



Modelo de Atención Incluyente

Aval Fiduciaria

Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Marco Normativo	3
Elementos modelo de atención incluyente.....	3
Lineamientos generales	3
Políticas generales.....	4
Mecanismos de accesibilidad.....	4
Canales y Protocolos específicos de atención:.....	5
Capacitación e inducción.....	10
Glosario	10
Documentos relacionados.....	13

Objetivo

Garantizar una atención inclusiva, respetuosa y efectiva a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad de Aval Fiduciaria. Esto se logra mediante:

- Protocolos específicos por tipo de discapacidad.
- Uso de lenguaje incluyente y trato digno.
- Eliminación de barreras físicas, comunicativas y actitudinales.

Alcance

El presente instrumento aplica:

- Para todos los funcionarios que interactúan con los Consumidores Financieros, a través de los diferentes canales de atención.
- Para todas las etapas del servicio: desde la identificación del cliente hasta el cierre de la atención.

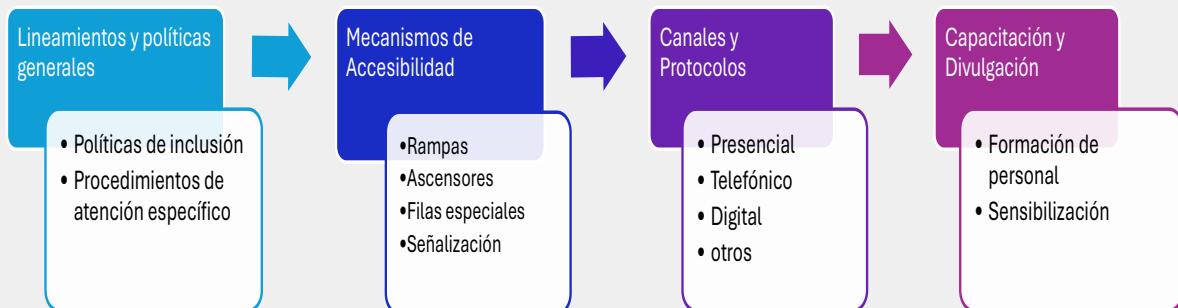
Marco Normativo

Ley 1328 de 2009: Mediante la cual se establecen los principios y reglas que rigen la protección de los Consumidores Financieros.

Circular externa 008 de 2017 SFC: Mediante la cual se busca garantizar que las entidades vigiladas implementen medidas para asegurar una atención adecuada, protección y respeto a los Consumidores Financieros con discapacidad, incluyendo el uso de herramientas como simbología, señalización, lenguaje de señas, braille o subtitulación de videos, según sea necesario.

Ley 982 de 2005: Establece normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas.

Elementos modelo de atención incluyente



Lineamientos generales

- 1) La comunicación y el lenguaje deben ser incluyentes, enmarcado dentro del **principio del trato justo**, evitando el uso de diminutivos o expresiones despectivas en el trato con personas con discapacidad y

con terceros acompañantes. Se recomienda la expresión “**Persona en condición de discapacidad**” para referirse a esta población.

- 2) Las personas en condición de discapacidad mental absoluta mayor de edad no sometido a patria potestad actuará a través de su curador quien administrará sus bienes.
- 3) Los incapaces relativos son considerados con una incapacidad no absoluta y sus actos pueden tener valor en ciertas circunstancias y bajo ciertos respectos determinados por la ley.
- 4) Los funcionarios de Aval Fiduciaria deberán atender al Consumidor Financiero en condición de discapacidad bajo las siguientes premisas:
 - El respeto de su dignidad, su autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones y su independencia: Se debe preguntar al cliente si necesita ayuda y cómo desea recibirla.
 - La no discriminación por razón de discapacidad: Evitar términos como “discapacitado” o “minusválido”.
 - La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad: El cliente debe ser el centro de la atención, incluso si está acompañado.
 - El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humana.
 - La accesibilidad: Infraestructura física, canales digitales accesibles, intérpretes y ayudas técnicas.
 - La igualdad entre el hombre y la mujer con discapacidad.

Políticas generales

- 1) Todos los funcionarios que dentro de sus funciones interactúan con los Consumidores Financieros por canal físico, telefónico o digital y puedan tener contacto con personas con discapacidad, deben conocer y aplicar este Protocolo de Atención, el cual hace parte del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.
- 2) La implementación de programas de educación financiera y de mecanismos para suministrar información a los Consumidores Financieros en situación de discapacidad deben garantizar que la misma sea clara, suficiente y comprensible, para lo cual pueden utilizar herramientas como la simbología, señalización, lenguaje de señas, y subtitulación de videos institucionales. Tales programas deben, entre otros, ser de fácil entendimiento para los consumidores financieros, independientes y adicionales a la publicidad propia de la entidad, contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios, familiarizar con el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los consumidores financieros en situación de discapacidad.

Mecanismos de accesibilidad

Oficinas físicas:

Aval Fiduciaria cuenta con adecuaciones para acceso y filas especiales para la atención de personas mayores de sesenta (60) años y para mujeres embarazadas quienes cuentan con un trato preferencial en cuanto a atención prioritaria.

La Fiduciaria informará en su sitio web el protocolo de atención para personas con discapacidad visual y sordoceguera.

Contenidos Digitales / página Web:

Los contenidos digitales y redes sociales deben mantener las características de fácil acceso, variedad de

Formatos y uso de texto e imágenes que garanticen el formato incluyente que requieran los Consumidores Financieros con discapacidad.

Los contenidos digitales acerca de información de productos y servicios, educación financiera y atención al cliente deben tener locución para las personas con discapacidad visual, y subtítulos para las personas con discapacidad auditiva.

Canales y Protocolos específicos de atención: Lineamientos generales para la atención a personas en situación de discapacidad:

- 1) Siempre diríjase directamente a la persona con una discapacidad, no a su acompañante, ni a su ayudante o intérprete de lenguaje de señas.
- 2) La persona es primero. No se concentre en la discapacidad del Consumidor Financiero.
- 3) Indague con el Consumidor Financiero, cuál es la forma óptima para atender su movilidad, atención o entendimiento.
- 4) Evite dar palmadas a las personas en la cabeza o tocar su silla de ruedas, caminador o bastón. Las personas con discapacidades consideran que estos elementos son parte de su espacio personal.
- 5) Reconozca al Consumidor Financiero por su capacidad y autonomía; él tiene talentos y destrezas por las cuales debe ser reconocido.
- 6) La discapacidad es una condición de vida, no una enfermedad, por lo cual el Consumidor Financiero en situación de discapacidad no debe ser tratado como enfermo.

Canales de atención:

Aval Fiduciaria disponible diferentes canales de atención para los Consumidores Financieros, incluidas personas con discapacidad, tales como:

- Presencial
- Telefónica
- Digital/Web
- Correo electrónico y formularios web

Clasificación de las discapacidades y recomendaciones de atención:

Tipo de Discapacidad	Requiere Acompañante	Requiere Apoderado	Auto gestionable	Detalles
Visual	Sí	No	Parcialmente	
Auditiva	No	No	Sí	Intérpretes (Pantoglot, Grupo Enseña), Centro de Relevo.
Sordoceguera	Sí	Sí	No	Guías intérpretes (SURCOE, Enseña), I.
Física (motora)	Sí	No	Sí	Rampas,
Intelectual / mental	No	Sí	No	Requiere apoderado legal, validación de comprensión y consentimiento.
Comunicación / lenguaje	No	Sí	No	Uso de medios alternativos, acompañamiento obligatorio.

Lineamientos para la Atención presencial en oficinas de Aval Fiduciaria - Discapacidad auditiva y vocal:

- ♦ El Consumidor Financiero **no requiere** agendamiento previo para ser atendido en las oficinas físicas de Aval Fiduciaria. La atención se prestará dentro de los horarios definidos. Consultar información actualizada en la página web. *Links: Red de oficinas o Contacto.*
- ♦ Aval Fiduciaria cuenta con adecuaciones para acceso para la atención de personas mayores de sesenta (60) años y para mujeres embarazadas quienes cuentan con un trato preferencial en cuanto a atención prioritaria.

El acceso a las oficinas cuyo derecho de dominio se encuentre en cabeza de Aval Fiduciaria contará con rampas para este grupo de Consumidores Financieros.

- ♦ La Fiduciaria informará en SU PAGINA WEB el protocolo de atención para personas con discapacidad visual y sordoceguera.
- ♦ Si el Consumidor Financiero cuenta con alguna de la(s) siguiente(s) discapacidad(es) deberá disponer de acompañante o familiar:
 - Discapacidad de las extremidades superiores
 - Discapacidad para Ver
 - Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades motrices
- ♦ Si el Consumidor Financiero cuenta con alguna de la(s) siguiente(s) discapacidad(es) deberá disponer de tutor o apoderado:
 - Discapacidad de la comunicación y comprensión del lenguaje
 - Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades sensoriales de la comunicación
 - Discapacidades intelectuales
 - Discapacidades mentales y otras conductuales
 - Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades mentales
 - Discapacidades múltiples
 - Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades múltiples y otras
 - Discapacidad Sordociegos (también aplica guía interprete como acompañante)
- ♦ Los Consumidores Financieros con dificultades auditivas o vocales deberán utilizar medios escritos para comunicarse con la entidad ya sea de manera presencial o radicando su Solicitud. Aval Fiduciaria pone a disposición del Consumidor Financiero el servicio de interprete en lengua de señas colombiana **Proveedor lengua de señas** (*definir protocolo – ANS)

- ◆ Si el cliente desea información de productos y/o servicios el funcionario responsable debe comunicar al área Comercial con el fin de brindar información solicitada. De ser requerido darán lectura textualmente a los documentos relacionados con los productos y/o servicios que deseé contratar.

**los funcionarios que requieran conocer los audios de los contratos para Contratos adhesivos y de prestación masiva de Preventas, Contratos Adhesivos y Prestación Masiva Inmobiliarios y demás productos que ofrece la fiduciaria lo podrán hacer a través de la página web*

Después de escuchados los documentos y aceptadas las condiciones por parte del cliente, acompañarlo para continuar con el proceso de acuerdo con los procedimientos vigentes.

Lineamientos para atención por la línea de atención telefónica – Call Center / Conmutador:

- ◆ La atención telefónica no es transaccional.
- ◆ Las personas con discapacidad auditiva o vocal deberán utilizar otro canal alternativo.
- ◆ Si el Consumidor Financiero cuenta alguna de la(s) siguiente(s) discapacidad(es) deberá disponer de tutor o apoderado:
 - Discapacidad de la comunicación y comprensión del lenguaje
 - Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades sensoriales de la comunicación
 - Discapacidades intelectuales
 - Discapacidades mentales y otras conductuales
 - Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades mentales
 - Discapacidades múltiples
 - Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades múltiples y otras
 - Discapacidad Sordociegos.

Atención por Correo Electrónico, Pagina Web y Contáctenos

- ◆ Toda respuesta se enviará a un correo electrónico solicitado por el Consumidor Financiero, el cual deberá estar previamente registrado y autorizado por medio de los canales estándar establecidos.
- ◆ La atención por estos canales no es transaccional.
- ◆ Si el Consumidor Financiero cuenta con la (s) siguiente (s) discapacidad (es) deberá disponer de tutor o apoderado:
 - Discapacidad de la comunicación y comprensión del lenguaje
 - Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades sensoriales de la comunicación
 - Discapacidades intelectuales
 - Discapacidades mentales y otras conductuales
 - Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades mentales
 - Discapacidades múltiples
 - Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades múltiples y otras
- ◆ Los Consumidores Financieros Sordociegos deberán ser asistido por guía intérprete, acompañante o familiar.
- ◆ El Consumidor Financiero con dificultades visuales puede utilizar otro canal alternativo o escuchar los audios disponibles en los videos.
- ◆ El Consumidor Financiero con dificultades para oír y hablar, así como los apoderados o acompañantes cuentan con medios audiovisuales y de lectura para poder consultar el contenido de Educación Financiera. REVISAR MERCADEO

Lineamientos para atención de personas con discapacidad Sordociego en Oficinas

- ◆ Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- ◆ Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labio-lectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- ◆ Atienda a las indicaciones del interlocutor, ya que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

Identificación de la persona con Sordoceguera:

- **Identificación visual o auditiva:** El cliente con sordoceguera puede ser identificado por su comportamiento visual y/o auditivo o por el uso de un bastón con franjas rojas y blancas. Este bastón es un símbolo internacional utilizado para indicar que la persona tiene sordoceguera.
- **Reconocimiento temprano:** Si no es obvio que una persona tiene sordoceguera, observe si lleva algún dispositivo auditivo o si presenta comportamientos que indiquen dificultad para ver o escuchar.

Interacción Inicial:

- **Cliente solo:** Si una persona con sordoceguera llega sola, es probable que tenga suficiente capacidad auditiva o visual para interactuar. En este caso, se debe acercar y preguntar: "¿Cómo puedo ayudarle?" de manera amable y respetuosa.
- **Cliente acompañado:** Si la persona está acompañada por un guía o intérprete, diríjase siempre directamente a la persona sordociega, no al intérprete. El intérprete sirve como puente de comunicación y guía.

Estrategias de Comunicación:

- **Presentación inicial:** Al acercarse, siempre preséntese de manera clara y directa, indicando su nombre y su rol. Asegúrese de dirigirse directamente a la persona sordociega.
- **Uso de la voz:** Algunas personas sordociegas con baja audición pueden entender lo que se les dice si se les habla pausadamente y con mayor intensidad. Ajuste el volumen y hable claramente, sin exagerar.
- **Lectura de labios:** Si la persona puede leer labios, asegúrese de hablar de forma pausada y vocalizando de manera clara.
- **Amplificadores auditivos:** Si la persona utiliza amplificadores auditivos, permite que su intérprete repita lo que está diciendo y siga hablando con normalidad.

Guiado de la persona: Si se necesita movilizar a la persona sordociega, permita que sea ella quien se tome de usted, específicamente donde se sienta más cómodo y seguro. Nunca asuma que lo que usted considera cómodo lo será para la otra persona, recuerde tocar suavemente su brazo y luego deletrear su nombre utilizando el método de comunicación que prefiera, y pregunta ¿cómo podemos ayudarte?

Indicaciones sobre escaleras o ascensores: Al abordar escaleras o ascensores, indíquelo de antemano a la persona para que se prepare. Asegúrese de darle la información necesaria para que se sienta segura, Ej: Vamos a subir/bajar escaleras, ya se aproxima el escalón.

Procedimientos Específicos:

- **Lectura y/o firma de documentos:** Si la persona debe firmar algún documento, asegúrese de darle tiempo suficiente para hacerlo con su acompañante o apoderado de acuerdo del tipo de requerimiento. Si lo solicita, puede leer el contenido de manera pausada o pedirle a su intérprete, acompañante o apoderado a que lo haga.
- **Despedida respetuosa:** Al concluir la interacción, asegúrese de despedirse amablemente. Muchas veces las personas sordociegas no son conscientes de que el trámite ha finalizado, por lo que es importante informarlas de manera clara y respetuosa.
- **Avisar si necesitas ausentarse:** Si en algún momento necesita dejar sola a la persona, avísele antes de irte. Esto garantizará que se sienta segura y no se confunda.

Servicio de acompañamiento guía intérprete
 Definir proveedor.: Surcoe / Grupo ENSEÑA

Servicio de lengua de señas
 Definir proveedor.: Pantoglot / Grupo ENSEÑA

Matriz de proveedores especializados *resolver ACTUALIZARSE CON LA DEFINICION DE PROVEEDORES

Proveedor	Servicio	Modalidad	Tiempo de respuesta	Contacto
Pantoglot	Intérprete LSC	Remoto (PLUNET)	Hasta 2 horas	vía plataforma PLUNET
SURCOE	Guía intérprete para sordoceguera	Presencial	Solicitud con 2 días de anticipación	administracion@surcoe.org
Grupo Enseña	Intérprete LSC y guía para sordociegos	Virtual y presencial	Máximo 48 horas	gerenciaensa@gmail.com

Transacciones por Medios Electrónicos

- ♦ Se cuentan con instructivos que permitirán al Consumidor Financiero conocer el paso a paso de las diferentes funcionalidades de la página transaccional.
- ♦ Si el Consumidor Financiero cuenta con la(s) siguiente(s) discapacidad(es) deberá disponer de acompañante o familiar:
 - Discapacidad de las extremidades superiores
 - Discapacidad para Ver
 - Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades motrices
- ♦ Si el Consumidor Financiero cuenta con la(s) siguiente(s) discapacidad(es) deberá disponer de tutor o apoderado:
 - Discapacidad de la comunicación y comprensión del lenguaje
 - Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades sensoriales de la comunicación
 - Discapacidades intelectuales
 - Discapacidades mentales y otras conductuales
 - Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades mentales
 - Discapacidades múltiples
 - Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades múltiples y otras
 - Discapacidad Sordociegos

Capacitación e inducción

Capacitación e inducción a funcionarios y terceros que impactan el SAC estarán inmersos en el plan de capacitación general de la entidad y son de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y terceros que participan o impactan en SAC.

Glosario

Trato Justo ⁽¹⁾: Es un principio en desarrollo del cual, las entidades vigiladas deben cuidar que, durante el perfeccionamiento, ofrecimiento y prestación de productos o servicios, se cumplan aspectos como: Acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, que se encuentre acorde con las necesidades y el perfil del Consumidor Financiero en todo el ciclo del producto / servicio.; Productos y servicios que atiendan las necesidades del Consumidor Financiero; Inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras; Inexistencia de barreras para interponer Solicitudes.

Personas en condición de discapacidad: Las personas en condición de discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.

Discapacidad sensorial: Por lo general se utiliza para referirse a la discapacidad visual o auditiva; sin embargo, los otros sentidos también pueden desarrollar discapacidades. Es la disminución en la capacidad visual, auditiva y de comunicación verbal como la sordera o sordomudez.

Discapacidad intelectual o cognitiva: Las personas con discapacidad cognitiva son aquellas que presentan limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual y/o en la habilidad para adaptarse a las diferentes situaciones de la vida diaria.

Discapacidad mental / psicosocial: Una persona tiene discapacidad mental cuando padece limitaciones psíquicas o de comportamiento, que no le permite comprender el alcance de sus actos o asumen riesgos excesivos o innecesarios en el manejo de su patrimonio.

Discapacidad física: Una persona con discapacidad física o motora es aquella que presenta de manera transitoria o permanente alguna alteración de su aparato motor, debido a una alteración en el funcionamiento del sistema nervioso, muscular y/u óseo, o en varios de ellos relacionados. Esta situación implica una dificultad para participar en actividades propias de la vida cotidiana, manipular objetos o acceder a diferentes espacios, lugares y actividades que realizan todas las personas.

Es importante considerar que la discapacidad motora no depende únicamente de las características físicas o biológicas de la persona, sino que se trata más bien de una condición que emerge producto de la interacción de esta dificultad personal con un contexto ambiental desfavorable. En esta condición se incluyen también las personas de talla baja, que se refiere a quienes tienen estatura significativamente inferior al promedio, también personas obesas, mujeres gestantes, personas con yesos, entre otras.

Analfabetismo: Es la ausencia de conocimientos que tiene una persona en el ámbito de la lectura y escritura.

Funcionamiento cognitivo: Son los procesos mentales que nos permiten recibir, seleccionar, almacenar, transformar, elaborar y recuperar la información del ambiente. Esto nos permite entender y relacionarnos con el mundo que nos rodea. (Razonamiento, resolución de problemas, pensamiento abstracto, entre otros).

Cliente: Es la persona natural o jurídica con quien la Fiduciaria establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

Usuario: Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de la Fiduciaria.

Cliente potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con la Fiduciaria, respecto de los productos o servicios ofrecidos por esta.

Consumidor Financiero en situación de discapacidad: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de la Fiduciaria que presente situación de discapacidad conforme a lo establecido en los términos legales.

Consumidor Financiero: Todo cliente, usuario o cliente potencial de la Fiduciaria.

Solicitudes: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Queja exprés y Requerimiento.

Petición: Es una solicitud verbal o escrita, que tiene como propósito requerir la intervención de la Fiduciaria en un asunto concreto.

Queja: Es la manifestación de inconformidad o descontento expresada por un Consumidor Financiero, relacionada con el comportamiento o la atención prestada por parte de un Colaborador de la Fiduciaria.

Reclamo: Es la exigencia de atención presentada por un Consumidor Financiero, ocasionada y relacionada con la ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio o producto.

Felicitación: Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que efectúa un Consumidor Financiero a la Fiduciaria, ya sea por un producto/servicio recibido, o por la atención recibida.

Queja exprés: Es un mecanismo de clasificación y atención de quejas establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, en aquellos casos que, por sus características son susceptibles de ser atendidas en un tiempo menor. *Parte I Título IV Capítulo II Circular Externa 010 de 2016*

Requerimiento: Es la orden que emiten las autoridades judiciales, administrativas, disciplinarias, fiscales, el Defensor del Consumidor Financiero y organismos de control y/o vigilancia, en ejercicio de sus atribuciones, sobre el suministro de información o actuaciones de su competencia, relacionados con los servicios o productos que ofrece la Fiduciaria.

Tiempo de respuesta al Consumidor Financiero: Se refiere al tiempo máximo para entregar al Consumidor Financiero, la respuesta final a su solicitud, queja, sugerencia o felicitación.

Trazabilidad: Se refiere al seguimiento o rastreo del producto o servicio, que permiten conocer la historia, la ubicación y la trayectoria de un producto o de un servicio a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, utilizando herramientas determinadas.

Protocolo: Es el conjunto de técnicas basadas en normas, políticas, usos y costumbres de la organización, necesarias para la correcta atención y desarrollo de momentos de verdad con los clientes, con el fin de cumplir con un alto nivel de satisfacción del cliente.

Hipoacusia ⁽²⁾: Disminución de la capacidad auditiva de algunas personas, la que puede clasificarse en leve, mediana y profunda.

Comunidad de sordos ⁽²⁾: Es el grupo social de personas que se identifican a través de la vivencia de la sordera y el mantenimiento de ciertos valores e intereses comunes y se produce entre ellos un permanente proceso de intercambio mutuo y de solidaridad. Forman parte del patrimonio pluricultural de la Nación y que, en tal sentido, son equiparables a los pueblos y comunidades indígenas y deben poseer los derechos conducentes.

Sordo ⁽²⁾: Es todo aquel que no posee la audición suficiente y que en algunos casos no puede sostener una comunicación y socialización natural y fluida en lengua oral alguna, independientemente de cualquier

evaluación audiometría que se le pueda practicar.

Sordo señante ⁽²⁾: Es todo aquel cuya forma prioritaria de comunicación e identidad social se define en torno al uso de Lengua de Señas Colombiana y de los valores comunitarios y culturales de la comunidad de sordos.

Sordo hablante ⁽²⁾: Es todo aquel que adquirió una primera lengua oral. Esa persona sigue utilizando el español o la lengua nativa, puede presentar restricciones para comunicarse satisfactoriamente y puede hacer uso de ayudas auditivas.

Lengua de señas ⁽²⁾: Es la lengua natural de una comunidad de sordos, la cual forma parte de su patrimonio cultural y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral.

Sordoceguera ⁽²⁾: Es una limitación única caracterizada por una deficiencia auditiva y visual ya sea parcial o total; trae como consecuencia dificultades en la comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información.

Sordociego(a) ⁽²⁾: Es aquella persona que en cualquier momento de la vida puede presentar una deficiencia auditiva y visual tal que le ocasiona serios problemas en la comunicación, acceso a información, orientación y movilidad. Requiere de servicios especializados para su desarrollo e integración social.

Guía intérprete ⁽²⁾: Persona que realiza una labor de transmisión de información visual, comunicación y guía en la movilidad de la persona sordociega, con amplio conocimiento del Castellano, la Lengua de Señas, táctil, en campo visual reducida y demás sistemas de comunicación que requieren las personas sordociegas usuarias de castellano y/o Lengua de Señas.

Intérprete para sordos ⁽²⁾: Personas con amplios conocimientos de la Lengua de Señas Colombiana que puede realizar interpretación simultánea del español hablado en la Lengua de Señas y viceversa.

- ⁽¹⁾ Circular 023 SFC/2021
⁽²⁾ Fuente: Glosario Ley 982 – 2025.

Documentos relacionados.

- ◆ Manual de Atención al Consumidor Financiero SAC
- ◆ Cursos normativos
- ◆ Matriz de análisis de atención para cada canal de contacto con el Consumidor Financiero con discapacidad.