcances confortables de todos los elementos para personas sentadas o de pie.

13



61

89

Principio	Directrices
manipulación y uso, independientemente de la dimensión corporal, la postura o la movilidad del usuario.	Acomodar variaciones en las manos y en los tamaños de agarres. Generar espacios adecuados para el uso de dispositivos de ayuda o asistencia personal.

14

5.2 Diseño Universal Centrado en la Actividad Humana

"Habitamos un mundo que no está diseñado para todo el mundo."

Al abordar los postulados del Diseño Universal –DU– para evaluar y diseñar un Entorno Bancario de Servicio Incluyente -EBSI- que garantice una experiencia positiva a todos los consumidores financieros, deben considerarse las siguientes premisas, que contextualizan los principios y criterios de diseño universal:

- Si el diseño de un espacio, objeto, dispositivo, aplicación o interfaz comunicativa funciona bien para una persona con discapacidad, funciona mejor para todos. La satisfacción de la necesidad de unos, es el beneficio para muchos.
- Las capacidades cambiantes de los consumidores financieros no son una condición especial, son una característica común de la existencia humana, todos cambiamos física, intelectual y emocionalmente, en el transcurso de nuestras vidas; el diseño debe responder a éstas variables de manera continua y sostenible.
- En cualquier punto de nuestra vida puede afectarse la capacidad de funcionar en el entorno físico con autonomía, comodidad, independencia y control. Ningún ser humano está exento de adquirir en algún momento de su vida una condición de discapacidad temporal o permanente.



62

- La funcionalidad del entorno es compatible con las cualidades estéticas del mismo, generando una experiencia sensorial y motriz que magnifique las sensaciones, emociones y comportamientos humanos. Usabilidad y estética son mutuamente concurrentes.

La accesibilidad, usabilidad y apropiación del entorno son condiciones del diseño para todos que determinan el goce pleno de los derechos, más allá de ser simples privilegios de asistencia y cumplimiento de acciones.



El DU indica desde el principio como hacer el trabajo de diseño bella y limpiamente para tantas personas como sea posible; busca considerar la extensión de la diversidad humana a través de la vida para crear soluciones de diseño que trabajen para todos los usuarios.

- Y finalmente, las condiciones del entorno físico [espacio + comunicaciones + objetos] afectan directamente la calidad de la atención, la actitud del Agente de Servicio y la experiencia motriz, sensorial y emocional del consumidor financiero.

5.3 La Autonomía Humana como propósito del Diseño Universal

El concepto rector para evidenciar la garantía que ofrece un Entorno Bancario de Servicio Incluyente [EBSI] es la «Autonomía del Sistema»; el sistema está concebido, en primera medida, desde la capacidad humana de las personas en interacción con otros seres humanos, en una estrecha relación con las variables del entorno, ambientales, espaciales, comunicativas, objetuales [productos] y de servicio. El fomento de la autonomía debe permitir que toda persona, y en particular las personas con discapacidad, en su experiencia de consumidor financiero en el EBSI, puedan interactuar según su criterio y decisiones con plena independencia.

La autonomía humana se promueve cuando se permite de manera cómoda, accesible y segura, que el consumidor financiero disfrute en plenitud tanto del espacio, comunicaciones y objetos, como del trato digno y la oferta de productos y servicios. Para el caso particular de la presente guía, un sistema



91

humano en interacción con su entorno puede identificarse de la siguiente manera:

- La *persona con discapacidad [PcD] independiente*, que acude o interactúa sola en cualquiera de los canales de servicio bancario.
- La *persona con discapacidad dependiente*, parcial o totalmente, que es acompañada o asistida por otra persona [cuidador o asistente para la PcD física; guía para la PcD visual, intérprete para la PcD auditiva o guía intérprete para la persona con sordoceguera].
- La *persona con discapacidad* que requiere del apoyo de un tutor para la toma de decisiones acerca de sus productos financieros.

16

La autonomía del sistema involucra la sintonía total entre los factores y características humanas propias del consumidor financiero, los componentes del EBSI, los criterios de diseño universal, la competencia del prestador del servicio, los procesos de atención y los niveles de desempeño y fiabilidad adecuados para garantizar la calidad de la experiencia de servicio para el consumidor financiero con discapacidad.

6. La Actividad Humana en la interacción con el Entorno de Servicio Incluyente

6.1 Canal presencial

Para garantizar el uso incluyente del canal presencial es fundamental que se pueda acceder, transitar, permanecer, interactuar y comunicar. Para efectos de esta guía, hemos desarrollado lo anterior en 7 tareas, las cuales son experimentadas total o parcialmente por el consumidor financiero según las características del canal presencial con el cual interactúa.



64

Ciclo virtuoso de la actividad humana en el EBSI en el canal presencial:



17

Ilustración 2. Ciclo Virtuoso de la Actividad en el EBSI del Canal Presencial
[Elaboración de Ricardo Becerra Sáenz]

A continuación, se detallan los factores que inciden en la interacción de los consumidores financieros con discapacidad, según las tareas mencionadas en el círculo virtuoso de la actividad en el EBSI, y los ajustes razonables sugeridos aplicando los principios de diseño universal.

93

Tarea	Factores Incidentes para tener en cuenta	Ajustes razonables sugeridos
Identificando El consumidor financiero con discapacidad reconoce la ubicación de la sucursal o cajero electrónico en el entorno, ya sea por conocimiento previo, por el uso de aplicaciones virtuales, por la identificación de la marca en la fachada de la locación, por su configuración arquitectónica o las características ambientales del sector.	Accesibilidad en las páginas, aplicaciones y programas virtuales.	Garantizar que el website de la entidad bancaria ofrezca información de ubicación de las oficinas y cajeros electrónicos de manera accesible, cumpliendo con las especificaciones de la NTC 5854 Accesibilidad a Páginas WEB. Las APP deben permitir acceder a información de la ubicación de las sucursales bancarias mediante la georreferenciación o enlace a aplicaciones alternas como Google Maps u otras.
	Elementos de reconocimiento del lugar, ubicación en el espacio, orientación y desplazamiento.	La fachada y aviso del canal presencial o cajero es lo que advierte su presencia, en este sentido es recomendable que se tenga un adecuado contraste entre el color y fondo de letras, logos e imágenes usadas, para facilitar el reconocimiento por parte de las personas de baja visión y adultos mayores.

18



56

94

Tarea	Factores Incidentes para tener en cuenta	Ajustes razonables sugeridos
Aproximando El consumidor financiero con discapacidad se acerca al entorno inmediato de la sede de atención o cajero electrónico. Esta tarea está afectada por las condiciones del entorno que no son potestad administrativa de la entidad bancaria sino de los entes municipales; no obstante, es importante que para la apertura o reubicación de los servicios en canales presenciales y cajeros, se tengan en cuenta los factores incidentes que aquí se mencionan.	Conectividad, continuidad y condiciones físicas de regularidad y homogeneidad de la superficie del corredor peatonal urbano.	Para garantizar la conectividad y continuidad del corredor peatonal urbano circundante a la sucursal bancaria, se deben conectar las esquinas de los andenes con vados y generar superficies homogéneas, regulares y continuas.
	Presencia o ausencia de rampas.	Las escalas y pasos a desnivel del entorno urbano, deben contar con rampas que permitan la movilidad autónoma y segura de personas que usen sillas de ruedas, bastones y muletas, y con la movilidad condicionada por factores como la edad, la obesidad, el embarazo, entre otros.
	Señales podotáctiles de encaminamiento y alerta.	El circuito de andenes debe contar con guías podotáctiles que sirven para la orientación de las personas con discapacidad visual, que usan bastón.
	Variables configurativas del espacio, si está ubicada dentro del equipamiento de uso público.	Se debe garantizar la apropiada movilidad tanto horizontal, diagonal y vertical con el uso de escaleras, rampas y ascensores.

19



67

Tarea	Factores Incidentes para tener en cuenta	Ajustes razonables sugeridos
Ingresando El consumidor financiero interactúa con las condiciones de ingreso al local o al cajero electrónico dentro de cubículo de seguridad o sin él.	Escalones y planos inclinados para el ingreso.	Se debe contrarrestar la presencia de escalones, en la entrada, mediante su supresión o la disposición combinada con rampas o planos inclinados, debidamente configurados y dimensionados como lo indica la NTC 4143 [Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios y espacios urbanos, rampas fijas adecuadas y básicas]. Se debe evitar que las rampas o planos inclinados rematen directamente sobre la puerta de acceso principal y de accesos alternos; debe definirse un área de al menos 1.20 m. preliminar al ingreso por la puerta, que permita la permanencia de la persona en silla de ruedas en plano horizontal y la manipulación de la puerta.
	Peso y maniobra de las puertas.	El peso, dimensiones y características en general de las puertas, que no son automatizadas, deben permitir que personas en silla de ruedas, bastones, caminadores o muletas,

96
✓

Tarea	Factores Incidentes para tener en cuenta	Ajustes razonables sugeridos
		personas de talla baja, personas mayores, mujeres gestantes y niños; puedan maniobrarlas de manera cómoda, autónoma y segura. Las puerta de los cajeros electrónicos debe abrir hacia afuera, la manija debe ser vertical para que cualquier persona pueda manipularla, y el dispositivo para asegurarla debe ser de fácil manejo para activar y desactivar.
	Holguras de los marcos de las puertas.	La holgura de las puertas debe permitir que una persona que use silla de ruedas pueda ingresar de forma cómoda y segura, "si funciona bien para ella, funciona bien para todos," independientemente del apoyo que sea necesario para la movilidad, el peso, estatura, edad, etc. Para esto se recomienda que el área libre tenga mínimo 0.90 m. Si el ingreso está configurado por dos puertas y una de ellas se mantiene cerrada, el espacio libre debe ser también de 0.90 m.

21



95

97
L

Tarea	Factores Incidentes para tener en cuenta	Ajustes razonables sugeridos
	Agarres de apoyos, manijas o perillas.	Es recomendable a utilizar agarraderas tubulares verticales en los dos costados de la puerta de al menos 3.0 cm. a 5.0 cm. de diámetro y 60.0 cm. de longitud, dispuestas de manera vertical teniendo en cuenta las alturas de agarre horizontal y diagonal por parte de las personas en posición de pie y en posición sedente.
	Identificación táctil en el piso.	En la medida de lo posible se recomienda implementar un área texturizada de al menos 60.0 cm. por 90.0 cm. [holgura mínima de la puerta], antes y después de la misma, con el fin de advertir a la personas con discapacidad visual la presencia de la puerta.
	Señales audibles que identifiquen el acceso.	Igual que en algunos locales comerciales, puede utilizarse un timbre con sensor que se active con el ingreso de las personas, con una configuración de intensidad y frecuencia sonora que no perturbe la comodidad de quienes estén en el interior. Esto ayudará a la persona con

22



69

98
✓

Tarea	Factores incidentes para tener en cuenta	Ajustes razonables sugeridos
		discapacidad visual a confirmar que está haciendo el ingreso correctamente.
	Información dada por medio de avisos impresos.	Por lo general en la puerta principal de la sucursal se dispone de una señal que informa acerca de los días y horarios de atención al público; es recomendable que la misma esté impresa en Sistema Braille, ubicada a una altura adecuada en la que su centro geométrico esté al alcance de la persona con discapacidad visual.
Permaneciendo y Movilizando El consumidor financiero toma su turno de atención, y realiza recorridos y maniobras para la acomodación, a la espera de ser atendido, u otras tareas dentro del EBSI.	Espacios amplios.	Se deben garantizar espacios suficientemente amplios en las áreas de espera, de circulación, transaccional y en los lugares donde estén ubicados los cajeros electrónicos, para la persona usuaria de sillas de ruedas, scooters, caminadores, muletas, o bastones; teniendo en cuenta no sólo la acomodación, sino también las maniobras de giro y desplazamiento. De igual

23



70

99

Tarea	Factores incidentes para tener en cuenta	Ajustes razonables sugeridos
		manera se debe disponer mobiliario que permita acomodar las ayudas técnicas o dispositivos de apoyo, como muletas, bastones y caminadores. Debe evitarse la presencia de barreras que restrinjan o impidan la movilidad cómoda y segura de todas las personas, como tapetes atrapa mugre, colectores de residuos sólidos, material promocional, mobiliario, ornamentos, fileros, entre otros. Si no es posible eliminar los fileros, se debe garantizar la holgura suficiente para el tránsito cómodo de las personas en silla de ruedas, muletas, scooters y caminadores.
	Señalética	Al ingreso es conveniente que exista un mapa del local, gráfico y texturizado en relieve, concebido de manera simple y sencilla, para facilitar la apropiación del espacio a las personas con discapacidad visual e intelectual. Todas las piezas de señalización deben

24



71

100

Tarea	Factores Incidentes para tener en cuenta	Ajustes razonables sugeridos
		ubicarse de tal modo que puedan ser visibles con facilidad por las personas en posición sedente, de pie y de talla baja. Para garantizar la accesibilidad a personas con discapacidad auditiva y cognitiva se deben incorporar signos y pictogramas. Hay que cuidar que haya un alto contraste de las letras y figuras con el fondo y no utilizar materiales brillantes ni reflectivos, para favorecer la identificación por parte de las personas mayores y de las que tienen baja visión. En zonas donde las personas con discapacidad visual tienen acceso de manera táctil, tales como las superficies de apoyo de los módulos de atención comercial y de las cajas en la zona transaccional, es recomendable que existan placas en braille sobre las superficies horizontales. La señalética podotáctil [superficie texturizada en el piso] utilizada como guía

25



72

101

Tarea	Factores incidentes para tener en cuenta	Ajustes razonables sugeridos
		por las personas con discapacidad visual, debe ubicar puntos neurálgicos del servicio como el acceso por la entrada principal, trayecto al módulo digiturno, al área de espera, a la zona transaccional y de asesoría y a los cajeros electrónicos.
	Dispositivos de asignación de turno.	La altura debe permitir el uso cómodo por parte de clientes en posición sedente, de pie y personas de talla baja, teniendo en cuenta que su ubicación permita la total aproximación de una silla de ruedas. Para garantizar la autonomía de las personas con discapacidad visual en el uso de los digiturnos, se debe instalar un software que permita la descripción de comandos y del menú interactivo en forma audible; en los turneros manuales deben incluirse indicaciones en braille.

26

7-2

102

Tarea	Factores Incidentes para tener en cuenta	Ajustes razonables sugeridos
	Dispositivos de información.	La altura, ángulo y distancia, de los monitores que presentan información corporativa, comercial y de activación de turnos, deben permitir la clara visibilidad a las personas de talla baja y a las que están en posición sedante y de pie; evitando la refracción o enmascaramiento lumínico de fuentes naturales y artificiales. Es recomendable que los dispositivos que informan la activación de los turnos, además de las señales visuales habituales, emitan señales audibles para el reconocimiento de las personas con discapacidad visual y cognitiva.
	Material informativo, promocional y transaccional.	Se debe disponer de formatos accesibles con información de productos y servicios, utilizando métodos alternos de transmisión informativa: visual, sonora y táctil. En las piezas impresas, en dispositivos interactivos, monitores, carteleros, afiches, entre otros, se puede utilizar información

27



74

103

Tarea	Factores incidentes para tener en cuenta	Ajustes razonables sugeridos
		alfa numérica combinada con apoyo figurativo como símbolos y pictogramas, sintonizados con la identidad corporativa de la entidad; de este modo se facilita la comprensión de la información por parte de las personas con discapacidad visual, intelectual, mental y auditiva. Los elementos como formatos diligenciables, bolígrafos con conector extensible, folletos, entre otros, deben estar ubicados de manera que las personas en silla de ruedas o de talla baja puedan alcanzarlos con facilidad. Las superficies de mesas o apoyos para escribir, deben ser acordes a las características antropométricas y biomecánicas de todas las personas, tanto para su altura visual como su altura de codo, estando en posición de pie, sedente y personas de talla baja.

28



75

104
✓

Tarea	Factores incidentes para tener en cuenta	Ajustes razonables sugeridos
	Zonas de espera.	Debe dejarse espacio libre en la sala de espera para la acomodación de las personas que usan silla de ruedas. Es recomendable que se dispongan algunas sillas con altura ajustable, para las personas de talla baja y para las necesidades de las personas a quienes los tiempos de espera pueden generarles adormecimiento o isquemia.
	Superficie de pisos.	Debe garantizarse que no haya superficies deslizantes en entornos secos o húmedos.
	Diseños arquitectónicos de más de una planta o con diferencias de nivel en la misma planta.	Se deben hacer las adecuaciones pertinentes para la superación de diferencias de nivel, mediante rampas, plataformas elevadizas, salva escaleras o ascensores; garantizando que las personas con discapacidad física o movilidad condicionada, puedan acceder en igual de condiciones que los demás, a todos los servicios.

29



76

105

Tarea	Factores incidentes para tener en cuenta	Ajustes razonables sugeridos
	Aplicación de criterios generales de accesibilidad al medio físico y los objetos.	Se debe tener en cuenta lo establecido en las diferentes normas técnicas para asegurar el EBSI desde lo accesible, particularmente la NTC 6047 "Accesibilidad a los espacios de servicio al ciudadano en la administración pública."
Operando El consumidor financiero con discapacidad, de manera autónoma o apoyado a por un Agente de Servicio, desarrolla operaciones transaccionales como depósitos, consultas, retiros de dinero, pagos, transferencias, la zona transaccional de la sede de servicio o en el cajero electrónico.	Activación de los protocolos de atención.	Todas las personas que interactúan con los consumidores financieros con discapacidad, en los diferentes escenarios del canal presencial, deben recibir la formación necesaria que les permita un conocimiento básico de las tipologías, el abordaje y los niveles de autonomía e independencia de dichas personas; además del adecuado uso y apropiación del lenguaje y terminología incluyente. La configuración del espacio y los objetos debe permitir una adecuada interacción con el Agente de Servicio. Es recomendable que la disposición y altura de los módulos y cajas de

30



22

156
✓

Tarea	Factores Incidentes para tener en cuenta	Ajustes razonables sugeridos
		atención permitan que los Agentes Bancarios tengan visibilidad de la zona transaccional, de manera que puedan advertir la presencia de la persona con discapacidad.
	Configuración y dimensionamiento del mobiliario de atención.	Los módulos de atención comercial y de cajas deben responder a las variables antropométricas, biomecánicas y comunicativas de los consumidores financieros con diferentes tipos de discapacidad. En el marco de la accesibilidad universal se recomienda que todos los módulos tengan un diseño flexible que se acomode a la altura de las personas de talla baja, de las que usan silla de ruedas y de las que están de pie; se debe tener en cuenta los espacios de aproximación de la silla de ruedas tanto a escritorios como a las cajas. La altura de los módulos debe permitir un adecuado campo visual y de apoyo de codo, para la utilización de dispositivos biométricos,

31



75

107

Tarea	Factores Incidentes para tener en cuenta	Ajustes razonables sugeridos
		pin pad, entrega y recepción de dinero, diligenciamiento de formatos y firmas, entre otros. Igual aplica para los módulos de auto consulta, fonoservicio y video llamada.
	Dispositivos de apoyo.	Los dispositivos interactivos, deben estar ubicados en altura y alcances adecuados para visibilizar los displays y comandos.
	Cajeros electrónicos.	En primer lugar, se debe asegurar que cuando hay cubículos el peso, la holgura y agarre de las puertas y el espacio interior permitan el acceso cómodo y seguro de personas que usan silla de ruedas. Debe garantizarse también que la altura de las pantallas y su inclinación no generan deslumbramiento en las personas de talla baja y en silla ruedas. El paquete tecnológico debe estar dentro del alcance visual, antropométrico y

32



79

108

Tarea	Factores Incidentes para tener en cuenta	Ajustes razonables sugeridos
		biomecánico de todas las personas. Es recomendable implementar de manera progresiva un sistema audible que guíe, verifique y confirme las operaciones, como apoyo a las personas con discapacidad visual e intelectual. El tablero o display puede ser configurado para que incluya, además de los caracteres alfa numéricos, registros pictográficos; lo anterior facilita los procesos de comunicación a las personas con discapacidad intelectual y auditiva.
Egresando El consumidor financiero finaliza sus tareas en el EBSI y se dispone a salir; aquí hay que prever si debido a alguna situación específica, debe activarse el Plan de Emergencias.	Activación de los protocolos de emergencia con las personas con discapacidad.	Se deben tener agentes de servicio capacitados en la activación de protocolos de atención en emergencias para las personas con discapacidad. Se debe diseñar un programa señalético incluyente de seguridad y alerta que disponga de estímulos visuales [Señales impresas, luces cromáticas intermitentes, señales fotoluminiscentes], sonoros [alarmas, sirenas] y táctiles

33



30

109

Tarea	Factores incidentes para tener en cuenta	Ajustes razonables sugeridos
		[señales podotáctiles y vibratorias].
		Se comparten las consideraciones expresadas en la tarea de «Ingresando».

34

6.2 Canal telefónico

La atención telefónica es aún más delicada que la personal porque sólo cuenta con el canal auditivo para establecer una comunicación efectiva entre el consumidor financiero y el Asesor de Servicio. En la práctica cotidiana las situaciones de mayor desafío se presentan en la interacción con las personas con discapacidad intelectual, mental y con las que tienen dificultad en la comunicación verbal.

Las actividades o tareas que realiza el consumidor financiero en la interacción de este canal se pueden sintetizar en la siguiente ilustración:



Ilustración 2 Ciclo Virtuoso de la Actividad en el EBSI del Canal Telefónico (elaboración Ricardo Becerra Sáenz –RBS–)



61

El Agente de Servicio puede saber que su interlocutor es una persona con discapacidad porque ella se lo manifiesta en forma expresa o puede intuirlo por el tono de la voz, la lentitud en el hablar, pausas inesperadas en la conversación, términos deshilados, preguntas repetidas, entre otros. En todos los casos se debe garantizar que en el desarrollo de las actividades o tareas mencionadas, en el círculo virtuoso, el consumidor financiero con discapacidad quede satisfecho con el servicio.

35

Los factores incidentes a tener en cuenta están referidos específicamente a la actividad comunicativa, para lo cual se deben seguir las recomendaciones específicas que se encuentran en el numeral 11.3 de esta guía.

Como ajustes razonables es recomendable hacer uso del Centro de Relevó, programa apoyado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), que facilita la comunicación de las personas con discapacidad auditiva, a través de chats o servicios de interpretación a distancia.

6.3 Canal virtual

Las garantías de accesibilidad para las páginas web y entornos virtuales están comprendidas en la norma técnica colombiana NTC 5854 cuyo objeto se centra en establecer los requisitos de accesibilidad que se deben implementar en las páginas web según el nivel de conformidad deseado: A, AA y AAA.

De acuerdo con el Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0) la accesibilidad web debe garantizar cuatro principios fundamentales:

"Principio 1 | Perceptible: La información y los componentes de la interfaz de usuario deben presentarse a los usuarios, de modo que ellos puedan percibirlos".

"Principio 2 | Operable: Los componentes de la interfaz de usuario y la navegación deben ser operables."

199

"Principio 3 | Comprensible: La información y el manejo de la interfaz de usuario deben ser comprensibles, de fácil entendimiento por cualquier persona."

"Principio 4 | Robusto: El contenido debe ser suficientemente robusto como para ser interpretado de forma fiable por una amplia variedad de aplicaciones de usuario, incluyendo las ayudas técnicas."

36

Para garantizar la accesibilidad de todas las personas al canal virtual, es necesario realizar ajustes razonables de acuerdo a los diferentes tipos de discapacidad. En la citada NTC 5854, se detallan los requisitos que deben cumplir las páginas web y aplicaciones móviles, para garantizar la accesibilidad a todas las personas con discapacidad. A continuación, se expresan algunas recomendaciones relevantes:

- Debe garantizarse que el sitio web y las aplicaciones móviles sean de fácil utilización para la mayor cantidad de personas posible, esto incluye a las personas con discapacidad.
- La información que es presentada en un formato diferente al escrito, es decir con imágenes, gráficos, o fotografías, debe estar descrita con texto alternativo, que pueda ser detectado por los lectores de pantalla que utilizan las personas con baja visión o con discapacidad visual.
- Deben utilizarse hojas de estilo [style sheets], es decir hojas con conjuntos de instrucciones, a veces en forma de archivo anexo, que se asocian a los archivos de texto y se ocupan de los aspectos de formato y de presentación de los contenidos: tipo, fuente y tamaño de letras, alineación y posicionamiento del texto, colores y fondos, etc.
- Se debe hacer un buen uso de los encabezamientos de cada hoja o sección que aparezca, dándole un orden lógico a los textos y asegurándose de que el hilo conductor de los temas presentados no se pierde en cada pantalla.
- Información en lenguaje simple, explícito y breve, evitándose al máximo tecnicismos y siglas. Pueden usarse signos y pictogramas que faciliten a la comprensión de la información a las personas con discapacidad intelectual, auditiva y mental.

93

112
✓

- La página Web debe permitir ampliar el tamaño de las palabras y cambiar los colores, para apoyar los contrastes, favoreciendo la accesibilidad para las personas con baja visión y daltónicas.
- Los enlaces deben describir con claridad a que contenido corresponde.
- La posibilidad de navegación debe ser fácil, dando claridad de la ubicación y de la relación de la página con toda la estructura del sitio web.
- El material multimedia o audiovisual, pregrabado o en vivo, debe contener ventanas emergentes con traducción a lengua de señas, subtitulación y audio descripción.
- Si las sedes de atención presencial tienen monitores para consulta en línea de los Clientes, éstos deben estar habilitados con lectores y magnificadores de pantalla como JAWS [Job Access With Speech], NVDA [NonVisual Desktop Access], JAWS o NVDA, MAGIC, entre otros, para que puedan ser usados por personas ciegas y de baja visión.
- El chat virtual debe permitir opción de audio, texto, y en lo posible video.
- Insertar en las páginas web videos con explicaciones de productos y servicios en lengua de señas y poner a disposición de las personas con discapacidad auditiva sistemas de inducción en las oficinas para conectar los implantes cocleares y audífonos.
- Debe indicarse claramente en las páginas web y aplicativos móviles, los elementos de accesibilidad que contienen.

37

7. El Servicio Incluyente enfocado en la Persona con Discapacidad

7.1 Personas con discapacidad

La Convención sobre los Derechos de las [PcD] y la Ley Estatutaria 1618 de 2013, establecen que las PcD son «aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás» [Congreso de la República, Ley Estatutaria 1618, 2013, Art. 2°]. Por lo tanto, la discapacidad no debe ser vista como algo inherente a la



04

persona, sino como el resultado de la interacción entre dicha condición y las barreras que le impone el entorno.

De acuerdo con la citada convención la discapacidad se agrupa en las siguientes tipologías: Sensorial, [que agrupa a las personas con discapacidad visual, auditiva y con sordoceguera], intelectual o cognitiva, física [en esta se incluyen también las personas de talla baja], mental o psicosocial y múltiple. Más adelante se explica cada una.

38

Para garantizar un servicio incluyente a los consumidores financieros con discapacidad, es necesario el conocimiento general, por parte de todos los Agentes de Servicio bancario, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta para asegurar el trato digno y humano.

7.2 Personas cuidadoras

Son quienes les brindan asistencia, cuidado y protección a las PcD; puede ser un integrante de su familia, por lo general la madre, o una persona externa experta en la labor o en las áreas de enfermería, terapia física, psicología, entre otros.

Para los fines de la atención incluyente en el sector bancario, es fundamental contemplar complementariamente a las personas cuidadoras quienes, como todos los consumidores financieros en general, son merecedores de un trato digno y amable, y son un apoyo fundamental para el servicio, dado que conocen muy bien los niveles de autonomía, necesidades, capacidades y aspiraciones de la PcD.

7.3 Personas con movilidad o comunicación condicionadas por el entorno

Si bien el foco central de esta guía está dirigido a las PcD, el propósito de orden superior es generar una cultura incluyente que transforme la experiencia en el EBSI, para otras personas que experimentan temporal o transitoriamente situaciones que afectan su capacidad sensorial, intelectual, motriz o mental, y

11A

que son limitadas por las barreras que encuentran en los diferentes canales de servicio, nos referimos a personas mayores, mujeres gestantes, personas con niños en brazos o en arnés, que transportan cargas como paquetes y coches de bebés, con yesos u otros elementos de inmovilización de extremidades superiores o inferiores, personas obesas, entre otros.

39

8. Trato digno y lenguaje en el servicio incluyente

8.1 Trato Digno

El *Trato Digno* hacia las PcD no es diferente del buen trato que se da a todos los consumidores financieros en las entidades bancarias. Parte del reconocimiento de que las PcD son seres humanos, con capacidades y diferencias igual que las demás personas, y que como todos tienen derecho a acceder e interactuar con el entorno bancario con autonomía y seguridad.

A continuación, se perfilan algunos compromisos y consideraciones integrales y transversales que el Agente Bancario debe tener en cuenta en la concepción del servicio incluyente, en función de los principios del *Trato Digno para todos*:

Compromiso	Consideraciones
Soy equitativo en mi trato hacia la persona.	Equidad Se concibe dentro del trato justo y proporcional que se le ofrece a la persona con discapacidad sin distinción de edad, género, etnia, condición o capacidad; dentro del reconocimiento de la pluralidad constitucional, la diversidad, sus necesidades particulares y los ajustes razonables.
Garantizo la igualdad de condiciones.	Igualdad Los procesos de atención y el aseguramiento del EBSI, deben ofrecerse a las PcD en igualdad de oportunidades y condiciones con las demás personas, sin ningún tipo de discriminación, segregación o estigmatización.



86

115
✓

Compromiso	Consideraciones
Siempre estoy dispuesto a ayudar.	Solidaridad Es deber del prestador de servicio bancario frente a la persona con discapacidad, su familiar o cuidador, brindar apoyo y ayuda de manera prioritaria, cuando sea necesario, y estar siempre atentos a cualquier solicitud que ella demande.
Comprendo lo que la persona puede hacer.	Autonomía Una persona con discapacidad no es incapaz, reconocer y respetar las capacidades propias de su condición, permite generar un ambiente agradable de interlocución e interacción con el EBSI en condiciones cómodas, accesibles, seguras y amables.
Mi trato es digno y respetuoso hacia la persona.	Dignidad El respeto por la dignidad inherente de la PcD se ofrece en la medida en que se comprende la valía de sí misma y se actúa en un marco de libertad y respeto. La dignidad está vinculada con el decoro en la manera de comportarse con su Cliente.
Acepto que el otro es diferente a mí y me pongo en su lugar.	Aceptación En la medida en que el Agente de Servicio bancario acepte la diferencia del otro de manera empática, permite establecer relaciones amables mediadas por los comportamientos empáticos, que reconocen la capacidad y autonomía de la persona con discapacidad.
Respeto la independencia de la persona.	Independencia La PcD, a su manera, se vale por sí misma dependiendo del efecto de las barreras que le ofrece el entorno, y tiene derecho para decidir libre, responsable y conscientemente sobre su experiencia bancaria.

40.



67

116

Compromiso	Consideraciones
Conozco la norma y aseguro la plena libertad de interacción.	Libertad Un entorno de servicio bancario debe estar libre de barreras actitudinales, físicas y comunicativas, permitiendo la experiencia digna de todos los consumidores financieros en el EBSI.
Si garantizo que usted acceda, todos accedemos.	Accesibilidad Sin accesibilidad no hay nada; de la manera en que se asegure el apropiado acceso, uso y apropiación del EBSI por parte del consumidor financiero con discapacidad, se garantiza el goce pleno del servicio a todas las personas en general.

41

8.2 Lenguaje incluyente

El lenguaje incluyente en el caso de la discapacidad, parte del hecho de que se está hablando de una persona con un nombre, que posee algunas particularidades y cuya condición no es un atributo, sino un fenómeno multifactorial que en gran medida depende del contexto en donde se desenvuelve.

La comunicación y el lenguaje que para ella se utilice tiene el poder de excluir o incluir porque crea un elemento determinante en la socialización de los conceptos, cuando se comunican ideas y realidades se pueden crear estereotipos, imaginarios que a través de los tiempos se vuelven aceptados y crean culturas discriminatorias y excluyentes.

En primer lugar, debe evitarse el uso de diminutivos en el trato con las personas con discapacidad y con terceros; nunca utilice términos como "pobrecita", "la cieguita", "la sordita", "la viejita discapacitada", "el cojito", "el mudito", "el mochito", "el discapacitadito".

Es frecuente el uso de términos que algunos consideran correctos como discapacitado, persona en situación de discapacidad o minusválido; en la convención de derechos de las PcD promulgada por la ONU en el año 2016,



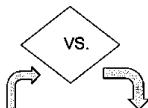
98

117

se definió como referencia universal referirse a ellos como "persona con discapacidad".

A continuación, se describen con más detalle expresiones que se configuran en elementos positivos e incluyentes frente a otras que serían la contraposición con expresiones excluyentes y la explicación del porque se presenta esta situación.

42



Expresiones incluyentes	Expresiones excluyentes	¿Por qué?
Nombre de la persona Persona con discapacidad	• Discapacitado • Minusválido • Deficiente • Enfermo • Incapacitado • Disminuido • Inútil	La discapacidad es una condición o una situación, por lo cual la persona debe ser designada por su nombre o haciendo claridad que la principal premisa es su naturaleza como ser humano sujeto de derechos y deberes, sin ser calificado por una característica determinada.
Nombre de la persona Persona con discapacidad visual Persona ciega Persona con baja visión	• Invidente • Ciego • Cegatón • Cieguito o cualquier expresión en diminutivo • El Ciego	La persona con discapacidad visual desarrolla una gran capacidad para recibir estímulos, principalmente por el sentido de la audición y la piel.

8a

118

Expresiones incluyentes	Expresiones excluyentes	¿Por qué?
Perro guía	La mascota del ciego	El perro guía se considera los ojos de la persona con discapacidad visual, el animal está adiestrado para "trabajar" con las PcD
Nombre de la persona Persona con discapacidad auditiva Persona sorda	- Sordomudo - Mudo - Sordo	La persona con discapacidad auditiva por lo general no tiene ninguna dificultad para hablar, ésta es una función que debe desarrollar y aprender. Estas personas desarrollan capacidades visuales y de recepción de las ondas sonoras a través de la piel.
Nombre de la persona Persona con discapacidad intelectual o cognitiva	- Retardado mental - Mongólico - Tonto - Bobito - Incapaz - Tarado - Subnormal	Una persona con discapacidad cognitiva tiene pensamiento y capacidad de aprendizaje, que puede sorprendernos, simplemente son ritmos diferentes a las personas que no lo son.
Nombre de la persona Persona con discapacidad mental o psicosocial	- Loco - Demente - Trastornado	Es una persona que presenta dificultades de relacionamiento con la realidad de su entorno, pero tiene capacidades, sueños y sentimientos como todos. Con el tratamiento apropiado puede llevar una vida cotidiana que le permite su desarrollo personal.
Nombre de la persona Persona de baja talla	Enano	Son personas con las mismas capacidades de todos, que tienen que adaptarse a un entorno con múltiples barreras, lo que les hace más difícil ejecutar sus labores de maternidad y paternidad, laborales, académicas etc.

43



40

Expresiones incluyentes	Expresiones excluyentes	¿Por qué?
Persona con o sin discapacidad	Persona normal o anormal	Una persona con discapacidad no puede considerarse anormal, los parámetros de normalidad están sujetos a elementos culturales que valoran lo que se acerca a un promedio, estas concepciones son los detonantes de imaginarios equivocados que pueden convertirse en entornos totalmente excluyentes.
Nombre de la persona Persona con discapacidad física	- Paralítico - Cojo - Lisiado - Invalído - Tullido - Minusválido - Impedido - Discapacitado	Los términos desobligantes señalan la discapacidad como un defecto y hacen que la persona se sienta minimizada y subvalorada. Cuando se utilizan ayudas técnicas para la movilidad, se habla de una persona usuario/a de silla de ruedas, muletas etc.
Persona que tiene discapacidad	- Padece discapacidad - Sufre discapacidad	La discapacidad es una condición que tiene la persona y que se verá potencializada si no encuentra las condiciones para construir un proyecto de vida sostenible y autónomo en una sociedad incluyente. No debe representar un padecimiento o sufrimiento.
La persona con discapacidad debe ser vista desde sus capacidades	La persona con discapacidad no es capaz.	La PcD tienen dificultades para realizar algunas actividades según las características de su discapacidad, sin embargo, con apoyos y ayudas técnicas adecuados, logran un gran desempeño.

120

Expresiones incluyentes	Expresiones excluyentes	¿Por qué?
Las personas con discapacidad son sujetos de derecho y deben tener la oportunidad de ejercer su calidad de ciudadano.	Las personas con discapacidad son objeto de caridad y lástima.	La sociedad incluyente debe proporcionar oportunidades a las PcD para su desarrollo en todos los aspectos de su vida así como reconocerlos como sujetos de derechos desde su diversidad.

45

*Adaptado de los lineamientos dados por la Convención de DDHH de las personas con discapacidad.

9. Pautas para la Atención en el Entorno Bancario de Servicio Incluyente | EBSI

Teniendo en cuenta los componentes activos del EBSI, los elementos del trato digno, los principios y criterios de Diseño Universal y las tareas que se desarrollan en la actividad durante la experiencia del consumidor financiero, a continuación, se presentan las recomendaciones para activar procesos de atención con enfoque diferencial hacia las personas con discapacidad.

9.1 Pautas Desde el Sentido Común

Si bien el adagio popular expresa que el "*sentido común es el menos común de los sentidos*", en esta guía nos atrevemos a proponer pautas sencillas de actuación, que solo requieren pensar y actuar con la naturalidad y la serenidad a las que nos conduce el sentido común. Partiendo de las normas básicas de cortesía de la sociedad para atender y relacionarse con todas las personas, podemos obtener un conjunto de *compromisos personales concretos* para cada Agente de Servicio en función de dignificar la atención con enfoque diferencial para los consumidores financieros con discapacidad.



PC

Compromiso	Cuando usted atiende a una persona con discapacidad:
1 Desde lo comunicativo: «Sonrio, le miro directamente, hablo con naturalidad y me aseguro de la comprensión de la información brindada»	Rompa el hielo: La amabilidad se transmite mediante la sonrisa, la mirada diáfana y las palabras suaves. Hágalo de manera natural sin esfuerzos y sin gestos que no son los suyos. Si la persona con discapacidad asiste acompañada de alguien, siempre debe dirigirse a ella, si solo se dirige a su acompañante está ignorando su presencia y su capacidad y como es obvio le generará molestia e insatisfacción. Mire directamente a los ojos y evite distraerse ante su celular o monitor, así esté con una PcD visual, ella lo detecta. Evite expresiones y actitudes que infantilicen a la persona, como diminutivos, gestos condescendientes, palmaditas en la espalda, acariciarle las mejillas o cabeza etc. Module su voz y hable con naturalidad como lo hace habitualmente con todas las personas. Verifique con la persona la información que le brindó y si ésta no la ha comprendido con claridad, repítala tantas veces como sea necesario de manera cordial y serena; si es necesario apóyese en dibujos, esquemas u otros mecanismos sencillos que hagan más fácil la comprensión del mensaje. Siempre llame a la persona y menciónela por su nombre, cargo, profesión u ocupación, no le otorgue etiquetas ni rótulos, incluso cuando usted se dirige a terceros.



122

2 Desde la prudencia: «Primero pregunto y luego actúo»	No detenga la mirada en la discapacidad o en las ayudas técnicas que use, concéntrese en la persona. Sea naturalmente amable, no exagere su interés de ayuda ni se exceda en atenciones, eso molesta. No asuma que una persona con discapacidad necesita ayuda solo porque tiene la discapacidad. No tema preguntar, la persona le indicará si desea o no su colaboración; en caso de que lo requiera verifique con ella cómo hacerlo para evitar causarle molestias o generarle riesgos a ella o incluso a usted mismo. En ningún momento tome decisiones por la persona, consulte primero; no dé nada por sentado, la persona con discapacidad sabe mejor que nadie lo que puede y lo que no puede hacer. Aplique el "sentido común" de manera respetuosa y eficiente, no permita que la falta de conocimiento e información le tome la delantera; puede poner en riesgo la seguridad de ambos. No manipule las ayudas técnicas o dispositivos de apoyo. Si está en compañía de un perro guía debe tener presente que no es una mascota, él está realizando un trabajo para el cual ha sido entrenado y si usted lo distrae con caricias, juegos o comida, puede confundirlo y darle a entender que ya terminó su jornada de trabajo. Mantenga una distancia prudente de manera que la persona se sienta cómoda y segura; en lo posible evite tocarla, sea
---	---

47



99

123

	prudente con el contacto físico; para algunas personas puede ser incómodo pues si usted la toma del brazo, incluso si su intención es ayudar, podría hacerle perder el equilibrio.
3 Desde la empatía: «Yo me pongo en su lugar»	Ante todo, nunca subestime la capacidad de una persona con discapacidad. No lo trate con compasión ni sea sobreprotector ni asistencialista. Simplemente permita que «las cosas fluyan». Recuerde que consumidor financiero con discapacidad es quien da la pauta de apoyo. <i>"No le haga a los demás lo que usted no quiere que le hagan",</i> regla básica de convivencia, primero sienta y piense por unos segundos si usted fuera el consumidor financiero con discapacidad y pregúntese: <i>"¿Cómo quisiera que me atendieran?"</i> Todos estamos expuestos a una situación de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de nuestras vidas. Piense como le gustaría ser comprendido y tratado en esas circunstancias y actúe consecuentemente con ello. Tenga presente que la discapacidad no es contagiosa, la discriminación sí. La persona con discapacidad no está enferma ni es incapaz, es un ser humano con capacidades que tiene derecho a ser autónomo y a ser tratado con la misma dignidad y respeto que merecemos todos. Sea comprensivo con el ritmo individual de cada persona, con discapacidad o sin ella, todos tenemos nuestro propio ritmo para comprender y para ejecutar tareas.

48



45

4 Desde lo emocional: «Si yo siento, el otro también siente»	Evite las burlas y la lástima, y lo más importante, nunca utilice expresiones como discapacitado, inválido, loco, bobo, tuerto, cojo, mocho, retrasado, tullido, lisiado; éstas son expresiones ofensivas que lesionan la autoestima, refiérase siempre con el término "persona con discapacidad" aunque no esté en su presencia. Cuando usted etiqueta a una persona con discapacidad, usted la niega, pues la aísla de la convivencia social; le niega las oportunidades de compartir juntos. ¿Qué sentiría si a usted le llaman "el gordo González o el calvo de jurídica?" Libérese de los prejuicios y permita que la experiencia entre el consumidor financiero con discapacidad y usted fluya con naturalidad.
7 Desde lo accesible	«Si la persona con discapacidad puede entrar y pasar, todos podemos entrar y pasar... Si ella alcanza, todos alcanzamos... Si ella puede, todos podemos»

49

9.2 Pautas para el Canal Presencial

9.2.1 Experiencia del servicio con el consumidor financiero con Discapacidad Sensorial

- a) Experiencia del servicio con el consumidor financiero con discapacidad Auditiva



La discapacidad auditiva puede manifestarse como pérdida total [sordera], o pérdida parcial [hipoacusia] de la audición; como apoyos usan audífonos, implantes cocleares o intérprete de lengua de señas.

Para brindarle la mejor experiencia en el servicio a las personas con discapacidad auditiva ponga en práctica las siguientes recomendaciones:



- Si está acompañada de un intérprete de lengua de señas o alguien más que le facilite la comunicación, recuerde mirar y dirigirse siempre a la persona con discapacidad, aun cuando ella no le mire todo el tiempo; esto ayuda a generar confianza y comodidad con el servicio y le permite a usted verificar si le está comprendiendo el mensaje, ya que en general ellas son muy expresivas gestualmente, lo que le puede ayudar a saber si debe parar y comenzar de nuevo o si está teniendo éxito y la comunicación es correcta.
- Si la persona se comunica en forma escrita [no todas conocen el idioma español ya que su forma de comunicación natural es la lengua de señas colombiana], escríbele textos breves y claros tratando de responder interrogantes básicos como: ¿quién? ¿qué? ¿cuando? ¿cómo?, tenga en cuenta que la persona sorda siempre le responderá con frases cortas y concretas.
- En todos los casos hable con voz clara y en tono natural no grite ni gesticule en exceso, ya que puede interpretar equivocadamente que usted está en tono agresivo, por la expresión de su rostro y la fuerza de su gesticulación.
- Ubíquese siempre frente a la persona, procure estar a su misma altura visual y que su rostro esté bien iluminado, permanezca quieto mientras le habla sin dar la espalda, girar la cabeza o agacharse.
- Vocalice correctamente, sin hacer muecas ni taparse la boca con la mano u objetos que dificulten la lectura de sus labios; tenga en cuenta que algunas personas sordas, no todas, hacen lectura labio facial.
- Puede ayudarse con mímica y gestos sencillos, sin necesidad de dominar la lengua de señas colombiana es posible apoyar nuestra manifestación oral con gestos y signos básicos.
- Siempre que sea posible utilice accesorios y ayudas visuales para ilustrar un mensaje, especialmente cuando se trate de material o información compleja, también puede apoyarse en esquemas y dibujos.



126

- Tenga presente la necesidad de la persona, indíquelo el tema de conversación y no cambie sin avisarle; tampoco hable de varias cosas al mismo tiempo.
- Hable con un ritmo adecuado, ni muy deprisa ni muy despacio, no es conveniente acelerar la emisión para terminar el asunto cuanto antes; tampoco funciona un discurso excesivamente lento, pues es difícil hilar correctamente la totalidad del mismo.
- Quizás sea necesario para entablar una conversación llamar su atención con un gesto, para ello bastará con golpear suavemente el suelo o la mesa, pues perciben las vibraciones con mucha facilidad, darle un leve toque en el brazo u hombro o pasar una mano por su área de visión para avisarle.
- En una reunión o grupo, es conveniente que se sienten en semicírculo y que todos los integrantes miren fijamente al emisor para que la persona sorda le pueda seguir. Se debe hablar por turnos ordenados y evitar que hablen varias personas al mismo tiempo, para facilitar la tarea del intérprete de señas o la lectura labiofacial de la persona sorda.
- No diga que entiende si no es así, su interlocutor puede percibir que no está siendo comprendido; pregunte y valide el mensaje hasta que usted esté totalmente seguro de haberle entendido, así garantizará que el servicio o asesoría que brinda es el que su consumidor financiero espera recibir.
- Una persona con hipoacusia que hace uso de audífonos comúnmente no llegan a tener una audición completa, por lo tanto, la comunicación no es como con un oyente; si es posible acérquese un poco al audífono, no es necesario gritar. Algunas personas hipoacústicas complementan la audición con lectura labio facial, para lo cual usted debe tener en cuenta las recomendaciones anteriormente dadas.

51

b) Experiencia del servicio con el consumidor financiero con Discapacidad Visual

La discapacidad visual se manifiesta como ceguera total o baja visión. Pueden utilizar ayuda humana, bastones, sistema braille, lectores y magnificadores de pantalla o perros guía; es importante precisar que por la tarea que



98

desempeñan estos últimos se les debe permitir el ingreso sin restricciones en todos los establecimientos de atención al público.

Para brindarle la mejor experiencia en el servicio a las personas con discapacidad visual ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

- Salude asegurándose de que la persona sepa que se está dirigiendo a ella, preséntese e identifíquese con su nombre y cargo; si es necesario para captar su atención toque suavemente su brazo o mano. Active siempre el proceso de atención preguntando cómo puede ayudarlo, no tome decisiones por el otro.
- Si la persona está acompañada de su perro guía, no lo separe de él, no lo toque, no lo distraiga ni lo consienta, permítale entrar antes que su cliente ya que éste representa sus ojos y su seguridad. Recuerde que no se trata de una mascota, el perro está trabajando y su ingreso a cualquier establecimiento público está amparado por la Ley.
- Si existe un mapa gráfico y táctil en la entrada, debe presentárselo; indíquele el camino, advierta sobre la textura en el piso para ubicar el módulo del mapa, describa el espacio mientras la persona recorre con sus dedos los altorrelieves.
- Si no existe mapa táctil debe describirle el entorno indicando en forma general la configuración del espacio y objetos; hágalo de manera simple y sencilla, evitando información que no sea necesaria, utilice expresiones como *"al frente encuentra el dispositivo digiturno a 5 pasos de distancia"*, *"a su derecha puede encontrar las sillas para que espere mientras le anunciamos la disponibilidad de un Agente de Servicio"*. Siempre haga referencia a espacios y objetos desde la ubicación de la persona; evite usar términos como *"allá encuentra el cajero electrónico"*, *"coja por ahí para ir a las cajas"*. Evite señalar algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos y con referencias exactas a la posición. Si se tienen guías podo táctiles en el piso se hace un recorrido con la persona teniendo presente su necesidad específica.
- Acompañele en el registro de atención prioritaria, si éste es mediante digiturno bríndele el apoyo que necesite para su uso, permitiéndole que interactúe con el dispositivo en la medida de sus posibilidades; si es

128
✓

dispensador de turnos manual usted toma el ficho, se lo entrega y luego le guía a la zona de espera. Recuerde que debe estar pendiente para avisarle su turno y conducirlo hasta la zona donde será atendido.

- Si la persona le solicita apoyo guiélo colocando la mano de ella sobre su hombro o brazo, mantenga su brazo relajado para que le transmita seguridad, camine un paso adelante de ella y ubíquese en el lado contrario al bastón o perro guía, acomode su paso, no le imponga su propio ritmo. Si van a atravesar una rampa con pasamanos guíe la mano libre de la persona hasta el mismo; si hay escaleras infórmele cuando se encuentre frente al primer escalón, cuando exista un descanso y cuando llegue al último. Nunca le tome del brazo, no lo empuje o no lo hale del vestido o accesorios, no toque o cambie de lugar el bastón guía.
- Para indicarle un asiento tome su mano, previo consentimiento, y póngala sobre el respaldo o brazo la silla, permítale luego que se siente por sus propios medios, infórmele si delante existe una mesa o módulo de atención.
- Cuando la persona con discapacidad visual esté frente a un mostrador de atención y se le vaya a ofrecer documentación u objetos, usted se los acerca a su mano para que ella pueda colocarlos en el lugar que le sea más cómodo.
- No se ausente sin avisar ni tampoco entre en un recinto sin saludar, facilite que sea conocida su presencia mediante sus pasos y un breve saludo. Si es necesario dígame que hay otra o más personas presentes.
- Comuníquese a la persona qué está haciendo o qué va hacer, por ejemplo: *"un momento, estoy llamando al encargado, voy a sacar una copia, vuelvo en un momento"*. De esta manera, entenderá que está siendo atendida por usted.
- A las personas con discapacidad visual los tiempos de espera se le hacen más largos, al no poder percibir completamente lo que pasa a su alrededor, lo que puede producir nerviosismo y tensión, por lo tanto, la atención debe ser lo más ágil posible evitando esperas y retrasos innecesarios.
- Pregunte a la persona si requiere ayuda para realizar las transacciones o si prefiere interactuar de manera autónoma con el Agente de Servicio, muchos tienen el conocimiento y la habilidad para realizar las transacciones de forma autónoma y segura. En caso afirmativo describa

53



100

129

rápidamente el lugar de atención y la disposición de elementos, indique la forma de manipular el pin pad, dispositivos biométricos u otros. Si usted es quien recibe, verifique en voz alta la cantidad de dinero o tipo de documentos recibidos; si usted es quien entrega indique claramente los documentos o la cantidad de billetes [ordenados de mayor a menor] y de monedas. Verifique que guarde el dinero y los documentos en un lugar seguro.

- Si está realizando algún procedimiento relativo a la administración, apertura o terminación de productos, debe verificar el pleno entendimiento de la información. Si debe leerle un documento hágalo despacio, no abrevie, ni haga comentarios sobre el contenido, a menos que la persona se lo pida expresamente; indique al leer los signos ortográficos: comillas, interrogación o exclamación.
- Para la firma de documentos, previo consentimiento, llévelo el dedo índice de la mano contraria a la que utilizará para firmar hasta el inicio de la línea en donde debe plasmarla; la persona elegirá la manera para hacerlo eficientemente, algunos usan tarjetas especialmente diseñadas con una ventanilla, tarjetas personales, tarjetas plásticas, los dedos de su mano y cualquier elemento que pueda funcionar como guía, usted solamente debe indicarle el lugar de inicio.
- Si llega acompañada por un familiar o un guía tenga presente que debe respetar las dinámicas y la interacción entre ellos y que debe dirigirse siempre a la persona con discapacidad y no exclusivamente a su acompañante, ellos detectan fácilmente esta situación y puede generarse un ambiente incómodo para el diálogo.
- Cuando le hable a una persona con discapacidad visual, llámela por su nombre para que sepa que usted está dirigiéndose a ella.
- Utilice con naturalidad expresiones que hacen referencia a la visión tales como: *"mire, ha visto, observe que..."*, entre otras, no tema incomodarle ya que son parte del uso cotidiano del lenguaje y así lo asumen las personas con discapacidad visual.
- Al advertir de un peligro debe evitar exclamaciones que puedan provocar ansiedad como *"¡ay!", "¡cuidado!",* utilice expresiones que eviten que siga avanzando tales como: *"¡pare!", "¡deténgase!"* y luego le explica el peligro y le ayuda a evitarlo.

54



101

130

c) Experiencia del servicio con el consumidor financiero con Sordo Ceguera

La sordoceguera es una disminución parcial o total tanto de la audición como de la visión. Pueden utilizar como apoyo guías intérpretes y otros comúnmente usados por las personas con discapacidad visual y auditiva.

Para brindarle la mejor experiencia en el servicio a las personas con sordoceguera ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

55

- Comúnmente las personas que tienen sordoceguera son asistidas por una guía intérprete, él es el conector para facilitar la comunicación; usted debe respetar las dinámicas y la interacción propia entre ellos.
- Siempre debe dirigirse directamente a la persona con discapacidad; ella no lo ve bien ni lo escucha bien, pero sí lo siente, siente su presencia, su cercanía y la disposición de su cuerpo.
- Para llamar la atención, de la persona con sordoceguera toque suavemente su hombro o brazo.
- Pregunte al guía intérprete para saber si la persona conserva algo de visión y trate siempre de ponerse dentro de su campo visual, es posible que pueda leer sus labios; si no es así intente escribiendo palabras y frases sencillas con letras en macro tipos, es decir, letras grandes sobre un papel blanco para que contraste. Para garantizar la buena interlocución, ubíquese donde reciba buena iluminación.
- Si usted detecta que la persona utiliza un audífono, ubíquese cerca al mismo, hable clara y directamente, vocalizando muy bien las palabras con una intensidad razonable, sin gritar.
- Establezca una comunicación asertiva con el guía intérprete, es quien puede orientarle en la mejor manera para transmitirle la información.
- Asegúrese de que ha comprendido bien la información que se le ha suministrado.
- Hágle saber si hay otras personas con ustedes, si debe ausentarse o interrumpir, aquí aplican las pautas sugeridas para las personas con discapacidad visual.



102

131

- Coloque a la persona sordo ciega próxima a un referente en el espacio, cómodo y seguro, cuando se despidan orientándole sobre dónde está.
- Muestre tangiblemente dónde se encuentran los objetos y de precisarlos en varias ocasiones, no los cambie de lugar.

9.2.2 Experiencia del servicio con el consumidor financiero con Discapacidad Intelectual o Cognitiva

56

Se refiere a quienes tienen deficiencias significativas tanto en el funcionamiento cognitivo [razonamiento, resolución de problemas, pensamiento abstracto], como en las conductas adaptativas [respuesta a situaciones de la cotidianidad], lo cual afecta las actividades prácticas, conceptuales y sociales; se puede manifestar como Síndrome de Down, Síndrome de Asperger, Retraso Mental, Autismo, Dificultades en el Aprendizaje, entre otros.

Para brindarle la mejor experiencia en el servicio a las personas con discapacidad intelectual o cognitiva ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

- Incluya activamente a la persona con discapacidad en la conversación, no se dirija solo a su acompañante
- No le infantilice con palabras o gestos, dele un trato amable, respetuoso y acorde a su edad cronológica.
- Brinde ayuda solo cuando sea necesario, permita que la persona se desenvuelva con autonomía en el resto de las actividades.
- Adapte su lenguaje a la medida de la comprensión de la persona y si es necesario repita con calma, amabilidad y paciencia hasta verificar que la información fue lo suficientemente clara.
- Utilice un lenguaje simple, explícito y breve, sin parafrasear; siempre positivo.
- Las instrucciones de funcionamiento de un producto, servicio deben ser cortas y fáciles de recordar. En la medida de lo posible procure brindar información de forma visual, utilice dibujos y frases con mensajes concretos y cortos. Se pueden incluir símbolos, iconos o pictogramas, que muestren secuencias de los procedimientos a seguir.



103

- Evite situaciones de estrés y urgencia temporal; en una conversación la persona con discapacidad intelectual puede requerir más tiempo para responder, disponga del tiempo necesario para que pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted, tenga la certeza de que ella a su propio ritmo puede comprender y necesita la respuesta.
- En la conversación permítale llevar su propio ritmo, no se anticipe a lo que le van a decir, dele espacio y respete su silencio.
- En ocasiones pueden tener comportamientos que podrían parecerle extraños [vocalizaciones, sonidos o gestos inusuales], permanezca neutro ante ellos y continúe de forma natural con la orientación o apoyo que le esté brindando a la persona o a su acompañante.
- Dele mucha importancia a la interacción, use un paralenguaje [gestos, sonrisas, miradas, tono de voz] que le permita crear un ambiente de seguridad y tranquilidad. Tenga en cuenta que algunas personas con discapacidad intelectual sienten incomodidad con el contacto físico y otras son excesivamente cariñosas y buscan contacto permanente, lo recomendable es que usted mantenga la distancia prudente que utiliza en general con todos sus clientes.

57

9.2.3 Experiencia del servicio con el consumidor financiero con Discapacidad Física

Son las personas que tienen dificultades en la capacidad de movimiento en una o varias partes del cuerpo. Pueden presentar amputación o parálisis, total o parcial, de sus extremidades superiores o inferiores, disminución o descoordinación del movimiento, trastornos en el tono muscular o en el equilibrio. Utilizan dispositivos de apoyo como sillas de ruedas manuales o electromecánicas, scooters eléctricos, de tres o cuatro ruedas, bastones, muletas, caminadores, cabestrillos; también pueden usar prótesis que no siempre son visibles o reconocibles por las demás personas. En esta tipología se incluyen las personas de talla baja, que se refiere a quienes tienen estatura significativamente inferior al promedio.

Para brindarle la mejor experiencia en el servicio a las personas con discapacidad física ponga en práctica las siguientes recomendaciones:



133

- Pregunte primero si la persona necesita ayuda y de ser afirmativo, indague cómo puede usted hacerlo. Lo más importante es ser prudente y demostrar la mejor disposición de ayuda.
- No fije su mirada en la prótesis, silla, bastón, muleta u otro dispositivo que use; concéntrese solo en la persona y su mensaje.
- No manipule los dispositivos de apoyo, ni empuje la silla de ruedas, a menos que la persona con discapacidad se lo solicite. De igual manera, no debe apoyarse en la silla de ruedas, muleta, caminador o bastón, ya que es parte del espacio corporal de la persona que la utiliza.
- Tampoco utilice los dispositivos de apoyo ni las ayudas de la persona para colgar objetos, estos no son perchas ni muebles.
- Procure que puedan dejar siempre al alcance de su mano las muletas, caminadores, bastones o sillas de ruedas. Lo más adecuado es que quienes usen silla de ruedas permanezcan en ellas mientras están en el punto de atención Bancario.
- Ofrezcale su ayuda si ve que carga objetos como paquetes, bolsos, sombrillas, maletas.
- Evite tomar a la persona por los brazos, esto puede causar inestabilidad corporal; si ella lo requiere, le indicará a usted la manera de hacerlo.
- En compañía de alguien que camina despacio y/o utiliza muletas, usted debe ajustar su paso al suyo, no le afane, hale o empuje.
- Algunas personas con discapacidad física pueden tener dificultades para la manipulación de objetos; si no le pide explícitamente ayuda respete su ritmo y autonomía y dele el tiempo que necesite para tomar el objeto, realizar la transacción, plasmar su firma etc.
- Algunas personas también tienen alterada su capacidad verbal, es importante que sea paciente y espere a que termine cada palabra o frase sin interrumpirle, ni adelantarse a lo que va a decir, aunque ya lo haya intuido.
- Facilite el alcance de los objetos, acerque o retire una silla para que se siente o para que pueda aproximarse en el caso de usar silla de ruedas. Si la persona está en el área de cajas y no hay módulos cuya altura esté al alcance de la persona en silla de ruedas o de talla baja, busque la manera de acercarle el pin pad, los dispositivos biométricos, formularios y otros que deba firmar, sin afectar la comodidad seguridad y confiabilidad de la transacción. Así mismo en el digiturno o dispensador

58



105

manual debe brindarle apoyo si la persona lo requiere, porque la altura o el campo visual no son alcanzables para ella.

- Cuando la Entidad es de dos plantas o tienen diferencias de nivel en la misma planta y no existan salva escaleras, ascensores, rampas u otros ajustes; active la prestación de servicio en el nivel donde se encuentra la persona, busque las soluciones que tiene a la mano, no la obligue a subir o bajar y mucho menos la cargue con la silla o con el dispositivo que utilice, esto además de riesgoso puede resultar incómodo y molesto para la persona con discapacidad. En casos extremos, sobre todo en momentos de emergencia, si hay que cargar al usuario de silla de ruedas, debe hacerse mínimo entre dos personas siguiendo las indicaciones que les ofrezca la persona con discapacidad, asegurando la integridad física y emocional de todos.
- Si una persona que usa silla de ruedas requiere ayuda para subir o bajar una rampa, tenga en cuenta que al subir la silla estará de frente a la rampa y para bajar estará de espaldas a la misma. Usted siempre debe colocarse detrás de la silla. Si la persona tiene sobrepeso, debe recurrir a alguien más para que colabore con el control del descenso desde delante de la silla, para evitar deslizamientos y accidentes.
- Para sostener una conversación con una persona que está en silla de ruedas o es de talla baja, sitúese frente a ella y a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas; así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- Si la persona tiene amputada la mano derecha no dude en saludarle estrechando su mano izquierda, utilizando usted la misma mano. Si por ausencia o inmovilidad de sus extremidades superiores usted no puede saludarle con apretón de manos, realice otro gesto que denote acercamiento.
- Al firmar documentos y depositar la huella digital: si la persona con discapacidad está amputada de su brazo derecho y era su miembro dominante, ella con seguridad podrá firmar con la mano izquierda y depositar la huella de su dedo índice izquierdo. Si es una persona amputada de los dos brazos, tiene el derecho de firmar con su boca o con el pie, y depositar la huella digital de alguno de los dedos de los pies. En estos casos es recomendable consultar con el área jurídica para que avale el proceso siendo éste totalmente viable.

135

- Procure que los espacios tengan garantías para la accesibilidad y movilidad seguras, se deben tener en cuenta como mínimo los siguientes aspectos: altura de los módulos de atención, holgura de las puertas, espacios amplios para la circulación y ubicación de la persona en silla de ruedas, altura de la señalética, rampas, ascensores, plataformas mecánicas u otros mecanismos para salvar las escaleras y diferencias de nivel, pisos anti resbalantes, eliminar objetos y ornamentos que puedan ser obstáculos en la movilidad.

60

9.2.4 Experiencia del servicio con el consumidor financiero con Discapacidad Mental o Psicosocial

Son aquellas personas que, por factores bioquímicos o genéticos, tienen afectación en el razonamiento, el comportamiento, los sentimientos, el humor, la facultad de reconocer la realidad, de adaptarse a las condiciones de la vida y de relacionarse con otros. Puede manifestarse como: Depresión mayor, trastorno de ansiedad, psicosis, trastorno bipolar, esquizofrenia, trastorno obsesivo-compulsivo [TOC], trastorno de pánico, estrés post-traumático, entre otros.

Para brindarle la mejor experiencia en el servicio a las personas con discapacidad mental o psicosocial ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

- La discapacidad mental no es reconocible a simple vista, a menos que se presente un episodio de alteración. Como medida preventiva evite siempre, con todos sus clientes, situaciones que puedan generar estrés o urgencia temporal.
- En la medida de lo posible se deben propiciar entornos que brinden serenidad y seguridad a todas las personas.
- Ante una crisis permanezca tranquilo, no se acerque al espacio corporal de la persona. Si lo ve posible pregúntele cómo ayudarlo o a quien puede acudir. Si va con un acompañante apóyese en éste, seguramente sabrá cómo manejar la situación.
- Nunca entre en confrontación con alguien que está en crisis, no trate de tocarlo ni de sujetarlo. Modere sus gestos y expresiones, no levante el



107

136

tono de su voz, así la otra persona le grite, no le mire fijamente ni haga movimientos fuertes con sus manos o con su cuerpo; si usted se le enfrenta puede incrementar su exaltación o desencadenarle conductas impulsivas. De manera discreta retire objetos con los que pueda agredirse o agredir a otros.

- Tenga presente que en una crisis la persona puede ser un riesgo para usted, para ella misma y para otras personas presentes; por lo tanto, no intente controlar la situación, manténgase a distancia y busque ayuda en el personal de seguridad o si es necesario llame al 123.



9.2.5 Experiencia del servicio con el consumidor financiero con Discapacidad Múltiple

Hace referencia a las personas quienes tienen dos o más de las discapacidades antes mencionadas. Para brindarle la mejor experiencia en el servicio a las personas con discapacidad múltiple ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

- Diríjase siempre a la persona con discapacidad, aunque esté con un acompañante.
- Ubíquese de modo que quede en el nivel visual de la persona, para facilitar la comunicación.
- Siga las recomendaciones dadas para las anteriores tipologías y aplíquelas en su adecuada medida.



108

137

9.3 Pautas para el Canal Telefónico

Para efectos de activar un protocolo de atención incluyente para el canal telefónico se recomienda que, además de los guiones establecidos por la entidad bancaria para la atención al consumidor financiero en general, se tengan en cuenta las orientaciones contenidas en esta guía en lo relacionado con los principios del trato digno, el uso de la terminología apropiada, las pautas para la atención incluyente desde el sentido común y las siguientes recomendaciones específicas.

62

- ✓ Cuando detecte que está hablando con un Cliente con discapacidad sea natural, paciente y empático. En el momento en que usted detecte o la persona le manifieste directamente su condición de manera expresa o con señales audibles como el tono de la voz, lentitud en el hablar, pausas inesperadas en la conversación, términos deshilados, preguntas repetidas, mantenga una «postura vocal» calmada y paciente.
- ✓ Sea prudente, a nadie le agrada que le pregunten si tiene una discapacidad, la información simplemente se hará evidente, sea natural, tenga calma y póngase en el lugar de la persona con discapacidad, preguntándose «¿Cómo me gustaría ser tratado?»
- ✓ Repita la información tantas veces como sea necesario hasta lograr la verificación de entendimiento por parte de la persona con discapacidad.
- ✓ Si se realiza una operación transaccional, compruebe hasta dos o tres veces la información vital como nombres, identificación personal, información numérica de productos como tarjetas o cuentas, transferencias, pago de productos o servicios, entre otros.
- ✓ Su voz y sus palabras deben cautivar y darle seguridad a la persona que está al otro lado de la línea; el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición de servicio.
- ✓ En el lenguaje, debe prestar especial atención a la elección de palabras y los términos que sean apropiados cuando usted se refiera a la persona con discapacidad, o algún aspecto relacionado con el servicio.
- ✓ Es importante pronunciar claramente las palabras, sin omitir ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se entiendan de una manera correcta, esto facilitará especialmente la comprensión por parte de las personas con discapacidad cognitiva y mental.
- ✓ La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona. Recuerde que puede estar hablando con una persona con discapacidad cognitiva o una persona con discapacidad visual, e



109

incluso con una persona que tiene baja audición, y la velocidad moderada es vital para el entendimiento de las palabras y mensajes.

- ✓ El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el Cliente podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- ✓ Si la llamada se recibe a través del Centro de Relevó que está dando el apoyo a una persona con discapacidad auditiva, el agente de dicho centro se lo hará saber para que usted pueda adaptarse al ritmo de la conversación.
- ✓ Conozca y utilice todos los ajustes razonables y medidas de apoyo que el banco ofrece para la apropiada atención con enfoque diferencial como:
 - Centro de Relevó del Ministerio TIC para la atención de personas con discapacidad auditiva
 - Intérprete de Lengua de Señas Colombiana.
 - Señalética visual con pictogramas y signos.
 - Páginas web y aplicaciones digitales para móviles accesibles.

10. Referencias

Becerra, R [2006]. *Guía del Proyecto Diseño Maxiválido FAD – PUJ.* Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Arquitectura y Diseño, Bogotá, D.C.

Centro Mundial de Diseño Universal [CMDU], Universidad Estatal de Carolina del Norte [1997] *The Universal Design Principles [Versión 2.0].* Raleigh, Carolina del Norte, E.U.A. Recuperado en http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciples.htm

Congreso de Colombia [1997] *Ley 361 de 1997 de la República de Colombia Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.* Recuperado en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=343>

Congreso de Colombia [2007] *Ley 1145 de 2007 de la República de Colombia: Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.* Recuperado en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=25670>

Congreso de Colombia [2009] *Ley 1346 de 2009 de la República de Colombia Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.* Recuperado en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=37150>

Congreso de Colombia [2013] *Ley Estatutaria 1618 de 2013 de la República de Colombia Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.* Recuperado en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=52081>

Flujas, María José. [2006] *Protocolo Accesible para Personas con Discapacidad.* Fundación ONCE, Madrid



140

Organización Mundial de la Salud, O.M.S. [2017] Discapacidades.
Consultado en:
<http://www.who.int/topics/disabilities/es/>

Protocolo y Etiqueta. [2014] Etiqueta y Discapacidad. Sugerencias.
Consultado en:
https://www.protocolo.org/social/etiqueta_social/reglas_de_etiqueta_frente_a_una_persona_con_discapacidad_sugerencias_generales_y_terminologicas.html

65



142

11. Glosario

Ayudas vivas: Son ayudas vivas los animales de asistencia que facilitan la accesibilidad de las personas con discapacidad.

Bucle magnético: Se trata de una ayuda auxiliar para usuarios de prótesis auditivas [audífonos y/o implantes cocleares] que facilita la accesibilidad auditiva en el entorno, tanto para la orientación y movilidad en el espacio, como para la percepción de la información sonora de todo tipo y del lenguaje. Con ello, se posibilita la comunicación y las relaciones interpersonales en espacios y/o situaciones contaminadas por el ruido ambiente y/o en las que la distancia con el interlocutor o la presencia de varios interlocutores dificulta o impide dicha comunicación y el acceso a la información. Se trata de un sistema normalizado a nivel mundial, compatible con las ayudas auditivas, que se rentabiliza de manera inmediata, superando con éxito cualquier análisis coste-beneficio [FIAPAS, Confederación Española de Familias de Personas Sordas].

66

Estructuras corporales: Son las partes anatómicas del cuerpo, tales como los órganos, las extremidades y sus componentes.

Factores ambientales: Los factores ambientales constituyen el ambiente físico, social y actitudinal en el que las personas viven y desarrollan sus vidas. Los factores son externos a los individuos y pueden tener una influencia negativa o positiva en el desempeño/realización del individuo como miembro de la sociedad, en la capacidad del individuo en sus estructuras o funciones corporales.

Funciones corporales: Son las funciones fisiológicas de los sistemas corporales [incluyendo las funciones psicológicas].

Factores incidentes: Son aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos, estos contribuyen a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios. vía Definición ABC <https://www.definicionabc.com/general/factores.php>



142

Factores personales: Los factores personales constituyen el trasfondo particular de la vida de un individuo y de su estilo de vida. Estos factores incluyen el sexo, la raza, la edad, el estado de salud, la forma física, los estilos de vida, los hábitos, el trasfondo social, la educación, la profesión, los patrones de comportamiento, los aspectos psicológicos, entre otros.

67

Guías podotáctiles: Son cintas que vienen en diferentes colores y permiten implementar diferentes rutas accesibles para personas con discapacidad visual o bien, aportar en la seguridad de pisos altamente deslizantes.

Iconografía: Conjunto de imágenes relacionadas con un personaje o un tema y que responden a una concepción o a una tradición.

Implante coclear: El Implante Coclear es un transductor colocado en el canal auditivo interno que transforma las señales acústicas en señales eléctricas que estimulan el nervio auditivo y permiten potenciar los restos auditivos remanentes para generar la función de "oír".

Lectores y magnificadores de pantalla [o sistema de ampliación de pantalla]: Es un software que permite visualizar las imágenes de la pantalla en un tamaño más grande. Se trata de un tipo de tecnologías de apoyo [AT] para personas con discapacidad visual parcial. <http://es.wikipedia.org>.

Perro guía: Es un perro adiestrado para guiar a aquellas personas con discapacidad visual, para ayudarlas en su cotidiano vivir. El perro guía es uno de los tipos de perros de asistencia que existen, posiblemente el más antiguo y más conocido. Es el único reconocido legalmente hoy en día, hecho que le permite unos derechos y privilegios no reconocidos entre el resto de los perros como, por ejemplo, la aceptación obligatoria en el transporte público.

Pictograma: Dibujo o signo gráfico que expresa un concepto relacionado materialmente con el objeto al que se refiere.

Pictografía: Representación de objetos mediante pictogramas.



144

143

Señalética: La señalética es un sistema con identidad propia de orden corporativo o institucional, compuesto de dispositivos físicos y sensoriales que permite informar, identificar, regular, ubicar, orientar y facilitar los flujos y el acceso a servicios requeridos por los individuos en un lugar específico interno o externo.

Señalización: Es el proceso de informar, identificar, ubicar, orientar y guiar a las personas mediante dispositivos ubicados en el entorno físico y tiene por objeto la regulación de los flujos humanos y motorizados en el espacio exterior.

68

Señalización mixta: Aquella que contiene información que combina al menos dos tipos o formas de dar a conocer el mensaje, puede ser visual/sonora, visual/táctil o táctil/sonora, o sus interrelaciones.

Señalización sonora: Es la que mediante sonidos efectúa la comunicación con el usuario, para que pueda actuar.

Señalización táctil: Se denomina así aquella que mediante el sentido del tacto es percibida por el usuario. Se puede utilizar el Sistema Braille o mensajes en alto o bajorrelieve, para establecer la comunicación con el usuario a efecto de lograr su actuación. Para efectos de la movilidad y desplazamiento en el espacio público urbano se denominan Señales Táctiles o Podotáctiles para Superficie Peatonal de acuerdo a la NTC 5610.

Señalización visual: Es la que, mediante figuras, pictogramas o caracteres alfa numéricos, efectúa la comunicación en forma visual con el usuario para que pueda actuar.

Sistema Braille: El Braille es un sistema de lectura y escritura táctil pensado para personas con discapacidad visual. Se conoce también como cecografía.
http://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_Braille.



145

144

12. Anexo 1. | Normativa sobre Inclusión de Personas con Discapacidad en Colombia

Norma	Año	Fundamento
Derecho internacional		
Convenio 159 sobre readaptación profesional y el empleo.	1983	Se refiere al derecho a la posibilidad de obtener y conservar un empleo y Progresar en el mismo. Aprobado por el Congreso de la República en la Ley 82 de 1988. Ratificado el 7 de diciembre de 1989. En vigencia para Colombia desde el 7 de diciembre de 1990.
Convención sobre los Derechos del Niño - ONU	1989	En su artículo 23 del numeral 1, se reconoce que los niños y niñas con Discapacidad "deberán disfrutar de una vida plena y decente en condiciones que aseguren su dignidad, le permitan llegar a bastarse a sí mismo y faciliten la participación activa del niño en la comunidad". En el artículo 24 del numeral 1 se reconoce el derecho que los niños y niñas con discapacidad tienen al "más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud." Aprobada por el Congreso de la República en la Ley 12 de 1991. Ratificada el 28 de enero de 1991. Promulgada por el Decreto 94 de 1992, 'por el cual se promulgan la Convención sobre los Derechos del Niño y la reserva formulada por Colombia respecto de su artículo 38, numerales 2° y 3° En vigencia para Colombia desde el 28 de febrero de 1991.

69



n6

145

Norma	Año	Fundamento
Convención Interamericana para la Eliminación de todas formas de discriminación contra las PcD – OEA	2000	Para lograr los objetivos de esta Convención, los Estados parte se comprometen a adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las PcD y propiciar su plena integración en la sociedad. Establece que la discriminación se manifiesta con base a cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga como efecto impedir a las PcD el ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales. Resalta que la distinción solo se justifica si está al servicio de una mejor y mayor inclusión. Aprobada por el Congreso de la República en la Ley 762 de 2002. Declarada constitucional por la Corte Constitucional en la Sentencia C-401 de 2003. Ratificada por Colombia el 11 de febrero de 2004. En vigencia para Colombia a partir del 11 de marzo de 2004
Convención de las PcD - ONU	2006	El propósito de la convención es promover, proteger y garantizar el disfrute pleno y por igual del conjunto los derechos humanos por las PcD. Cubre una serie de ámbitos fundamentales tales como la accesibilidad, la libertad de movimiento, la salud, la educación, el empleo, la habilitación y rehabilitación, la participación en la vida política, y la igualdad y la no discriminación. La convención marca un cambio en el concepto de discapacidad, pasando de una preocupación en materia de bienestar social a una cuestión de derechos humanos, que reconoce que las barreras y los prejuicios de la sociedad constituyen en sí mismos una discapacidad.

70



117

146

Norma	Año	Fundamento
		Aprobada por el Congreso de la República en la Ley 1346 de 2009. Declarada constitucional por la Corte Constitucional en la Sentencia C-293 de 2010. Ratificada por Colombia el 10 de mayo de 2011. En vigencia para Colombia a partir del 10 de junio de 2011
Constitución política de Colombia artículos más relevantes		
Constitución Política de Colombia. Art 13	1991	"Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica". "El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan."
Constitución Política de Colombia. Art 54	1991	"Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud."
Marco legal nacional normas sobre promoción del tema de discapacidad e inclusión social		
Ley 324	1996	Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda.

71



118

147

Norma	Año	Fundamento
Ley 361	1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
Ley 762	2002	Por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las PcD", suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete [7] de junio de mil novecientos noventa y nueve [1999]. Esta Convención fue ratificada por Colombia el 12 de abril de 2003.
CONPES 80	2004	Política pública nacional de discapacidad.
Ley 982	2005	Se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
Ley 1237	2008	"Por medio de la cual se promueven, fomentan y difunden las habilidades, talentos y las manifestaciones artísticas y culturales de la población con algún tipo de limitación física, psíquica o sensorial"
Ley 1257	2008	Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones. Art. 20, 30,31
Ley 1306	2009	Por la cual se dictan normas para la protección de personas con discapacidad mental y se establece el régimen de la representación de las PcD mental absoluta.
Ley 1346	2009	Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Organización de las Naciones Unidas el 13 de Diciembre de 2006.

72



119

148

Norma	Año	Fundamento
Ley 1275	2009	Política Pública para personas de talla baja. Se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.
Ley 1392	2010	Por medio de la cual se reconocen las enfermedades huérfanas como de especial interés y se adoptan normas tendientes a garantizar la protección social por parte del estado colombiano a la población que padece de enfermedades huérfanas y sus cuidadores.
Decreto 2381	1993	Por el cual se declara el 3 de diciembre de cada año como el Día nacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
Decreto - Ley 4635	2011	Sujetos de especial protección. Las personas pertenecientes a las comunidades que hayan sufrido un daño en los términos establecidos en este decreto se encuentran en circunstancias de vulnerabilidad, debilidad e indefensión. Art. 11 y 32
Ley 1482 Discriminación	2011	Artículo 4°. El Código Penal tendrá un artículo 134B del siguiente tenor: Artículo 134 B. Hostigamiento por motivos de raza, religión, ideología, política, u origen nacional, étnico o cultural.
Ley 1712	2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Artículo 8°. Criterio diferencial de accesibilidad. Con el objeto de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte, los sujetos obligados, a solicitud de las autoridades de las comunidades, divulgarán la información pública en diversos idiomas y lenguas y elaborarán formatos alternativos comprensibles para

73



120

149

Norma	Año	Fundamento
		dichos grupos. Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.
Ley 1752	2015	Por medio de la cual se modifica la Ley 1482 de 2011 para sancionar penalmente la discriminación contra las personas con discapacidad.
Ley 1448	2011	Por la cual se dictan medidas de Atención, Asistencia y Reparación Integral a las Víctimas del Conflicto Armado Interno y se dictan otras disposiciones.
Decreto 019	2012	Obligación de las entidades del Estado de generar mecanismos de atención preferencial a personas con discapacidad, Art. 13.
CONPES 161	2013	Las mujeres con discapacidad y las víctimas de diversas formas de violencias.
Ley Estatutaria 1618	2013	Por la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los Derechos de las PcD

74

Medio físico, comunicaciones y transportes

Ley 12	1987	Establece requisitos de la construcción y el espacio público para la eliminación de barreras arquitectónicas y posibilitar el acceso de las personas con discapacidad.
Decreto 1504	1998	Por la cual se reglamenta el manejo del espacio público en los POT, Planes de Ordenamiento Territorial.
Ley 361	1997	La accesibilidad es un elemento esencial de los servicios públicos a cargo del Estado y por lo tanto deberá ser tenida en cuenta por los organismos públicos o privados en la ejecución de dichos



121

150

75

		servicios. Título IV ACCESIBILIDAD Artículos 43 a 69 contemplando Nociones Generales sobre Accesibilidad, Accesibilidad al Transporte y Accesibilidad a la Información y las Comunicaciones.
Ordenanza 014	2002	Por medio de la cual se expide el estatuto de accesibilidad al medio físico y al transporte y se dictan unas disposiciones en cuanto a accesibilidad a las Comunicaciones en el Departamento de Antioquia.
Decreto 1538	2005	Establece condiciones básicas de accesibilidad al espacio público y a la vivienda. Reglamenta la Ley 361 de 1997.
Ley 1083	2006	Las vías públicas que se construyan al interior del perímetro urbano deben contemplar la construcción de la totalidad de los elementos del perfil vial, en especial, las calzadas, los separadores, los andenes, los sardineles, las zonas verdes y demás elementos que lo conforman, según lo establezca el Plan de Ordenamiento Territorial del municipio o distrito y el Plan de Movilidad Propuesto. Artículo 3º
Ley 1287	2009	Establece normas de accesibilidad como bahías de estacionamiento y medio físico señalando multas y sanciones por su incumplimiento.
Ley 1346	2009	Art. 2 Definiciones: "Por "ajustes razonables" "diseño universal" se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten. La "comunicación" incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia



122

		de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso Art. 9 Accesibilidad: "A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso..." Art. 20 Movilidad Personal: "Los Estados Partes adoptarán medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible..." Art. 21 Libertad de Expresión y de Opinión y Acceso "Los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan con arreglo a la definición del artículo 2 de la presente Convención".
Ley Estatutaria 1618	2013	Art. 14 Acceso y Accesibilidad "Como manifestación directa de la igualdad material y con el objetivo de fomentar la vida autónoma e

		independiente de las personas con discapacidad, las entidades del orden nacional, departamental, distrital y local garantizarán el acceso de estas personas, en igualdad de condiciones, al entorno físico, al transporte, a la información y a las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, el espacio público, los bienes públicos, los lugares abiertos al público y los servicios públicos, tanto en zonas urbanas como rurales". Art. 16 Derecho a la Información y a las Comunicaciones "Las personas con discapacidad tienen derecho al ejercicio efectivo del derecho a la información y a acceder a las comunicaciones en igualdad de condiciones, en concordancia con la Ley 1346 de 2009".
Ley 324	1996	Por medio de la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda aprobando el lenguaje de señas como oficial de la comunidad sorda.
Ley 335	1996	Relacionada con la Comisión Nacional de Televisión, y la subtitulación. Artículo 12
Ley 488	1998	Normas en materia tributaria que excluyen en materia de impuestos elementos de rehabilitación personas del pago del IVA. Artículo 43
Resolución 1080	2002	Por la cual se fijan los criterios aplicables a la programación de televisión para la población sorda.
Acuerdo 001 CNTV	2012	Por medio del cual se reglamentan los sistemas que garantizan el acceso de las personas sordas e hipoacústicas al servicio público de televisión y se dictan otras disposiciones.
Ley 1680	2013	Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las

153

✓

		tecnologías de la información y de las comunicaciones.
Ley 1712	2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 103	2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. Capítulo II Accesibilidad y otras directrices. Artículo 12°. Formato alternativo. Para efectos de lo previsto en el artículo 8° de la Ley 1712 de 2014, se entenderá por formato alternativo, la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública o se permite su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad, en aplicación del criterio diferencial de accesibilidad. Artículo 13°. Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad. Todos los medios de comunicación electrónica dispuestos para divulgar la información deberán cumplir con las directrices de accesibilidad que dicte el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en Línea. Artículo 14. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la

78



11.5

154

		Administración Pública. Requisitos, o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.
--	--	--

Normas de accesibilidad ICONTEC Fecha de Actualización: **09 de octubre de 2015**

NTC	Objeto	# de pág.	RATIFICACIÓN	Años
4139	Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo gráfico. Características generales	2	21/11/2012	3
4140	Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos y rurales. Pasillos, corredores. Características generales	6	21/11/2012	3
4141	Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolo de sordera e hipoacusia o dificultad de comunicación.	2	25/06/1997	19
4142	Accesibilidad de las personas al medio físico. Símbolos de ceguera y baja visión.	2	25/06/1997	19
4143	Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos. Rampas fijas adecuadas y básicas.	11	21/10/2009	6
4144	Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Espacios urbanos y rurales. Señalización.	4	23/02/2005	11
4145		3	21/11/2012	3

79



126

155
L

NTC	Objeto	# de pág.	RATIFICAC IÓN	Años
	Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos y rurales. Escaleras			
4201	Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos. Equipamientos, bordillos, pasamanos, barandas y agarraderas	6	17/04/2013	3
4279	Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios urbanos y rurales. Vías de circulación peatonales horizontales.	4	23/02/2005	11
4349	Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Ascensores	3	18/03/1998	18
4695	Accesibilidad de las personas al medio físico. Señalización para tránsito peatonal en el espacio público urbano.	17	24/11/1999	16
4774	Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios urbanos y rurales. Cruces peatonales a nivel, elevados o puentes peatonales y pasos subterráneos.	12	22/03/2006	10
4902	Accesibilidad de las personas al medio físico. Cruces peatonales a nivel. Señalización sonora para semáforos peatonales.	6	15/12/2000	15

80



177

156

NTC	Objeto	# de pág.	RATIFICAC IÓN	Años
4904	Accesibilidad de las personas al medio físico. Estacionamientos accesibles.	6	15/12/2000	15
4959	Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Griferías.	5	29/08/2001	14
4960	Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Puertas accesibles.	7	29/08/2001	14
4961	Accesibilidad de las personas al medio físico. Elementos urbanos y rurales. Teléfonos públicos accesibles.	4	29/08/2001	14
5017	Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios. Servicios sanitarios accesibles.	9	28/11/2001	14
5190	Informática para la salud. Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad de las plataformas informáticas. Soporte lógico.	22	24/09/2003	12
5610	Accesibilidad al medio físico. Señalización táctil	15	25/06/2008	7
5775		5	28/07/2010	5

81



128

157

NTC	Objeto	# de pág.	RATIFICAC IÓN	Años
	Accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos. Equipamientos. Herrajes accesibles			
5854	Accesibilidad a páginas web	43	15/06/2011	4
6047	Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos	179	11/12/2013	2

82



119

158

13. Anexo 2 | Propuesta general de implementación de la Guía de Atención Incluyente al consumidor financiero

La guía incluyente para el Sector Bancario debe considerarse como una herramienta dinámica de uso cotidiano que permite una interacción positiva de los consumidores financieros con discapacidad en el ámbito de los canales de atención [presenciales, y no presenciales] de las Entidades Financieras.

83

El tema de finanzas incluyentes aplicado a la discapacidad debe transversalizar todos los procesos de la entidad, desde los estratégicos hasta los operacionales, de tal modo que las políticas y la cultura organizacional deben ser permeados por los matices de la inclusión y la equidad y verse reflejado en el Sistema de Atención al consumidor financiero -SAC.

Para implementar la guía atendiendo la circular 008 de 2017 de la Superintendencia Bancaria, se hace necesario:

Asegurarse de establecer lineamientos incluyentes en cuatro aspectos fundamentales:

- Políticas y cultura Corporativa
- Formación a los funcionarios
- Educación financiera accesible
- Información y comunicación accesible

Políticas y Cultura Corporativa: Dentro de los parámetros ya existentes que conforman la cultura y la identidad corporativa, se deben establecer lineamientos prospectivos de crecimiento institucional mediados por la inclusión de la diversidad humana. Esto es, sincronizar los propósitos, valores y metas de corto mediano y largo plazo con la accesibilidad para que clientes con características diferenciales [personas con discapacidad, comunidad LGTBI, personas pertenecientes a las diferentes etnias] puedan interactuar con la oferta de sector bancario.



130

159

Este punto puede ser desarrollado a través de:

- Diseño y ajuste de las políticas y procesos de atención al consumidor financiero,
- Establecimiento de diagnósticos situacionales, que permitan conocer el estado actual de la infraestructura, las comunicaciones, la información, los conocimientos y la cultura respecto al tema de accesibilidad e inclusión.
- Análisis normativo que permita equiparar el mandato del sector con lo establecido a nivel Internacional y Nacional respecto al tema de discapacidad.
- Diseño de planes de acción que determinen la progresividad de la implementación de los ajustes razonables que garantizarán la atención incluyente con enfoque diferencial.

84

Formación a los funcionarios: A partir de la intervención en las políticas, planes, programas y proyectos garantizando un enfoque transversal del tema de inclusión y accesibilidad se debe establecer un plan de capacitación y sensibilización en discapacidad, la idea es permear todos los niveles jerárquicos de las entidades bancarias, con módulos adecuados metodológica y pedagógicamente ajustados a las necesidades de formación de cada grupo de interés.

Es recomendable que este plan se implemente con metodologías presenciales y virtuales, que posibilite la sostenibilidad de formación en procesos de Inducción y reinducción para los funcionarios internos de la entidad y para aquellos contratados por outsourcing [Vigilancia privada, servicios generales etc.].

Las diferentes entidades bancarias podrían tener grupos de formadores que sean capacitados en las diferentes temáticas para multiplicar exponencialmente la cobertura a los funcionarios de todas las sucursales a nivel Nacional.



131

160

El resultado esperado de estas capacitaciones, al generarse desde los niveles directivos hasta los operativos, es la apropiación de estos conceptos que permitan generar una cultura inclusiva que influya en los procesos de planeación, gestión y prestación de los servicios bancarios a los consumidores financieros con discapacidad.

Educación Financiera accesible: A los contenidos ya existentes en esta materia se buscaría introducir elementos que permitan la accesibilidad a las diferentes personas con discapacidad en los canales virtuales, escritos y audiovisuales que cumplan con el objetivo de sensibilizar a esta población a mejorar sus conocimientos y hábitos en la interacción con los productos financieros que le oferta el sector bancario.

85

Información y comunicación accesible: Con base en un diagnóstico situacional actual de las barreras en piezas informativas, comunicacionales, de educación financiera y la señalética de cada entidad bancaria, se debe establecer un plan de ajustes razonables que incluya metas a corto, mediano y largo plazo para que de manera progresiva se superen los obstáculos correspondientes y se alcance el objetivo de tener un Sistema de Atención al consumidor Financiero incluyente mediado por el Diseño Universal y derivado de una cultura corporativa accesible para todos.

Finalmente, la apropiación de todas estas acciones deberán verse reflejadas en el imaginario colectivo del sector, donde la terminología, los conceptos y la gestión utilizados por cada funcionario o contratista ya sea directivo u operativo refleje el conocimiento y la sensibilización enfocada a la inclusión de las personas con discapacidad, no solo en lo que atañe a la prestación de una atención a estos consumidores financieros sino también a la consideración de iniciar o continuar los programas de inclusión laboral y ajustes incluyentes en los procesos de gestión humana, que redundarán en beneficio no sólo de ésta población sino a largo plazo en toda sociedad de nuestro País.



132

Instructivo de Registro en la Página del CENTRO DE RELEVO

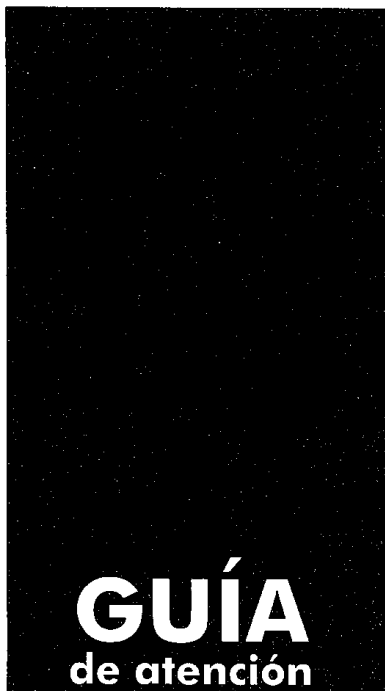
Esta guía pretende instruir a las oficinas y a los funcionarios que tendrán acceso a la plataforma "Centro de Relevó" del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para hacer el registro como usuarios y de esta forma acceder a la conexión virtual y en línea con un intérprete de señas colombiana para interactuar con una persona sorda.

Así mismo se dan instrucciones para el desbloqueo de cada usuario por oficina, el soporte operativo requerido y los accesos a través de la red WiFi que el Banco ha puesto a disposición de cada sucursal para su conexión por el celular corporativo.

Al interior del Banco es el Sistema de Atención al consumidor financiero –SAC, quien ha liderado la implementación de la CE008/17, sin embargo el soporte técnico y operativo continuará a cargo de las áreas acostumbradas.

Esperamos que estas herramientas tecnológicas permitan mejorar la atención y asesoría para las personas con discapacidad auditiva, especialmente que se hagan visibles dentro del sector y a futuro diseñar productos a su medida.

162



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

MINISTERIO DE JUSTICIA
MINJUSTICIA

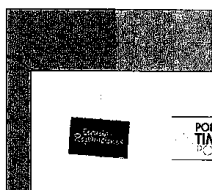
MINISTERIO DE SALUD
MINSALUD



GUÍA

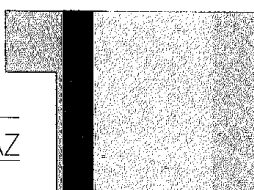
de atención

a las personas con discapacidad
en el acceso a la JUSTICIA

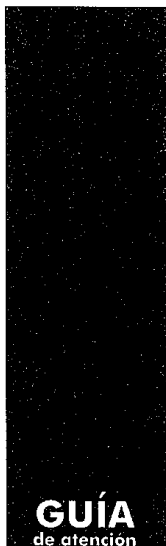


Secretaría de
Defensa

POR LAS
TIMAS
PAZ



134



a las personas con discapacidad
en el acceso a la JUSTICIA

JUAN MANUEL SANTOS CALDERON
Presidente de la República

YESID REYES ALVARADO
Ministro de Justicia y del Derecho

ALEJANDRO GAVIRIA URIBE
Ministerio de Salud y Protección Social

DAVID LUNA SÁNCHEZ
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

ALEJANDRO ORDOÑEZ MALDONADO
Procurador General de la Nación

JORGE ARMANDO OTÁLORA GÓMEZ
Defensor del Pueblo

JUAN PABLO SALAZAR SALAMANCA
Director Plan Presidencial para la Inclusión de Personas con Discapacidad

PAULA GAVIRIA BETANCUR
Directora Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

CARLOS EDUARDO VALDÉS MORENO
Director General Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses

CRISTINA PLAZAS MICHELSEN
Director Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

CARLOS ALBERTO PARRA DUSSÁN
Director Instituto Nacional para Ciegos INCI

OLGA MARCELA CUBIDES SALAZAR
Directora Instituto Nacional para Sordos

ANA MARÍA RAMOS SERRANO
Viceministra de Promoción de la Justicia

RAHIRO VARGAS DÍAZ
Director de Justicia Formal y Jurisdiccional MJJ

163

135

Contenido

Introducción	5
1. La administración de justicia en Colombia	7
2. Modelos históricos de discapacidad	11
3. Enfoques adoptados en la política pública de discapacidad e inclusión social en Colombia	12
4. Categorías de discapacidad	14
5. Uso de términos adecuados	17
6. Marco normativo de las personas con discapacidad	18
7. El derecho a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad	21
8. Recomendaciones para la atención de personas con discapacidad en el acceso a la justicia	25
8.1 Algunos obstáculos para el acceso a la justicia de las personas con discapacidad	25
8.2 Recomendaciones	26
8.3 Retos	28
8.4 Retos cuando la persona con discapacidad es víctima del conflicto	35
9. Sugerecias para la atención a las personas con discapacidad visual	38
10. Sugerecias para la atención a las personas con discapacidad auditiva	40
11. Sugerecias para la atención a las personas sordociegas	43
12. Sugerecias para la atención a las personas con discapacidad mental psicosocial	46
13. Sugerecias para la atención de personas con discapacidad mental cognitiva o intelectual	48
14. Sugerecias para la atención de personas con discapacidad en la movilidad	49
15. Apoyos tecnológicos para el acceso de las personas con discapacidad a la justicia	50
Anexo: Directorio de asociaciones de y para personas con discapacidad	55
Bibliografía	61

165

Guía de atención a las personas con discapacidad
en el acceso a la justicia

137

Introducción

Con la ratificación por parte de Colombia de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad, la entrada en vigencia de la Ley 1618 de 2013 y la expedición del Documento Conpes 166 de 2013, **Política pública nacional de discapacidad en inclusión social**, surge una serie de obligaciones tanto para el Estado colombiano como también para la sociedad en general. Estas obligaciones se orientan a la adopción de las medidas necesarias para garantizar que las personas con discapacidad gocen de los mismos derechos, servicios y oportunidades que las demás, asegurando el goce efectivo y el acceso a la educación, la salud, el empleo, el deporte, la vivienda, los servicios públicos, el transporte, la cultura, entre otros.

En este marco, sobresalen compromisos ligados a la concreción de los derechos a través del acceso a la justicia, entendido como una vía para asegurar la igualdad y la no discriminación en todos los ámbitos de desarrollo del individuo. Es por ello que la actuación de los operadores de justicia es importante no solo para garantizar la satisfacción de los derechos, sino también para promover una transformación social y cultural desprovista de estereotipos y de prejuicios.

El operador de justicia está llamado a velar por que las entidades públicas de todos los sectores, y también los ciudadanos, generen condiciones de inclusión mediante la implementación de los ajustes razonables para garantizar el acceso a un bien o servicio, sin ningún tipo de barreras ni discriminación alguna, por igual para todo ciudadano que ejerce sus derechos.

Con el ánimo de ofrecer a los operadores de justicia herramientas que les permitan asegurar que su actuar posibilite el pleno disfrute de los derechos de las personas con discapacidad y de brindar a esta población, a sus familias y redes de apoyo información acerca de qué esperar de la atención que les debe proveer el sistema de justicia, el Ministerio de Justicia y del Derecho convocó a las siguientes entidades para llevar a cabo una elaboración compartida que hoy hace posible contar con **la Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia**: Presidencia de la República, Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Defensoría del Pueblo, Procuraduría General de la Nación, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, Instituto Nacional para Ciegos, Instituto Nacional para

167

Guía de atención a las personas con discapacidad
en el acceso a la justicia

Sordos, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Y fueron convocados a esta iniciativa también personas naturales: miembros del Consejo Nacional de Discapacidad y expertos en el tema, como Salam Gómez, representante de las organizaciones de personas con discapacidad psicosocial y presidente de FundaMental Colombia; Samuel Valencia, representante de las organizaciones de personas con sordoceguera y presidente de la Asociación Colombiana de Sordociegos, Surcoe; Ricardo Becerra, experto en accesibilidad y diseño universal; Mónica Cortés, representante de las organizaciones de padres de familia de personas con discapacidad cognitiva. De igual manera, se solicitó concepto técnico a la doctora Andrea Parra, directora del Programa de Acción por la Igualdad y la Inclusión Social de la Universidad de los Andes.

A todos ellos, un reconocimiento especial a su esfuerzo, compromiso y entrega.

Pese a las diversas miradas frente a los temas que aquí nos ocupan, todos hemos coincidido en la voluntad de transformar vidas, en el propósito de hacer de Colombia una sociedad inclusiva y en la relevancia de los operadores de justicia para conseguirlo. Este documento aporta a que ello sea una realidad, ofreciendo los criterios básicos que deben ser tenidos en cuenta para la atención a las personas con discapacidad, y dando a conocer los mínimos exigibles a quienes integran el sistema de justicia.

139

1. La administración de justicia en Colombia

La administración de justicia es la función pública que pretende garantizar la convivencia social, a través de la eficacia de los derechos, obligaciones y libertades de los ciudadanos. Debe entenderse como la facultad de:

(...) garantizar que una persona investida de autoridad pública y con el poder del Estado para hacer cumplir sus decisiones, resuelva, de manera responsable, imparcial, independiente, autónoma, ágil, eficiente y eficaz, los conflictos que surjan entre las personas en general, en virtud de los cuales se discute la titularidad y la manera de ejercer un específico derecho, consagrado por el ordenamiento jurídico vigente.
(Corte Constitucional. C. 242 de 1997).

De acuerdo a lo dispuesto por la Constitución Política de Colombia, administran justicia, entre otros, la Corte Constitucional, la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de Estado, la Fiscalía General de la Nación, los tribunales y los Jueces. También lo hace la Justicia Penal Militar. Excepcionalmente la ley podrá atribuir función jurisdiccional en materias precisas a determinadas autoridades administrativas, mientras que el Congreso ejerce determinadas funciones judiciales. Los particulares, a su vez, pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales, conciliadores, o en la de árbitros habilitados por las partes.

Hacen parte de la Rama Judicial:

Corte Constitucional: ejerce la guarda de la integridad y supremacía de la Constitución Política. Dentro de sus funciones están, entre otras, decidir sobre las demandas de inconstitucionalidad contra los actos reformativos de la Constitución, las leyes y las normas con fuerza de ley; revisar las decisiones judiciales relacionadas con la acción de tutela, y decidir sobre la constitucionalidad de los tratados internacionales y de las leyes que los aprueben.

Corte Suprema de Justicia: es el máximo tribunal de la jurisdicción ordinaria. Son atribuciones de la Corte Suprema de Justicia, entre otras, actuar como tribunal de casación, juzgar al presidente de la República y a los miembros de la Comisión de alforados, juzgar al vicepresidente de la República, a los ministros del Despacho, al procurador general, al defensor del pueblo, a los agentes del Ministerio Público ante la Corte, ante el Consejo de Estado y ante los tribunales; a los directores

de los departamentos administrativos, al contralor general de la República, a los embajadores y jefes de misión diplomática o consular, a los gobernadores, a los magistrados de tribunales y a los generales y almirantes de la fuerza pública, por los hechos punibles que se les imputen.

Consejo de Estado: es el máximo tribunal de la jurisdicción de lo contencioso administrativo. Dentro de sus atribuciones está conocer de las acciones de nulidad por inconstitucionalidad de los decretos dictados por el Gobierno Nacional, actuar como cuerpo supremo consultivo del Gobierno en asuntos de administración, y conocer de los casos sobre pérdida de la investidura de los congresistas.

Fiscalía General de la Nación: es la entidad encargada de realizar la investigación de los delitos y acusar a los presuntos infractores ante los juzgados y tribunales competentes, excepto los delitos cometidos por miembros de la fuerza pública en servicio activo y en relación con el mismo servicio.

Tribunales: son conjuntos de jueces colegiados y se han creado para el cumplimiento de las funciones que determine la ley procesal.

Jueces: los jueces son responsables de aplicar las leyes, juzgar y adoptar decisiones a través de sus sentencias. Son la base sobre la que descansa la jurisdicción ordinaria y la primera puerta de entrada, por regla general, de los ciudadanos a la justicia. La ley ordenó el funcionamiento de al menos un juzgado en cada uno de los municipios del país.

Autoridades de los pueblos indígenas: son una jurisdicción especial. Podrán ejercer funciones jurisdiccionales dentro de su ámbito territorial, de conformidad con sus propias normas y procedimientos, siempre que no sean contrarios a la Constitución y leyes de la República.

Jueces de paz: son una jurisdicción especial. Están encargados de resolver en equidad conflictos individuales y comunitarios, y son elegidos por votación popular.

Aunque no integran la Rama Judicial, también son fundamentales en el acceso a la justicia las siguientes instancias:

Procurador judicial de familia: este cargo corresponde a servidores públicos de la Procuraduría General de la Nación que tienen la condición de agentes del Ministerio Público. Actúan en la defensa y protección de los derechos de los niños, las niñas, los adolescentes, la familia, las mujeres y las personas con discapacidad. En el ejercicio de la función de intervención judicial y administrativa, los funcionarios del Ministerio Público deberán aplicar y velar por que el principio de igualdad y no discriminación sea efectivo en todas sus actuaciones y en las decisiones judiciales y administrativas en las cuales participa, así como elaborar y

presentar la correspondiente demanda de interdicción cuando ello sea necesario, asumiendo el seguimiento e impulso al respectivo proceso judicial.

Los personeros distritales y municipales: en calidad de agentes del Ministerio Público, tienen bajo su responsabilidad la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas. Deben intervenir en los procesos donde no exista procurador judicial de familia.

Defensores públicos de la Defensoría del Pueblo: La Defensoría del Pueblo es un organismo que forma parte del Ministerio Público y le corresponde velar por la promoción, el ejercicio y la divulgación de los derechos humanos. El servicio de Defensoría Pública se presta en favor de las personas que acreditan estar en imposibilidad económica o social de contratar a un abogado.

Defensorías de familia: son dependencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, encargadas de prevenir, garantizar y restablecer los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Dentro de sus funciones se encuentran, entre otras, adelantar de oficio las actuaciones necesarias para prevenir, proteger, garantizar y restablecer los derechos de los niños, las niñas, y los adolescentes; dictar las medidas de restablecimiento de los derechos para los menores de catorce (14) años que cometan delitos; dictar medidas de protección a personas con discapacidad mental absoluta; asumir ante el juez penal para adolescentes la asistencia y protección del adolescente responsable de haber infringido la ley penal; conceder permiso para salir del país a los niños, las niñas y los adolescentes cuando no sea necesaria la intervención del juez; promover la conciliación extrajudicial en los asuntos relacionados con derechos y obligaciones entre cónyuges, compañeros permanentes, padres e hijos, miembros de la familia o personas responsables del cuidado del niño, niña o adolescente; fijar cuota provisional de alimentos siempre que no se logre conciliación; declarar la situación de adoptabilidad en que se encuentre el niño, niña o adolescente.

Comisarias de familia: todos los municipios cuentan al menos con una Comisaría de Familia. Dentro de las funciones de los comisarios de familia se encuentran, entre otras, garantizar, proteger, restablecer y reparar los derechos de los miembros de la familia conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar; recibir denuncias y adoptar las medidas de emergencia y de protección necesarias en casos de delitos contra los niños, las niñas y los adolescentes y de violencia intrafamiliar; definir provisionalmente sobre la custodia y cuidado personal, la cuota de alimentos y la reglamentación de visitas, la suspensión de la vida en común de los cónyuges o compañeros permanentes y fijar las cauciones de comportamiento conyugal en las situaciones de violencia intrafamiliar; practicar rescates para conjurar las situa-

ciones de peligro en que pueda encontrarse un niño, niña o adolescente, cuando la urgencia del caso lo demande.

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses: la misión fundamental del Instituto es prestar auxilio y soporte científico y técnico a la administración de justicia, en lo concerniente a la medicina legal y las ciencias forenses. Dentro de sus funciones está: prestar los servicios médico-legales y de ciencias forenses que sean solicitados por los fiscales, jueces, Policía Judicial, Defensoría del Pueblo y demás autoridades competentes; desarrollar funciones asistenciales, científicas, extrajudiciales y sociales en el área de la medicina legal y las ciencias forenses; prestar asesoría y absolver consultas de las unidades de fiscalías, tribunales y demás autoridades competentes. Las valoraciones periciales se realizan principalmente en las Unidades básicas del Instituto, sin embargo en los municipios donde no se cuenta con el servicio directo del Instituto, se puede acudir a los médicos del servicio social obligatorio (rurales) o a los médicos oficiales (Secretaría de Salud Departamental), quienes pueden realizar los informes periciales siguiendo los lineamientos establecidos por el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

Perito forense: es una persona con conocimientos técnicos, científicos, artísticos o especializados, los cuales se requieren en un proceso judicial para ilustrar a la autoridad sobre algún tema en particular. El perito no es de ninguna de las partes, es una persona que por sus características realiza un informe imparcial, sin importar a quién beneficie. El servicio de peritos puede ser prestado por la Policía Judicial, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, entidades públicas o privadas, y particulares especializados en la materia de que se trate. El perito presenta un informe escrito, el cual constituye la base de la opinión pericial pedida por la parte que propuso la práctica de la prueba. Los servicios periciales por parte de los funcionarios del Estado son gratuitos.

Inspectores de trabajo y seguridad social: tienen bajo su responsabilidad el desarrollo de las funciones preventiva, coactiva o de policía administrativa, conciliadora, de acompañamiento y garante del cumplimiento de las normas laborales.

Inspectores de policía: su labor corresponde al de instancias que cumplen la función de promover la convivencia pacífica, además de prevenir y resolver los conflictos que surgen de las relaciones entre vecinos, y todos aquellos problemas que afectan la tranquilidad, la seguridad, la salud, la movilidad y el espacio público de los ciudadanos.

Por otra parte, los particulares administran justicia de manera transitoria, previa habilitación de las partes, actuando en calidad de:

Conciliadores: la conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, por el cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral llamado conciliador. Existen dos tipos de conciliadores extrajudiciales: en Derecho (abogado con formación en conciliación inscrito en un Centro de Conciliación; notario; inspector de trabajo; comisario de familia; defensor de familia; delegado de la Defensoría del Pueblo; procurador judicial; personero de forma residual), o en equidad (líder comunitario).

Árbitros: el arbitraje es un mecanismo alternativo de solución de conflictos mediante el cual las partes defieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición, o aquellos que la ley autorice.

2. Modelos históricos de discapacidad¹.

El concepto de discapacidad ha evolucionado a través del tiempo y ha trascendido en diferentes modelos que han caracterizado y determinado visiones y marcos de actuación frente a la población con discapacidad. Estos modelos bajo los cuales se ha entendido la discapacidad han influenciado las decisiones de política pública y han guiado las prácticas que como sociedad se han adoptado al respecto.

Modelo médico biológico. Determinado por la consideración de la persona con discapacidad como una persona con un problema individual centrado en una alteración corporal que requiere cuidados médicos y que la lleva a asumir un papel de paciente. En este caso, el tratamiento es dirigido por el profesional de la salud.

Modelo social. Centra el problema de la discapacidad en la sociedad y no en el individuo. La discapacidad no se entiende en este modelo como un atributo de la persona, sino como un complejo conjunto de condiciones creadas por el entorno. En tal sentido, las actuaciones de la sociedad deben estar dirigidas a modificar el entorno, para garantizar la participación de las personas con discapacidad en la vida social.

¹ Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2013.

Modelo político activista. Tiene como eje el reconocimiento de los derechos de las personas con discapacidad y, en tal sentido, promueve acciones basadas en lo político y en lo social, que han dado inicio a la organización de grupos en pro de los derechos de esta población.

Modelo universal. Plantea la discapacidad como un hecho universal, en la medida en que toda la población está en situación de riesgo de adquirirla, por lo tanto, las iniciativas públicas deben dirigirse a toda la población. La discapacidad no se entiende aquí como un atributo que diferencia a la persona con discapacidad del resto de la población, sino que es una característica inherente a la condición humana.

Modelo biopsicosocial. Conforme a este, es posible establecer un lazo entre los distintos niveles en la vida de un individuo (biológico, personal y social) que sustentan la discapacidad y desarrollar políticas y actuaciones dirigidas a incidir de manera equilibrada y complementaria sobre cada uno de dichos niveles.

Por último, la **Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad** reconoce que:

la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (ONU, 2006: Párrafo).

3. Enfoques adoptados en la política pública de discapacidad e inclusión social en Colombia²

El país ha superado el enfoque de las políticas de asistencia o protección, y ha realizado una transición hacia las políticas de desarrollo humano con un enfoque diferencial y de derechos, que permite a las personas con discapacidad y a sus

² Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2013.

familias el acceso a bienes y servicios con criterios de pertinencia, calidad y disponibilidad, así como la garantía plena de los derechos de los ciudadanos y la eliminación de prácticas que conduzcan a la marginación y segregación. La política de discapacidad dimensiona todos los aspectos de la vida de una persona, lo que incluye la relación con su familia y el contexto político, cultural, social y económico, bajo los siguientes enfoques:

a. Enfoque de derechos: el primer paso para la inclusión efectiva de la población con discapacidad es reconocer que esta es titular de derechos que obligan al Estado a garantizar su ejercicio. Se rompe el paradigma de personas con necesidades que deben ser asistidas, y se pasa a reconocer a las personas con discapacidad como sujetos con derecho a exigir prestaciones y conductas en un marco de deberes y de corresponsabilidad.

b. Enfoque diferencial: involucra las condiciones y posiciones de los distintos actores sociales específicos como sujetos de derecho, desde una mirada de género, etnia e identidad cultural, discapacidad o ciclo vital.

c. Enfoque territorial: busca pasar de la formulación de políticas que privilegian una visión fraccionada, a políticas que se centran en el lugar que habita el individuo y privilegian la multidimensionalidad (económica, social, política, ambiental y cultural) del espacio.

d. Enfoque de desarrollo humano: sitúa a las personas en el centro del proceso, como beneficiarias del desarrollo y agentes del progreso y la transformación.

4. Categorías de discapacidad³

Presentamos a continuación los ámbitos en los que se puede presentar discapacidad.

a. Movilidad. Esta categoría describe la limitación de personas que presentan en forma permanente debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, alteraciones articulares o presencia de movimientos involuntarios. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar, en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad para andar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, entre otras. Para aumentar su grado de independencia, ellas podrían requerir de la ayuda de otras personas, o acudir a prótesis, ortesis o ayudas técnicas como sillas de ruedas, bastones, caminadores, muletas, entre otras.

b. Sensorial auditiva. En esta categoría se describe la limitación de personas que presentan en forma permanente alteraciones en las funciones auditivas como localización, tono, volumen y calidad de los sonidos. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar, en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales. En esta categoría se pueden encontrar personas sordas sin posibilidad de percibir sonido alguno, aun cuando sea amplificado; personas con dificultades graves o importantes para oír sonidos de sirenas, alarmas, dispositivos de advertencia, o personas que debido a una pérdida o reducción de la capacidad auditiva se les dificulta entender una conversación en tono normal. En esta categoría se deben incluir también las dificultades de personas con sordera total en un solo oído. Para aumentar su grado de independencia, ellos podrían requerir de la ayuda de intérpretes, audífonos, implantes, entre otros apoyos.

c. Sensorial visual. Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para percibir la luz, las formas, el tamaño o los colores de la realidad. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar, en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras. Se pueden encontrar personas ciegas o que aun a pesar de usar su mejor corrección en gafas o lentes de contacto, o de haberse practicado una cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros

³ Ministerio de Salud y Protección Social, 2015.

y objetos en la calle; ver en la noche; ver de lejos o de cerca, por uno o ambos ojos. Para una mayor independencia y autonomía, ellas podrían requerir la adecuación de espacios, señales sonoras, apoyos tecnológicos, entre otros recursos de apoyo.

d. Sensorial gusto, olfato, tacto. En esta categoría se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones para diferenciar o percibir sabores, olores, aromas, texturas o temperaturas. Se refiere a aquellas personas que por las deficiencias en los sentidos mencionados podrían presentar, en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad en la ejecución de algunas actividades del aprendizaje, del cuidado personal, del hogar, o de trabajo. Para una mayor independencia y autonomía ellas podrían requerir de señales preventivas, adecuaciones en el ambiente, entre otras ayudas.

e. Sistémica. En esta categoría se describen las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones severas en los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino, genitourinario y reproductor. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar diferentes grados de dificultad en el desarrollo de sus actividades cotidianas, debido a las fallas o deficiencias mencionada. Para una mayor calidad de vida, estas personas podrían necesitar de algún aparato, equipo o medicamento que actúe sobre aquellos sistemas para mantener su funcionamiento.

f. Mental cognitivo. En esta categoría se encuentran las afectaciones de aquellas personas que de manera permanente presentan alteraciones en las funciones de conciencia, orientación, energía, impulso, atención, intelectuales y psicosociales, memoria, cálculo, entre otras. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar, en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad en la adquisición y aplicación de los elementos del aprendizaje para la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar y comunitarias, así como dificultades para interactuar con otras personas de una manera apropiada dentro de su entorno social. Para lograr una mayor independencia en estos casos se requiere de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos.

g. Mental psicosocial. Esta categoría describe las limitaciones de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones de conciencia, orientación, energía, impulso, atención, temperamento, memoria, personalidad, psicosociales, entre otras. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar, en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades que impliquen organizar rutinas, manejar el estrés y las emociones; interactuar y relacionarse con otras personas, al igual que en activida-

des de educación, trabajo, comunitarias, sociales y cívicas, entre otras. En esta categoría se incluyen los desórdenes mentales que se expresan en comportamientos o expresiones emocionales inadecuados.

h. Voz y habla. Se refiere a trastornos de aquellas personas que presentan en forma permanente alteraciones en el tono, la vocalización, la producción de sonidos, la velocidad, y manifestaciones que resultan inadecuadas para el hablante en términos de edad o desarrollo físico. También se refiere a las limitaciones de personas con dificultades graves o importantes para articular palabra (por ejemplo mudéz o tartamudéz). En este caso, se trata de personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas diferentes grados de dificultad en la emisión de mensajes verbales y que, para una mayor independencia, podrían requerir de apoyos terapéuticos y tecnológicos.

i. Piel, pelo y uñas. En esta categoría se encuentran las afectaciones de aquellas personas que pueden presentar alteraciones en funciones de protección, pigmentación y calidad de la piel; de aislamiento de la misma, formación de callosidades, endurecimiento, o deficiencias tales como agrietamiento de la piel, úlceras, úlceras de decúbito y disminución del espesor de la piel. También puede tratarse de deficiencia en las funciones reparadoras de la piel, en referencia a formación de costras, cicatrización, magulladuras y formación de queloides; funciones relacionadas con el sudor, funciones glandulares de la piel y olor corporal; sensaciones relacionadas con la piel tales como picor, sensación de quemazón o de hormigueo; sensación de pinchazos y de algo que se arrastra sobre la piel; funciones de protección, pigmentación y apariencia del pelo y de las uñas. Se refiere, pues, al caso de aquellas personas que debido a los factores mencionados, podrían presentar algún grado de dificultad en el desarrollo de sus actividades cotidianas y experimentar alteración en sus relaciones interpersonales.

5. Uso de términos adecuados

Es importante atender al lenguaje que se usa en relación con las personas que presentan alguna de las situaciones señaladas. Debe tenerse en cuenta el lenguaje utilizado. Debe tenerse en cuenta el lenguaje utilizado, ya que algunas palabras algunas palabras ciertas palabras y expresiones pueden resultar ofensivas y contrarias a la dignidad de las personas con discapacidad. A continuación presentamos la forma correcta de referirse a las personas con discapacidad:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado; minusválido; tullido; lisiado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
(El) ciego	Persona ciega o con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(El) sordo; el sordomudo	Persona sorda o con discapacidad auditiva
Sordociego	Sordociego
Paralítico	Persona con discapacidad física o persona con paraplejía o cuadriplejía
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona no verbal
Retardado mental; bobo; tonto; mongólico	Persona con discapacidad intelectual o cognitiva
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico; siquiótrico; loco	Persona con esquizofrenia
Demente; enfermo mental; psiquiátrico; loco; lunático; desquiciado, etc.	Persona con discapacidad psicosocial
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de ...	Persona que experimentó o que tiene
Persona en situación de	Persona en situación de
Aquejado por ...	Persona que tiene ...
Padece ...	
Sufre de ...	

6. Marco normativo de las personas con discapacidad⁴

Instrumentos internacionales

Múltiples instrumentos internacionales abordan los derechos de la población con discapacidad. Dentro de ellos se encuentra la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que reconoce la libertad e igualdad en dignidad y en derechos para todas las personas sin ninguna distinción. Así mismo, el Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, que establece que todas las personas son iguales ante la ley, y prohíbe expresamente cualquier discriminación por motivos de raza, sexo, religión, origen o cualquier condición social. Por último, destaca también el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que indica que todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho a igual protección sin ninguna discriminación.

Por su parte, la Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación en contra de las personas con discapacidad (2000) busca su plena integración en la sociedad. En 2006, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprueba la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad, que no entiende la discapacidad como un problema, defecto o condición médica. Por el contrario, establece que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las características funcionales de una persona y las barreras arquitectónicas, actitudinales y comunicacionales que existen en el entorno, las cuales impiden que una persona ejerza plenamente sus derechos y libertades. Entre los principios generales de la Convención, están el respeto a la dignidad inherente a cada ser humano; la autonomía individual, incluida la libertad para tomar las propias decisiones; la independencia de las personas; la no discriminación, la igualdad de oportunidades y la accesibilidad.

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad fue acogida por el Congreso de la República de Colombia, por medio de la Ley 1346 de 2009, y su constitucionalidad fue declarada por la Corte Constitucional en la Sentencia C-293 de 2010, cuyo magistrado ponente fue Nilson Pinilla Pinilla [el depósito del instrumento que la ratificó se realizó el 10 de mayo de 2011].

⁴ Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas, 2013:...

Protección constitucional de las personas con discapacidad

La Constitución Política de 1991 ha reconocido que las personas con discapacidad pueden llegar a encontrarse en situaciones de mayor vulnerabilidad y exclusión social y que, por lo tanto, a efectos de garantizar la igualdad material se requiere una acción contundente del Estado y de la sociedad en general. No obstante, cabe señalar que la Constitución usa diferentes términos para referirse a las personas con discapacidad, tales como 'minusválidos', 'personas disminuidas' y en ocasiones 'personas en situación de debilidad manifiesta', entre otros, no alineados con los estándares internacionales vigentes. En esta medida, se debe entender que a pesar de su anacronismo, dichas expresiones se refieren a personas con discapacidad.

El Estado tiene la obligación de remover las barreras que les impiden a las personas con discapacidad acceder en condiciones de igualdad al goce efectivo de sus derechos, promover prácticas de inclusión social, y adoptar medidas de diferenciación a favor de las personas con discapacidad para lograr la realización del principio de igualdad material. Como desarrollo de esa especial protección, la Constitución Política en los artículos incluye una serie de obligaciones para el Estado colombiano en relación con las personas con discapacidad, obligaciones que han sido reiteradas ampliamente por la jurisprudencia de la Corte Constitucional. Dentro ellas se encuentran: remover las normas discriminatorias; adoptar medidas de diferenciación positiva en favor de las personas con discapacidad; reconocer la igualdad de todas las personas; adelantar una política de previsión, rehabilitación e integración social, y, entre otras más, orientar las acciones públicas hacia una plena garantía y realización de los derechos de las personas con discapacidad.

Protección de la ley a las personas con discapacidad

En Colombia existe un amplio marco legal de protección a las personas con discapacidad. Las principales disposiciones legales que regulan la materia son:

- **Ley 361 de 1997.** Conocida como la ley general de discapacidad. Aborda un espectro amplio de derechos, servicios públicos y responsabilidades estatales, privadas y sociales en relación con las personas con discapacidad.
- **Ley 982 de 2005.** Aborda específicamente las necesidades y derechos de la población sorda y sordociega.

- **Ley 1145 de 2007.** Establece la creación del Sistema Nacional de Discapacidad y su Consejo Nacional como instancia consultora y asesora.
- **Ley 1275 de 2009.** Aborda las necesidades y derechos de la población de talla baja.
- **Ley 1306 de 2009.** Desarrolla el Régimen legal de la capacidad para personas con discapacidad mental intelectual y mental psicosocial.
- **Ley 14346 de 2009.** Aprueba la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- **Ley 1616 de 2013.** Expide la Ley de salud mental y dicta otras disposiciones al respecto.
- **Ley 1618 de 2013.** Desarrolla normativamente la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad, de las Naciones Unidas, incorporada al ordenamiento jurídico mediante la Ley 1346 de 2009.
- **Ley 1680 de 2013.** Busca garantizar el acceso a la información, al conocimiento, a las comunicaciones y a las TIC a todas las personas ciegas y con baja visión.

Estas normas incorporan disposiciones relacionadas con los ajustes razonables, medidas de inclusión y acciones afirmativas que obligan al Estado y a la sociedad en cuanto a la materialización de los derechos de las personas con discapacidad. El marco normativo interno establece, entre otros aspectos, el deber de adelantar medidas administrativas y legislativas en torno a la situación de personas con discapacidad; incluir en todos los programas y políticas el tema de la discapacidad; eliminar las barreras a la prestación de los servicios de información; contar con datos estadísticos; implementar programas de formación y de gestión para la atención de personas con discapacidad; hacer investigación académica; promover, difundir, respetar y visibilizar el ejercicio de todos los derechos de las personas con discapacidad; reconocer personería jurídica cuando sea el caso y brindar apoyo para su ejercicio; ofrecer igual reconocimiento a todas las personas con discapacidad como ciudadanos colombianos ante la ley; garantizar los derechos, la voluntad y las preferencias, y asegurar el acceso a la justicia en igualdad de condiciones, incluso mediante ajustes a los procedimientos si fuera el caso.

7. El derecho a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad

El Artículo 14 de la Constitución Política reconoce el derecho de todas las personas al reconocimiento de su personalidad jurídica. También lo hacen la Convención americana de Derechos Humanos, en su Artículo 3; el Pacto internacional de derechos civiles y políticos, en el Artículo 16; la Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), en el Artículo 15, y la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, en su Artículo 12.

El derecho a la personalidad jurídica es un derecho humano que, según la Corte Constitucional,

- no se reduce únicamente a la capacidad de la persona humana de ingresar al tráfico jurídico y ser titular de derechos y obligaciones sino que comprende, además, la posibilidad de que todo ser humano posea, por el simple hecho de existir e independientemente de su condición, determinados atributos que constituyen la esencia de su personalidad jurídica e individual como sujeto de derecho. (C.C., 1995; Demanda No. D-680).

En este sentido, la capacidad jurídica es la aptitud para ser titular de derechos y ejercerlos. Comprende la capacidad de goce (aptitud para ser sujeto de derechos y obligaciones), y la capacidad de ejercicio (habilidad para poder obligarse por sí misma, sin la intervención o autorización de otra).

De manera errada se ha entendido que las personas con discapacidad, principalmente cognitiva o psicosocial, no pueden tomar decisiones jurídicamente relevantes y, por lo tanto, los sistemas jurídicos autorizan la sustitución de la capacidad jurídica y designan a una tercera persona para que tome decisiones por la persona con discapacidad. En Colombia esto se hace a través de los procesos de interdicción e inhabilitación (Ley 1306 de 2009). Sin embargo, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad, en su Artículo 12, obliga a los Estados a modificar estos sistemas jurídicos que sustraen la capacidad jurídica de las personas, y establece que se debe pasar de un modelo de sustitución de la capacidad a uno de toma de decisiones con apoyo, centrado en la voluntad y preferencias de las personas con discapacidad y no en la apreciación que

haga un tercero. Esta obligación también la establece la Ley Estatutaria 1618 de 2013 (Artículo 21).

Por su parte, el Artículo 12 de la Convención referida contiene cinco puntos esenciales⁵:

i. Las personas con discapacidad tienen derecho al reconocimiento de su personalidad jurídica. Se debe garantizar que todo ser humano sea respetado como persona titular de personalidad jurídica, requisito indispensable para que se reconozca la capacidad jurídica de toda persona.

ii. Las personas con discapacidad tienen capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida. Esto implica el reconocimiento tanto de la capacidad de goce como de ejercicio de los derechos. No se debe equiparar la capacidad jurídica con la capacidad mental. La capacidad mental de una persona (aptitud para adoptar decisiones, que varía de una persona a otra) no puede utilizarse como justificación para negar su capacidad jurídica, que es la clave para acceder a una participación verdadera en la sociedad.

iii. Los Estados parte deben adoptar las medidas pertinentes para proporcionar a las personas con discapacidad acceso al apoyo que puedan necesitar en el ejercicio de su capacidad jurídica. Deben proporcionarse apoyos para tomar decisiones que tengan efectos jurídicos. El apoyo abarca distintas formas de ayuda, las cuales dependen de cada persona. Esta ayuda puede ir desde el apoyo entre pares u organizaciones civiles de personas con discapacidad, hasta la defensa de sus intereses por un tercero a quien la persona con discapacidad voluntariamente haya cedido poder, o la asistencia para comunicarse por parte de un familiar o acompañante quien no habla por él sino que funge como traductor o amplificador de los deseos o intereses de la persona con discapacidad.

iv. Los Estados parte deben asegurar que en todas las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica se proporcionen salvaguardias adecuadas y efectivas para impedir los abusos. Estas salvaguardias asegurarán que las medidas relativas al ejercicio de la capacidad jurídica respeten los derechos, la voluntad y las preferencias de la persona con discapacidad; que no haya conflicto de intereses ni influencia indebida; que las medidas señaladas sean proporcionales y adaptadas a las circunstancias de

⁵ Universidad de los Andes, 2014.

la persona con discapacidad; que estas se apliquen en el plazo más corto posible, y que estén sujetas a exámenes periódicos por parte de una autoridad o un órgano judicial competente, independiente e imparcial. Se debe buscar la forma de garantizar que no haya abusos, engaños, manipulaciones o amenazas en el ejercicio del derecho a la personalidad jurídica de las personas con discapacidad.

v. Se deben tomar las medidas pertinentes y efectivas para garantizar el derecho de las personas con discapacidad, a ser propietarias y heredar bienes, controlar sus propios asuntos económicos y tener acceso en igualdad de condiciones a préstamos bancarios, hipotecas y otras modalidades de crédito financiero.

Uno de los derechos que ha sido denegado a las personas con discapacidad de manera más generalizada, es el derecho a la propiedad y a la administración de sus bienes. Este inciso se refiere de manera particular al derecho de las personas con discapacidad a la personalidad jurídica en lo relativo a temas económicos y financieros.

Por otro parte, frente a los apoyos que deben adoptarse para asegurar el ejercicio pleno de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, la Organización de las Naciones Unidas, a través de la Observación No. 1 de 2014 del Comité sobre los Derechos de las personas con discapacidad, ha señalado lo siguiente:

a) El apoyo para la adopción de decisiones debe estar disponible para todos. El grado de apoyo que necesite una persona, especialmente cuando es elevado, no debe ser un obstáculo para obtener apoyo en la adopción de decisiones.

b) Todas las formas de apoyo en el ejercicio de la capacidad jurídica, incluidas las formas más intensas, deben estar basadas en la voluntad y las preferencias de la persona, no en lo que se suponga que es su interés superior objetivo.

c) El modo de comunicación de una persona no debe ser un obstáculo para obtener apoyo en la adopción de decisiones, incluso cuando esa comunicación sea no convencional o cuando sea comprendida por muy pocas personas.

185
—

d) La persona o las personas encargadas del apoyo que haya escogido oficialmente la persona concernida deben disponer de un reconocimiento jurídico accesible, y los Estados tienen la obligación de facilitar la creación de apoyo, especialmente para las personas que estén aisladas y tal vez no tengan acceso a los apoyos que se dan de forma natural en las comunidades. Esto debe incluir un mecanismo para que los terceros comprueben la identidad de la persona encargada del apoyo, así como un mecanismo para que los terceros impugnen la decisión de la persona encargada del apoyo si creen que no está actuando en consonancia con la voluntad y las preferencias de la persona concernida.

e) A fin de cumplir con la prescripción enunciada en el Artículo 12, párrafo 3, de la Convención de que los Estados parte deben adoptar medidas para "proporcionar acceso" al apoyo necesario, los Estados parte deben velar por que las personas con discapacidad puedan obtener ese apoyo a un costo simbólico o gratuitamente y por que la falta de recursos financieros no sea un obstáculo para acceder al apoyo en el ejercicio de la capacidad jurídica.

f) El apoyo en la adopción de decisiones no debe utilizarse como justificación para limitar otros derechos fundamentales de las personas con discapacidad, especialmente el derecho de voto, el derecho a contraer matrimonio, o a establecer una unión civil, y a fundar una familia, los derechos reproductivos, la patria potestad, el derecho a otorgar su consentimiento para las relaciones íntimas y el tratamiento médico y el derecho a la libertad.

g) La persona debe tener derecho a rechazar el apoyo y a poner fin a la relación de apoyo o cambiarla en cualquier momento.

h) Deben establecerse salvaguardias para todos los procesos relacionados con la capacidad jurídica y el apoyo en el ejercicio de la capacidad jurídica. El objetivo de las salvaguardias es garantizar que se respeten la voluntad y las preferencias de la persona.

i) La prestación de apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica no debe depender de una evaluación de la capacidad mental; para ese apoyo en el ejercicio de la capacidad jurídica se requieren indicadores nuevos y no discriminatorios de las necesidades de apoyo. (ONU, 2014: Observación 1).

157

8. Recomendaciones para la atención de personas con discapacidad en el acceso a la justicia

8.1 Algunos obstáculos para el acceso a la justicia de las personas con discapacidad

- a. Los estereotipos sociales y las creencias culturales que contemplan a las personas con discapacidad bajo el concepto de minusvalía y que hacen presuponer la ausencia de capacidad jurídica de las personas con discapacidad.
- b. El desconocimiento del marco normativo sobre los derechos de las personas con discapacidad, por parte de los operadores de justicia y de sus equipos de trabajo.
- c. La resistencia a hacer uso de intérpretes, de medios de comunicación alternativos y a avalar la toma de decisiones de las personas con discapacidad.
- d. La transgresión de su derecho a no ser confrontados con sus agresores.
- e. El uso de un lenguaje discriminatorio, estereotipado y revictimizante en la recepción de los casos, en la toma de declaraciones de las personas con discapacidad y durante la práctica de pruebas, así como durante el testimonio y el interrogatorio. Lo mismo ocurre durante los procedimientos que se toman inadecuados para la práctica de las entrevistas de las personas con discapacidad, en los que se privilegian los medios de comunicación verbales y el lenguaje articulado.
- f. La presunción de falsedad de los testimonios de las personas con discapacidad, que se agrava en el caso de aquellas que por su limitación en la capacidad comunicativa no pueden emitir un relato verbal sobre los hechos, lo que implica un desconocimiento de su facultad alternativa de comunicación.
- g. La sobrevaloración, en casos de agresión, de la prueba física y del testimonio verbal en contraposición a otras pruebas que pueden ser aportadas al proceso, según las modalidades de comunicación de las personas con discapacidad afectadas.
- h. La ausencia de un enfoque de atención diferencial a las personas con discapacidad cuando están en situación de víctimas, con una perspectiva de derechos humanos en las actuaciones de cada una de las entidades estatales involucradas en los procesos judiciales y administrativos.

187

Guía de atención a las personas con discapacidad
en el acceso a la justicia

- i. Carencia de formación de los operadores de justicia y del personal profesional de apoyo, en materia de discapacidad.

8.2 Recomendaciones

Tenga presente que al igual que con cualquier persona, el trato a las personas con discapacidad debe ser digno. Al respecto, no olvide tener siempre en cuenta los aspectos señalados en la siguiente gráfica⁶:

Qué no hacer	Qué sí hacer
No asimile a las personas con discapacidad a incapaces o inútiles, diciéndoles que deben traer un acompañante, que ellos solos no pueden solicitar servicios de justicia, actuando como que no pueden decidir.	Las personas con discapacidad son personas con habilidades diversas, que poseen capacidades y limitaciones en la ejecución de sus actividades. Necesitan ser valoradas y reconocidas como personas importantes para la sociedad, por lo tanto déles la oportunidad de demostrar lo mucho que valen y pueden aportar. Un primer paso es darse cuenta de nuestros propios prejuicios frente a la discapacidad. ¿Qué reacción tiene usted cuando ve una persona con discapacidad? ¿Dónde aprendió esa reacción? ¿Qué visiones de la discapacidad refleja esa reacción? Cuando una persona con discapacidad llega a su entidad a pedir servicios, trátela como a cualquier otra persona de manera digna, reemplace sus prejuicios por curiosidad y pregúntele qué cosas necesita, de qué manera le debe entregar la información, reconozca sus propios errores sin temer.
No asuma que una persona que usa apoyos técnicos siempre va a necesitar su ayuda con ellos. No manipule los apoyos técnicos que usan las personas con discapacidad. Si hay una persona usuaria de silla de ruedas no asuma que quiere que usted la empuje, tampoco cargue a una persona en silla de ruedas, es muy peligroso tanto para la persona que la usa como para quienes la cargan. No manipule los apoyos técnicos como bastones, tablets de tecnología aumentativa, amplificadores de voz. No impida la entrada de perros guía a las instalaciones de su entidad.	Si una persona que acude a los servicios de su entidad utiliza apoyos técnicos tales como sillas de ruedas, bastones, caminadores, tablets, computadores, amplificadores de voz, pregunte cómo ajustar los servicios que presta teniendo en cuenta dichos apoyos. Por ejemplo, para una persona ciega que usa bastón, pregúntele primero si desea ser guiada por usted y pregúntele cómo le queda más cómoda (por ejemplo poniendo la mano en su hombro o tomándole de gancho, o sólo con la descripción del espacio). Si hay una persona en silla de ruedas pregúntele si desea que usted la empuje. Siempre asuma que es la persona con discapacidad la que más sabe acerca de los apoyos técnicos que usa y la que mejor puede pedirle su apoyo.

6 Becerra, 2015.

159

Qué no hacer	Qué sí hacer
No se enfoque en lo que las personas no pueden hacer.	Pregúntese y pregúntele a la persona con discapacidad qué apoyos o facilitadores necesita para realizar las actividades que se le solicitan. Reconozca sus capacidades, dele el tiempo necesario para la ejecución de las actividades solicitadas, proporcionándole los apoyos o facilitadores que ésta requiera para su participación, asegurando de esta forma que la persona está siendo tratada con dignidad.
No piense o actúe anulando o invisibilizando a las personas con discapacidad.	Todas las personas con discapacidad tienen deseos, gustos y opiniones, tienen derecho a ser escuchadas, comprendidas y sobre todo tenidas en cuenta. Dirijase siempre a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Incluso si se comunica con ella a través de un intérprete.
No piense que la persona con discapacidad no puede tomar decisiones.	Persona ciega o con discapacidad visual
	Si bien en muchos casos las familias son las redes de apoyo más valiosas de las personas con discapacidad, se requiere darles voz propia, identificarlas y reconocerlas como personas independientes que pueden tomar decisiones autónomamente, aun en contra de las opiniones de sus familias. Verifique si la persona con discapacidad quiere hablar con usted en presencia de un acompañante. Si nota desacuerdo entre la persona con discapacidad y su acompañante utilice diferentes estrategias para conocer la opinión de la persona con discapacidad, como reunirse por ella por aparte, hacer preguntas de diferentes maneras, entre otras.
No se refiera a la persona con discapacidad como alguien que vive una tragedia, que sufre día a día por sus deficiencias corporales o por las limitaciones que presenta para la ejecución de sus actividades.	La forma como nos referimos a las personas con discapacidad debe ser respetuosa y dignificante. Por eso, en lugar de decir: "discapacitado", "inválido", "retardado", "impedido", etc., se usa la expresión persona con discapacidad.
No vea a las personas con discapacidad como personas que solo necesitan asistencia, ayuda, caridad o protección.	Si bien algunas personas con discapacidad requieren ayuda para la ejecución de sus actividades, es importante que antes de brindársela, les pregunte si la requieren y si desean recibirla; de esta forma estará respetando su voluntad y autonomía, a la vez que favorecerá su independencia.
Frente a las personas con discapacidad no presuponga, no asuma cosas que no conoce, no generalice.	Pregúntele directamente a la persona con discapacidad acerca de sus necesidades frente al servicio ofrecido y sobre los apoyos o facilitadores que requiere para su acceso al mismo.

189

8.3 Retos

a. Respeto por la diferencia. Acepte a las personas con discapacidad como parte de la diversidad y de la condición humana. Reconozca que la presencia de barreras en el entorno provoca la discapacidad en su interacción con las diversidades funcionales de las personas, lo que da lugar a la necesidad de adoptar medidas para su eliminación, asumiendo que es la sociedad la que debe adaptarse a las necesidades particulares de las personas con discapacidad.

b. Garantía de participación plena en la comunidad, para las personas con discapacidad. De acuerdo con las Reglas de Brasilia⁷, se debe garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad al sistema de justicia, a través de medidas conducentes a utilizar todos los servicios judiciales requeridos y a disponer de todos los recursos que garanticen su seguridad, movilidad, comodidad, comprensión, privacidad y comunicación. Los servicios que usted preste deben ser accesibles, incluyendo la información, las comunicaciones y el entorno físico. Tenga presente que para asegurar la participación efectiva de las personas con discapacidad ante los operadores de justicia, puede ser necesario disponer de condiciones que aseguren la movilidad, la comodidad, la comprensión, la comunicación, entre otras necesidades de las personas con discapacidad. Recuerde que la denegación de ajustes y accesibilidad constituye discriminación por motivos de discapacidad (Artículo 5 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad).

c. Participación de las personas con discapacidad en una actuación ante el operador de justicia. En ejercicio de derecho a la capacidad jurídica las personas con discapacidad deberán ser tenidas en cuenta en calidad de sujetos procesales, testigos, e intervinientes del proceso judicial.

Se deberá propender por identificar la presencia de conflicto de intereses, influencias indebidas o abusos que puedan incidir en la voluntad de la persona con discapacidad. En caso de ser evidenciados deberán ser adoptadas las medidas correctivas que se consideren procedentes y oportunas.

⁷ Reconocidas por las redes del sistema judicial iberoamericano como estándares básicos para garantizar el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad. No son vinculantes al no tener el carácter de normas jurídicas, pero son tenidas en cuenta como referente en la formulación de la política pública.

161

d. Las autoridades podrán decretar medidas especiales para facilitar el testimonio de las víctimas, particularmente, en lo referente al uso de intérpretes y medios de comunicación alternativos. Deberán así mismo, supervisar la práctica del interrogatorio solicitando en los casos que ameriten la presencia de personal especializado en el abordaje de la discapacidad que presente la víctima máxime si esta lo solicita. En los casos de niños, niñas, adolescentes víctimas de violencia sexual, y adultos mayores esta disposición será obligatoria.

Sensibilización al equipo de trabajo con el que cuenta, acerca de los derechos de las personas con discapacidad y la atención que se les debe ofrecer. No sólo el operador de justicia tiene contacto directo con los usuarios de los servicios de justicia. Por ello, asegúrese de que todo el personal vinculado a su despacho (incluyendo el personal de aseo, seguridad y personal administrativo) conoce acerca de los derechos de las personas con discapacidad y los aspectos que deben tener en cuenta para una debida atención, a fin de superar las prácticas que limitan a las personas con discapacidad el goce efectivo del derecho de acceso a la justicia. Aporte en la ruptura de los paradigmas prejuiciosos, los estereotipos y la estigmatización que pueda existir: adopte medidas administrativas que puedan contribuir a eliminar las barreras de acceso a la justicia, a brindar un trato digno y a asegurar una participación efectiva de las personas con discapacidad. Vele por que todo el equipo se encargue de garantizar que la existencia de una discapacidad no sea un factor de diferenciación que limite o vulnere derechos de reconocimiento universal, y confirme que se premia la igualdad de oportunidades con un enfoque diferencial que parte de las características y necesidades particulares de las personas con discapacidad.

e. Priorización de la atención de las personas con discapacidad.

Brinde una atención prioritaria a las personas con discapacidad y vele por que no se presenten demoras o dilaciones en las actuaciones en las que ellos participan. Así mismo, procure que las diligencias o actuaciones en las que deba participar la persona con discapacidad sean agendadas de manera tal que se optimice su presencia, se evite el desgaste y no se aumenten los costos de transacción.

f. Ofrecimiento de información integral. Informe sobre los aspectos jurídicos, asistenciales y otros que sean relevantes para las personas con discapacidad, tales como: (i) entidades a las cuales pueden acudir para obtener asesoría y apoyo; (ii) los servicios y garantías a que tienen derecho por las particularidades de su discapacidad y conforme a su pertenencia a determinada entidad territorial; (iii) requisitos necesarios para presentar una denuncia y autoridades competentes; (iv) actuaciones subsiguientes, derechos y mecanismos de protección; (v)

derecho de las víctimas, especialmente mujeres, niños, niñas y adolescentes, a no ser confrontados con sus agresores; (vi) autoridades y requisitos para solicitar protección; (vii) entidades y requisitos para lograr asesoría jurídica o representación judicial gratuitos; (viii) autoridades y derechos de los familiares, y (ix) trámites y requisitos para hacer efectivos los derechos que, si es el caso, les asisten por una doble condición de vulnerabilidad, como por ejemplo ser víctimas de la violencia, ser adultos mayores, pertenecer a minorías étnicas, ser mujeres víctimas de violencia de género, entre otras. Asegúrese de que la información entregada sea accesible. También es importante que los medios de información al público en general, como páginas web, redes sociales, videos informativos, cartillas, sesiones informativas, etc., sean accesibles para las personas con discapacidad.

g. Criterio diferencial de accesibilidad a la información. Conforme a lo señalado en la Ley 1712 de 2014, las autoridades divulgarán la información pública en formatos alternativos comprensibles y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas con discapacidad.

h. Satisfacción del deber de ofrecer información reforzada. Frente a los delitos contra la libertad, integridad y formación sexual y delitos contra la libertad e integridad personal, se debe suministrar orientación específica con respecto a la atención integral. Esto implica informar sobre la competencia legal de las siguientes entidades:

- **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) en el caso de menores de edad con discapacidad.** A él se acude para la identificación y recepción de los casos, toma de medidas de protección inmediata, investigación sociofamiliar, traslado de la denuncia a la Fiscalía General de la Nación, acompañamiento a las víctimas, solicitud de exámenes a Medicina Legal, remisión y gestión de la atención especializada por servicios, y seguimiento a los casos. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) está encargado de la articulación de los agentes que son responsables de la prevención de la vulneración de derechos y de la garantía y restablecimiento de los mismos, respecto de niños, niñas y adolescentes. Dentro de esta competencia, le corresponde al ICBF gestionar el restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes, coordinando acciones de prevención, garantía y restablecimiento de derechos de la infancia y la adolescencia con las demás entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar. El Artículo 18 de la Ley 1306 de 2009 estableció la competencia del ICBF frente a la asistencia personal y jurídica de las personas de cualquier edad que presen-

ten discapacidad mental absoluta, lo cual tendrá que efectuarse en articulación con los agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar.

- **Sistema de Salud.** Se encarga de la atención de emergencia y aseguramiento de muestras, orden y práctica de exámenes médicos o de laboratorio necesarios, prestación de anticoncepción de emergencia, atención terapéutica, tratamiento para infecciones de transmisión sexual y VIH-SIDA, traslado del caso al ICBF o a la Fiscalía General de la Nación, garantía de confidencialidad de la información contenida en la historia clínica e información sobre el derecho a recibir atención en salud.
- **Fiscalía General de la Nación.** le compete la recepción de la denuncia e investigación, solicitud de pruebas y exámenes de Medicina Legal, práctica de visitas inspectivas, orden de medida de protección y atención en servicios especializados y orientación a la víctima.
- **Comisaría de Familia (en el caso de menores de edad con discapacidad):** Son de su competencia la recepción de la denuncia y la remisión a la Fiscalía General de la Nación; toma de medidas de protección; solicitud de exámenes a Medicina Legal; apoyo y acompañamiento a la red familiar; investigación sociofamiliar; remisión y gestión para atención especializada por servicios, y seguimiento del caso.
- **Policía Nacional.** le concierne la recepción de la denuncia, remisión a la Fiscalía General de la Nación y solicitud de exámenes a Medicina Legal, acompañamiento y orientación a la víctima, protección de la escena del delito y apoyo a las demás autoridades.

i. Generación de condiciones que permitan a las personas con discapacidad entender el propósito de la actuación del operador de justicia, y de su participación en ella. Vele especialmente por que se cuente con protocolos que permitan que las personas con discapacidad comprendan el procedimiento en el que participarán, qué esperar de él, qué derechos y qué obligaciones tienen, cuál es la siguiente fase, y todos los demás aspectos que le brinden claridad, confianza y seguridad frente al sistema de justicia. Informe también acerca de la disponibilidad de apoyo o asistencia especiales y de realizar ajustes, e indague a la persona con discapacidad acerca de cuáles apoyos o asistencias necesita. A las personas con discapacidad se les debe hacer saber, haciendo uso de sistemas de comu-

nicación apropiados para su discapacidad y condiciones particulares como edad y nivel educativo, acerca del inicio, desarrollo y terminación del proceso, instancias en que pueden participar, los recursos judiciales a su disposición, la posibilidad de presentar pruebas y las demás garantías previstas en las disposiciones legales vigentes. Asegúrese de que esta información no sólo sea suministrada, sino que se brinde de manera que pueda ser plenamente entendida. Por tal razón, verifique qué ajustes debe incorporar a la entrega de información, de suerte que pueda tener seguridad de que el mensaje haya sido entendido. Recuerde que se trata de una obligación a su cargo que sólo se agota cuando se obtiene el resultado (la comprensión), de manera que no se limite a cumplir con un actuar, sino que además, tenga presente que es su deber verificar que en efecto se ha logrado que la persona con discapacidad tenga claridad acerca de las actuaciones que le atañen.

j. Realización de ajustes razonables. La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad define los ajustes razonables como

(...) las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todas las derechos humanos y libertades fundamentales. (ONU, 2006, artículo 2)

Por su parte, el Comité sobre los Derechos de las personas con discapacidad, en la Observación No.2 de 2014 ha precisado que "Con la introducción de ajustes razonables se pretende hacer justicia individual en el sentido de garantizar la no discriminación o la igualdad, teniendo en cuenta la dignidad, la autonomía y las elecciones de la persona". (ONU, 2014; página 7).

En términos prácticos, esto puede implicar la garantía de accesibilidad al medio físico, de acuerdo a la normativa establecida para tal fin (se debe tener en cuenta que no se trata solo de contar con una rampa, esta debe cumplir con las normas técnicas sobre accesibilidad; también se debe contar con puertas y baños accesibles, al igual que señalización accesible para personas con discapacidad sensorial visual o auditiva). Otro ajuste razonable es la disponibilidad de intérpretes en lengua de señas colombiana así como de materiales de fácil lectura. Así mismo, lo es la necesidad de tomarse más tiempo con la persona con discapacidad para asegurar el entendimiento de la información que se suministra, mediante un lenguaje menos técnico y más simple.

k. Garantice la comunicación directa con la persona con discapacidad.

Es su obligación permitir la intercomunicación con la persona con discapacidad, y es derecho de esta mantener un trato directo con los operadores de justicia. Es posible que para lograr este cometido usted deba recurrir a figuras tales como los intérpretes en lenguaje de señas, servicios tecnológicos, el acompañamiento de personas que hacen parte del círculo cercano de la persona con discapacidad, e incluso disponer de equipo profesional. No escatime esfuerzos para conocer de primera mano los intereses, preferencias y voluntad de la persona con discapacidad, y recurra a los apoyos que sean necesarios para alcanzar este objetivo. Emplee una estructura y un lenguaje sencillos, así como formatos desprovistos de tecnicismos, cada vez que entable comunicación con una persona con discapacidad.

Respecto a la garantía de comunicación con niños, niñas y adolescentes con discapacidad, es necesario "promover el respeto por la libertad de expresión, la intimidad e integridad personal de los niños, las niñas y los adolescentes con discapacidad"⁸. Esto, en aras de establecer un criterio de acceso a la justicia para dicha población, desde la perspectiva de sus ciclos vitales y de su reconocimiento como sujetos plenos de derechos activos. Se requiere, pues, instaurar una estructura de comunicación real que permita su expresión, participación e interés superior del niño, niña o adolescente con discapacidad, en el acceso a la justicia y decisiones judiciales que se ameriten.

l. Identificación de cuáles son los apoyos que requiere la persona para expresar su voluntad y preferencias.

No importa de qué discapacidad se trate, todas las personas con discapacidad tienen el derecho de dar a conocer su voluntad y sus preferencias, y ante todo, tienen el derecho a que estas sean respetadas. Es posible que la comunicación verbal o escrita no sea la vía adecuada para que la persona con discapacidad pueda expresarse, por lo que usted deberá identificar el medio apropiado para ello. En el evento en que no sea factible una comunicación explícita, procure inferir razonablemente la voluntad y las preferencias de la persona con discapacidad a través de lo que ha sido su historial de vida, ejercicio en el cual el círculo cercano de la persona le será de gran ayuda.

m. Recorra a la atención de emergencia especializada. Las personas con discapacidad víctimas de graves violaciones a los derechos humanos tienen el derecho a recibir la atención social del Gobierno Nacional, la cual debe ser especializada para su condición.

⁸ Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2012: .

n. Siempre considere la opinión y la autonomía de la persona con discapacidad para la toma de una decisión.

No parta de la base de que un tercero debe intervenir en las actuaciones, en lugar de la persona con discapacidad. Por el contrario, siempre considere como un deber el tener en cuenta la opinión de esta. Animele constantemente a que exprese su parecer frente a la situación, tómese el tiempo que se requiera para captar el criterio de la persona con discapacidad, y decida dando preponderancia a lo expresado por la persona con discapacidad. Recuerde que anular a la persona con discapacidad impidiendo que exprese su opinión y que sea tenida en cuenta, es atentar contra sus derechos y generar una situación de victimización. Tenga presente que su decisión debe ser consecuente con las preferencias, la voluntad y los deseos de la persona con discapacidad, aun si estos no coinciden con los de la familia o el equipo médico, y que el contacto que pueda tener con la persona con discapacidad será su principal insumo a la hora de tomar una decisión.

o. Evite recurrir a figuras sustitutas de la capacidad jurídica.

Tenga en cuenta que la interdicción es un proceso judicial que tiene como resultado final la sustracción de la capacidad jurídica de la persona. En otras palabras, la interdicción niega la capacidad de ejercicio de la persona, lo cual contraría de manera directa lo establecido por la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad. La Corte Constitucional reconoció que modelos sustitutos de la voluntad como la interdicción son contrarios a parámetros establecidos por el Derecho Internacional de los Derechos Humanos y pueden resultar en la revictimización de las personas con discapacidad.⁹

A pesar de que la interdicción es un mecanismo regulado en la legislación colombiana, se deben agotar todas las medidas existentes antes de sugerir que una persona sea declarada interdicta o inhabilitada. No pierda de vista que al declararse una persona interdicta, se le priva de la toma de decisiones sobre todos los aspectos de su vida (patrimoniales y negociales, procedimientos médicos, lugar de residencia, trabajo, educación, matrimonio, tener hijos, votar, y, por supuesto, actuar ante una autoridad judicial).

p. Promueva la participación de las personas con discapacidad.

Valore siempre su intervención, ubíquelas en el centro y contribuya a convertirlas en las protagonistas de sus proyectos de vida. Contribuya en la posibilidad de que las personas con discapacidad desarrollen su máxima potencialidad, ofreciendo escenarios en los que predominen la aceptación, la comprensión y la autenticidad.

q. Actuaciones judiciales. Conforme a las Reglas de Brasilia, con carácter previo a la comparecencia cuando ella se requiera, se procurará proporcionar a la persona con discapacidad información directamente relacionada con la forma de celebración y contenido de la comparecencia (descripción de la sala y de las personas que van a participar, familiarización con los términos y conceptos legales, así como otros datos relevantes). Cuando se estime oportuno, los actos procesales se llevarán a cabo con la presencia de un profesional que contribuya a garantizar los derechos de la persona con discapacidad. También puede resultar conveniente la presencia de una persona que sea un referente emocional de aquella.

r. Textos judiciales. Conforme a las Reglas de Brasilia, en las notificaciones y requerimientos se deben emplear términos y estructuras gramaticales simples y comprensibles, que respondan a las necesidades particulares de las personas con discapacidad. Así mismo, se deben evitar expresiones o elementos intimidatorios, sin perjuicio de las ocasiones en que resulte necesario el uso de expresiones conminatorias. El contenido de las resoluciones judiciales empleará términos y construcciones sintácticas sencillas, no obstante su rigor técnico.

8.4 Retos cuando la persona con discapacidad es víctima del conflicto

Además de lo señalado hasta aquí, tenga en cuenta lo siguiente:

- a. Asistencia judicial a las personas con discapacidad que son víctimas.** La Defensoría del Pueblo debe brindar la orientación, asesoría y representación judicial a las víctimas.
- b. Asistencia en la atención preferencial a las personas con discapacidad en procesos de restitución de tierras.** La Defensoría del Pueblo deberá brindar asistencia técnica especializada para hacer efectiva la atención preferencial a las personas con discapacidad que han sido víctimas del despojo de sus tierras. Las personas con discapacidad que han sido víctimas de despojo o abandono forzado deben gozar de especial protección del Estado en los trámites administrativos y judiciales respectivos.
- c. Participación de las personas con discapacidad que son víctimas, en procesos judiciales (orden y práctica de su testimonio).** El juez tiene la facultad legal para ordenar la práctica del testimonio a puerta cerrada en algunos casos; los jueces podrán autorizar el testimonio de las víctimas mediante intérpretes o sistemas de comunicación adecuados. Debe garantizarse la participación de las víctimas en los pro-

197

cesos judiciales, lo que incluye su voluntaria asistencia a las audiencias, adoptándose para esto las medidas de seguridad que sean necesarias.

d. Garantías de no repetición. El Estado debe concurrir a la realización de garantías de no repetición para los hechos victimizantes de las personas con discapacidad. En estas garantías se incluye la formación permanente del recurso humano de las entidades estatales en materia de respeto de los Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario, que incluya los principios y la aplicación del enfoque diferencial. Esta formación debe estar dirigida a los funcionarios públicos encargados de hacer cumplir la ley.

e. Acceso a la educación y exención de derechos académicos. Las autoridades educativas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar a las personas con discapacidad el acceso a la educación y la permanencia en ella, así como la exención de los costos académicos para garantizar el acceso a la educación de aquellas que sean víctimas.

f. Acompañamiento a las personas con discapacidad víctimas, en el Programa de atención psicosocial. Este programa, en cabeza del Ministerio de Salud y Protección Social, que hace parte del Plan Nacional de Atención a Víctimas, requiere de la acción conjunta de las instituciones estatales encargadas de la atención diferencial de la población con discapacidad y sus familias, para lograr su efectividad.

g. Registro Único de Víctimas: En los procesos de declaración en el Registro Único de Víctimas de las personas con discapacidad, deberán ser garantizados tanto los sistema de comunicación como la orientación preferencial y el pleno respeto a su dignidad humana para éstas.

Para esto serán dispuestos en los lugares de atención los medios tecnológicos, didácticos y pedagógicos necesarios para la toma de la declaración con el fin de recoger la información necesaria y garantizar la confidencialidad de la información aportada.

Cuando se trate de una situación en la que la víctima es un niño, niña o adolescente con discapacidad, tenga en cuenta lo siguiente:

a. Debe prestarse especial atención a que sus derechos sean materializados directa o indirectamente por sus padres o cuidadores, pues estos son sus tutores hasta cuando lleguen a una edad para tomar decisiones civiles y políticas. Este poder de los tutores puede convertirse en un aspecto positivo o negativo, en tanto son estos adultos quienes hacen valer los derechos de los menores y, por lo tanto, se los otorgan, se los reclaman o se los niegan. En este sentido, es muy importan-

te el trabajo con los tutores en la reivindicación de la autonomía del niño, niña y adolescente, en armonía con la necesidad de comunicación y diálogo con el menor, para mantenerlo siempre informado y vinculado a las decisiones.

b. El acceso a la justicia para esta población debe entenderse como parte de un proceso de construcción de vínculos centrados en la confianza, la resignificación de la identidad, la consolidación como sujetos de derechos, la configuración de un proyecto ciudadano, el fortalecimiento de vínculos familiares, la construcción de escenarios de cultura de paz, la elaboración de experiencias y situaciones de duelo, el perdón, la reconciliación y la reparación, así como la construcción y el fortalecimiento de los vínculos sociales. Este proceso debe ser producto de la coordinación de las entidades que, de acuerdo a sus competencias, desarrollen acciones corresponsables orientadas a la reparación de los niños, niñas y adolescentes y sus familias.¹⁰

c. La restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes víctimas del conflicto estará a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF). La Defensoría del Pueblo debe brindar la orientación, asesoría y representación judicial a las víctimas. Así mismo, en el momento de la declaración de un hecho victimizante, los niños, niñas y adolescentes víctimas con discapacidad deben estar acompañados por los padres, representantes legales o alguna autoridad competente (ICBF, Comisarías de Familia, Inspección de Policía).

d. En el caso de niños, niñas y adolescentes con discapacidad que han sido víctimas y son huérfanos, la Unidad de Restitución de Tierras, junto a los jueces de

¹⁰ Presidencia de la República, 2014: .

199

restitución, son los encargados de brindar su concurso para recuperar los bienes que eran de sus padres o de uno de ellos. Así mismo, el ICBF se encarga de buscar a un adulto (guarda o guardador) que cuide las fincas, casas o lotes de estos niños, niñas, adolescentes o jóvenes, hasta que cumplan los 18 años.

9. Sugerencias para la atención a las personas con discapacidad visual

El acceso a la información y a la comunicación constituye el principal factor para el proceso de inclusión a la sociedad de la población con discapacidad visual. Por lo anterior, es importante que los operadores de justicia cuenten con los instrumentos que faciliten el ingreso en igualdad de condiciones a la justicia por parte de las personas con discapacidad visual, garantizando que toda la información se encuentre en formatos accesibles.

Se relacionan a continuación algunas recomendaciones a tener en cuenta cuando una persona con discapacidad visual se acerque al sistema de administración de justicia:

- a. Diríjase directamente a la persona con discapacidad visual, así vaya con un acompañante.
- b. Tenga en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual.
- c. Una persona con discapacidad visual puede navegar por Internet y gestionar la información que desea.
- d. No tome el bastón de una persona ciega, dado que se trata de una herramienta fundamental para su guía.
- e. Brinde información acerca de las cosas que las personas ciegas no pueden percibir, como quiénes están presentes, características del lugar o de los objetos del entorno pertinentes. No acompañe estas referencias con gestos. En su lugar, ofrezca mayores detalles si es necesario, a través de la descripción verbal. Por ejemplo, "estamos en una oficina en la que hay dos escritorios; voy a cerrar la puerta; en dos pasos habrá dos escalones".
- f. De ser necesario indicar dónde se encuentra una silla o las escaleras, se recomienda apoyar la mano de la persona ciega sobre el respaldo o sobre la baranda.

171

200
—

- g. Siempre avise su llegada y su retiro de un recinto.
- h. Entregue los documentos pertinentes en formato digital (preferiblemente en Word) para que puedan ser leídos por los programas lectores de pantalla.
- i. No puede exigirle firmar un documento a una persona ciega sin que conozca su contenido. Si la persona debe firmar un documento, permítale que lo lea primero en un computador (para lo cual en su entidad debe estar instalado el programa JAWS) y proceda a imprimirlo para que lo firme. También puede solicitar que se traduzca a braille y permitir que la persona firme la copia en braille. Otra opción es leer el documento en voz alta y que el funcionario o funcionaria certifique que leyó el documento en voz alta a la persona ciega y que el documento lleve la firma del funcionario o de la funcionaria.
- j. Si se trata de una persona con baja visión, se recomienda usar tipografía grande, de alto contraste (tinta negra sobre papel blanco, por ejemplo) y usar una fuente Sans-Serif (por ejemplo Verdana, Arial, Calibri). Se recomienda usar fuente de tamaño 18 puntos o superior y no usar itálicas. Envíe los documentos en formato digital (preferiblemente Word).

El Instituto Nacional para Ciegos, INCI, teniendo en cuenta lo preceptuado en la ley 1680 de 2014, brinda asesoría a los operadores de justicia para que sus páginas WEB sean accesibles de acuerdo con la Norma Icontec No. 5854 y para la transcripción de documentos en tinta al sistema braille o macrotipo.

Así mismo, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC, mediante el Programa Vive Digital, permite acceder de manera gratuita a

172

201

los programas JAWS (lector de pantalla) y Magic Vision, de tal forma que estas tecnologías faciliten el acceso a la información por parte de las personas ciegas y con baja visión.

10. Sugerencias para la atención a las personas con discapacidad auditiva

El sistema de justicia deberá garantizar la comprensión de la información brindada por el operador de justicia y la fidelidad de las manifestaciones de la persona con discapacidad auditiva. Para ello se requiere:

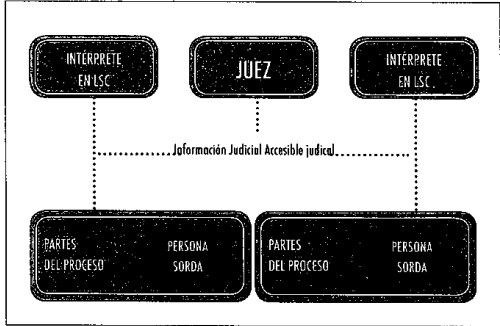
a. Ajustes razonables en los entornos de acceso a la justicia. Se deben generar procesos de comprensión desde entornos que permitan identificar a la persona con discapacidad auditiva como un sujeto de derecho, con una capacidad diferencial de comunicación. Para ello deben desarrollarse procesos de sensibilización en comunidad y cultura sorda, discapacidad auditiva, Derechos Humanos y lengua de señas colombiana, para generar ajustes razonables. Se recomienda que las entidades desarrollen convenios con asociaciones de intérpretes en lengua de señas colombiana y que se haga una primera capacitación a intérpretes que hagan parte del convenio, para que se familiaricen con términos técnicos y con el proceso de justicia correspondiente. Además se recomienda prestar capacitación en lengua de señas a funcionarios y funcionarias de la entidad, en particular a quienes realizan procedimientos que deben proteger especialmente la intimidad de las personas, tales como valoraciones psicológicas, exámenes médicos y sexológicos, entre otros. Se recomienda además que cada intérprete que preste servicios de interpretación a las entidades firme un acuerdo de confidencialidad y se obligue legalmente a guardar la reserva de la información y a no divulgarla.

b. Atención judicial prioritaria: sujeto de especial protección constitucional. Considerando que la discapacidad auditiva no es perceptible a simple vista, se recomienda que el operador de justicia esté atento a que se respete la prioridad en la atención. Se sugiere la señalización de la prioridad en formatos accesibles, ubicados a altura adecuada, en lugares en los que tanto las personas sordas como el público en general puedan tomar conocimiento de inmediato de su existencia y así se puedan minimizar las situaciones de malestar y tensión.

133

c. Efectividad, calidad y oportunidad en la información. A fin de garantizar la comprensión de la información brindada por el operador y la fidelidad de las manifestaciones de la persona con discapacidad auditiva, se recomiendan los servicios de intérpretes en lengua de señas colombiana y otros medios —incluyendo los tecnológicos adecuados— que resulten necesarios para asegurar su efectiva comunicación con los operadores del sistema judicial. Dado que el acceso a la información con calidad es un derecho constitucional intrínseco, y no ha de aceptarse una comprensión a medias, es necesario presentar a la persona con discapacidad auditiva todo el entorno del sistema de justicia en el

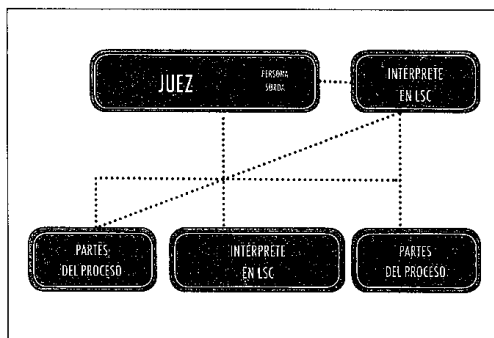
Esquemalización General en la Audiencia Judicial - (Parte convocada sea persona sorda)



203

Guía de atención a las personas con discapacidad
en el acceso a la justicia

Esquemización General en la Audiencia Judicial - (El administrador de Justicia sea una persona sorda)



que está participando, en su contexto lingüístico-comunicativo (sea la lengua de señas u otra).

En los siguientes cuadros podrá encontrar el esquema que debe seguirse en una actuación, cuando uno de los participantes es una persona con discapacidad auditiva.

En caso de ser personas hipocúscas que se comunican en la modalidad oral y realizan lectura labial, el operador de justicia debe ubicarse dentro del campo visual de la persona, articular y modular las palabras correctamente a un ritmo moderado, con o sin voz, según pedido expreso de la persona. Si la persona con discapacidad auditiva está acompañada, se recomienda que el operador se dirija directamente a ella y no a su acompañante o intérprete, evitando así la tercerización en el manejo de la información. En lo posible deben evitarse ruidos ambientales y que varias personas hablen al tiempo.

Erradamente se suele otorgar mayor credibilidad a la palabra de la familia de la persona con discapacidad que a ella misma, especialmente si se tienen discapacidades relacionadas, como la psicosocial o intelectual. Tal situación también se presenta cuando los familiares de la persona sorda son oyentes, y en cualquier caso debe evitarse a toda costa. Finalmente, debe evitarse toda invasión corporal que interrumpa el acceso a la información con calidad.

175

20A

40

d. Garantía de comunicación en lengua de señas colombiana -LSC-.

La población colombiana con discapacidad auditiva es usuaria de la lengua de señas como primera lengua y esta tiene protección en el sistema jurídico colombiano (Ley 324/96 y 982/05; Corte Constitucional, Sentencia C-605/12), contexto que justifica su derecho a acceder a la justicia en su primera lengua. Esto demanda el establecimiento progresivo del servicio de interpretación en todas las actuaciones ante la justicia y el acceso a la web. Por eso, es necesario que los intérpretes en lengua de señas colombiana sean convocados con antelación para garantizar la igualdad de oportunidades, el desarrollo, el bienestar e igualdad de condiciones de toda la ciudadanía con discapacidad auditiva. Se debe identificar oportunamente si la persona partícipe es una persona con discapacidad auditiva y sobre esta base, a través de los distintos sistemas de defensa pública, asignar el intérprete en lengua de señas colombiana.

En este orden de ideas y en cumplimiento del Artículo 7 de la Ley 982 de 2005, cuando se formulen requerimientos judiciales a personas con discapacidad auditiva, los respectivos operadores de justicia del nivel nacional o territorial deben facilitar los servicios de interpretación en lengua de señas colombiana, u otros sistemas de comunicación de forma directa o mediante convenio con federaciones o asociaciones de sordos, sordociegos, u otros organismos privados competentes, debidamente reconocidos por el Instituto Nacional para Sordos. El Instituto Nacional para Sordos, a través del Centro de accesibilidad para la promoción y el desarrollo, podrá asesorar a los agentes judiciales sobre este proceso.

e. Lenguaje claro. Si la comunicación se establece a través de la lengua de señas colombiana, se recomienda la preparación con anticipación del servicio con el intérprete, para así asegurar de forma clara el acceso a la información. Si la comunicación se establece en español escrito, se debe recurrir a la elaboración de oraciones claras, en lenguaje sencillo, evitando tecnicismos y con un formato que facilite la lectura y la comprensión.

11. Sugerencias para la atención a las personas sordociegos

Se define a la persona sordociega como aquella que presenta deficiencias en la visión y en la audición al mismo tiempo, de manera parcial o de manera total, lo cual genera condiciones muy complejas, con necesidades únicas y especiales, entre otras, conocer su entorno para desenvolverse en él. Es importante, según la

176

205
✓

heterogeneidad de la población, conocer algunas variables para comprender mejor cada condición particular:

-Tipo, grado y momento de la pérdida de los sentidos.

-Nivel de funcionalidad (nivel comunicativo).

-Existencia de deficiencias añadidas.

Según estas variables se orientan los siguientes grupos:

Sordoceguera congénita. Condición adquirida antes de la adquisición del lenguaje.

Sordoceguera adquirida. Dentro de esta tenemos 3 tipos:

- Las personas que nacen sordas y posteriormente, en cualquier momento de la vida, adquieren la deficiencia visual.
- Las personas que nacen ciegas y posteriormente, en cualquier momento de la vida, adquieren la deficiencia auditiva.
- Las personas que presentan deficiencias visual y auditiva luego de adquirir el lenguaje.

El ámbito judicial deberá garantizar la prestación de servicios de guía e interpretación de acuerdo a la Ley 982 de 2005, para el pleno acceso a la información y comunicación de la persona con sordoceguera, de manera idónea, con calidad y pertinencia.. En los casos de los niños, niñas y adolescentes, se debe garantizar el apoyo del mediador social.

Así mismo, se deben tener en cuenta los medios y las herramientas tecnológicas a las que accede la persona. También es necesario conocer si la persona utiliza ayudas técnicas que puedan ser indispensables para su comunicación y desenvolvimiento motriz.

Al respecto, algunas recomendaciones generales son las siguientes:

- Expedir comunicados, actos administrativos y toda aquella documentación a la que deba tener acceso la población con sordoceguera, en formatos accesibles dependiendo de las características individuales; los formatos pueden ser en escritura braille, en letra macro tipo, en lengua de señas colombiana, en audio, en formato electrónico (preferiblemente en Word).
- Se sugiere pedir a la persona directamente información sobre los apoyos y herramientas que necesita para el acceso a la información.

177

- c. Es indispensable tener como principio el derecho a la autonomía, en el trato y relación con la persona.
- d. Es importante otorgarle el derecho a la persona con sordoceguera a elegir sus guías e intérpretes, pues solo ella puede evaluar la prestación del servicio.
- e. En la organización del espacio se debe dar prelación a la forma de ubicación que requiera la guía e interpretación; las personas sordociegos y sus guías e intérpretes se ubicarán de acuerdo a esto.
- f. Las personas guías e intérpretes hacen presencia en favor de la mediación de la comunicación, por lo tanto no tendrán ninguna interferencia en el contenido de la misma.
- g. Es importante no sentar presunciones sobre metodologías y formas de comunicación de las personas sordociegos, por lo cual se sugiere que las personas responsables e involucradas en actos judiciales con las personas sordociegos, se informen sobre su condición para dar respuesta a sus necesidades de acceso.
- h. Debe hablarse con las personas sordociegos de manera clara y evitar términos de carácter muy técnico, a menos que pueda cerciorarse de que fue comprendido el mensaje.
- i. Los documentos y textos que emplean lenguaje técnico para las personas sordociegos usuarias de la lengua de señas deben ser leídos de forma explicativa si la persona sordociega así lo solicita.
- j. Las personas que cumplan el rol de guía e intérprete deben firmar un acuerdo de confidencialidad con la institución y se les debe explicar que tienen la obligación de reservar la información a la que tengan acceso en el curso de la prestación de servicios de justicia.

12. Sugerencias para la atención a las personas con discapacidad mental psicosocial

Tenga en cuenta que las personas con discapacidad psicosocial tienen derecho a:

- Reconocimiento de la capacidad jurídica.
- Ejercicio de la capacidad jurídica.
- Prohibición de cualquier forma de privación de la libertad basada en su discapacidad (internaciones involuntarias, aislamiento social, tratamientos forzados, entre otros afines).

En la atención de los servicios judiciales, es importante tener en cuenta lo siguiente:

- a. Diríjase de manera cordial a la persona con discapacidad, por su nombre, utilizando un tono de voz adecuado y hablando pausadamente para facilitar la comprensión de instrucciones o conceptos. Dependiendo del proceso de salud mental, muchas personas se sienten intimidadas cuando hay un contacto visual directo, o la voz es muy alta. Recuerde que hay grados de sensibilidad distintos. Trate de hacer sentir a la persona cómoda, tranquila y segura en el momento de atenderla.
- b. Evite prejuicios frente al proceso individual de salud mental, no emita juicios ni utilice palabras que descalifiquen a la persona con discapacidad psicosocial, como por ejemplo "loco", "demente", "¿a usted qué le pasa?", o señalarlo despectivamente por su diagnóstico ("bipolar", "esquizofrénico", etc.).
- c. Brinde el tiempo necesario para resolver las inquietudes de la persona con discapacidad psicosocial.
- d. Evite comentarios sobre conductas que pueda tener la persona con esta discapacidad, por ejemplo movimientos involuntarios, inquietud, somnolencia, entre otros.
- e. Explique de manera sencilla instrucciones o aclaración de inquietudes con respecto a los servicios de justicia (tiempos, plazas, documentación necesaria, reglas de atención, procedimientos, entre otros), y verifique que la información está siendo entendida.

208

47

- f. Teniendo en cuenta que algunas personas con discapacidad psicosocial toman medicamentos psiquiátricos cuyos efectos secundarios comunes pueden incluir somnolencia, pérdida de concentración o de memoria a corto plazo, entre otros efectos notables, se sugiere entregar la información por escrito y ajustar las reuniones para los momentos del día en que la persona esté más alerta. Pregúntele al usuario al respecto.

En casos de peritajes o evaluaciones judiciales a personas con discapacidad psicosocial, tenga en cuenta lo siguiente:

- a. Los entrevistados deberán tener opciones para elegir el momento y el lugar de la realización de la entrevista. Esto disminuirá la carga emocional y reafirmará su capacidad para elegir.
- b. Tenga en cuenta los nervios y la inseguridad que genera este tipo de evaluaciones y peritajes. Presionar respuestas en poco tiempo puede generar bloqueos al entrevistado, que pueden hacerle ver intranquilo, sin habilidades o competencias.
- c. Absténgase de incurrir en maltrato verbal durante las entrevistas, con comentarios despectivos si hay demora en la respuesta a las preguntas formuladas. Por ejemplo: "no tengo todo el día, tengo otra entrevista", o "¿por qué se mueve así?", o "¿por qué se echa la bendición" y cualquier otra semejante.
- d. Respete la privacidad y la vida cotidiana de la persona con discapacidad. Avise con antelación cuando sea necesario realizar visitas domiciliarias; realizar visitas sorpresa puede favorecer una crisis o conflicto.
- e. Incluya en los informes previos de otras disciplinas de salud (clínicas, neurológicas, psicológicas, sociales, psiquiátricas) la opinión de la persona evaluada.
- f. Vincule el uso de nuevas tecnologías en la entrevista para que esta pueda ser filmada y grabada, de suerte que otros profesionales o peritos puedan observarla simultáneamente. Esto previene abusos o maltratos y favorece otros puntos de vista en la evaluación.
- g. En caso de que sea opcional, no realice peritajes ni evaluaciones en hospitales psiquiátricos, más cuando la evaluación o peritaje está relacionada a una internación psiquiátrica.
- h. Permita que la persona con discapacidad psicosocial tenga el acompañamiento de alguien de confianza, si así lo desea ella.

180

209

13. Sugerencias para la atención de personas con discapacidad mental cognitiva o intelectual

Las personas con discapacidad intelectual tienen derecho al reconocimiento pleno de su capacidad jurídica, y a ser concebidas como personas con capacidad para aprender.

Por ello, el operador de justicia debe adoptar todos los apoyos que sean necesarios y que estén acordes con los diferentes momentos de la vida de la persona con discapacidad, así como considerar sus habilidades sociales y el desarrollo de juicio moral para tomar decisiones, antes de contemplar la posibilidad de recurrir a medidas como la interdicción judicial. Así las cosas, no debe tenerse en cuenta solamente un diagnóstico clínico para determinar los apoyos a ofrecer y las decisiones a adoptar, sino también las particularidades de cada individuo.

Al respecto, tengo en cuenta las siguientes obligaciones que debe satisfacer:

- a. Brindar información precisa a las personas con discapacidad intelectual y a sus familias, frente al impacto de la interdicción en la vida de la persona, teniendo en cuenta los planteamientos del Artículo 12 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con discapacidad.
- b. Transformar el estigma de la incapacidad en las oportunidades y apoyos que se deban brindar a la persona en el momento de la atención.
- c. Ofrecer a las personas con discapacidad intelectual y a sus familias alternativas distintas a la interdicción en relación con la acción que desean proteger (por ejemplo, protección del patrimonio).
- d. Establecer contacto directo con la persona con discapacidad intelectual, utilizando un lenguaje claro y sencillo, frases cortas, evitar abstracciones, metáforas y lenguaje ambiguo.
- e. Tratar a la persona con discapacidad de acuerdo a su edad.
- f. Mantener una actitud tranquila, que inspire confianza.
- g. Pedirle a la persona con discapacidad que manifieste si algo no es comprensible en su lenguaje.
- h. Reformular los conceptos para garantizar la comprensión, si es necesario.

- i. Tener un directorio de las instituciones que puedan brindar apoyo y orientación en caso de que se requiera.
- j. Acudir al uso de imágenes o pictogramas para explicar conceptos, si es necesario.
- k. Cuando la persona cuente con otra persona de apoyo, dicha persona debe firmar un acuerdo de confidencialidad.

14. Sugerencias para la atención de personas con discapacidad en la movilidad

Es necesario garantizar a todas las personas, priorizando a las personas con discapacidad, el goce pleno en la interacción con los entornos de servicio, de manera cómoda, accesible, segura y sostenible. Para ello debe tenerse en cuenta el la noción de diseño universal, entendido como la herramienta que transforma entornos de servicio y garantiza la mayor satisfacción posible que puede experimentar una persona en el desarrollo de una actividad, más allá de una configuración espacial, comunicativa, objetual o de servicios.

La Convención de la ONU sobre Derechos de las personas con discapacidad define el diseño universal en los siguientes términos:

el diseño de **productos, entornos, programas y servicios** que puedan 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 necesiten. (ONU, 2006: artículo 2).

El diseño universal debe garantizar:

- a. Máxima identidad y reconocimiento del entorno para que pueda ser usado sin equivocaciones por todas las personas y en particular por las personas con discapacidad.
- b. Máxima accesibilidad al entorno, teniendo en cuenta los procesos de aproximación externa en el espacio público, la llegada, el ingreso, la circulación, el egreso o la salida de manera adecuada de todas las edificaciones, construcciones o instalaciones. Deben tenerse presente las holguras de los accesos, los ajustes para superar diferencias de nivel (rampas, ascensores, plataformas elevadizas (lifts), salvaescaleras, etc.); el diseño del mobiliario asociado (puestos de atención, ventanillas, asientos, sillas, puestos de

- trabajo, dispositivos de consulta o de autoconsulta, módulos de atención, entre otros]; interacción web accesible y aplicaciones virtuales, entre otras.
- c. Máxima funcionalidad de todos los componentes espaciales, comunicativos y objetuales del entorno de servicio.
 - d. Máxima usabilidad motriz, sensorial y emocional que experimenta cualquier persona, con o sin discapacidad, en el desarrollo de una actividad
 - e. Máxima seguridad para la integridad física, psicológica y emocional de quien participa de las experiencias del entorno de servicio y de las condiciones del ambiente.

15. Apoyos tecnológicos para el acceso de las personas con discapacidad a la justicia

La ley Estatutaria 1618 de 2013 hace referencia a las medidas que tanto el Ministerio de Justicia y del Derecho como otras entidades del orden nacional deben adoptar para garantizar a las personas con discapacidad el pleno acceso a la justicia, a la información y las comunicaciones. En todos los casos (denuncias, acciones de tutela, conciliaciones o cualquier otra actuación) se debe garantizar el acceso a documentos en formato digital, sea en VWORD o PDF accesible (no PDF imagen), de modo que la persona ciega o con baja visión pueda leerlos utilizando los *softwares* de Convertic. Esto aplica tanto para documentos de tipo informativo (leyes, decretos, resoluciones, etc.), como para documentos que la persona deba firmar durante un procedimiento.

A continuación se aclararán algunos términos pertinentes:

a. Convertic: es el proyecto del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones que busca promover el acceso, el uso y la apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la población con discapacidad visual del país. A través de este proyecto se brinda de forma gratuita el *software* lector de pantalla JAWS (para uso de las personas ciegas) y el *software* magnificador MAGIC (para uso de las personas con baja visión), que permite a esta población acceder a la información que aparece en la web.

A continuación se describe el procedimiento para registro, descarga e instalación de los *softwares* en cuestión:

212
✓

PASO 1: Ingrese a www.vivedigital.gov.co/convertic y diligencie el formulario de registro aceptando términos y condiciones.

PASO 2: Valide su correo electrónico.

PASO 3: Identifique y descargue el software de su interés, sea JAWS o MAGIC, o ambos si así lo requiere.

PASO 4: Instale el software en su computador en versión de demostración. Mientras no se realice el proceso de activación, tanto JAWS como MAGIC quedarán funcionando en versión de demostración de 40 minutos.

PASO 5: Envíe al correo electrónico registroconvertic@mintic.gov.co la siguiente documentación para obtener el código de activación:

- **Persona natural:** copia de su cédula de ciudadanía y/o de extranjería o su tarjeta de identidad según el caso y la copia de una factura de pago de servicio público correspondiente a la dirección de residencia por ella declarada. Al remitir tal documentación, deberá aclarar igualmente los softwares que requiere para concederle la o las licencias respectivos.

- **La persona jurídica** por su parte, deberá remitir por medio de su correo electrónico una copia de su RUT e indicar si los computadores están conectados en red o no. Si no tiene los computadores conectados en red deberá indicar la cantidad de licencias que necesita instalar en sus computadores.

PASO 6: Usted recibirá el código de autorización de la licencia a través del correo electrónico registrado. Ingrese este código en el proceso de activación.

b. Centro de relevo: este proyecto del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en asocio con la Federación Nacional de Sordos de Colombia, tiene como objetivo contribuir a garantizar el acceso a la información y a la comunicación de la población sorda colombiana. Actualmente el Centro de Relevo cuenta con cuatro líneas de acción estratégicas, disponibles en www.centroderelevo.gov.co.

c. Servicio de Interpretación en Línea SIEL: La población sorda usuaria de la lengua de señas colombiana supera excesivamente en número a los intérpretes cualificados (un intérprete por 239 personas sordas). Teniendo en cuenta estos factores, se ha creado una plataforma donde el usuario sordo puede contar con un intérprete de lengua de señas colombiana en línea, accediendo al servicio desde un dispositivo con conexión a internet, amplificación de audio y micrófonos (celulares, tablets o computadores adaptados). Esta plataforma permite una comunicación fluida entre las personas oyentes del punto de atención y las personas sordas que precisen información de la empresa o entidad a la que desean acceder. Para disponer de este servicio, siga los siguientes pasos:

213
✓

Guía de atención a las personas con discapacidad
en el acceso a la justicia

1 Ir al **Centro de Atención** o al **Registro de la Administración**
www.centrodelelevo.gov.co

2 En la página del **Centro de Atención** o en la página del **Registro de la Administración**, se debe ingresar el número de identificación de la persona con discapacidad.

3 Hacer clic en el botón **Registrar** y diligenciar los datos correspondientes.



4 Agregar la **propuesta de litigio** y agregar el **agente de litigio** a su **caso**. **Interpretar Lengua**

5 Una vez que sea diligenciado el **formulario**, se debe hacer clic en el botón **Registrar** y diligenciar los datos correspondientes.



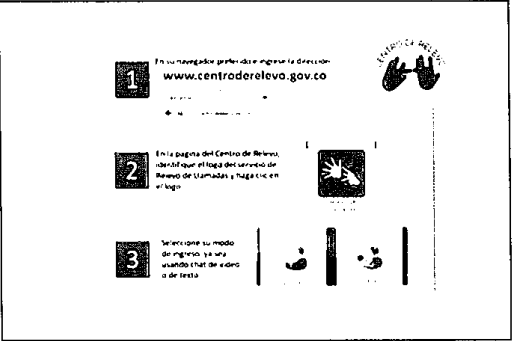

6 Agregar la **propuesta de litigio** y agregar el **agente de litigio** a su **caso**. **Interpretar Lengua**

7 Una vez que sea diligenciado el **formulario**, se debe hacer clic en el botón **Registrar** y diligenciar los datos correspondientes.




185

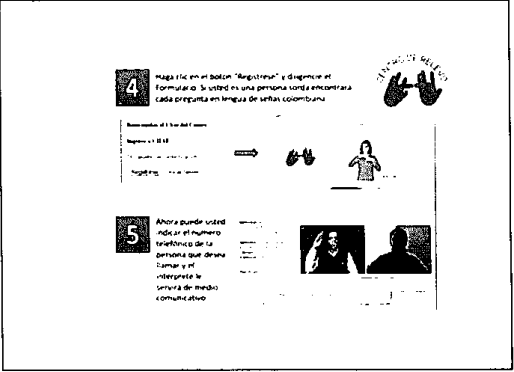
d. Relevo de llamadas: las personas sordas pueden acceder a un intérprete de Lengua de Señas Colombiana LSC, quien presta el servicio para realizar una llamada telefónica. Actualmente se registran 30.000 llamadas mensuales de personas sordas a diferentes espacios. Para disponer de este servicio, siga los siguientes pasos:



1 En su navegador preferido e ingrese la dirección www.centroderelievo.gov.co

2 En la página del Centro de Relieve, identifique el logo del servicio de Relevo de Llamadas e haga clic en el logo

3 Selecciona su modo de ingreso ya sea usando chat de texto o de texto



4 Haga clic en el botón "Registrar" e ingrese el formulario. Si usted es una persona sorda encontrará cada pregunta en lengua de señas colombiana

5 Ahora puede usted indicar el número telefónico de la persona que desea llamar y el intérprete le servirá de medio comunicativo

215
✓

Guía de atención a las personas con discapacidad
en el acceso a la justicia

6 Una vez finalizada la llamada, haga clic en finalizar y complete la encuesta de satisfacción.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

7 Si tiene alguna inquietud o sugerencia no dude en comunicarse al 1122 o al 1123 en la ciudad de Bogotá o envíe un correo a atencion@centrodeanden.com

CENTRO DE MENUDO

e. Apropiación TIC: Diccionario de usos lengua de Señas Colombiana / castellano que apoya los procesos de apropiación TIC de las personas sordas a través de la ampliación de vocabulario en castellano.

f. Formación virtual de intérpretes: busca ampliar el recurso humano disponible en el campo de la interpretación a lengua de señas colombiana.

104

216
✓

55

Anexo

Directorio de asociaciones de y para personas sordas

ASOCIACIÓN	DIRECCIÓN	CIUDAD	E-MAIL
ASOCIACIÓN DE SORDOS DE SUBA "ASORSUB"	Diagonal 14A No 136 A-39 Interior 4 piso 116	Bogotá-Suba	asorsub_2006@hotmail.com
SOCIEDAD DE SORDOS DE BOGOTÁ "SORDEBOG"	Av. Caracas # 35 - 07	Bogotá	ssordebog@gmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DEL VALLE "ASORVAL"	Calle 21 No 3-27 Barrio San Nicolás Cali	Santiago de Cali, Valle	padman@hotmil.com, comunicacionasorval@gmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DEL SUR DE LA GUAYRA "ASORSURGUA"	Centro de Educación Especial San Juan	San Juan del Cesar, Guayra	asorsurgua@hotmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DE CAÍDAS "ASORCAI"	carretera 17 No 29-53 Casa de la Cultura San José	Manizales, Caldas	asorcaldas@gmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DE ATLANTICO "ASATLAN"	Calle 65 # 38 - 79 Barrio Recreo	Barranquilla, Atlántico	asoratl@hotmil.es
ASOCIACIÓN DE SORDOS DEL TOXIMA "ASORTOXI"	Calle 17 no 7 - 07 Barrio Interocean y Csa 7a No 16 72 B/Interocean	Ibagué, Tolima	info@asortol.org, asortol@hotmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DE SUCRE "ASORSUCRE"	Cra 28 No 32-63 Barrio San Juan, Caucal, Sucre	Caucaal, Sucre	asorsuc@hotmail.com, toms_suc@hotmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DEL CAQUETA "ASORCA"	Carretera 10 N 14-13 Centro	Pácora, Caquetá	asorca90@hotmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DEL MAGDALENA "ASORMAG"	Calle 31 No 4B-82 Manzanas	San Mateo, Magdalena	asormagg@hotmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DEL NORTE DE SANTANDER "ASORINORTE"	Av. 8 # 12-69 Apdo 102 Edificio Yolanda Carrizo	Cúcuta, Norte de Santander	asorinorte_1977@hotmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DEL CESAR "ASORCE"	Carretera 9# 7 bis - 17	Valledupar, Cesar	asorace90@hotmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DE SINCELEJO "ASORSINCE"	Cra 15 No 30-27 Barrio Nopagual	Sincelejo, Sucre	asorsincede2004@gmail.com, asorsincede2004@hotmail.com, esloblawer0711@gmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DE BUGA "ASORBUG"	CARRERA 10 # 10-46	Buga-Valle	asorbug@mail.com

195

217

Guía de atención a las personas con discapacidad
en el acceso a la justicia

ASOCIACIÓN	DIRECCIÓN	CIUDAD	E-MAIL
ASOCIACIÓN DE SORDOS DE RISARALDA "ASORISA"	Calle 24 No. 1979 Barrio Providencia	Pereira, Risaralda	asorisa7@gmail.com, lou.pucca69@gmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DEL GUINDIO "ASORQUIN"	Calle 4a número 16-53 B/ Galán (frente del presidente)	Armenia, Quindío	asorquinarmenia@hotmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DE SANTANDER "ASORSAN"	Cll. 37 # 19 - 38 B. CENTRO	Bucaramanga, Santander	asorsan.pincipal@gmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DE CARTAGO "ASORCAR"	CARRERA 6 N° 19 54	Cartago, Valle	asorcarcartago@hotmail.com
ASOCIACIÓN DEPARTAMENTAL DE SORDOS DEL META "ASORIMEVA"	Cra A20 # 4B-16 viciaya II	Meta, Villavicencio	AsorimevaVillavicencio_5@hotmail.com
FUNDACIÓN POR LA JUVENTUD SORDA "JUVENSOR"	Calle 208 # 11-146 Barrio El Recuerdo / Envío de Correspondencia Cra 3A Casa 57 El Tajar	Pasto, Narino	juvensor@hotmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DE NARIÑO "ASORNAR"	8 caso 5 barrio, VILLA VICTORIA	Pasto, Nariño	asornar1972@hotmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DE CAU "ASORCAU"	Calle 30 No 65-37 Barrio El Relugio	Santiago de Cali, Valle del Cauca	asorcau@gmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DE BOLIVAR "ASORBOA"	Socorro plus 500a Maz 19 lote 20	Bolívar, Cartagena	asor_bol@hotmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DE MAGDALENA "ASORMAG"	Carrera 16 a Nla 48 30	Atáncico, Magdalena	asormagordansolombob@hotmail.com
ASOCIACIÓN SORDOS DE GUAYARA "ASORGUA"	Cll. 10 # 12 - 50 CALLE EL CARVENI	Rioacha, Guajira	asorgua@hotmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DE TULUA "ASORTUL"	Carrera 318-34-47 Barrio Fátima	Tuluá, Valle	Asortul_club@hotmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DE CUNDINAMARCA "ASORCUN"	CBA 7 # 32 - 59 - BARRIO LA MAGDALENA	Cundinamarca, Girardot	asorcun@hotmail.com
ASOCIACIÓN DE SORDOS DE BUENAVENTURA "ASORBU"	CBA 12 # 5 - 65 LA CURVA	Valle, Buenaventura	asorbu94@gmail.com, fernandobu94@gmail.com

218

57

ASOCIACIÓN	DIRECCIÓN	CIUDAD	E-MAIL
ASOCIACIÓN DE SORDOS DEL CHOCO ASORCHO	Calle 26 N° 11 25 Barrio Alameda Reyes	Cibdó, Choco	asorcho@hotmail.com comunidadasorcho@hotmail.com
ASOCIACIÓN ANTIOQUEÑA DE PERSONAS SORDAS "ASANSO"		Medellín, Antioquia	

Asociación de y para personas con discapacidad

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	TELÉFONO	DIRECCIÓN	CIUDAD	CORREO ELECTRÓNICO	PÁGINA WEB
ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS CON LIMITACIÓN VISUAL - ALFAPIEV	2435736 2430060	Avenida Calle 19 N° 881 Pao 3	Bogotá		
ASOCIACIÓN AMIGOS CON CALOR HUMANO	2921140	Carrera 50C No. 59-87	Medellín		
ASOCIACIÓN DE DISCAPACITADOS DE RISARALDA			Risaralda	asodis@hotmail.com	http://asodis.blogspot.com/
ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DEL VALLE	663 33 85	Carrera 26 H3 D 70-28	Cali	asodivalle@hotmail.com	
ASOCIACIÓN DE LIMPIADOS FÍSICOS Y/O MENTALES	331 05 41	Calle 36 Sur N° 43B 35	Envigado, Antioquia	directo@altime.org	http://www.altime.org/
ASOCIACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDADES	8851037 8813035	Carrera 25 No 4779	Manizales	jhoasea@hotmail.com	
CORPORACIÓN ECCOS	4076669	Carrera 57B No 67A-69	Bogotá		http://www.eccos.org.co/index.html
FUNDACIÓN CEPYTN	4 11 70 86 - 2 92 14 30	Carrera 73 # 7C-39	Bogotá	cepytn@fundacioncepytn.org	http://www.fundacioncepytn.org/
FUNDACIÓN IDEAL PARA LA REHABILITACIÓN INTEGRAL "JULIO H. CALONJE"	441 50 62	Calle 50 # 10A-8	Cali	ideal@holasat.com.co	
FUNDACIÓN INTEGRAL SENTIR	416 9495 - 263 4910	Carrera 70C No 54-69	Bogotá		http://www.fundacionintegralbeniit.org/index.php
FUNDACIÓN INTEGRAR	765 75 17	Carrera 66 B No 32-28	Medellín	integrar@une.net.co	http://www.fundacionintegrar.org/index.html
FUNDACIÓN LOGROS "ABRE TU CORAZÓN A UN MUNDO ESPECIAL"	325 89 11 - 325 89 12	Corregimiento la Buena Km 3 calleja	Cali	fundacionlogros@telesat.com.co	
FUNDACIÓN PARA LA ESTIMULACIÓN EN EL DESARROLLO Y LAS ARTES	28202310	Carrera 4 No 0 - 82	Popayán		http://www.fedra.org/index.php

105

Guía de atención a las personas con discapacidad
en el acceso a la justicia

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	TELÉFONO	DIRECCIÓN	CIUDAD	CORREO ELECTRÓNICO	PÁGINA WEB
FUNDACIÓN POR LA JUVENTUD SORDA "JUVENSORD"	7334010	Carrera 3 A Caso 38	Piñero	jvensord@hotmail.com	
FUNDACIÓN MULTIMPEDEIDOS	235 56 85	Calle 35A No. 66A-47	Medellín	multisordm@une.net.co	
INSTITUTO PARA NIÑOS CIEGOS Y SORDOS DEL VALLE DEL CAUCA	5140233	Calle 5 82 No. 37A - 50	Cali	direccion@ingaysordas.org.co	http://www.fccda.org/index.php
LIGA COLOMBIANA DE AUTISMO	7535048	Calle 39A # 26 - 42	Bogotá	lnc@ligautismo.org	http://www.ligautismo.org/
FUNDACIÓN CONTRASTE ALBINOS POR COLOMBIA		Calle 131 B Nº 54 - 21 Cerro 13	Bogotá	albinoacolombia@gmail.com	
SOCIEDAD DE SORDOS DE BOGOTÁ "SORDEBOS"	5101863	Avenida Caracas # 35 07	Bogotá	sordebos@hotmail.com	
FEDERACIÓN COLOMBIANA DE ORGANIZACIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA - FECONDIF	2361016	Carrera 16 A No. 8025	Bogotá	fecodi@yahoo.es	
FEDERACIÓN NACIONAL DE SORDOS DE COLOMBIA - FENASCOL	368 98 70 - 368 98 82	Carrera 26 A Nº 39 B - 15	Bogotá	comunicaciones@fenascol.org.co	http://www.fenascol.org.co/
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE PERSONAS CON SORDOCEGUERA - SURCOE	467 29 70 a 467 29 77	Carrera 9 No 97 - 59	Bogotá	sordoeceguera@surcoe.org	www.surcoe.org
COORDINADORA NACIONAL DE PERSONAS CON LIMITACIÓN VISUAL - CONALVI			Bogotá	presidencia@conalvi.net	http://www.conalvi.net/
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE PADRES CON HIJOS ESPECIALES	672 13 53 - 67976 29	Calle 186 No. 7A - 57	Bogotá	acphes@acphes.org	http://acphes.org/index.php
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE SÍNDROME DE DOWN ASDOWN	461 8117	Calle 118 19- 52 Piso 6	Bogotá	info@asdown.org	http://www.asdown.org/
ASOCIACIÓN COLOMBIANA PARA EL DESARROLLO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	4932082 2361016	Carrera 16A 80-75	Bogotá	asocapar@asocapar.org	

220

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	TELÉFONO	DIRECCIÓN	CIUDAD	CORREO ELECTRÓNICO	PÁGINA WEB
ASOCIACIÓN COLOMBIANA PRO NIÑO CON PARÁLISIS CEREBRAL - PROPACE	2253699	Carrera 42 # 65 85	Bogotá		
ASOCIACIÓN COLOMBIANA PRO NIÑO RETARDADO MENTAL - ACONIR	6815848	Calle 153 N°. 106A-88 Suba	Bogotá		http://fundacionaconir.blogspot.com/
FUNDACIÓN MENTAL COLOMBIA	4514475 2693889	Calle 46 A Sur N 77 Q 59	Bogotá	fundacionmentalcolombia@gmail.com	
RED PENSAR DESDE LA DIFERENCIA PARA SUMARNOS A LO COLECTIVO	257 11 04		El Cerrito - Valle	cucaron.cuelan@gmail.com	
RED DE FAMILIAS POR EL CAMBIO	4618117	Calle 118 19 52 Pasa 6	Bogotá	monica.cortes@outlook.com	
RED NACIONAL DE ORGANIZACIONES PARA LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD (PCDI REDDS)			Bogotá		http://www.reddis.co
RED NACIONAL DE REDES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE COLOMBIA		Calle 37 N° 25 14 Barrio Bolívar	Rosario - meta		

Organizaciones de personas con discapacidad mental

INSTITUCIÓN U ORGANIZACIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	CIUDAD
ASOCIACIÓN DE BIPOLES	3133436715	jorgearciboso@yahoo.com	Bogotá, D.C.
ASOCIACIÓN DE ESQUIZOFRENIA	3112783080	glorianastodecano@gmail.com	Bogotá, D.C.
FUNDACIÓN UNIDOS CONTRA LA DEPRESIÓN	3155146643	unidosconvaldedepresion@gmail.com	Bogotá, D.C.
ASOCIACIÓN DE ALZHEIMER	3158754487	alacoa@gmail.com	Bogotá, D.C.
UGA COLOMBIANA DE ALTISSIMO	3108067896	ligeranimo@hotmail.com	Bogotá, D.C.
ASOCIACIÓN CONTRA LA DEPRESIÓN Y EL PÁNICO	3105655415	Bazanoni@yahoo.com	Bogotá, D.C.
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONJUGADORES Y CONJUGADORAS EN EQUIDAD	8115589	alvaromaria.mor@hotmail.com	Bogotá, D.C.
FUNDACIÓN ALZHEIMER	5307187	alacoa@gmail.com	Bogotá, D.C.
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE PACIENTES DE ESQUIZOFRENIA Y SUS FAMILIAS	3112334260	santibariol_ashra@hotmail.com	Bogotá, D.C.

142

221

Guía de atención a las personas con discapacidad
en el acceso a la justicia

INSTITUCIÓN U ORGANIZACIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	CIUDAD
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE PACIENTES DE ESQUÍZOFRENIA Y SUS FAMILIAS	2691754		Bogotá, D.C.
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE PACIENTES DE ESQUÍZOFRENIA Y SUS FAMILIAS	2691754	darosara497@yahoo.es	Bogotá, D.C.
ACCF	3103605080	lusep_18@hotmail.com	Bogotá, D.C.
FUNDIAFECTIVOS	3146197342	fundiafectivos2000@hotmail.com	Bogotá, D.C.
FUNDAMENTAL COLOMBIA	3134335868	fundamentacolombia@gmail.com	Bogotá, D.C.

Organizaciones de personas con discapacidad visual

ENTIDAD	DATOS DE CONTACTO	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA
ASOCIACIÓN DE INVITADOS VISUALES DEL QUINDIO ASOCIQUIN- QUINDIO ARMENIA A22 54 #10 LA PATRIA	312 8 45 63 18	asalvique@gmail.com
CLUB DEPORTIVO TIGMALEON- QUINDIO ARMENIA MANZANA 32 CASA 36 BARRIO LA PATRIA	7407636	
CLUB SOCIAL Y DEPORTIVO TIGREROS QUINDIO ARMENIA BARRIO EL RECREO MANZ. U CASA 18	7407614	nymero57@telesar.com.co
CLUB PARAOLÍMPICO DEPORTIVO PODER RISARALDA PEREIRA CIL 14 NO.449	3331998	
CLUB SOCIAL Y DEPORTIVO NUEVA VISIÓN	RISARALDA PEREIRA CIL 29 No 514	
DAWNSON POSSO	3368713	
CORPORACIÓN DE INVITADOS VISUALES DE RISARALDA CORPOVISIÓN RISARALDA PEREIRA CIL 29 # 5 - 14		
LINA MARCELA MÚNERA GARCÍA	3368713. CEI 3146250198	corpovisarpereira@hotmail.com

100

222
✓

BIBLIOGRAFÍA

Bach, Michael. El derecho a la capacidad jurídica en la convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad: conceptos fundamentales y lineamientos para una reforma legislativa. <http://goo.gl/JLXPj1>

Comisión de Acceso a la Justicia, Poder Judicial de Costa Rica. Protocolo de Atención para el Efectivo Acceso a la Justicia de Personas con Discapacidad Psicosocial. Colección Documentos de Política N° 6 Área Justicia. 2013.

Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Observaciones Finales sobre el Informe de Argentina, aprobadas por el Comité en su octavo período de sesiones 17 a 28 de septiembre de 2012. www.ohchr.org/Documents/HRBodies/.../CRPD-C-ARG-CO-1_sp.doc

Corte Constitucional. Sentencia C-242 de 1997, M.P. Hernando Herrera Vergara. 20 de mayo de 1997. Expediente D-1501.

Corte Constitucional. Sentencia C-293 de 2010. M.P. Nilson Pinilla Pinilla. 21 de abril de 2010. Expediente IAT 352. <http://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2010/C-293-10.htm>.

CUMBRE JUDICIAL IBERIOAMERICANA, Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las poblaciones en condición de vulnerabilidad, aprobadas en la Asamblea Plenaria de la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, celebrado en Brasilia los días 4, 5 y 6 de marzo de 2008.

Declaración de Antigua sobre el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad psicosocial en América Latina, en la 43 Asamblea General de la OEA. 5 de junio de 2013. <http://scm.oas.org/ag/documentos/Documentos/AG06196S06.doc>

Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, Departamento Nacional de Planeación. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>.

194

International Disability Alliance. Opinión Legal sobre artículo 12
<http://goo.gl/6BgIjw>

Inclusion International. Independiente pero no solo. 2014. <http://inclusion-international.org/el-informe/>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Protocolo para el Acceso a la Justicia de las Personas con Discapacidad, Propuestas para un Tratado Adecuado (Argentina). Colección Documentos de Política No. 2 Área Justicia. 2013.

OEA. Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General. 1999. <http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html>.

ONU. Observación No. 1 sobre el artículo 12 – Capacidad Jurídica. Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. 19 de mayo de 2014. Página 8.

ONU. Observación No. 2 sobre el artículo 12 – Capacidad Jurídica. Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. 19 de mayo de 2014. Página 8.

ONU. Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD). 13 de diciembre de 2006. www.un.org

ONU. Observación No. 2 sobre el artículo 9 – Accesibilidad. Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. 11 de abril de 2014. www.un.org

Suprema Corte de Justicia de la Nación de México. Protocolo de Actuación para quienes Imparten Justicia en Casos que Involucren Derechos de Personas con Discapacidad. 2014. www.scjn.gob.mx/libreria/paginas/protocolos.aspx.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas y Universidad de los Andes. El Derecho a la Capacidad Jurídica de las Personas con Discapacidad. 2014.

22A

Autores

Tatiana Romero Acevedo, Ministerio de Justicia y del Derecho
Carolina Mendivelso, Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
Aura Carmelo Cabrera Miranda, Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
Norberto Acosta Rubio, Defensor Delegado para la Salud, la Seguridad Social y la Discapacidad.
Adriana Carolina Caballero Pérez, Defensoría del Pueblo
Clemencia Nieto Alzate, Ministerio de Salud y Protección Social
Juan Camilo Prado, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Cecilia Díez Vargas, Procuraduría General de la Nación
Alix Rubiela Ospito Ortiz, Procuraduría General de la Nación
José Leonardo Angarita R., Procuraduría General de la Nación
Fideligna Pardo Sierra, Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses
Mónica Cortés, Andown
Gustavo Pulido, INCI
Yolanda Parra G., INCI
Hermes Cely O., INCI
Janneth Bernal, ICBF
Patricia Rodríguez, ICBF
Luis Miguel Payao, INSOR
Salam Gómez, Fundamentel Colombia
Samuel Valencia, SURCOE
Ricardo Becerra, Consultor: Diseño Universal

Coordinador del Proyecto
Ministerio de Justicia y del Derecho

Colaboradores
Ándrea Parra, PARS, Universidad de los Andes

Diagramación base de contenido
Leonardo Parra Puentes

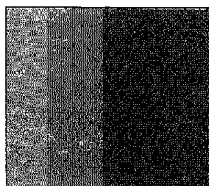
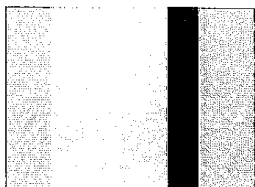
Diseño de carátula
Escuela de Reparaciones
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Corrección de estilo
Iván Mauricio Lombana Vifalbo

Impresión
Imprenta Nacional de Colombia

El presente texto se puede reproducir, fotocopiar, replicar, total o parcialmente,
siempre que se cite la fuente.

225



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACION

© GOBIERNO DE COLOMBIA



142

13 de abril de 2018



Contenido.

1. Con el ánimo de recordar el uso de la Plataforma Centro de Relevo Colombia, que permitirá a las oficinas tener acceso a un intérprete de Señas Colombiano para comunicarse con clientes y usuarios sordos, estamos acompañando presentación donde se recuerdan los aspectos más importantes, especialmente los teléfonos de contacto a través de nuestro Call Center, la descarga de la aplicación, el proceso de desbloqueo de la clave y las líneas de soporte técnico del Centro de Relevo.
2. Nuevamente recordamos a la red de oficinas que para el uso de la App Centro de Relevo se deben conectar a través de la Red Inalámbrica de Clientes, no se recomienda hacerlo por medio de los datos celulares ya que la conexión es inestable y la imagen no es nítida.

No olvidemos que la aplicación de protocolos de atención por parte de todos los funcionarios de la red de oficinas a las Personas con Discapacidad (personas con enanismo, ciegos, sordos y personas con movilidad reducida), genera una excelente imagen de servicio y calidez a todos los consumidores financieros.

SAC – Servicio al Cliente
Business Development Colombia

Frente a cualquier solicitud comunicarse con Centro Profesional de Apoyo CPA, Pregúntale a DG o al correo tatiana.navarro@bbva.com Ext. 11147 en Bogotá.

1. Llamadas al Call Center: Nuestro Call Center es accesible por medio del Centro de Relevo a través de la Opción 5 (Pensionados) y Sub Opción 4 (Centro de Relevo). El teléfono fijo va del 3791630 al 39.

2. Descarga de la App Centro de Relevo: En caso de tener que reinstalarla.

3. Recuperación de Contraseñas: Instrucciones para recuperar la contraseña en caso de olvido o que aparezca un mensaje de bloqueo de la misma.

4. Ingreso a plataforma de Pruebas y Soporte Técnico: Para recordar el proceso de pruebas técnicas adelantado desde finales del 2017. Se recuerda los números telefónicos de los ingenieros de soporte en caso de poder resolver directamente algún impase con la plataforma.



INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CENTRO DE RELEVO

GOBIERNO DE COLOMBIA



227
✓

8 ENRUTAMIENTO DE LLAMADAS DEL CENTRO DE RELEVO DENTRO DEL CALL CENTER DE LA ENTIDAD

En caso que su entidad desee volver accesible su canal de atención telefónico para personas con discapacidad auditiva a través del Servicio de Relievo de Llamadas, se deben vincular 1 línea fija y 1 línea celular en el IVR de la entidad permitiendo tener una atención preferencial.

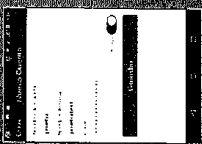
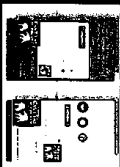
Las líneas que deben enrutar son las siguientes:

- Línea Fija:
3791630
- Línea Celular:
3103009917

NOTA: Consultar con soporte técnico del su call center

9 COMO DESCARGAR LA APLICACIÓN DE CENTRO DE RELEVO PARA DISPOSITIVOS ANDROID

1. Buscan la Aplicación "Centro de Relvo Colombia" en el Playstore, luego le das aceptar para descargar la aplicación.
2. Luego de registrar el Nombre de Usuario por web, en la Aplicación Móvil deben configurar la cuenta creada
3. Diligencian los datos solicitados (Nómbre de cuenta, Nombre de Usuario y Password) posteriormente le damos "Activo" y "Aceptar".
4. Finalizado estos pasos damos "Inicio" y escogemos la campaña para el servicio que necesitamos, si Pruebas Técnicas o SIEL.



CENTRO DE
RELEVO
COLOMBIA

Desarrollado por



ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

ALDOQUE

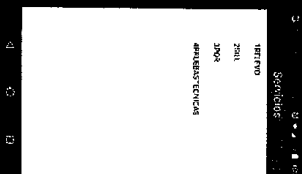
ALDOQUE

ALDOQUE

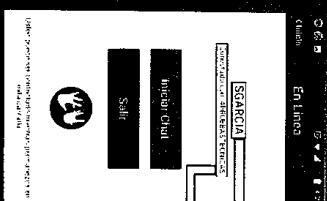
ALDOQUE

9 COMO DESCARGAR LA APLICACIÓN DE CENTRO DE RELEVO PARA DISPOSITIVOS ANDROID

5. En este ejemplo escogeremos la opción **APLICACIONES**, donde un agente de Soporte estará disponible a atender sus pruebas de la aplicación móvil.



6. Inmediatamente después de escoger la campaña, observaremos nuestra pantalla de inicio, la cual estaremos conectados y los botones **Iniciar Sesión** y **Salir** estarán disponibles si queremos tener interacción con el agente por videollamada, si selecciona la salida de la sesión.



Nombre de Usuario configurado en la aplicación móvil.

Campaña a la cual se encuentra conectado.

11 PROCESO PARA LA RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA

En este espacio vamos a la opción ¿Olvidó su contraseña?

CENTRO DE RELEVO

Bienvenido al Centro de Relevo

1 RELEVO

¿Olvidó su contraseña?

¿Olvidó su contraseña?

Start Chat

Crea una cuenta

¿OLVIDÓ SU CONTRASEÑA?

f

Inmediatamente se habilita la opción de colocar el e-mail con el que nos registramos en la plataforma y luego de ello damos clic en el botón **Enviar Solicitud**

CENTRO DE RELEVO

¿Olvidó la Contraseña?

Solicitar Código

Enviar Solicitud

Cancelar

Al correo que ingresamos, se enviará un código que ingresamos en el segundo espacio, luego nos permitirá cambiar la contraseña

¿Olvidió la Contraseña?

Requiere Contraseña

1

2

3

4

5

6

7

8

9

0

Cancelar

Cancelar

A continuación vamos a explicar cada uno de los espacios enumerados en la imagen:

1. En este espacio colocamos el código que ingresamos en la imagen anterior y a cual llegó el código de seguridad.
2. En este espacio se ingresa dicho código (recordar que dicho código solo tiene vigencia por 48 horas, si el proceso no se hace en este lapso de tiempo el código ya no tendrá validez.
3. Colocamos la contraseña que deseamos reemplazar.
4. Confirmamos la misma contraseña.
5. Damos clic en el botón **Cambiar Contraseña**.

Luego de realizar estos pasos nos aparecerá en la plataforma el siguiente mensaje que confirma que el proceso se realizó exitosamente:

Start Chat

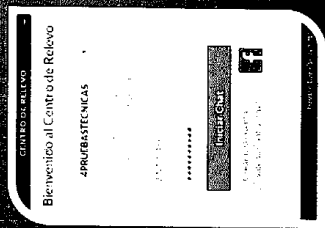
INGRESO A PLATAFORMA Y AGENDAMIENTO A PRUEBAS CON SOPORTE TÉCNICO

Finalizados los anteriores pasos se debe realizar las pruebas de audio, video y conexión para esto debe comunicarse con la línea 3791532 o al correo casosopORTE@controldelevos.gov.co para realizar un agendamiento previamente, el horario de atención es de lunes a viernes de 9am – 12m y 2pm – 5pm

Al momento de la prueba usted debe ingresar a: y dar click en el botón **Ingresar**, ubicado en la parte superior derecha de la página.

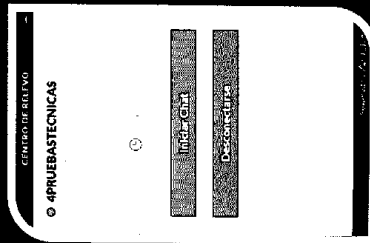


Al acceder al módulo de ingreso para usuarios deben ingresar la información de inicio de sesión respectivo (usuario de usuario y contraseña) y escoger la campaña a la que desea ingresar.

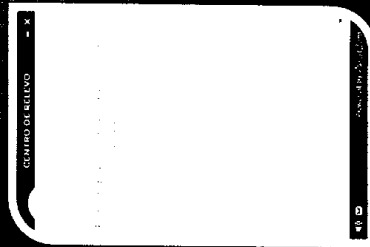


INGRESO A PLATAFORMA Y AGENDAMIENTO A PRUEBAS CON SOPORTE TÉCNICO

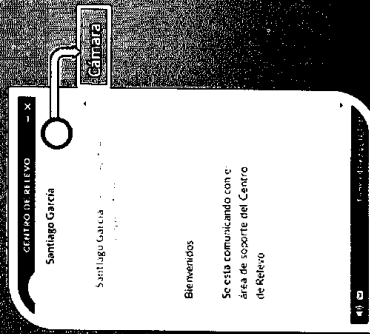
En este espacio esperamos que el agente de Soporte se contacte con la entidad



En este espacio estaremos esperando que el agente de Soporte se contacte con la entidad



Una vez recibamos el mensaje de bienvenida, daremos clic sobre el icono





Para mayor información por favor comunicarse al siguiente
correo electrónico y número telefónico:

Teléfono: 3791639 opción 2



Centro de Relevo Colombia



centroderelavocol



@Centro de Relevo

BBVA

ORDEN DE COMPRA
8540974813

(ORIGINAL)

Página: 1 de 5

BBVA Colombia S.A.
Carrera 9 Número 72 21 72 21 C.P. 11001 BOGOTÁ
Colombia
NIT: 9600030201

Proveedor: WELL AGENCY SAS
Código: 254529
NIT: 9010870131
Dirección: CALLE 137A NUMERO 73-30 BOGOTÁ Colombia
Atención:
Teléfono:

Org. Compras: 3002 - O.C. Colombia
Grupo Compras: CL4 - Lean-C&M - SSPP
Fecha Envío: 16.05.2019
Mail contacto: DANIELALEJANDRO.ROJAS@BBVA.COM
Contacto compras: DANIEL ALEJANDRO ROJAS VARGAS
Teléfono contacto:

Dirección de entrega: BBVA COLOMBIA
Carrera 9 Número 72 21
C.P. 11001 BOGOTÁ
Colombia BOGOTÁ 3471000
Dirección de facturación: Cr 72 10-74 L 136 C.P. 11001
Condiciones de Pago: P030 - Pago a 30 días fecha de factura
Moneda: COP - Peso colombiano

REQA 1700283359 CONTRATACION GUÍAS INTERPRETES - ACCIÓN POPULAR A NIVEL NACIONAL

PROVEEDOR: WELL AGENCY

VALOR: \$9.636.000 ANTES DE IMPUESTOS

VIGENCIA: 15 DE MAYO DE 2019 AL 14 DE MAYO DE 2020

DOCUMENTOS DE FORMALIZACIÓN: ORDEN DE COMPRA

La oferta económica presentada por el proveedor EL 9 DE MAYO, en donde se encuentra el detalle y el costo de los servicios, hace parte integral de la presente Orden de Compra.

El Servicio de guías intérpretes por demanda, para las demás ciudades por valor de \$3.625.000 más IVA, será solicitado a demanda y se pagará únicamente cuando el banco lo requiera.

PÓLIZAS: No aplica

CONTACTO BBVA

Miguelina Arístizabal Orsini
Oficina Servicios al Cliente
Tel: 31246000 ext 15210 mail: miguelina.aristizabal@bbva.com
Cra 8 N° 72-21, Piso 5, Bogotá

CONTACTO PROVEEDOR

Liliana Reyes
Ejecutiva Comercial
Tel: 3132965411 - mail: liliana.reyes@wellagencyco.com

Mediante la presente Orden de compra, el BBVA Colombia SA solicita AL PROVEEDOR, el envío de los artículos referenciados en el presente documento, bajo las condiciones, cantidades y plazos ya convenidos

Posición	Materia/Servicio	Descripción	Cantidad	U.Compra	Prezio x unidad	Importe Total
00010		Construcción protocolos	1	UN	2.500.000 X 1 UN	2.500.000
					Importe Neto	2.500.000

Fecha de Entrega: 09.05.2019 Imputación: 100% CO11000112 CC INTERVENCIÓN DEL

Observaciones: PAGO DEL 100% 9 DIAS DESPUES DE SUSCRITO EL CONTRATO

223

BBVA

ORDEN DE COMPRA
8540974813

(ORIGINAL)

Página: 2 de 5

BBVA Colombia S.A.

Carrera 9 Número 72 21 72 21 C.P. 11001 BOGOTÁ

Colombia

NIT: 8660030201

Posición	Materia/Servicio	Descripción	Cantidad	U.Compra	Precio a unidad	Importe Total
00020		Servicio de guías intérpretes para las c	1	UN	3.511.000 X 1 UN	3.511.000
Importe Neto						3.511.000
Fecha de Entrega 09 05 2019 Imputación: 100% CO11000112 CC INTERVENCIÓN DEL						
Observaciones COSTO DE 25 HORAS Y PAGO DEL 100% 8 DÍAS DESPUÉS DE SUSCRITO EL CONTRATO						
00030		Servicio de guías	1	UN	3.825.000 X 1 UN	3.825.000
Importe Neto						3.825.000
Fecha de Entrega 06 06 2019 Imputación: 100% CO11000112 CC INTERVENCIÓN DEL						
Observaciones SERVICIO POR DEMANDA, SE PAGARA 50% POR ADELANTADO Y EL RESTANTE A LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO						
VALOR NETO						9.030.000
TOTAL IMPUESTOS						1.830.540
VALOR TOTAL DEL PEDIDO						11.460.540

EL OFERENTE debe entregar la factura en original y dos fotocopias con su respectiva orden de compra original y remisión de entrega a satisfacción del servicio y/o producto según demanda debidamente firmada por personal autorizado del Banco. Los anteriores Documentos deben ser entregados en la Calle 72 No. 10-74 Local 136 de la ciudad de Bogotá, correo electrónico: cgf-proveedores-colombia@bbva.com, teléfonos 3494448 extensiones (23606/23611/23613 y 2251 de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.) con la factura en original y dos copias, con los correspondientes soportes.

En el diligenciamiento de la cartula los proveedores deben llamar directamente a la C.I.G. o al funcionario receptor del servicio para suministrarles los datos con los que ellos no cuentan (perfil de costo, sucursal contable, número de contrato y código del solicitante).

PARÁGRAFO PRIMERO. Por favor incluir dentro de los soportes de las facturas copia de la orden de compra. En caso de que la factura sea devuelta se cuenta con Máximo tres días hábiles para que se radique nuevamente la factura.

Nota: Favor anotar el N° de Orden de compra en Culo de remisión y en la factura.

RESPONSABLE

PROVEEDOR

RECIBO Compras BBVA

224

CONDICIONES DE LA ORDEN DE COMPRA O DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. Objeto:

El objeto de la presente Orden consiste en la compraventa de bienes o la prestación de servicios por parte del proveedor y a favor del Banco, de conformidad con los requerimientos formulados por el Banco en cuanto a cantidad, calidad, oportunidad en la entrega y demás estándares definidos en las Bases de Licitación o en la presente Orden. Su incumplimiento podrá generar el cobro de la garantía y de las penalidades que se hubieran estipulado.

2. Aceptación:

La aceptación de la presente Orden se efectuará mediante cualquier acto inequívoco del cual se pueda inferir la aceptación por parte del Proveedor, circunstancia que deberá tener lugar dentro del plazo indicado en esta Orden, de lo contrario se entenderá irrevocablemente rechazada.

El Banco dispone de un plazo de 30 días hábiles a partir de la entrega real y material del producto o de la prestación del servicio para rechazarlo, sin perjuicio de solicitar el cumplimiento de las garantías que el Proveedor otorga al Banco por el presente documento.

3. Cambios o extensión:

Únicamente se tendrán por válidos los que se instrumenten mediante una "modificación de la orden de compra."

4.- Independencia:

El presente negocio jurídico en ningún caso supondrá relación laboral alguna entre el Banco y el Proveedor y/o el personal contratado por éste último. Esta orden será cumplida por el Proveedor con los medios técnicos, humanos y materiales adecuados. El personal que el Proveedor disponga para el cumplimiento de la presente orden no tendrá vinculación laboral de ningún tipo con el Banco y estará debidamente formado e informado por el Proveedor en los términos establecidos por la normativa vigente en materia de prevención de riesgos, igualmente el Proveedor asumirá la responsabilidad plena de cuantas obligaciones se deriven de las relaciones de trabajo que tenga establecidas con el personal que preste los servicios, y se compromete a cumplir con sus obligaciones laborales y de Seguridad Social con respecto a su personal. En el supuesto que el Banco tuviera que asumir alguna responsabilidad por incumplimientos del Proveedor en estas materias, podrá el Banco repercutir al Proveedor la totalidad de la cuantía económica oportuna.

5. Entrega y recepción del producto (bienes y/o servicios):

El producto o servicio se considerará recibido y se originará la obligación de pago sólo una vez verificado expresamente y por escrito, por parte del Banco, que el Proveedor ha cumplido su obligación tanto en cantidad como en calidad. El Proveedor será responsable por los defectos y vicios ocultos que pudieran presentar los bienes objeto del requerimiento.

Para el caso de adquisición de bienes, mientras los mismos no sean recibidos a satisfacción por el Banco, el Proveedor será responsable de la pérdida o deterioro de los mismos; adicionalmente, es de exclusivo cargo del Proveedor cualquier gasto ocasionado a raíz del flete, seguro, transporte o por otro concepto antes de la recepción y conformidad del Banco.

Respecto de la prestación de servicios, mientras los servicios requeridos no sean recibidos a satisfacción por el Banco, el Proveedor será responsable de la demora o mala calidad en su prestación; adicionalmente, es de exclusivo cargo del Proveedor cualquier gasto que motive lo anterior.

6.- Inspección:

El Proveedor permitirá en todo momento al Banco el cumplimiento de sus necesidades de auditoría e inspecciones, independientemente de su

origen, las que podrán ser realizadas directamente por el Banco o por un tercero que éste designe.

Las autoridades de control y/o supervisión del Banco y cualquier otra autoridad competente en el país de domicilio del Banco tendrá plena capacidad de acceso a los datos y a la revisión y tenencia de toda la documentación técnica relacionada y/o relativa al servicio y/o producto objeto de esta orden, como a la realización de auditorías periódicas en las instalaciones del Proveedor a fin de verificar el cumplimiento de todos los aspectos contemplados por las normas aplicables a los servicios de que se trata teniendo en cuenta el rol desempeñado por cada una de las partes en la prestación de los mismos.

7.- Obligación de pago:

Efectuada la entrega en la dirección y dentro del plazo señalado, y una vez comprobada por el Banco la cantidad y calidad comprometida, se entenderá perfeccionada la compraventa y serán de su propiedad todos los productos indicados en la presente Orden y deberá procederse al pago correspondiente.

Efectuada la prestación de los servicios en el lugar y dentro del plazo señalado, y una vez comprobada por el Banco la oportunidad y calidad comprometida, serán de su propiedad todos los bienes, corporales y/o incorpóreos, comprendidos en o resultantes de la prestación, de los servicios indicados en la presente Orden y deberá procederse al pago correspondiente.

8.- Garantía del proveedor:

El Proveedor garantiza al Banco:

- i) La posesión legal y pacífica de los productos objeto de esta orden, así como que éstos no encuentren libres de vicios y defectos ocultos;
- ii) El perfecto estado de la mercancía, según los términos y condiciones establecidos en el presente documento; liberado al Banco de cualquier responsabilidad, tanto en la fabricación, como en el despacho y la entrega;
- iii) Que el cumplimiento de esta Orden de Compra no afecte en modo alguno a las marcas, patentes y cualquier otro derecho de propiedad intelectual y/o industrial de terceros en el país de origen del Banco o en el exterior;
- iv) Que prestará los servicios y/o proveerá los bienes con la diligencia debida y en los mismos términos pactados por el Banco y el Proveedor, para lo cual declara haberse legítimamente habilitado para la actividad comprometida por la presente, con registros de habilitación comerciales y obligaciones impositivas; (licencias y previsiones debidamente cumplidas y en su caso con los requisitos en legal forma;
- v) Que substará sin costo alguno para el Banco, cualquier defecto del bien a error en el resultado del servicio contratado o cualquier problema que se ponga de manifiesto en el funcionamiento ordinario;
- vi) Que no copiará los modelos, muestras, planos, diseños, artes, etc. de propiedad del Banco ni los utilizará en forma alguna ni el cumplimiento de la presente, ni aun cuando lo que se pague con ellos (máquinas, herramientas, etc.) hubiere sido financiado por el Banco. El Proveedor se obliga a devolverlos al Banco al simple requerimiento;
- vii) Que no difundirá en su interés propio o de terceros cualquier publicidad o propaganda que haga referencia a las instalaciones o servicios efectuados para el Banco.

La inspección y aceptación por parte del Banco no exime al Proveedor de su responsabilidad por defectos y/o vicios ocultos o aparentes no detectados en ese momento.

(ORIGINAL)

FOLIO 3 COMPRA 10/09/2019

9.- Transporte:

El transporte de los bienes corre a riesgo del Proveedor, así como los gastos que se originen. En todo caso, el Proveedor deberá contar con un seguro de transporte.

10.- Terminación Anticipada:

En cualquier momento el Banco podrá terminar total o parcialmente el negocio jurídico surgido de la aceptación de esta orden mediante comunicación escrita dirigida al Proveedor con un preaviso de quince (15) días corridos, sin indemnización de ninguna especie. Todos los costos de provisión de materias primas, mano de obra o de obra, etc., en que incurra el Proveedor para la cancelación de la orden de compra, serán por su cuenta y estarán a su cargo.

11.- Mora y rescisión:

La falta de cumplimiento a cualquier requisito contenido en la presente producirá la mora automática del Proveedor, pudiendo el Banco rescindir inmediatamente la presente orden en cualquier etapa en que se encuentre. Los gastos que ello demande quedarán a cargo del Proveedor. No serán justificadas las atrasos de entrega originados en retrasos de materiales suministrados como muestra o para producción. Casos fortuitos o de fuerza mayor serán justificados si el Proveedor los comunica de manera escrita dentro de los tres (3) días corridos de producidos. En este caso a opción del Banco puede recurrir a otro Proveedor por el tiempo que dure el incumplimiento o rescindir la presente sin indemnización alguna a favor del Proveedor. El Banco no asume responsabilidad alguna por la demora en los pagos ocasionada por facturas erróneas, incompletas, mal dirigidas o presentadas con retraso.

12.- Responsabilidad por daños y perjuicios:

El Proveedor será responsable de cualquier desistimiento, cumplimiento defectuoso o incumplimiento de obligaciones asumidas a través del presente documento y/o cualquier pérdida, daños y perjuicios sufridos por el Banco y/o terceros ocasionados por culpa o dolo del Proveedor.

Si por términos de la Orden de Compra, el Proveedor debiera efectuar cualquier actividad en el domicilio del Banco, el Proveedor será responsable de cualquier daño o accidente que afecte a personas o propiedad, incluyendo al Banco, aún cuando estos accidentes no resultasen de negligencia y/o negligencia de parte del Proveedor, sus agentes y/o empleados, asumiendo aún el caso fortuito o fuerza mayor.

El proveedor indemnizará a su cargo al Banco o a la persona titular de la propiedad afectada por los daños, produciéndose la mora de pleno derecho.

Las personas físicas y/o jurídicas definidas como Proveedor son responsables limitada y solidariamente, ya sean que actúen por sí, por terceros, por representantes y/o apoderadosos.

13.- Presentación de muestras:

El Proveedor deberá presentar las muestras en el plazo y cantidad indicados en esta Orden de Compra, las que serán sin cargo para el Banco. En el caso de no existir indicación en esta Orden de Compra y tratándose de producción seriada, el Proveedor, antes de iniciar la producción debe contar con la aprobación de las muestras por el Banco.

14.- Embargos:

Ante la notificación de embargos u otras medidas emanadas de una autoridad judicial y/o administrativa, los fondos, presentes y/o futuros, según corresponda, ocasionados o a cobrar, serán destinados al cumplimiento de las mismas con independencia a la imputación que hubiera efectuado el Proveedor. Las mismas serán notificadas al Proveedor con posterioridad a su cumplimiento.

15.- Aplicación de penalidades y compensación:

Aplicará lo siguiente

a) **Penalidad especial:** Salvo que se disponga una penalidad especial en la cláusula de esta Orden de Compra, caso en el cual se dejará sin aplicación lo indicado en este literal, el incumplimiento de los tiempos de entrega y/o demás actividades, estipuladas en esta Orden de Compra y sus anexos, al Proveedor pagará al Banco el uno por ciento (1%) del valor total o total estimado de esta Orden de Compra, por cada día de retraso y/o que dicha

pena supere el veinte por ciento (20%) del valor total o total estimado de esta orden (según se indique en la cláusula si se trata de un valor estimado).

b) El Proveedor autoriza, expresa e irrevocablemente, que las penalizaciones establecidas en este literal o cláusula de esta Orden de Compra sean descontadas de las facturas que radique en virtud de la ejecución de esta orden. Para estos efectos, bastará con el envío de una comunicación por parte del Banco, en la que se relacionen los hechos y el monto de la penalización, sin perjuicio del derecho que le asiste al Proveedor, de presentar los argumentos que demuestren una causa que lo exima de su responsabilidad.

b) **Cláusula penal general:** Ante el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones, que no se encuentre sujeta por esta penalidad especial, el Proveedor pagará al Banco, a título de sanción penal pecuniaria, una suma de dinero equivalente hasta el veinte por ciento (20%) del valor total o total estimado de esta orden de compra (según se indique en la cláusula si se trata de un valor estimado).

El Proveedor autoriza expresa e irrevocablemente al Banco, descontar las sumas de dinero que resulten de la aplicación de la cláusula penal general, de los pagos causados en virtud de la ejecución de esta orden, una vez agotado el procedimiento establecido en la cláusula 8) solución de controversias siguiente.

15.1.- Alcanza

Las penalizaciones establecidas en la presente cláusula se aplicarán sin necesidad de requerimiento judicial alguno. Por el pago de la multa estipulada en esta cláusula no se entiende excludida la obligación judicial, por consiguiente, el Banco queda facultado para exigir y el Proveedor obligado a pagar al Banco, además, las ulteriores indemnizaciones de daños y perjuicios que pudieran corresponder, pudiendo el Banco dar por terminado por justa causa la presente Orden de Compra.

15.2.- Pago de las sumas no retenidas

En caso que las sumas que resulten de la aplicación de la presente cláusula no fueran pagadas por el Banco, el Proveedor se obliga a pagar al Banco, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación al Proveedor de la reclamación presentada por el Banco.

16.- No exclusividad:

El Banco no otorga exclusividad alguna al Proveedor, reservándose el derecho a formalizar con terceros servicios y/o adquirir bienes iguales o similares a los que constituyen objeto de esta orden.

17.- Garantía de continuidad en la prestación del servicio:

El Proveedor se compromete a contar con mecanismos de recuperación de los datos y de los servicios o provisión de bienes según se trate, de manera de garantizar la continuidad en el cumplimiento de las obligaciones asumidas de la aceptación de esta orden.

18.- Propiedad Intelectual:

El Banco se reserva la propiedad de los métodos, conocimientos (know-how) y procedimientos empleados con ocasión del cumplimiento de la presente Orden de Compra.

El Proveedor deberá defender al Banco en sus derechos y mantenerlo indemne ante reclamos sobre infracciones de patentes o de cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial en relación a los bienes adquiridos y/o los servicios encargados (judicial o extrajudicial).

En el supuesto que se compruebe una infracción, el Proveedor deberá asegurar una solución al Banco, la cual podrá consistir en:

- Procurar los medios para que el Banco los pueda seguir utilizando o modificarlos para dejarlos fuera de la infracción.
- Además, el Proveedor deberá: Compensar los daños ocasionados y hacerse cargo de los costos y costos judiciales y demás gastos que ocasione.

(ORIGINAL)

19.- Confidencialidad

El Proveedor se obliga a mantener en todo momento, absoluta confidencialidad de la información conocida y desarrollada en el cumplimiento de la presente orden de compra en adelante, La Información Confidencial, Por lo tanto, el Proveedor se obliga a (i) que las personas autorizadas para el acceso a La Información Confidencial deberán ser informados acerca de la índole confidencial de la Información, (ii) no divulgar o exponer, sea cual fuere la modalidad, La Información Confidencial y (iii) no confeccionar copias o duplicados de La Información Confidencial, objeto del presente documento. La violación de la confidencialidad, hará responsable al Proveedor de todos los perjuicios que se deriven para el Banco.

20.- Subcontratación y Cesión.

Salvo autorización previa expresa y por escrito del Banco, el Proveedor no podrá subcontratar ninguno de los servicios ni actividades objeto del presente documento. En todo caso las subcontrataciones que pueda realizar el Proveedor con terceros, incluso aquellas autorizadas por el Banco, obedecerán única y exclusivamente a intereses del primero. En consecuencia, toda acción u omisión de los subcontratistas y/o su personal será considerada como acción u omisión del propio Proveedor y/o su personal, y por lo tanto deberá el Proveedor asumir la total responsabilidad que derive de la prestación contractualmente pactada inquiera por tal acción u omisión. El Proveedor se abstendrá de ceder o transferir parcial o totalmente a terceros los derechos y obligaciones que surjan de la presente Orden de Compra, bajo apercibimiento de RESCINDIR la contratación de pleno derecho y, además por posibles daños y perjuicios.

21.- Cumplimiento normativo de la entidad Supervisadora:

El Proveedor declara conocer y aceptar que el Banco es una entidad supervisada por la respectiva autoridad competente de su país de domicilio. Como consecuencia de ello se compromete a cumplir y respetar todas las normas vigentes emanadas de dicho organismo y de la Ley, en especial aquellas que tengan incidencia directa sobre la actividad del Banco vinculadas o que dependa de los servicios y/o productos suministrados. En especial aquellas relacionadas con el control de la seguridad de la Información tanto física como informática. En este sentido, el Banco calificará del Proveedor el cumplimiento de todas las condiciones que le permitan observar dichas disposiciones. El Banco deberá informar por escrito cualquier normativa aplicable al Banco que pudiera impactar en los servicios a prestar por el Proveedor. De resultar aplicables nuevas normas o regulaciones durante el plazo de prestación de los servicios por parte de El Proveedor, el Banco y el Proveedor acordarán el impacto que tales nuevas normas tendrán en los servicios y sus costos asociados.

En caso que el Proveedor no mantenga el cumplimiento de lo establecido en la presente cláusula, el Banco podrá a su sólo arbitrio intimar al Proveedor para que lo cumpla en un plazo de quince (15) días corridos. Transcurridos los cuales sin que el Proveedor hubiese remedado su incumplimiento, podrá el Banco rescindir esta orden.

22.- Residuos tóxicos:

En caso de aplicar, el Proveedor deberá incluir el retiro de todos los elementos tóxicos (residuos peligrosos o espaciales) y/o contaminantes residuales generados por los bienes y/o servicios que el Banco le encargue a efectos de su destrucción y deposición de los mismos de acuerdo a normas vigentes, haciéndolos responsables de su retiro y gestión. Menualmente deberá presentar al Banco los certificados de disposición final de dichos residuos.

23.- Trabajo en altura:

La ejecución de los servicios, se debe realizar de acuerdo a lo establecido en las Resoluciones 1400 de 2012 y 3368 de 2014 del Ministerio de la Protección Social, o aquellas que lo modifiquen o deroguen.

24.- Solución de controversias:

Toda divergencia en la interpretación, aplicación o ejecución de la Orden de Compra, será resuelta, de ser este posible, mediante mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como la negociación directa o arbitraje conciliatorio o la mediación de terceros. Para tal efecto el Banco y el Proveedor dispondrán de treinta (30) días corridos, contados a partir de la fecha en que cualquiera de ellas requiera a la otra por escrito en tal sentido, término que podrá ser prorrogado de común acuerdo.

Enviado la copia de arreglo directo, la diferencia o controversia que se mantenga será resuelta por la jurisdicción Ordinaria y por las leyes del país del domicilio del Banco.

25.- Cumplimiento código de conducta y de ética:

El Proveedor declara que cumple y se obliga a cumplir con las disposiciones del Código de Conducta y el Código Ético de Proveedores del Grupo BBVA vigentes en cada momento, en todo aquello relacionado con el aprovisionamiento de bienes y servicios, cuyo contenido es accesible a través:
<https://www.bbva.com/vp-content/uploads/2017/09/Codigo-de-Conducta-Castellano-Ambito-Espana.pdf>
https://suppliers.bbva.com/compras-responsables_responsabilidad

(ORIGINAL)

222

WELL AGENCY

Communications without limits

Mayo 7 de 2019

256

OFERTA MERCANTIL

WELL AGENCY SAS, identificada con el Nit. 901.087.913-1, en adelante EL OFERENTE, se permite presentar a BBVA COLOMBIA, identificada con el Nit.860.003.020-1, en adelante EL CONTRATANTE, la siguiente Oferta Mercantil, la cual se regirá por los siguientes términos, a saber:

PRIMERO: OBJETO.- EL OFERENTE se compromete a prestar el Servicio de Guías intérpretes a nivel nacional, determinado por dos modalidades de servicio que se describen a continuación:

1. Servicio de guías intérpretes para las ciudades principales (Bogotá, Pereira, Medellín, Cali, Ibagué y Barranquilla), para el paquete de servicio de 25 horas en un año.
2. Servicio de guías intérpretes para las demás ciudades por Demanda a nivel nacional.

Estos servicios se suministrarán, para la atención de Personas SordoCiegas usuáries de EL CONTRATANTE.

SEGUNDO: CONDICIONES DE LOS SERVICIOS.- La oferta realizada por EL OFERENTE se encuentra condicionada en sus efectos a:

- a) Que EL CONTRATANTE solicite y pague en su totalidad el valor de \$2.500.000 a EL OFERENTE por el diseño y elaboración de los protocolos de atención del Servicio de Guías intérpretes, requisito indispensable para la prestación y puesta de los servicios.
- b) EL CONTRATANTE cancelará el valor del paquete de 25 horas para el servicio descrito en el No.1 del ítem anterior.
- c) EL CONTRATANTE solicitará mediante orden de servicio el agendamiento del guía intérprete por demanda descrito en el No.2 del ítem anterior para la ciudad que lo requiera a nivel nacional y pagará el 50% del valor del servicio anticipado. EL OFERENTE en el término de 3 días hábiles contados a partir de la solicitud del servicio y pago del anticipo del 50%, coordinará el agendamiento del lugar, hora y fecha de la presentación del Guía intérprete, según lo acordado con EL CONTRATANTE.

TERCERO: OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATANTE :

Para el servicio de Guías intérpretes de las ciudades principales del paquete de 25 horas :

- Cancelar el 100% del valor del paquete del servicio de 25 horas
- Cancelar el 100% del valor correspondiente al diseño y elaboración de protocolos de atención

220

251

- Suministrar la información necesaria para el cumplimiento del servicio, como son fecha, dirección del lugar donde se va a prestar el servicio, la cual será atendida el mismo día en que sea solicitada.
- Las demás obligaciones que puedan derivarse de la presente Oferta Mercantil o las que la Ley asigne.

Para el servicio de Guías intérpretes por demanda para las demás ciudades :

- Emitir la orden de servicios o una orden de compra para que EL OFERENTE pueda gestionar el agendamiento del servicio según lo acordado en 3 días hábiles.
- Cancelar el 50% del valor del servicio una vez emitida la orden de servicio.
- Cancelar el 50% restante del valor del servicio una vez finalizado el servicio.
- Suministrar la información necesaria para el cumplimiento del servicio, como son fecha, dirección del lugar donde se va a prestar el servicio.
- Las demás obligaciones que puedan derivarse de la presente Oferta Mercantil o las que la Ley asigne.

CUARTO: OBLIGACIONES GENERALES DEL OFERENTE :

- Diseñar los protocolos de atención
- Efectuar la prestación de los servicios ofrecidos de manera oportuna con el máximo de diligencia y responsabilidad.
- Presentar las facturas de los servicios realizados dentro de los plazos estipulados.
- Guardar la debida y completa reserva y confidencialidad sobre la información o los documentos de que tenga conocimiento o a los que tenga acceso en virtud de la presente Oferta Mercantil.
- Las demás obligaciones que puedan derivarse de la presente Oferta Mercantil o las que la Ley asigne.

QUINTO: TÉRMINO PARA ACEPTAR LA OFERTA.- La presente oferta deberá ser aceptada dentro de los Diez (10) días calendarios siguientes a la fecha de su recibo por parte de EL CONTRATANTE.

SEXTO : DURACIÓN.- La prestación de los servicios que se ofrecen en el presente documento se realizarán por el término de Un año, contado a partir de la fecha de aceptación por parte del EL CONTRATANTE.

SÉPTIMO: PRECIO.- Se confirma que el valor de los servicios corresponde a los valores establecidos en la cotización No.011 de 06/05/2019, los cuales se detallan a continuación :

1. Construcción de protocolos de atención por valor de \$2.500.000 más IVA
2. Servicio de guías intérpretes para las ciudades principales (Bogotá, Pereira, Medellín, Cali, Ibagué y Barranquilla), un paquete de 25 horas por valor de \$3.511.000 más IVA.
3. Servicio de guías intérpretes por demanda, para las demás ciudades. Este servicio no está estipulado por hora, sino por servicio y tiene un costo de \$3.625.000 más IVA; este valor incluye los gastos de transporte y las horas de interpretación.

Revisado

224

258
1

OCTAVO: REAJUSTE.- Los valores estipulados en la cotización No. 011 de 06/05/2019, correspondiente al servicio de guías intérpretes por demanda, podrá tener un incremento de acuerdo a la oferta y demanda de los pasajes en temporada alta. Este reajuste será definido previo acuerdo entre las partes.

NOVENO: FORMA DE PAGO.- EL CONTRATANTE pagará el valor contratado por los servicios de la siguiente manera:

1. Construcción de protocolos de atención, deberá cancelar el 100% del valor de \$2.500.000 más IVA, dentro de los 8 días calendario, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.
2. Para el Servicio de guías intérpretes de las ciudades principales, deberá cancelar el 100% del valor del paquete de 25 horas por valor de \$3.511.000 más IVA, dentro de los 8 días calendario, contados desde la fecha de suscripción del contrato.
3. Para el Servicio de guías intérpretes por demanda para las demás ciudades, deberá cancelar \$1.812.500, correspondiente al 50% de anticipo, una vez solicitado el agendamiento del servicio y el saldo, o sea el 50% restante, por valor de \$1.812.500 al cumplimiento del servicio.

DÉCIMO: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.- Las partes se obligan a dar cumplimiento a las estipulaciones contractuales, salvo la ocurrencia de fuerza mayor o caso Fortuito. En este caso la parte incurso en la causal eximente de responsabilidad en los términos indicados en la presente oferta, dará aviso a la otra parte de tal circunstancia, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su ocurrencia, momento a partir del cual se suspenderán las obligaciones para ambas partes. En caso de desaparecer tal circunstancia las partes continuarán con la ejecución de sus obligaciones en la forma estipulada anteriormente.

UNDÉCIMO : TERMINACIÓN.- Cualquiera de las partes podrá dar por terminada la prestación del servicio de forma unilateral o anticipada, sin el reconocimiento o pago de sanción o indemnización alguna, mediante aviso escrito dirigido a la otra parte con una antelación de sesenta (60) días a la fecha de terminación deseada.

DÉCIMO SEGUNDO: RÉGIMEN LEGAL – AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL.- EL OFERENTE obrará bajo su total autonomía técnica y científica en la prestación de los servicios objeto de la presente oferta y asumirá la responsabilidad que se derive de la calidad e idoneidad de los servicios que presta. En consecuencia no existe relación de dependencia y/o subordinación que implique vínculo laboral alguno. Es entendido que los salarios, prestaciones sociales y cualquier otra erogación laboral respecto de los servicios, serán de cargo y responsabilidad de EL OFERENTE.

DECIMO TERCERO: DOMICILIO JURÍDICO.- Para todos los efectos legales se tendrá como domicilio la ciudad de Bogotá, D.C.

DECIMO CUARTO – PREVALENCIA: En caso de contradicción entre el presente documento y la orden de compra, prevalecerán las estipulaciones contenidas en dicha orden de compra.

RENTES CASO CIVIL

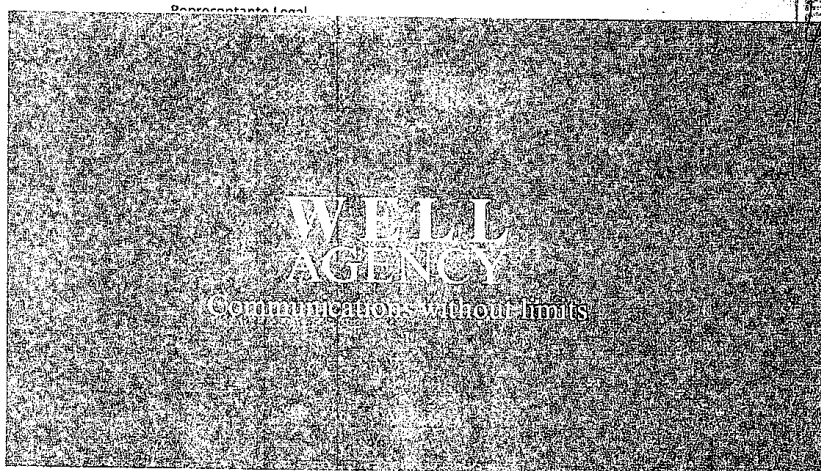
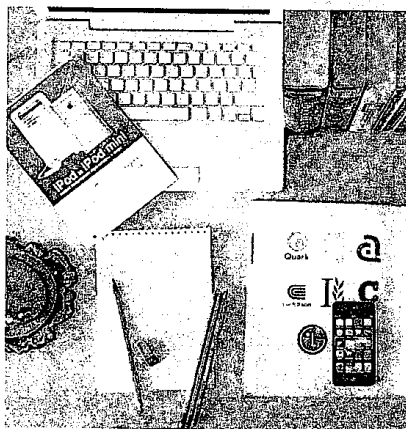
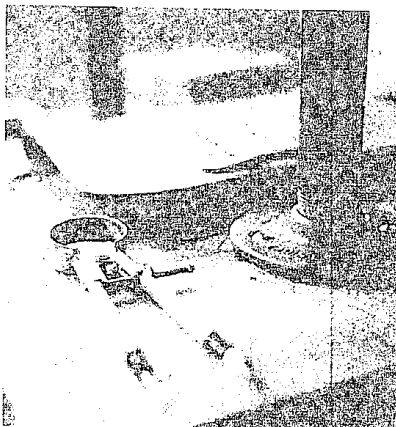
WELL AGENCY SAS

BBVA COLOMBIA

Nit. 901.087.913-1

Nit. 860.003.020-1

Representante Legal





JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO
PEREIRA - RISARALDA

CUADERNO PRINCIPAL

PROCESO : ACCION POPULAR

DEMANDANTE : JAVIER ELIAS ARIAS IDARRAGA
C.C. 10141947

APODERADO :

DEMANDADO : BBVA BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA
Dirección: Cra. 13 Nr. 2-24 Pereira

Municipio de Pereira (fls)
Defensoria del Pueblo (fl 24)

APODERADO

RECIBIDO : FERRERO 9 DEL AÑO 2015

RADICACIÓN : 66001-31-03-001-2015-00067-00

A.I. No. 83

JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO

Pereira, doce de febrero de dos mil quince.

Se avoca el conocimiento de la presente **ACCION POPULAR** presentada por el señor **JAVIER ELIAS ARIAS IDÁRRAGA** en contra del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA -BBVA-**, ubicado en la Cra. 13 No. 2-24 de esta ciudad.

Como la petición, reúne los requisitos del artículo 18 de la ley 472 de 1998, se **ADMITE** y se le dará el trámite señalado en el artículo 20 y siguientes de la citada ley.

En consecuencia, córrase traslado del libelo a la parte demandada a través de su representante legal en esta ciudad, con la notificación del presente auto y la entrega de las copias de la demanda y sus anexos, por el término de diez (10) días para que le de respuesta, advirtiéndole al notificado que la decisión se adoptará en treinta (30) días siguientes al vencimiento del término de traslado y que tiene derecho a solicitar la práctica de pruebas con la contestación del libelo. La anterior notificación se hará conforme lo indican los artículos 315 y siguientes del C. de P. C.

Al momento de contestar el libelo, el accionado deberá aportar el certificado de existencia, expedido por la Superintendencia Financiera (Art. 53-8 en concordancia con el 325-2 literales a) a la f) del Decreto 663 de 1993).

A costa del actor, efectúese la publicación de que trata el artículo 21 de la ley 472 de 1998, a través de una radiodifusora local o en un diario de amplia circulación de ésta ciudad, sobre la admisión de la demanda, mediante la publicación del aviso que elaborará la Secretaría del Juzgado.

Lo anterior, no obstante que el señor Arias Idárraga solicita que la publicación se efectúe a costa del demandado, del Juzgado o se ordene en la emisora de la Policía Nacional, porque los gastos que pueda

generar el proceso debe asumirlo el demandante hasta tanto no se disponga lo contrario en el fallo o se den las causales legales que lo exoneren de sufragar tales costos.

Se niega la solicitud de dar aplicación al art. 42 ib., toda vez que la garantía de la que trata la norma en comento, se genera para la parte demandada, únicamente si es vencida en el juicio y hasta el momento, apenas se está dando inicio a la presente acción.

Por otro lado, también se niega la solicitud de prueba anticipada porque de conformidad con lo establecido en el art. 31 ej., precisamente dicha prueba debe ser realizada con antelación al proceso, por lo que no procedería en este momento su decreto, dado que se ha iniciado la acción pertinente.

No obstante lo dicho, se tendrá en cuenta la solicitud de la prueba para que en el momento legal oportuno, se determine la viabilidad de decretarla.

Conforme a lo ordenado en el artículo 21-6 de la ley 47258, se dispone comunicar la admisión de la presente demanda al Ministerio Público (Procuraduría General de la Nación en esta ciudad), así como a la Defensoría del Pueblo en aplicación del art. 13-2 ib. Adjúntese copia de la demanda y sus anexos.

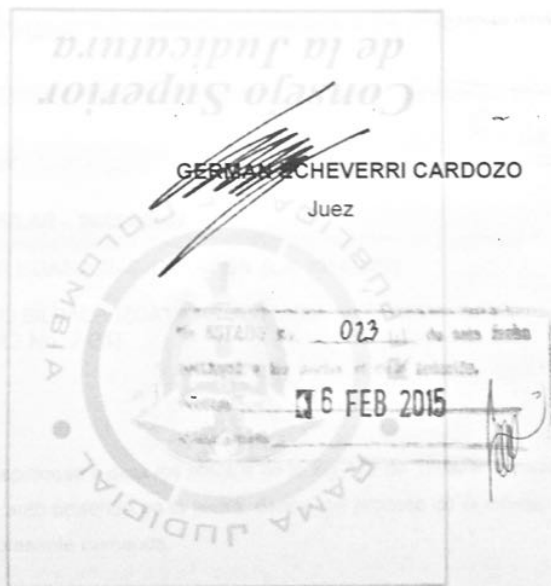
En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 80 ej., infórmese a la Oficina de Registro de Acciones Populares y de Grupo de la Defensoría del Pueblo de Bogotá sobre el inicio de la presente acción.

A la entidad administrativa encargada de proteger los derechos e intereses colectivos que denuncia el demandante como afectados, Alcaldía Municipal de Pereira, comuníquese la admisión de la presente demanda, remitiéndole copia de ella y sus anexos.

Las notificaciones de las diferentes providencias al demandante, se surtirán por estado, en cuanto no se contrapongan a disposición especial que ordene lo contrario.

El señor Javier Elías Arias Idárraga puede actuar a nombre propio en las presentes diligencias.

Notifíquese,



REPÚBLICA DE COLOMBIA - RAMA JUDICIAL



JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO
Palacio de Justicia Of. 411
Pereira, 12 de febrero de 2015
Oficio 607

Señores
OFICINA DE REGISTRO DE ACCIONES POPULARES
Y DE GRUPO
Defensoría del Pueblo
Calle 55 No. 10-32 Bloque A
Bogotá



ACCION POPULAR - 2015-00067

DTE: JAVIER ELIAS ARIAS IDARRÁGA (c.c. 10141947)

DDO: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA -BBVA-
(Cra. 13 No. 2-24)

De manera respetuosa y para los efectos de la ley 472 de 1998, le comunico que mediante auto proferido en la fecha, dentro del proceso de la referencia, se admitió la presente demanda.

Para los fines legales pertinentes, le adjunto copia del libelo y del auto admisorio.

Cordialmente,

Juan Carlos Gaicedo Díaz

EL SECRETARIO DEL JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE
PEREIRA

AVISA

Que en este Despacho, mediante auto del 12 de febrero de 2015, se admitió la ACCION POPULAR radicada al número 2015-00067, presentada por el señor JAVIER ELIAS ARIAS IDÁRRAGA (c.c. 10141947), reclamando la protección de los derechos colectivos de las personas con sordera, sordo ciegas o con hipoacusia, en contra del BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA -BBVA-, ubicado en la Cra. 13 No. 2-24 de esta ciudad.

Para los efectos indicados en el artículo 21 de la ley 472 de 1998, se dispone la publicación del presente aviso en un diario de amplia circulación en esta ciudad o por una radiodifusora local.

Pereira, 12 de febrero de 2015.



JUAN CARLOS CAICEDO DIAZ
Secretario

CONSTANCIA: El término de treinta (30) días concedidos al actor popular, para impulsar el trámite del proceso, corrió por el periodo comprendido entre el 14 de junio al 27 julio de 2016. Guardo Silencio.

Se agrega al proceso memorial de fecha 12 de julio de 2016, mediante el cual el doctor JULIAN HERNANDO SANCHEZ JIMINEZ, renuncia al poder conferido por el Defensor del Pueblo Regional Risaralda en el presente proceso. Así mismo se agrega el memorial de fecha 26 de julio, mediante el cual FREDY PLAZA MAÑOZCA confiere poder a JASCIRA LEMUS PALACIOS.

Pereira, Risaralda, Agosto 08 de 2016.

JUAN CARLOS CAICERO DIAZ
Secretario

REPÚBLICA DE COLOMBIA - RAMA JUDICIAL



JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO
Pereira, Rda, ocho de agosto de dos mil dieciséis

Procede el Despacho a dar aplicación a lo dispuesto por el artículo 317 del Código General del proceso, que en su numeral 1°, establece:

1. Cuando para continuar el trámite de la demanda, del llamamiento en garantía, de un incidente o de cualquiera otra actuación promovida a instancia de parte, se requiera el cumplimiento de una carga procesal o de un acto de la parte que haya formulado aquella o promovido estos, el juez le ordenará cumplirlo dentro de los treinta (30) días siguientes mediante providencia que se notificará por estado.

Vencido dicho término sin que quien haya promovido el trámite respectivo cumpla la carga o realice el acto de parte ordenado, el juez tendrá por desistida tácitamente la respectiva actuación y así lo declarará en providencia en la que además impondrá condena en costas.

El juez no podrá ordenar el requerimiento previsto en este numeral, para que la parte demandante inicie las diligencias de notificación del auto admisorio de la demanda o del mandamiento de pago, cuando estén pendientes actuaciones encaminadas a consumir las medidas cautelares previas.

Como en esta acción, mediante auto del 8 de junio de 2016, se efectuó el requerimiento a la parte actora, sin haberlo cumplido en el término establecido, se considera procedente darla por terminada, por desistimiento tácito, figura consagrada en el Código General del Proceso, que es de aplicabilidad para las

acciones populares, comoquiera que es la misma ley la que remite a la codificación procesal civil.

Sobre el particular, la Corte Constitucional en la sentencia C-868-10, manifestó lo siguiente:

La jurisprudencia constitucional ha reconocido al legislador libertad para regular aspectos como los siguientes: (...) (ii) Fijar las etapas de los diferentes procesos y determinar las formalidades y los términos que deben cumplir, dentro de ciertos límites, representados fundamentalmente en la obligación que tienen el legislador de atender los principios y fines del Estado y de velar por la vigencia de los derechos fundamentales de los ciudadanos...(v) Establecer dentro de los distintos trámites judiciales imperativos jurídicos de conducta, consistentes en deberes, obligaciones y cargas procesales a las partes, al juez y aún a terceros intervinientes, ya sea para asegurar la celeridad y eficacia del trámite procesal, proteger a las mismas partes e intervinientes, o bien, para prevenir situaciones que impliquen daño o perjuicio injustificado a todos o algunos de ellos.

....
En efecto, en los desistimientos tácitos cumplidos las condiciones previstas en el Código de Procedimiento Civil para sancionar a la parte inactiva, la consecuencia es la terminación del proceso...

Adicionalmente, en sentencia C-1104/2001, la Corte Constitucional aludió a las cargas procesales y las consecuencias en su omisión, indicando:

" Si las cargas procesales suponen un proceder potestativo del sujeto a quien para su propio interés le ha sido impuesta, la omisión de su realización debe acarrearle consecuencias desfavorables que pueden ir desde la preclusión de una oportunidad o un derecho procesal hasta la pérdida del derecho material, dado que el sometimiento a las normas procedimentales o adjetivas, como formas propias del respectivo juicio, no es optativo para quienes acuden al mismo con el objeto de resolver sus conflictos jurídicos, en tanto que de esa subordinación depende la validez de los actos que de ellas resulten y la efectividad de los derechos sustanciales"

No hay lugar al levantamiento de medidas, ni desglose de anexos porque no se aportaron con la demanda. Sin costas, por no aparecer causadas.

Del escrito presentado por el doctor JULIAN HERNANDO SANCHEZ JIMENEZ con el propósito de informar su renuncia al ejercicio de la representación judicial de la DEFENSORIA DEL PUEBLO dentro de la presente acción, conforme al tenor de lo que dispone el artículo 76 del Código General del Proceso se acepta la renuncia.

A folio 66 el poder que le fuera otorgado a la profesional en derecho JASCIRA LEMUS, por parte del señor FREDY PLAZA

MAÑOZCA, quien funge como defensor del pueblo regional dentro de la presente acción, se encuentra viable el reconocimiento de personería para actuar.

Por lo expuesto, **EL JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE PEREIRA, RISARALDA,**

RESUELVE:

Primero: DECLARAR terminada la presente ACCION POPULAR por desistimiento tácito, como lo establece el artículo 317, numeral 1) de la ley 1564 de 2012.

Segundo: Sin COSTAS.

Tercero: Se acepta la renuncia al poder que el doctor JULIAN HERNANDO SANCHEZ JIMENEZ, hace como apoderado de la DEFENSORIA DEL PUEBLO en el presente proceso.

Cuarto: Se reconoce personería amplia y suficiente a la abogada LEMUS para representar a la DEFENSORIA DEL PUEBLO en los términos del poder conferido.

Quinto: Archívese el expediente, previa cancelación de su radicación en los libros respectivos y en el sistema SIGLO XXI.

NOTIFIQUESE

MARTHA CECILIA CHICA VALENCIA
Jueza

JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO
CERTIFICO que en ESTADO No. 136 de la fecha, se notifica a las partes el auto anterior.

Pereira, Rda. 09 de agosto de 2016.

JUAN CARLOS CAICEDO DIAZ
Secretario